

RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA

Janeiro-Fevereiro/2022

Ouvidora

Christiane Samarco

Ouvidores adjuntos

Ana Cristina Santos

Jayme Vasconcellos

Talita Cavalcante

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Bruno Aguiar

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Júlio Lacerda

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Ligya Carvalho

Wêdson França

Secretária

Sandra Scheiner

▶ Sumário

Sumário Executivo	4
Performance da Ouvidoria	7
2022 começa com nova queda da EBC no ranking dos elogios.....	7
Contribuições do cidadão	9
Sistema de Atendimento	9
Plataformas Web	13
Agência Brasil.....	13
Portal EBC.....	20
Rádios EBC	21
TV Brasil	33
TV Brasil Play	42
Gestão EBC	46

▶ Sumário Executivo

Performance da Ouvidoria

2022 começa com nova queda da EBC o ranking dos elogios

Os números da **Ouvidoria** contabilizados no *Painel Resolveu?* – o sistema de ouvidorias da Administração Pública Federal regido pela Controladoria-Geral da União (CGU), sinalizam que a queda do apreço do público pelos serviços e conteúdos ofertados pela **Empresa Brasil de Comunicação**, aferida ao longo de 2021 no *ranking* de elogios disponibilizado pela própria plataforma, acentuou-se neste início de 2022. O Relatório Anual de 2021 citou a redução de 30% nos elogios do público que se utiliza da **Ouvidoria** como canal de comunicação com a **EBC**, no comparativo com o ano anterior. A **EBC** começou e encerrou 2020 como campeã em elogios do cidadão no *ranking* das 324 ouvidorias do setor público, e chegou ao final de 2021 em quarto lugar nesta classificação do *Painel Resolveu?*. Como as manifestações de apreço continuam caindo, o bimestre termina com a **EBC** perdendo duas posições no *ranking* dos elogios recebidos pelas ouvidorias do Poder Executivo Federal. Ocupa, agora, o sexto lugar, com 3,4% dos 1.581 elogios contabilizados. Importante destacar que a interação do público com a **Ouvidoria** não diminuiu ao longo deste primeiro bimestre, no comparativo com o mesmo período do ano anterior. São os elogios que estão em baixa, e reclamações em alta.

dar luz ao drama humano para melhor retratar, em todas as dimensões, a catástrofe que devastou a cidade e vitimou mais de 200 petropolitanos. Tudo isto, além do atraso na divulgação do assunto pela **TV** e pelas **Rádios EBC**, numa mostra de que faltou agilidade ao jornalismo. Os pontos positivos ficaram por conta das belas imagens captadas pelos repórteres fotográficos da **EBC**, que serviram para abastecer a mídia; e das boas matérias sobre os canais de ajuda disponíveis para socorrer os que tiveram tudo levado pela lama.

Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** recebeu 924 demandas ao longo dos meses de janeiro e fevereiro de 2022, uma queda de 35% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram registrados 1.423 atendimentos. Destaca-se, porém, que, no recorte do **Fale com a Ouvidoria**, que reúne apenas as manifestações diretamente relacionadas à **Gestão** e aos **Veículos EBC**, não houve queda na interação do público. Foram registradas 453 demandas no primeiro bimestre do ano passado e, agora, 459. A redução nas manifestações dirigidas à **Ouvidoria** deu-se nas chamadas demandas improcedentes, que tratam dos temas abordados nas notícias veiculadas, mas não dizem respeito à qualidade dos programas e conteúdos jornalísticos disponibilizados pela **EBC**. Estas caíram quase pela metade: de 833 nos dois primeiros meses de 2021, ficaram reduzidas a 459 neste início de 2022.

Ranking dos Veículos

Neste primeiro bimestre, a **TV Brasil** se manteve como veículo campeão no interesse do público que se utiliza da **Ouvidoria** como canal de comunicação com a **EBC**. Os telespectadores foram responsáveis por 206 demandas, que representam 44,9% do total recebido no período analisado. O segundo lugar é ocupado pelas **Rádios EBC**. As emissoras **MEC** e **Nacional** reuniram quase 20% das manifestações recebidas, num total de 89 demandas. Logo atrás, mantendo o terceiro lugar, vem a **Agência Brasil**, com 80 mensagens. Sua fatia no conjunto de manifestações saltou de 13,7%, em 2021, para 17,4% neste bimestre. O aplicativo **TV Brasil Play** também manteve a quarta colocação. Foram 34 demandas que tiveram o app como alvo em 2021 e, agora, 49: crescimento de 44%. Com 28 proces-

sos, a **Gestão EBC** segue na quinta posição no *ranking* da quantidade, embora mais distante do quarto colocado. A **Radioagência Nacional**, que há um ano ficara em último lugar com apenas uma manifestação, agora ultrapassou o **Portal EBC**, que este ano ficou na última posição, com apenas uma mensagem.

Performance dos Veículos

A **TV Brasil** lidera em elogios e também em quantidade de reclamações. Do primeiro bimestre do ano passado para cá, os elogios caíram de 29 para 20 e as reclamações saltaram de 33 para 54. Mas foi nas **Rádios EBC** que se deu o aumento recorde de queixas. No primeiro bimestre de 2021, ouvintes dirigiram nove reclamações para as rádios, número que este ano subiu para 37: crescimento de 311,1%. As reclamações representam precisos 41,5% do total das manifestações de cidadãos às **Rádios EBC**. A **Agência Brasil** recebeu 20 elogios e 13 reclamações. O **TV Brasil Play** registrou aumento da ordem de 300% nas reclamações, enquanto o crescimento no número de demandas dirigidas ao aplicativo no período analisado foi de 44,1%. A quantidade de demandas dirigidas à **Gestão** sofreu pequeno decréscimo, de 32 para 28 manifestações. Assim como em 2021, quase 90% foram solicitações, grande parte delas de interessados em trabalhar e estagiar na empresa.

Agência Brasil

Os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 80 contribuições, resultando em um aumento de 29% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram atendidas 62 demandas. Mais frequentes entre os tipos de mensagens, as solicitações aumentaram 30,4%, passando de 23 para 30. Com aumento de 81,8%, os elogios foram o tipo de manifestação que mais cresceu de um bimestre a outro. Eram 11 e agora são 20. As sugestões ficaram estáveis, ao reunir 17 processos tanto no primeiro bimestre de 2021 quanto agora. As reclamações apresentaram acréscimo de 1,8 ponto percentual, passando de nove para 13, e agora representam 16,3% do total de demandas.

Portal EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** apenas uma contribuição durante o período em análise, resultando em diminuição de 85,7% no número de demandas em relação ao mesmo período de 2021, quando foram registrados sete atendimentos. A única mensagem recepcionada neste início de ano é uma queixa sobre a indisponibilidade de áudio em um dos sites ou aplicativos da **EBC**. Devido à dificuldade de determinar à que plataforma o usuário estava se referindo, foi pedido um complemento de informação, para que o cidadão pudesse ser atendido com tratamento personalizado.

Rádios EBC

Os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 89 contribuições, resultando em um aumento de 2,3% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recepcionadas 87 demandas. Neste 2022, predominam as reclamações de ouvintes à **Ouvidoria**. O número de queixas registrou salto numérico inédito de 311,11% e um aumento de exatos 30,3 pontos percentuais. Os elogios caíram. Eram 21 e, agora, são 11. A **Rádio MEC FM** foi a recordista em número de mensagens, de reclamações e de elogios. Quase todas as queixas tratam da interrupção do programa *Jazz Livre*, que tem público cativo, para transmissão em rede com a **TV Brasil** de entrevista exclusiva com o presidente da República. Este fato, sozinho, foi responsável por 40,5% de todas as reclamações direcionadas às rádios. Com 27,1% do conjunto de contribuições do público à **Ouvidoria**, a **MEC FM** recebeu cinco manifestações de apreço neste início de ano. A segunda colocada no *ranking* da quantidade, com quase um quarto das participações de ouvintes, é a **Nacional da Amazônia**. Ao lado da **Nacional AM do Rio de Janeiro**, a emissora também ocupa a segunda colocação em elogios: dois ao longo do bimestre. No *ranking* das reclamações, duas emissoras ficaram empatadas em segundo lugar,

ambas com seis mensagens críticas: a **Nacional AM do Rio** e a **Nacional FM de Brasília**. Esta última ocupa a terceira posição no interesse do público que usa a **Ouvidoria** como canal de comunicação, reunindo 13,5% das manifestações. Na sequência, as rádios **Nacional AM do Rio** e de **Brasília** dividem a quarta colocação, somando 10,1% das mensagens recebidas (18 cada uma). A **Nacional da Amazônia** é a campeã em solicitações, com metade (17) dos 35 pedidos encaminhados. No conjunto das **Rádios EBC**, três emissoras empatam em último lugar no *ranking* da quantidade. Receberam quatro manifestações ao longo do bimestre a **Nacional FM do Rio**, a **Nacional do Alto Solimões** e a **MEC FM de Brasília**. No final desta lista estão três rádios que não receberam uma só mensagem do público neste início de 2022: A **MEC AM de Brasília**, a **Nacional FM de Belo Horizonte** e a **Nacional FM do Recife**.

TV Brasil

O público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 206 demandas, resultando em uma diminuição de 9,6% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 228 manifestações. Apesar desta redução, a emissora continua liderando o *ranking* da quantidade de demandas entre os **Veículos EBC**. A **TV Brasil** responde por 44,88% das mensagens recebidas do público que se utiliza da **Ouvidoria** como canal de comunicação com a **EBC**. A emissora também mantém os títulos de campeã em elogios e em reclamações do público. Os elogios caíram de 29 para 20, e as reclamações saltaram de 33 para 54. E esta queda de 31% no número de elogios, associada ao aumento de 63,6% na quantidade de críticas e queixas, revela piora na performance do canal. As solicitações continuam sendo o tipo de manifestação mais numeroso, ocupando uma fatia equivalente a 44,6% do total de mensagens. As sugestões aumentaram em quantidade este ano, mas ainda assim perderam para as reclamações a posição de segundo tipo mais recorrente de demanda, passando ao terceiro lugar.

TV Brasil Play

O serviço oferecido em formato *on demand* foi objeto de 49 demandas, resultando em um aumento de 44% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 34 manifestações. Neste primeiro bimestre do ano, foram 33 solicitações – a maior parte delas pedindo novas funcionalidades e a veiculação de conteúdos no app –, 14 reclamações e apenas um elogio. Em se tratando das queixas, o aumento é da ordem de 300%. Em 2021, foram três. Neste ano, 14. No *ranking* comparativo com os demais **Veículos EBC**, a plataforma **TV Brasil Play** ocupa a quarta posição no interesse do público que se comunica com a **Ouvidoria**, reunindo 10,7% das manifestações recebidas.

Gestão EBC

A **Ouvidoria** recebeu 28 contribuições com assuntos relacionados à Gestão administrativa, operacional e Serviços/negócios da **EBC**. Houve queda de 12,5% no número de demandas, em relação a 2021. A redução ocorreu majoritariamente nas solicitações, que sofreram diminuição de 21%, passando de 29 para 23. Os elogios caíram à metade: dois no ano passado e apenas um agora. Já as reclamações triplicaram de um ano para outro. As três queixas do cidadão somam 10,7% do conjunto de manifestações. Este ano, apenas uma sugestão foi contabilizada.



► Performance da Ouvidoria

2022 começa com nova queda da EBC no ranking dos elogios

Os números da **Ouvidoria** contabilizados no *Painel Resolveu?* – o sistema de ouvidorias da Administração Pública Federal regido pela Controladoria-Geral da União (CGU), mostram que a queda das manifestações de apreço do público pelos serviços e conteúdos ofertados pela **Empresa Brasil de Comunicação**, aferida ao longo de 2021 no ranking de elogios disponibilizado pela própria plataforma, acentuou-se neste início de 2022.



O Relatório Anual de 2021 citou a redução de 30% nos elogios do público que se utiliza da **Ouvidoria** como canal de comunicação com a **EBC**, no comparativo com o ano anterior. Foram 712 manifestações elogiosas em 2020, e 494 no ano passado. Com isto, a **EBC**, que havia começado e encerrado 2020 como campeã em elogios do cidadão no ranking das 324 ouvidorias do setor público, chegou ao final de 2021 ocupando o quarto lugar nesta classificação do *Painel Resolveu?*.

Como as manifestações de apreço continuam caindo, ao final dos dois primeiros meses deste ano a **EBC** perdeu mais duas posições no ranking dos elogios recebidos pelo conjunto de ouvidorias do Poder Executivo Federal. Ocupa, agora, o sexto lugar, com 3,4% das 1.581 mensagens elogiosas de cidadãos dirigidas à Administração Pública.

Esfera Federal



Fonte: Painel Resolveu? (CGU)

EBC



Fonte: Painel Resolveu? (CGU)

Importante destacar que a interação do público com a **Ouvidoria** não diminuiu ao longo deste primeiro bimestre, no comparativo com o mesmo período do ano anterior. São os elogios que estão em baixa, ao mesmo tempo em que as reclamações mais que dobraram, percentual e quantitativamente. No *ranking* que pode ser conferido na tabela abaixo, o campeão em elogios, título que foi da **EBC** em 2019 e 2020, hoje é do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Ranking de elogios



Fonte: Painel Resolveu? da Plataforma Fala.BR da CGU

A despeito da queda no *ranking* de elogios, a boa performance da **Ouvidoria** se mantém na visão do público que a ela recorre e, ao final do atendimento, responde a pesquisa de satisfação disponibilizada na própria plataforma *Painel Resolveu?* O nível de resolutividade, medido a partir das respostas das diversas áreas da EBC às demandas dos cidadãos, mostra que a empresa apresenta desempenho bem superior à média do conjunto das ouvidorias da Administração Pública Federal.

Indagados sobre se sua demanda foi resolvida, exatos 74% do público da **EBC** responderam que “sim”, e outros 15% disseram que a resposta foi “parcialmente” satisfatória. Apenas 12% dos que participaram da pesquisa disseram que a demanda “não” foi resolvida. Já na esfera federal, o número de descontentes que responderam “não” sobe para 46% do total de pessoas que participaram da enquete da CGU. Os que se consideram plenamente atendidos representam precisamente a metade do percentual atingido pela **EBC**: 37%. Completam o universo dos participantes da pesquisa na esfera nacional os 17% que se declararam “parcialmente” atendidos pelas respostas das ouvidorias.

— Esfera Federal —



Fonte: Painel Resolveu? (CGU)

— EBC —



Fonte: Painel Resolveu? (CGU)

Os números da CGU também mostram que a EBC é mais ágil no retorno ao cidadão do que o conjunto da Administração Pública. Enquanto as ouvidorias do Executivo Federal demoram em média 8,05 dias para responder ao público, na EBC este prazo é de 6,64 dias. E as respostas da **EBC** a todas as manifestações são enviadas sempre dentro do prazo legal, enquanto no conjunto da Administração Federal 7% dos cidadãos receberam o retorno fora do período estabelecido em lei.

▶ Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento

A Ouvidoria recebeu 924 demandas ao longo dos meses de janeiro e fevereiro de 2022, número que resultou em uma diminuição de 35% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram registrados 1.423 atendimentos.

Há que se destacar, no entanto, que no recorte do **Fale com a Ouvidoria**, que reúne apenas as manifestações diretamente relacionadas à **Gestão** e aos **Veículos EBC**, não houve queda na interação do público com a **Ouvidoria**. Foram registradas 453 demandas no primeiro bimestre do ano passado e, agora, 459. Também nas mensagens com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), houve ligeira alteração a maior (de 42 para 45), fechando este bimestre com três processos a mais.

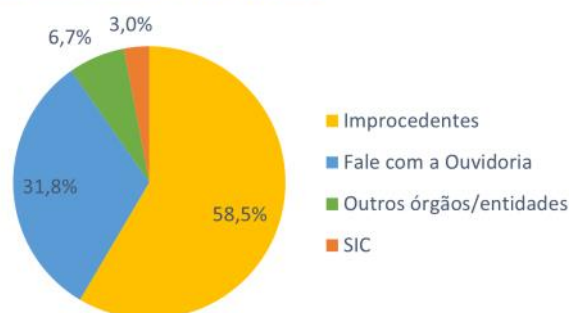
A redução no conjunto de manifestações dirigidas à **Ouvidoria** deu-se nas chamadas demandas improcedentes, que tratam dos temas abordados nas notícias veiculadas nas diversas plataformas, mas não dizem respeito à qualidade dos programas e conteúdos jornalísticos disponibilizados pela **EBC**. Estas caíram quase pela metade: de 833 nos dois primeiros meses de 2021, ficaram reduzidas a 459 neste início de 2022.

Também em proporção semelhante, as mensagens dirigidas a outros órgãos ou entidades e, por isto mesmo tratadas pela equipe de atendimento e reencaminhadas ao destinatário correto, tiveram queda em torno de 50%, de 95 para 47.

Confira o detalhamento em tabelas e gráficos abaixo.

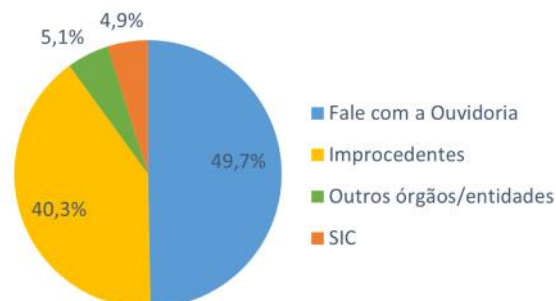
Janeiro e Fevereiro 2021

Atendimento	Quantidade
Improcedentes	833
Fale com a Ouvidoria	453
Outros órgãos/entidades	95
SIC	42
Total	1.423



Janeiro e Fevereiro 2022

Atendimento	Quantidade
Improcedentes	373
Fale com a Ouvidoria	459
Outros órgãos/entidades	47
SIC	45
Total	924



Importante observar que a pandemia, tema dominante no conjunto de manifestações direcionadas à **Ouvidoria da EBC** ao longo dos últimos dois anos, perdeu o destaque. Em janeiro e fevereiro de 2022, foram registrados apenas 10 atendimentos de mensagens de cidadãos sobre este assunto, número que representa queda de 95,8% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recepcionadas 237 demandas.

Ranking dos veículos

A análise do **Fale com a Ouvidoria** mostra que, neste primeiro bimestre, a **TV Brasil** se manteve como veículo campeão no interesse do público que se utiliza da **Ouvidoria** como canal de comunicação com a **EBC**, tal como ocorreu ao longo de todo o ano passado. Houve uma pequena redução (de 5,1%) no total de mensagens direcionadas à TV, no comparativo com o mesmo período de 2021. Ainda assim, os telespectadores da emissora foram responsáveis por 206 demandas, que representam 44,9% do total recebido no período analisado por este relatório, tal como detalha a tabela a seguir.

Fale com a Ouvidoria

Tipo de manifestação por plataforma/veículo							
Veículo	Elogio	Reclamação	Reclamação - tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV	20	54	0	92	40	206	44,9%
Rádios EBC	11	37	0	35	6	89	19,4%
Agência Brasil	20	13	0	30	17	80	17,4%
TV Brasil Play	1	14	0	33	1	49	10,7%
Gestão EBC	1	3	0	23	1	28	6,1%
Radioagência Nacional	0	1	0	5	0	6	1,3%
Portal EBC	0	0	0	1	0	1	0,2%
Total	53	122	0	219	65	459	100%

Na sequência, o segundo colocado no *ranking* dos veículos mais procurados pelo público que se comunica com a **Ouvidoria** são as **Rádios EBC**. Assim como no primeiro bimestre de 2021, as emissoras **MEC** e **Nacional** reuniram quase 20% das manifestações recebidas, num total de 89 demandas.

Logo atrás, mantendo o terceiro lugar, vem a **Agência Brasil**, com 80 mensagens. A **Agência** aumentou sua participação no conjunto de manifestações em exatos 3,7 pontos percentuais. Sua fatia saltou dos 13,7% registrados em 2021 para 17,4% neste bimestre.

O aplicativo **TV Brasil Play** também manteve a quarta colocação, embora tenha registrado uma participação maior no conjunto de mensagens na comparação com o primeiro bimestre do ano passado. Foram 34 demandas que tiveram o app como alvo em 2021 e, agora, 49. Um crescimento de 44%.

Com 28 processos, a **Gestão EBC** segue na quinta posição no *ranking* da quantidade, embora mais distante do quarto colocado. A **Radioagência Nacional**, que há um ano ficara em último lugar com apenas uma manifestação, agora ultrapassou o **Portal EBC**, que este ano ficou na última posição, com apenas uma manifestação.

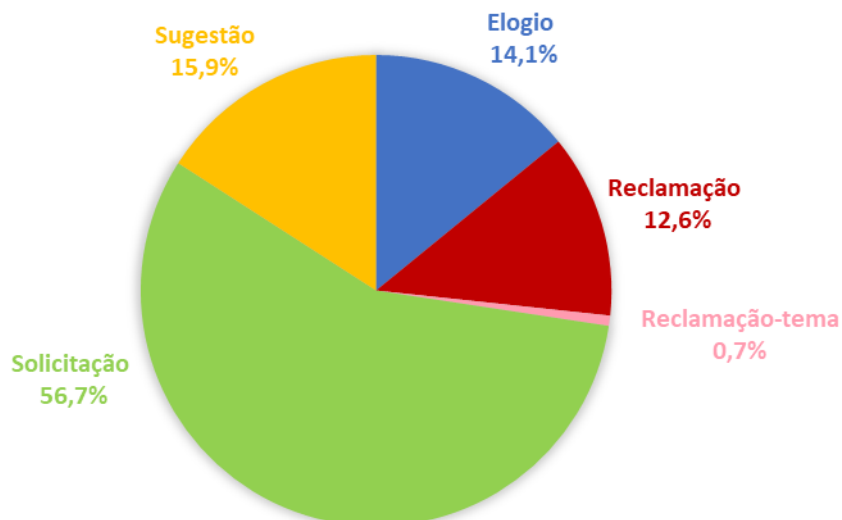
Performance dos veículos

Neste primeiro bimestre, houve piora na performance dos **Veículos EBC**, com queda no número de elogios em relação ao mesmo período de 2021 e forte aumento nas reclamações, que mais que dobraram percentual e quantitativamente. Críticas e queixa somavam 64 em 2021 e, agora, chegam a 122. Já os elogios baixaram de 64 para 53.

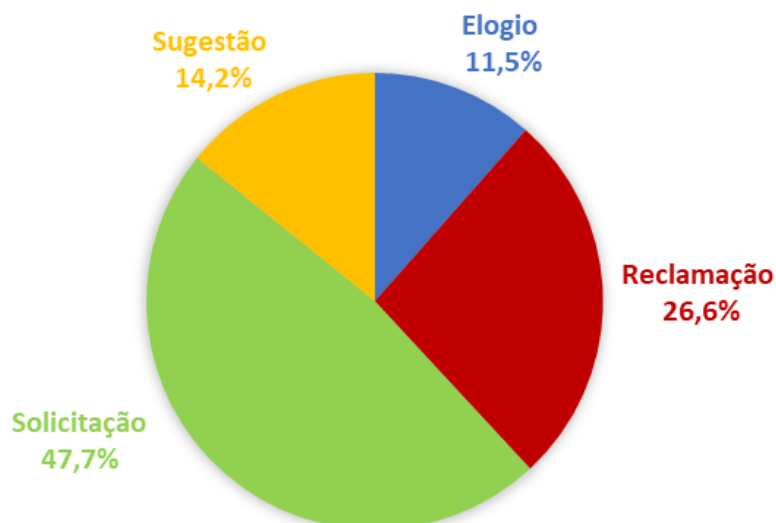
Solicitações são o tipo de manifestação predominante em todos os veículos, representando praticamente metade do conjunto de demandas do bimestre. Mas, na sequência, com uma fatia de 26,6%

do total, vêm as reclamações. As sugestões somam 14,2% e, por último, os elogios reúnem 11,5% das contribuições do público da **EBC**.

Janeiro/Fevereiro 2021



Janeiro/Fevereiro 2022



A **TV Brasil** mantém o título de campeã em elogios e também em quantidade de reclamações. O problema é que, do primeiro bimestre do ano passado para cá, os elogios caíram de 29 para 20 e as reclamações saltaram de 33 para 54.

Mas foi nas **Rádios EBC** em que se deu o aumento recorde de queixas e críticas do público que se comunicou com a **Ouvidoria**. No primeiro bimestre de 2021, ouvintes dirigiram nove reclamações para as rádios, número que este ano subiu para 37, crescimento de 311,1%. As reclamações, aliás, representam precisos 41,5% do total das manifestações de cidadãos às **Rádios EBC**. As críticas foram três vezes mais numerosas do que os elogios.

Bem diferente da **Agência Brasil**, para a qual foram dirigidos 20 elogios e 13 reclamações. Prova da melhora da performance do veículo é que o número de mensagens elogiosas de leitores aumentou quase 100% em relação ao mesmo período de 2021, enquanto as queixas cresceram menos: 44,4%.

Já o **TV Brasil Play** também registrou aumento da ordem de 300% nas reclamações, enquanto o crescimento no número de demandas dirigidas ao aplicativo no período analisado por este relatório foi de 44,1%. Foram 33 solicitações – a maior parte delas pedindo novas funcionalidades e a veiculação de conteúdos no app –, 14 reclamações e apenas um elogio ao longo dos primeiros dois meses do ano.

A quantidade de demandas dirigidas à **Gestão** sofreu pequeno decréscimo, de 32 para 28 manifestações. Assim como no ano anterior, quase 90% foram solicitações, grande parte delas de interessados em trabalhar e estagiar na empresa.

À **Radioagência Nacional** o público enviou seis demandas, sendo uma reclamação e as demais, solicitações. Encerrando a contabilidade das contribuições de cidadãos, o **Portal EBC** aparece com apenas uma solicitação.

Observações Relevantes

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

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

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

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

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

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

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

▶ Contribuições do cidadão

Plataformas Web

Agência Brasil

Ao longo dos meses de janeiro e fevereiro de 2022, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 80 contribuições, resultando em um aumento de 29% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram atendidas 62 manifestações.

Mais frequentes entre os tipos de mensagens, as solicitações cresceram 30,4%, passando de 23 para 30 no período em análise.

Com aumento de 81,8%, os elogios foram o tipo de manifestação que mais teve elevação de um bimestre a outro. Eram 11 e agora são 20.

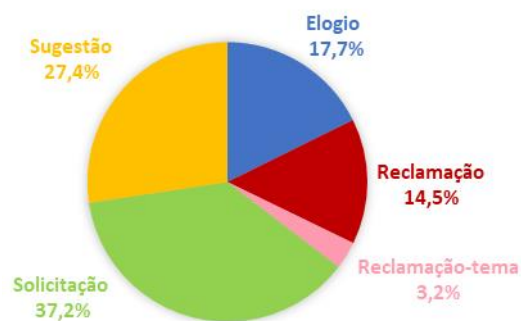
As sugestões ficaram estáveis, ao reunir 17 processos tanto no primeiro bimestre de 2021 quanto no mesmo período de 2022.

As reclamações apresentaram acréscimo de 1,8 ponto percentual, passando de nove para 13, e agora representam 16,3% do total de demandas.

Em ritmo de queda, as reclamações-tema tiveram a fatia diminuída em 3,2 pontos percentuais, ficando reduzidas a zero em 2022. 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**.

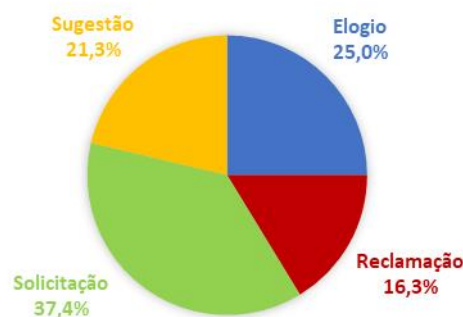
Janeiro e Fevereiro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	11
Reclamação	9
Reclamação-tema	2
Solicitação	23
Sugestão	17
Total	62



Janeiro e Fevereiro 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	20
Reclamação	13
Reclamação-tema	0
Solicitação	30
Sugestão	17
Total	80



Solicitação

Respondendo por 37,4% do total de manifestações registradas no primeiro bimestre de 2022, as solicitações somam 30 mensagens. Com cinco mensagens, a editoria de Geral – que reúne matérias sobre cultura, astronomia, saneamento básico – é a campeã neste tipo de registro. São pedidos de informações complementares a respeito das notícias veiculadas.

Processo nº 00112.000548/2022-14

“Sobre a matéria [MPF pede que municípios interditem cânions no Lago de Furnas](#), gostaria de saber qual MPF pediu que municípios interditem cânions do Lago de Furnas.”

Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil informa que a recomendação de interdição do acesso a áreas de cânions no Lago de Furnas foi feita pela Procuradoria da República no Município de Passos, em Minas Gerais, às cidades de Capitólio, São José da Barra e São João Batista do Glória. Veja os links: http://www.mpf.mp.br/mg/sala-de-imprensa/docs/2022/prm-passos/recomendacao-1_2022-capitolio.pdf | http://www.mpf.mp.br/mg/sala-de-imprensa/docs/2022/prm-passos/recomendacao-2_2022-sao-jose-da-barra.pdf | http://www.mpf.mp.br/mg/sala-de-imprensa/docs/2022/prm-passos/recomendacao-3_2022-sao-joao-batista-do- gloria.pdf.”

Processo nº 00112.000395/2022-05

“A matéria [Quase metade dos municípios ainda despeja resíduos em lixões](#) diz que ‘dos 5.570 municípios brasileiros, apenas 3.468 enviaram informações dentro do prazo fixado pelo ministério. Desses, foram elegíveis para participar do estudo 3.313 cidades, que estavam com todo os dados solicitados’. Rogamos poder ter acesso à lista geral.”

Resposta

“Sobre a mensagem referente à matéria ‘Quase metade dos municípios ainda despeja resíduos em lixões’, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que os dados citados foram retirados de material enviado pela assessoria do Sindicato Nacional das Empresas de Limpeza Urbana (Selurb) à época da publicação da reportagem, em agosto de 2020 (veja a íntegra no anexo). Esses dados têm por base informações do Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR) relativas ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) de 2018, atualizadas para 2020. No link selur.org.br/wp-content/uploads/2021/05/ISLU-2020-a.pdf, é possível acessar tanto as atualizações relativas a 2020 quanto aquelas sobre os municípios mais bem-pontuados em termos de destinação correta do lixo. À época em que a matéria foi feita, esses dados atualizados não estavam disponíveis, por isso o link não foi divulgado na ocasião da publicação do texto. Segue mensagem anexa com a íntegra do texto enviado à Agência Brasil pelo Sindicato Nacional das Empresas de Limpeza Urbana (Selurb).”

Processo nº 00112.000055/2022-76

“Na reportagem [Brasil mantém 46 acordos com Angola, e intercâmbio tende a aumentar](#), é falado que os países Brasil e Angola possuem cerca de 13 acordos relacionados à cultura. Gostaria de saber como tenho acesso a esses 13 acordos.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que a matéria em questão foi publicada em 2017, e a Agência Brasil, infelizmente, não dispõe de informações atualizadas sobre o tema. Em momento oportuno, poderá produzir nova matéria para abordar a questão. Como contribuição, a Gerência envia ao leitor link do Ministério das Relações Exteriores que apresenta um panorama das relações entre Brasil e Angola - www.gov.br/mre/pt-br/assuntos/relacoes-bilaterais/todos-os-paises/republica-de-angola.”

Reunindo duas solicitações, a editoria de Economia aparece na sequência. São mensagens sobre matérias de serviço que tratam do recebimento de quantias referentes aos planos Bresser e Collor e sobre mudanças na prova de vida do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Processo nº 00112.000104/2022-71

“Meus pais tinham conta-poupança durante o plano Bresser e o Plano Collor, porém eles não sabiam que tinham direito a receber uma indenização (não sei qual nome melhor usar) sobre a quantia confiscada. Quando souberam, descobriram que havia passado o prazo para o acordo. Porém, vi agora, na matéria [Poupadores ganham cinco anos para reaver perdas de planos econômicos](#), que diz que o prazo foi acrescido de 5 anos. Gostaria de saber como proceder. A quantia deles era pequena na época, mas ter esse direito, sobretudo agora, na velhice, seria útil para eles.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil explica que os poupadores que tiveram perdas com planos econômicos podem buscar mais informações no site criado para tirar dúvidas e solicitar o acordo, que pode ser assinado até 2025. Na página, é possível fazer simulações, verificar quem pode aderir e obter detalhes sobre a tramitação dos pedidos nos bancos. Além do link do site, a Gerência envia ao leitor o endereço de uma matéria da Agência Brasil, que traz detalhes adicionais sobre o assunto: [pagamentodapoupanca.com.br](#) | [Acordo sobre perdas com planos econômicos tem 118 mil adesões.](#)”

Processo nº 00112.000140/2022-34

“Na matéria sobre prova de vida do INSS, faltou a informação de como o aposentado pode saber a validade/vencimento de sua prova de vida. Onde e como eu consigo ver/saber se a minha está vencida ou quando vence?”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que uma matéria, publicada no site em 7 de fevereiro, detalha o que muda na prova de vida do INSS. O texto está disponível em [Agência Brasil explica o que muda na prova de vida do INSS](#). Detalhes mais específicos sobre as mudanças na prova de vida neste 2022 podem ser obtidos diretamente com o instituto, por meio do endereço [meu.inss.gov.br](#).”

Também com duas mensagens, a editoria de Internacional aparece empatada com a de Economia. São questionamentos de profissionais de mídia sobre o aproveitamento de matérias decorrentes de acordos e parcerias firmados com agências parceiras internacionais. O contrato assinado com a Reuters, por exemplo, prevê apenas o uso dos conteúdos pela **Agência Brasil**, mas proíbe a distribuição.

Processo nº 00112.000347/2022-17

“Somos do site portal DN7, que sempre divulga as notícias da Agência Brasil, citando a fonte. No final da reportagem da Reuters, com o título [Attenborough, OMS e Tsikhanouskaya estão entre indicados ao Nobel](#), há aviso de que ‘é proibida a reprodução deste conteúdo’. Por diversas vezes, já constou esse comunicado. A notícia não pode ser divulgada em outro site, por quê?”

Processo nº 00112.000351/2022-77

“Gostaria de entender por que hoje, 2/2/2022, não poderia reproduzir uma matéria da sessão Internacional da Agência Brasil. Tinha o aviso ao final do texto: ‘É proibida a reprodução deste conteúdo’.”

Resposta

“Sobre o questionamento referente à inserção do aviso em matérias de agências internacionais republicadas na Agência Brasil, de que a reprodução do texto é proibida, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que, por questões contratuais, o procedimento passou a ser adotado, para tonar mais

claro ao público que esses conteúdos são veiculados pela Agência, mas não podem ser distribuídos, por não serem produzidos pela equipe do site. Assim, não cabe à Agência Brasil autorizar a reprodução desses materiais.”

Elogio

Somando 20 manifestações, os elogios representam um quarto do total de demandas enviadas à **Agência Brasil** no período em análise. São mensagens positivas a respeito dos serviços prestados ao cidadão por meio dos conteúdos informativos disponibilizados ao internauta.

As matérias da editoria de Economia foram as mais elogiadas, resultando em cinco processos. Notícias sobre a privatização da Eletrobrás, o mercado de carbono e a inflação medida pelo INPC receberam mensagens positivas do público.

Processo nº 00112.000053/2022-87

“O artigo sobre a audiência pública da privatização da Eletrobrás foi esclarecedor.”

Processo nº 00112.000398/2022-31

“[Agência Brasil explica o que é e como funciona o mercado de carbono](#) - matéria muito esclarecedora e de fácil entendimento. Parabéns!”

Processo nº 00112.000395/2022-05

“[Entra em vigor o novo salário mínimo de R\\$ 1.212](#). Ratifique-se: o INPC da inflação do salário mínimo de 2021 divulgado pelo IBGE ontem, de 10,16%, foi 0,02% maior que o percentual de aumento do reajuste do salário mínimo, concedido por Medida Provisória, que reajustou o piso de R\$ 1.100,00 a R\$ 1.212,00, perfazendo 10,18%. A publicação da Agência Brasil, assim como a publicação do G1, de 1º de janeiro, foram as únicas a acertarem o percentual de reajuste.”

Resposta

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

Com duas manifestações cada uma, as editorias de Geral e Internacional ocupam a segunda colocação entre as mais apreciadas pelo público que recorreu à **Ouvidoria**. Uma dos elogios destaca a imparcialidade presente nas notícias publicadas na **Agência Brasil**.

Processo nº 00112.000399/2022-85

“Sobre a matéria [Europa lista inflamação como possível efeito colateral da AstraZeneca](#), fica o elogio pela imparcialidade nas informações a respeito dos experimentos vacinais.”

Processo nº 00112.000489/2022-76

“Apenas elogio à matéria sobre o presidente na Rússia.”

Processo nº 00112.000264/2022-10

“Referente à pesquisa que indica que cães e gatos, embora possam contrair e criar anticorpos, não transmitem o vírus, excelente pesquisa!”

Sugestão

Mantendo o número de 17 demandas registradas tanto nos dois primeiros meses do ano passado como neste início de 2022, as sugestões respondem por 21,3% do total de manifestações direcionadas à **Agência Brasil**. Com 13 registros, as sugestões de pauta são predominantes e estiveram pre-

sententes em exatos 76,4% do total dos processos. São profissionais de mídia que reconhecem o alcance dos **Veículos EBC** e querem ter seu material publicado em notícias nas páginas da **Agência Brasil**. De praxe, nas respostas, as assessorias de imprensa são orientadas a usar o canal da empresa destinado a este fim: o e-mail pauta@ebc.com.br e o contato telefônico do setor. Assuntos peculiares, que podem render conteúdos interessantes, são respondidos individualmente pela equipe da **Agência Brasil**.

Processo nº 00112.000224/2022-78

“A Companhia de Teatro Garimpa Risos e o Espaço GarimpArte, por meio da GarimpArte Produções Artísticas, tiveram três projetos aprovados pela Lei Nacional de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet) e estão em processo de captação de recursos. Devido à difusão de falsas informações acerca desta lei, decidimos empreender uma campanha de esclarecimentos, apontando o que realmente é fato e o que é falso, e convidando os contribuintes a nos buscar para elucidações e possíveis parcerias. Precisamos do apoio das mídias locais. Portanto, apresento nossos projetos e nossa campanha para contar com a participação deste veículo de imprensa, pois entendemos que, por meio das leis de incentivos à arte e à cultura, podemos ocupar um papel de protagonismo na economia local, gerando emprego e renda.”

Processo nº 00112.000223/2022-23

“Já estamos nos preparando para a declaração do IR, não é mesmo? Compartilho uma pauta bem bacana sobre o assunto e como podemos fazer o bem usando essa obrigação anual. O que acham? Conto com a ajuda nesta divulgação. ‘Doações incentivadas: saiba como receber seu dinheiro de volta na declaração do IR. Que tal usar uma das suas principais obrigações anuais para fazer o bem? Você sabia que até 6% de seu IR devido pode ser doado para projetos sociais, que permitem dedução em sua declaração anual de imposto de renda?’”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a mensagem e informa que sua sugestão pode ser enviada para o e-mail pauta@ebc.com.br, que a equipe responsável analisará o assunto. Acrescenta ainda que outros contatos para o envio de sugestões estão disponíveis em www.ebc.com.br/fale-conosco.”

Processo nº 00112.000400/2022-71

“Sobre a matéria [Estudantes do Rio de Janeiro retornam às aulas 100% presenciais](#), sugiro que façam uma matéria dos prejuízos dos alunos das escolas federais em relação aos demais. Os dirigentes se aproveitaram da desculpa de autonomia para não servir seus alunos, e responsáveis que já manifestaram democraticamente condições e necessidades psicológicas e sociais de terem aulas presenciais diariamente.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a mensagem e informa que sua sugestão de pauta será avaliada pela equipe do portal e poderá originar matéria em momento oportuno.”

Reclamação

Menos numerosas entre todos os tipos de demanda, as reclamações somaram 13 registros no período em análise, respondendo por 16,3% do total de processos. São queixas de leitores a erros nas notícias veiculadas e críticas à abordagem do veículo a respeito de determinados assuntos. Com quatro manifestações, a editoria de Geral foi a que reuniu mais reclamações do público.

Processo nº 00112.000268/2022-06

“Para que noticiar o óbito de Olavo de Carvalho? Elza Soares, personalidade muito mais importante e que tanto contribuiu para o país, também faleceu e não foi publicada sequer uma nota.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a mensagem e informa que foram veiculadas três matérias sobre a morte da cantora Elza Soares: [Morre, aos 91 anos, a cantora Elza Soares | Artistas e políticos lamentam morte de Elza Soares | Corpo de Elza Soares é velado no Theatro Municipal do Rio de Janeiro](#). Também foi publicada uma matéria em língua inglesa: [Brazilian samba singer Elza Soares dies at 91](#). E uma em língua espanhola: [Muere la cantante Elza Soares a los 91 años](#). Assim como toda a mídia nacional, a Agência Brasil também noticiou a morte do escritor Olavo de Carvalho. Sobre esse tema, foi publicada apenas uma matéria, disponível em [Olavo de Carvalho morre, aos 74 anos, nos Estados Unidos](#).”

Processo nº 00112.000485/2022-98

“Centenário é importante para revisar mito da Semana de Arte Moderna - [Centenário é importante para revisar mito da Semana de Arte Moderna](#). Matéria mal redigida, utilizando gerundismo e forma inapropriada. Sem embasamento histórico, tenta desconstruir um movimento importantíssimo da nossa história e ainda pretende polarizar o tema, comparando e criando competição, que não existe, entre os estados brasileiros sobre esse assunto.”

Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil destaca que a matéria faz parte de uma série especial sobre o centenário da Semana de 22, que começou a ser veiculada do último domingo (13) e se estenderá até esta quinta-feira (17). Todas as matérias da série especial estão disponíveis em [Últimas notícias Semana de Arte Moderna](#). Para a produção da série de reportagens, foram ouvidas várias fontes, como pesquisadores, professores, escritores e historiadores, que apresentaram visões distintas sobre o movimento e sobre o seu legado para a cultura brasileira. Nesse contexto, o ideal é que a reportagem citada seja entendida não de forma isolada, mas como parte de um conjunto de matérias que buscam apresentar ao leitor uma ampla abordagem do tema, por meio da pluralidade de fontes – valores do jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), da qual a Agência Brasil faz parte. Esses valores estão previstos no [Manual de Jornalismo da EBC](#). A Gerência ressalta que, como veículo de comunicação pública, cabe à Agência Brasil explicitar diferentes ideias sobre o mesmo tema, sem emitir opinião nem juízo de valor sobre informações veiculadas. Nesse aspecto, destaca-se que os vários pontos de vista contidos nas matérias representam posicionamentos das fontes entrevistadas, e não da Agência Brasil.”

Com três manifestações, a editoria de Economia aparece na sequência. São pedidos de leitores para correção e ajuste de informação em notícias veiculadas, como pode ser observado a seguir:

Processo nº 00112.000189/2022-97

“O site da Agência Brasil diz que encomendas do exterior para pessoas físicas no valor acima de 50 dólares são taxadas. O texto menciona ainda que essa taxação foi estabelecida por uma portaria de 1999, que se contrapôs a um decreto de 1980, que estabelecia que envios do exterior no valor de até 100 dólares não seriam tributados. Gostaria de tecer as seguintes considerações. Uma portaria não pode contrariar um decreto, visto que é hierarquicamente inferior. Isto é o equivalente a uma lei contrariar a constituição, ou seja, juridicamente, não é aceitável. Existe jurisprudência que comprova que a cobrança do imposto sobre envios de até 100 dólares é ilegal. Uma portaria não pode se opor a um decreto. Não importa se o remetente é pessoa física ou jurídica. Envios de até 100 dólares não podem ser tributados. Sendo assim, solicito que seja alterada a informação, uma vez que se baseia numa clara e flagrante ilegalidade, já reconhecida pelo poder judiciário.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a mensagem e informa que, seguindo a observação do leitor, o sétimo parágrafo da matéria foi alterado para inclusão do seguinte trecho: ‘Entretanto, existem decisões judiciais que estabelecem o limite de US\$ 100, com base no decreto de 1980’. Um aviso da atualização foi inserido ao final do texto, que pode ser acessado em [Agência Brasil explica: como funciona importação por pessoas físicas.](#)”

Processo nº 00112.000265/2022-64

“Plataforma Registro inacessível. Propaganda enganosa essa, porque se está no ar tem que funcionar. Serviços no Brasil, infelizmente, são sempre assim.”

Resposta

“Informamos que uma sobrecarga de acessos à página do Banco Central ocasionou queda do sistema. O problema ocorreu depois do lançamento do serviço que permitirá ao cidadão saber se tem valores a receber de instituições financeiras. Mais detalhes sobre o ocorrido podem ser obtidos em matéria publicada na Agência Brasil - [Demanda inesperada de acessos derruba site do Banco Central.](#)”

Erros em títulos de matérias veiculadas na **Agência Brasil** são também temas frequentes de demandas do público.

Processo nº 00112.000102/2022-81

“Título: OMS: Ômicron deve infectar mais da metade da Europa em 6 a 8 meses. Texto da matéria: Mais da metade da população europeia deve ser infectada pela variante Ômicron do coronavírus nas próximas seis a oito semanas.”

Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que o título da matéria foi corrigido, como pode ser conferido em [OMS: Ômicron deve infectar mais da metade da Europa em 6 a 8 semanas.](#) Um aviso da correção foi inserido ao final do texto.”

Mapeamento das Contribuições

Com praticamente metade das demandas (41), Qualidade do conteúdo/serviço é o assunto predominante nas mensagens direcionadas à **Agência Brasil** no período. O tema Pauta aparece na sequência, com 17 processos que representam 21,25% do total de manifestações. Na terceira posição, Licenciamento somou oito mensagens (10% do geral).

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	41
Pauta	17
Licenciamento	8
Oferta de conteúdo/serviço	3
Parcerias	3
Mailing	3
Tema do conteúdo	2
Edição	2
Disponibilização de conteúdo	1
Total	80

Reunindo um terço dos processos (13), a editoria de Geral foi a que mais recebeu demandas no período em análise. A de economia foi a segunda mais demandada. As 10 mensagens recebidas respondem por 25,6% do conjunto de manifestações dirigidas à **Agência**. Internacional, em terceiro lugar, responde por 12,8% das mensagens.

Ranking por Editoria	Quantidade
Geral	13
Economia	10
Internacional	5
Política	4
Educação	3
Saúde	2
Direitos Humanos	1
Esportes	1
Total	39

Portal EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** apenas uma contribuição durante o período em análise, resultando em diminuição de 85,7% no número de demandas em relação ao mesmo período de 2021, quando foram registrados sete atendimentos. A única mensagem recepcionada neste início de ano é uma queixa sobre a indisponibilidade de áudio em um dos sites ou aplicativos da **EBC**. Devido à dificuldade de determinar à que plataforma o usuário estava se referindo, foi pedido um complemento de informação, para que o cidadão pudesse ser atendido com tratamento personalizado.

Processo nº 00112.000074/2022-01

“Serviço de streaming das rádios pela internet não funciona.”

Resposta

“Não foi possível identificar a qual de nossos conteúdos se refere. Pedimos que, por gentileza, indique a emissora, o programa, episódio, a data ou mesmo o link da matéria. Assim, poderemos encaminhar seu comentário aos responsáveis pelo conteúdo.”

Mapeamento das Contribuições

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Oferta de conteúdo/serviço	1
Total	1



▶ Contribuições do cidadão

Rádios EBC

Ao longo dos meses de janeiro e fevereiro de 2022, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 89 contribuições, resultando em um aumento de 2,3% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recepcionadas 87 demandas. Diferentemente do primeiro bimestre do ano passado, no entanto, o tipo de demanda mais numeroso não foram as solicitações.

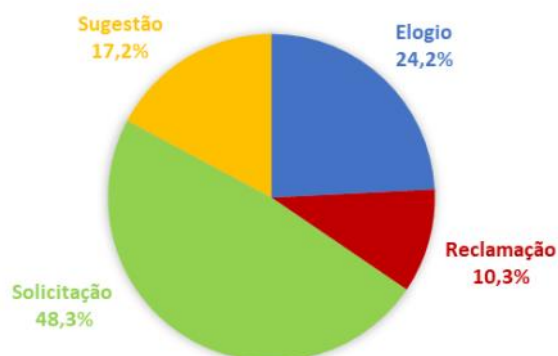
Neste 2022, predominam as reclamações de ouvintes à **Ouvidoria**, que tiveram aumento inédito desde o início das análises comparativas com suporte da ferramenta Power BI, em 2019. Em 2021, eram apenas nove, correspondentes a 10,3% do conjunto de manifestações. Agora, somam 37, equivalentes a 41,6% do total. Isso significa dizer que o número de queixas e críticas registrou salto numérico de 311,11% e um aumento de exatos 30,3 pontos percentuais.

Outro dado que aponta piora significativa da performance das **Rádios EBC** na visão dos ouvintes que se comunicam com a **Ouvidoria** é a diminuição dos elogios. Foram 21 nos dois primeiros meses do ano passado e, neste ano, caíram praticamente à metade: 11 mensagens. Na verdade, todos os tipos de manifestação diminuíram, à exceção das reclamações, que quadruplicaram.

Confira os detalhes nas tabelas e gráficos:

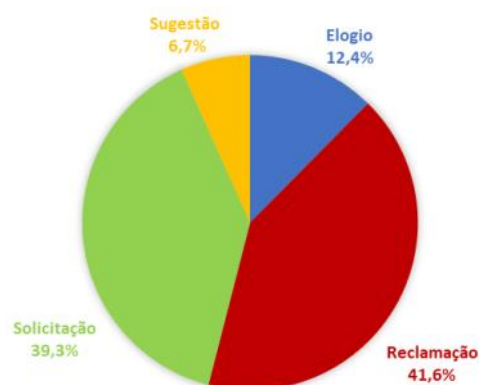
Janeiro e Fevereiro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	21
Reclamação	9
Solicitação	42
Sugestão	15
Total	87



Janeiro e Fevereiro 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	11
Reclamação	37
Solicitação	35
Sugestão	6
Total	89



Ranking das Rádios EBC

Análise do detalhamento do quantitativo e dos tipos de demanda preponderantes em cada emissora revela a performance individual das rádios e explica a origem deste aumento inédito de reclamações em curto período.

A **Rádio MEC FM** foi a recordista em número de mensagens e em reclamações. Mas é importante observar que 100% das queixas referem-se à grade de programação e, em nenhuma delas, o ouvinte reclama da qualidade dos conteúdos ofertados pela **MEC**. Ao contrário, quase todas tratam da in-

tterrupção do programa *Jazz Livre*, que tem público cativo, para transmissão em rede com a **TV Brasil** de entrevista exclusiva com o presidente da República. Este fato, sozinho, foi responsável por 40,5% de todas as reclamações direcionadas às rádios.

A única exceção aos protestos pela interrupção da programação da **MEC** é uma demanda em que um cidadão reclama da falta de padrão no volume do som da emissora, que fica mais alto nas vinhetas. As queixas extrapolam, portanto, os limites de decisão da gestão da **MEC FM**.

No primeiro bimestre de 2021, a campeã em número de demandas e em manifestações elogiosas foi a **Nacional AM do Rio de Janeiro**, que reuniu um terço do total de mensagens e um quarto dos elogios. Agora, é da **MEC FM** o primeiro lugar nas duas categorias – quantidade e elogios. Com 27,1% do conjunto de contribuições do público à **Ouvidoria**, a emissora recebeu cinco manifestações de apreço neste início de ano.

A segunda colocada no *ranking* da quantidade, com quase um quarto das participações de ouvintes, é a **Nacional da Amazônia**, que subiu uma posição no comparativo com o ano passado. Ao lado da **Nacional AM do Rio de Janeiro**, a emissora também ocupa a segunda colocação em elogios: dois ao longo do bimestre. Em 2021, o empate no segundo lugar em menções elogiosas deu-se entre a **MEC FM** e a **MEC AM do Rio**, ambas com quatro mensagens de apreço.

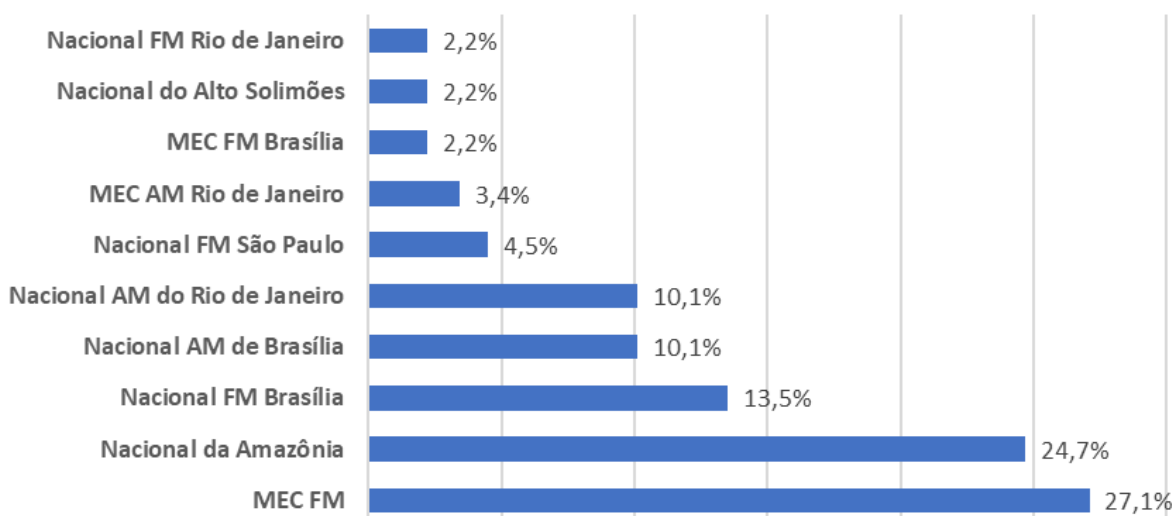
Neste primeiro bimestre, é o *ranking* das reclamações que registra duas emissoras empatadas no segundo lugar, ambas com seis mensagens críticas: a **Nacional AM do Rio** e a **Nacional FM de Brasília**. Esta última, aliás, ocupa a terceira posição no interesse do público que se utiliza da **Ouvidoria** como canal de comunicação, reunindo uma fatia correspondente a 13,5% das manifestações. Na sequência, as rádios **Nacional AM do Rio** e **de Brasília** dividem a quarta colocação, somando 10,1% das mensagens recebidas, no total de 18 cada uma.

A **Nacional da Amazônia** é a campeã em solicitações, com metade (17) dos 35 pedidos encaminhados por ouvintes nos primeiros meses deste ano, boa parte deles radioamadores que captaram o sinal transmitido em ondas curtas em vários continentes.

No conjunto das **Rádios EBC**, três emissoras empatam em último lugar no *ranking* da quantidade. Receberam quatro manifestações ao longo do bimestre a **Nacional FM do Rio**, a **Nacional do Alto Solimões** e a **MEC FM de Brasília**. No final desta lista estão três rádios que não receberam uma só mensagem do público neste início de 2022: A **MEC AM de Brasília**, a **Nacional FM de Belo Horizonte** e a **Nacional FM do Recife**.

Janeiro/Fevereiro 2022							
Rádios EBC	Elogio	Reclamação	Reclamação-tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
MEC FM	5	16	0	1	2	24	27,1%
Nacional da Amazônia	2	2	0	17	1	22	24,7%
Nacional FM Brasília	0	6	0	5	1	12	13,5%
Nacional AM de Brasília	0	1	0	8	0	9	10,1%
Nacional AM do RJ	2	6	0	1	0	9	10,1%
Nacional FM São Paulo	1	1	0	2	0	4	4,5%
MEC AM Rio de Janeiro	1	1	0	1	0	3	3,4%
MEC FM Brasília	0	1	0	0	1	2	2,2%
Nacional do Alto Solimões	0	2	0	0	0	2	2,2%
Nacional FM RJ	0	1	0	0	1	2	2,2%
MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	0	0,0%
Nacional FM BH	0	0	0	0	0	0	0,0%
Nacional FM Recife	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total	11	37	0	35	6	89	100%

Percentagem de manifestações por emissora de rádio



Reclamação

Tipo de demanda mais presente nas **Rádios EBC**, as reclamações somaram exatos 41,6% das 89 mensagens direcionadas às emissoras no período em análise. Respondendo por 43,2% das reclamações, a campeã neste tipo de manifestação é a **MEC FM**, com 16 das 37 queixas registradas. A interrupção da grade de programação da **MEC FM** no dia 11 de fevereiro – para a veiculação, em rede com a **TV Brasil**, da entrevista do presidente Jair Bolsonaro sobre as perspectivas de governo para 2022 – resultou em 15 reclamações. Fica evidente nas mensagens a indignação dos ouvintes com esse corte na programação para exibir conteúdo estranho ao perfil da **MEC** no momento em que era veiculado o programa *Jazz Livre*.

Processo nº 00112.000464/2022-72

“Triste e lamentável trocaram o programa Jazz Livre por essa entrevista. Cultura em primeiro lugar numa rádio tão conceituada. Lamentável!”

Processo nº 00112.000466/2022-61

“Bolsonaro vai invadir a programação das TVs e Rádios da EBC com uma entrevista obrigatória para os veículos, fato inédito na história da MEC FM, por exemplo. É campanha. A MEC FM é uma rádio pública, e não do governo. Fica aqui meu protesto contra esse acesso imposto pelo governo. Mais um absurdo com a prepotência dos que sonham ser ditadores.”

Processo nº 00112.000465/2022-17

“A MEC não é uma rádio do governo. É uma rádio pública. Não admito a interferência de uma entrevista do presidente, nitidamente em campanha, que interrompa de maneira abrupta a programação. Estou horrorizada. E indignada.”

Processo nº 00112.000458/2022-15

“Propaganda eleitoral antecipada do presidente Bolsonaro numa emissora pública! Isso parece ilegal, ou não? Bolsonaro na programação das TVs e Rádios da EBC com uma entrevista obrigatória para os veículos, fato inédito na história da MEC FM. É campanha eleitoral antecipada. A MEC FM é uma rádio pública, e não do governo.”

Processo nº 00112.000459/2022-60

“É um absurdo interromperem a programação da Rádio MEC FM para passar uma entrevista do Bolsonaro, ‘em rede’, pelo que entendi. Como assim? Isso já é campanha eleitoral, ao que parece. Nunca vi usarem a rádio dessa forma. Nenhum presidente democrático fez isso. Vai ser assim daqui para frente? Pode isso? Até na Rádio MEC FM? O que é isso?”

Na sequência do ranking das queixas aparecem, empatadas, a **Nacional FM de Brasília** e a **Nacional AM do RJ**, com seis processos cada (16,2% do geral). Assunto predominante nas reclamações de ouvintes da **Nacional** que recorreram à **Ouvidoria** no primeiro bimestre de 2022 foi a nova programação, no ar desde janeiro. A mudança causou a retirada da grade e a diminuição no horário de veiculação de programas consagrados, como o **Musishow**, que foi encolhido à metade. A duração do programa passou de quatro para duas horas. As mensagens revelam o descontentamento do público com as alterações.

Processo nº 00112.000004/2022-44

“Como usuário assíduo da nossa Rádio Nacional, estou percebendo uma mudança de eixo e percebendo a ausência de música instrumental e principalmente de compositores e cantores da Cidade! Estamos ligados! Mais carinho e atenção! Estamos aqui!”

Processo nº 00112.000003/2022-08

“O que aconteceu com a programação da Rádio Nacional FM? Ficou muito ruim, e era uma programação tão cuidadosa e bem feita antes. Participo de um grupo de WhatsApp de mais de 100 pessoas, trocamos notícias culturais, a maioria absoluta do grupo também tem esta opinião quanto à rádio.”

Processo nº 00112.000030/2022-72

“Primeiramente gostaria de parabenizar a Rádio Nacional pela programação de altíssima qualidade, principalmente de suas músicas. Porém, como ouvinte de longa data que sou, estou sentindo falta dos programas como o ‘Tarde Nacional’, ‘Revista Brasil’, ‘Nossos Bichos’, ‘Ponto do samba’ e ‘Na trilha da História’. São programas de altíssimo nível que estão fazendo falta na grade da Rádio Nacional. Essa é minha perspectiva como ouvinte.”

Resposta

“A Gerência Executiva da Rádio Nacional agradece a sintonia e informa que a grade de programação da Rádio Nacional está sendo reformulada. Agora, há uma rede com as Rádios em Brasília (geradora - cabeça de rede) e emissoras na faixa estendida da FM em 87,1 MHz em São Paulo, Belo Horizonte, Recife e Rio de Janeiro. Nesta reformulação estamos privilegiando a programação com musical nacional, recheada de informações rápidas e úteis, bem ao gosto do ouvinte brasileiro, buscando, com isso, conquistar novos públicos. De qualquer forma, informamos que através do nosso site (radios.ebc.com.br) ou pelo app (Rádios EBC), disponível gratuitamente nas lojas de aplicativos para os sistemas Android e IOS, o ouvinte poderá ter acesso a todos os programas gerados por todos os nossos canais de transmissão.”

Processo nº 00112.000060/2022-89

“Peço que voltem com o Musishow, das 20 horas até as 24 horas. A programação que entrou está horrível. Para competir com o Cirilo Reis, só ele mesmo.”

Resposta

“A Gerência Executiva da Rádio Nacional agradece a sintonia e informa que a grade de programação da Rádio Nacional está sendo reformulada. Agora, há uma rede com as Rádios em Brasília (geradora - cabeça de rede) e emissoras na faixa estendida da FM em 87,1 MHz em São Paulo, Belo Horizonte, Recife e Rio de Janeiro. Nesta reformulação estamos privilegiando a programação com musical nacio-

nal, recheada de informações rápidas e úteis, bem ao gosto do ouvinte brasileiro, buscando, com isso, conquistar novos públicos. Quanto ao programa Musishow, de reconhecido sucesso, ele estava sendo transmitido em horário estendido desde (e em função) do início da pandemia de covid-19. Com os ajustes que têm sido feitos, a programação voltou ao horário das 22h.”

A terceira posição no pódio das reclamações é dividida entre a **Nacional da Amazônia** e a **Nacional do Alto Solimões**. Ambas com dois registros, essas emissoras reúnem 5,4% do total de queixas e críticas, entre as quais os problemas de sinal predominantes entre ouvintes da **Nacional da Amazônia**. O público da **Nacional do Alto Solimões** enviou mensagem para reclamar das programações musical e local da emissora.

Processo nº 00112.000227/2022-10

“Gostaria de saber quando será restabelecida as transmissões da Rádio Nacional da Amazônia em 6.180 Khz. Há pelo menos dois meses que a frequência está inativa.”

Resposta

“A Gerência da emissora informa que a frequência 6.180Khz já retornou há alguns meses, porém em horário reduzido – das 10h às 14h, horário de Brasília - para evitar que o transmissor seja sobrecarregado. Por enquanto, está operando como um suporte para a frequência 11.780 Khz.”

Processo nº 00112.000543/2022-83

Ouvinte da Rádio Nacional da Amazônia reclama do sinal de OC em Wanderlândia/TO. Segundo ela, o sinal fica oscilando ou some durante algumas horas do dia.

Processo nº 00112.000375/2022-26

“Ouvinte da Rádio Nacional de Tabatinga reclama que todos os programas locais estão tocando músicas evangélicas e canções colombianas. Segundo ela, o público quer canções nacionais. Para ouvir músicas estrangeiras, bastaria sintonizar nas emissoras colombianas. Queremos uma programação alegre e feliz. E quando há jogo de futebol, não conseguimos ouvir. O programa local não é interrompido. A partida da seleção, por exemplo, entrou no ar apenas no final. O público local sente-se excluído. E para completar, os locutores falam muitas gírias no ar: ‘maninhos e maninhas’, ‘cabeça’, ‘lêlê’. O que iremos aprender assim? Vamos acabar emburrecendo.”

Solicitação

Respondendo por 39,3% do total de mensagens direcionadas às **Rádios EBC** nos dois primeiros meses deste ano, as solicitações somaram 35 registros. Com 17 processos (praticamente 50% do total), os ouvintes da **Nacional da Amazônia** foram os que mais recorreram à **Ouvidoria**. São pedidos de cartão QSL por parte de radioamadores para a confirmação da captura do sinal. As mensagens são originadas dos mais diversos lugares do globo, como Japão, Estados Unidos e China. Apenas uma manifestação trata de outro assunto: sinal fraco e com chiado.

Processo nº 00112.000106/2022-60

“Tenho o prazer de informar a recepção de sua estação em 11.780 kHz na banda de 25 metros, ondas curtas. Se os seguintes detalhes estiverem corretos, eu gostaria muito de receber seu QSL. Espero que este relatório seja útil para sua estação. Local da recepção: Kawaguchi, Japão. Comentário adicional: Dois anos se passaram desde que relatei a recepção de sua estação pela última vez e tenho o prazer de escrever novamente. A condição era barulhenta, mas eu realmente gostei de ouvir músicas populares brasileiras calmantes e edificantes durante minha recepção. Graças à minha experiência de ouvir música do mundo, por hobby, consegui identificar algumas das músicas tocadas.”

Processo nº 00112.000156/2022-47

“Em 12 de janeiro de 2022, tive o prazer de ouvir a Rádio Nacional da Amazônia em 11.780 kHz. Esta não foi a primeira vez, mas este é meu primeiro relatório de recepção. Sintonizei às 23h02 UTC. A música A Aliança, de Gino & Geno, estava tocando. O programa contou com dois apresentadores que estavam rindo enquanto conversavam entre si. Gosto de ouvir música de todo o mundo e a Rádio Nacional da Amazônia é uma das minhas estações de ondas curtas favoritas. O SINPO era 44344 e o ruído era das condições atmosféricas, porém o áudio estava excelente. Minha localização é a leste de Syracuse, Nova York, EUA. Caso este relatório de recepção seja considerado preciso, solicito respeitosamente uma confirmação.”

Processo nº 00112.000196/2022-99

“Relatório de Recepção. Data: 16 de janeiro de 2022. Hora UTC: 11h30-11h45. Localização: Distrito de Zhifu, Cidade de Yantai, Província de Shandong, República Popular da China. Frequência: 11.780 kHz. Idioma: português. SINPO: 44444. Ouvi sua rádio usando um software de reconhecimento de música para identificar o nome das músicas. Não sei português, mas gosto muito de músicas brasileiras. A música é um dos pilares do Brasil e sua rádio sempre transmite música. China e Brasil têm 11 horas de diferença. É muito longe. Então, só posso ouvir música da sua rádio por SDR. Poderia me enviar seu cartão QSL? Muito obrigado. E continuarei a focar no seu rádio. A covid-19 ainda causa estragos em todo o mundo. Espero que todos os funcionários da sua rádio estejam seguros.”

Resposta

“A Central do Ouvinte da emissora agradece a sintonia e encaminha o Cartão QSL em formato digital (e-QSL), informando que em virtude da pandemia da Covid-19, o envio do cartão no formato físico está suspenso temporariamente.”

Processo nº 00112.000144/2022-12

“São 10h39, do dia 12 de janeiro de 2022. Feliz ano novo e que melhores políticas públicas de rádio surjam este ano. Toda essa tragédia que acometeu o Brasil será passado. Parabéns pela silenciosa resistência de vocês. Andamos ali de perder a EBC. O sinal nas ondas curtas de 25 metros, pela manhã está ruim. Fraco. Muito chiado.”

Resposta

“A Gerência de Engenharia de Rádio/DF informa que devido a condições atmosféricas no período relatado, ‘houve baixa propagação de Ondas Curtas, e inclusive entre 6h e 10h da manhã (horário de Brasília), mesmo a frequência de 25 metros, 11 MHz, teve um pouco de dificuldade para cobrir as extremidades Norte e Oeste da Amazônia Brasileira. Em função disso, o sinal pode ter sido recebido com um pouco de chiado em algumas regiões. O Site NOAA (National Oceanic & Atmospheric Administration - Administração Nacional Oceânica e Atmosférica), ligado à Agência Espacial Norte-Americana (NASA), informa que estamos passando por momentos de baixa atividade solar, com consequências à ionização da camada superior da atmosfera; com isso, há a perda de propagação do sinal de rádio em Ondas Curtas, mas calcula que ela melhore nos próximos dias. Mesmo assim, recomendamos ao ouvinte manter seu receptor em dia e utilizá-lo de preferência com antena externa tipo dipolo.’”

Na sequência, com oito processos, a **Nacional AM de Brasília** respondeu por 22,8% dos pedidos dirigidos às rádios, sendo a segunda emissora mais demandada. São também radioamadores que pedem confirmação da captura do sinal. Há, ainda, perguntas de profissionais de comunicação sobre canais para baixar os conteúdos das rádios a fim de veiculá-los em suas páginas.

Processo nº 00112.000321/2022-61

“Sou da cidade de Fartura, interior do estado de São Paulo, bem na divisa com o Paraná. O motivo do meu contato é para relatar a minha escuta realizada aqui na minha cidade na estação de vocês, Rádio

Nacional de Brasília/DF. 980 KHz AM. Estou ouvindo o programa 'Eu de cá, Você de lá'. Agora são 22h01. Gostaria de receber de vocês o cartão QSL digital para minha coleção.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência da emissora encaminha o Cartão e-QSL (em formato digital), anexo, conforme solicitado pelo ouvinte.”

Processo nº 00112.000434/2022-66

Qual o site para eu baixar as notícias do governo federal e colocar na minha emissora de rádio?

Resposta

“Informamos que os áudios das notícias sobre o governo federal podem ser baixados por meio do site da Rede Nacional de Rádio - redenacionalderadio.com.br. Acrescentamos que outros áudios de notícias diversas que também podem fazer parte da programação de sua emissora estão disponíveis no site da Radioagência Nacional, por meio do endereço agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional.”

Respondendo por 14,2% das solicitações, a **Nacional FM Brasília** reuniu cinco pedidos no período em análise. A maioria das mensagens pede atualização de episódios das radionovelas – programação da **EBC** muito apreciada pelo público cego, que recorre frequentemente à **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.000093/2022-29

Ouvinte, por telefone, solicita que a radionovela A Vidente e o Vigarista seja transmitida sem cortes, na íntegra, sem edição. Mantendo-a como originalmente foi transmitida.

Resposta

“A Gerência Executiva da Rádio Nacional informa que a novela ‘A Vidente e o Vigarista’ é uma peça do acervo histórico da EBC e, portanto, há dificuldades técnicas e editoriais para transmiti-la na íntegra, como sugerido. Esta radionovela foi escolhida para que retornemos com a dramaturgia em nosso quadro de programação e tem sido bem aceita pelo público.”

Processo nº 00112.000092/2022-84

Ouvinte, por telefone, solicita que sejam disponibilizados na página da Rádio Nacional os áudios da radionovela Francisco Alves, o Rei da Voz .

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web informa que, neste momento, todo o esforço das equipes está direcionado ao lançamento de um novo site das Rádios, previsto para o primeiro trimestre de 2022. O novo portal terá um repositório destinado somente às radionovelas. Importante destacar que, para atender em parte ao pedido do ouvinte, a radionovela ‘Francisco Alves, o Rei da Voz’ foi reprisada na Rádio Nacional.”

Processo nº 00112.000095/2022-18

“Gostaria de saber se é possível obter cópias digitais das radionovelas da EBC. Disponho de uma webrádio somente para radionovelas, e não consigo encontrar onde obter as radionovelas antigas da rádio nacional. Seria possível disponibilizarem o acervo para mim?”

Resposta

“A Gerência de Acervo, que atende aos pedidos externos pelo e-mail centraldepesquisas@ebc.com.br, pede ao ouvinte que encaminhe a solicitação para este endereço eletrônico, e explica que será enviado um formulário que deverá ser preenchido, assinado e devolvido digitalmente. Após análise, e dependendo da finalidade, a solicitação poderá ser encaminhada à Coordenação de

Licenciamento e/ou liberada pela própria Gerência de Acervo. Por último, informa que é possível consultar o acervo presencialmente bastando realizar o agendamento prévio pelo e-mail da Central de Pesquisas ou pelos telefones (21) 2117.6629 e (61) 3799.5295.”

Elogio

Com 11 manifestações do público, os elogios representam 12,4% do total de demandas direcionadas às **Rádios EBC**. A **MEC FM** foi a emissora que mais recebeu mensagens positivas, reunindo cinco processos (45,4%). Quatro deles fizeram menções elogiosas à programação especial que recordou os 225 anos de nascimento do compositor austríaco Franz Schubert.

Processo nº 00112.000335/2022-84

“Excelente programação alusiva aos 225 anos do grande Schubert! O programa Clássicos do Ouvinte é um dos melhores programas da nossa MEC FM, sempre maravilhosamente apresentada!”

Processo nº 00112.000343/2022-21

“Sou ouvinte da Rádio MEC FM Rio de Janeiro e quero registrar o excelente trabalho feito ao longo do dia 31 de Janeiro pela comemoração dos 225 anos de nascimento de Franz Schubert.”

Processo nº 00112.000353/2022-66

“Parabéns rádio MEC pela Maratona Schubert! Transferi meus compromissos para passar o dia ouvindo a belíssima música de Schubert. Quanto bem me fez!”

Resposta

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

Empatadas, **Nacional da Amazônia** e **Nacional AM do Rio** reuniram dois elogios cada emissora: 18,1% das mensagens positivas. São mensagens que destacam a boa programação musical das emissoras e o excelente trabalho de uma das apresentadoras da **Nacional** no Rio.

Processo nº 00112.000435/2022-19

“A profusão da cultura, especialmente a musical, é essencial para a formação de conhecimentos para com a boa música. No âmbito de eficiência e no cuidado com a saúde da população, é de suma importância a manutenção da qualidade, que se mostrou preparada e capaz.”

Processo nº 00112.000228/2022-56

“Elogio especial à apresentadora da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, programa As Cantoras do Rádio.”

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada à Coordenação de Programação e Produção - RJ para conhecimento e apreciação.

Por último, a **Nacional FM SP** e a **MEC AM RJ** receberam um elogio cada. A seleção musical também foi o foco das mensagens positivas.

Processo nº 00112.000512/2022-22

“Moro em SP e gostaria de elogiar a excelente programação da rádio Nacional FM. Ouço desde gênios consagrados da MPB até as novidades. Vocês deveriam fazer mais propaganda da rádio, eu a descobri por acaso e fiquei muito feliz.”

Processo nº 00112.000556/2022-52

Ouvinte, por telefone, elogia a programação musical da Rádio MEC AM RJ. Hoje (23/02), segundo ele, os responsáveis pela seleção da grade estão de parabéns.

Sugestão

Menos numerosas, as sugestões reúnem apenas seis mensagens no bimestre em análise, respondendo por 6,7% das 89 manifestações direcionadas às **Rádios EBC**. A **MEC FM** recebeu duas mensagens deste tipo. Com apenas um registro, estão a **Nacional da Amazônia**, a **Nacional FM Brasília**, a **MEC FM** e **Nacional FM RJ**. São demandas que trazem dicas de ouvintes para melhorar o serviço prestado pelas rádios.

Processo nº 00112.000357/2022-44

“Aproveito para fazer uma sugestão: já tivemos duas excelentes maratonas (Beethoven e Schubert). Sugiro a Maratona Brahms. Só a rádio MEC nos dá a oportunidade de um convívio com esses grandes mestres.”

Resposta

“A Gerência da emissora informa que a sugestão será incluída na pauta.”

Processo nº 00112.000277/2022-99

“Sou ouvinte da Nacional da Amazônia há décadas e queria dar umas sugestões sobre a programação. Os ouvintes das rádios Nacional AM e OC são, geralmente, da faixa etária de 40, 50, 60 anos ou mais. Jovens ouvem FM. Então, que tal vocês diminuïrem os sertanejos universitários da programação em geral? Principalmente à noite, em que se ouve mais na zona rural. Então, seria melhor as músicas serem dos anos 70, 80 e 90. Pensem nisso. O Eu de Cá, Você de Lá é um programa que integra o país entre os coroas.”

Resposta

“A Gerência da emissora informa que sua sugestão será repassada aos programadores musicais das Rádios.”

Processo nº 00112.000372/2022-92

Ouvinte elogia - no geral - a programação da Rádio Nacional AM/FM de Brasília. Contudo, segundo ele, a programação musical no fim de semana está muito repetitiva, e sugere a volta dos programas Musishow e Ponto de Encontro, no mesmo formato de antes das mudanças na grade das emissoras.

Resposta

“A Gerência de Produção e Programação da Rádio Nacional AM informa que avaliará sua sugestão de retorno ao ar dos programas Musishow e Ponto de Encontro, no formato anterior às mudanças nas grades.”

Mapeamento das Contribuições

Os temas mais recorrentes nas manifestações dos ouvintes são Grade de programação e Marketing, negócios e serviços. Juntos, esses dois assuntos estão presentes em 65% das mensagens recebidas pela **Ouvidoria**. Já o subassunto mais comum nas demandas direcionadas às rádios é a Qualidade do conteúdo/serviço, que neste primeiro bimestre pode ser encontrado em 40,5% das participações do público.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Grade de programação	35
Marketing, negócios e serviços	23
Conteúdo de entretenimento	19
Sinal/sintonização	11
Conteúdo jornalístico	1
Total	89

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	36
Central do Ouvinte	23
Sinal aberto	10
Oferta de conteúdo/serviço	6
Disponibilização de conteúdo	6
Retransmissão	2
A Voz do Brasil	2
Aplicativos	1
Portal	1
Horário	1
Mailing	1
Total	89

Radioagência Nacional

Durante os meses de janeiro e fevereiro de 2022, a **Radioagência Nacional** recebeu seis contribuições, assim, o dobro em relação ao mesmo bimestre do ano anterior.

Confira a seguir o detalhamento do período analisado por este documento.

Janeiro/Fevereiro 2022		
Radioagência Nacional	Quantidade	%
Reclamação	1	16,7%
Solicitação	5	83,3%
Total	6	100%

Solicitação

Com cinco demandas, as solicitações são as mais frequentes entre as mensagens enviadas pelos ouvintes da **Radioagência Nacional**. São pedidos de orientação para usar o material disponibilizado pela Rede Nacional de Rádios, além de demandas de informações adicionais.

Processo nº 00112.000052/2022-32

“Sou desenvolvedor de software no time de processamento de fala do SiDi. O SiDi (<https://www.sidi.org.br/>) é um instituto de pesquisa e desenvolvimento privado que atua em diversas frentes, inclusive áreas que contemplam inteligência artificial. Atualmente estamos trabalhando em um sistema de reconhecimento automático da fala (ASR - Automatic Speech Recognition) e nos interessamos pelo rico acervo de áudio que a EBC produz por meio da Rede Nacional de Rádios (diversos programas, discursos, A Voz do Brasil etc.). Assim, poderiam me informar qual é o tipo de licença do conteúdo produzido pela RNR?”

Resposta

“A Coordenação de Rádio Satélite informa que todo conteúdo produzido pela Rede Nacional de Rádio é público e pode ser baixado e utilizado gratuitamente, sem restrição de número de reproduções, desde que a fonte (RNR) seja citada e as assinaturas mantidas.”

Processo nº 00112.000376/2022-71

“Sobre a matéria a respeito da evasão escolar, podem me informar dados por unidade da Federação e por município? Tenho interesse nos dados do Pará e município de Tomé-Açu, Concordia do Pará, Bujaru e Acará.”

Resposta

“A Coordenação de Produção e Reportagem da Rádio Nacional informa que o estudo da Fundação Getulio Vargas (FGV), citado na demanda e na matéria em questão, traz informações apenas das capitais. Não apresenta dados de outros municípios. A pesquisa completa está disponível em <https://cps.fgv.br/capitais-tempo-para-escola-horas-por-dia-util-6-15-anos>. Contato direto com a FGV pode ser feito por meio do endereço <https://portal.fgv.br/fale-conosco>.”

Processo nº 00112.000392/2022-63

“Nenhuma das sonoras das matérias disponíveis está abrindo nesta noite do dia 8/2. Há alguma explicação?”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web informa que, durante a noite desta segunda-feira (7/2), os áudios da Radioagência Nacional e do site das Rádios EBC passaram por um período de instabilidade no servidor, mas o problema já foi solucionado. A Gerência solicita que a leitora tente acessar novamente os áudios e, caso o problema persista, pede retorno no contato com informações sobre os links dos conteúdos que ainda possam estar indisponíveis.”

Reclamação

Apenas uma reclamação foi registrada no período em análise. Segundo o ouvinte, a **Nacional** veiculou matéria incompleta sobre cruzeiros que mantiveram turistas em isolamento devido aos casos de covid-19.

Processo nº 00112.000072/2022-11

“Na reportagem [Cruzeiros: pessoas com covid-19 cumprem isolamento no Rio](#), vocês esqueceram de mencionar o total de passageiros de cada cruzeiro, dando a todos a impressão que o número é muito

grande. Porém, em relação ao total de passageiros, é um número irrisório. Também esqueceram de falar que os cruzeiros são os únicos locais em que há testes 72 horas antes de entrar e todos têm que estar vacinados, bem como testes durante o passeio. Portanto, é o único local em que há controle de casos, ao contrário de barzinhos, mercados, shows, Natal, Ano Novo. Não sejam capciosos ao dar notícias. Vocês são uma empresa do povo, para o povo. Queremos os dados completos.”

Resposta

“A respeito da matéria [Cruzeiros: pessoas com covid-19 cumprem isolamento no Rio](#), a Coordenação de Produção e Reportagem da Rádio Nacional informa que, infelizmente, a Costa Crociere – empresa responsável pelo cruzeiro Costa Fascinosa – não divulgou o número de pessoas no interior da embarcação, dado que foi solicitado, sem sucesso, pela reportagem. Importante destacar que o propósito do conteúdo citado na demanda é apenas informar ao público que os passageiros conseguiram deixar o navio, depois de sete dias, em decorrência de casos de covid-19 registrados no cruzeiro. A Coordenação da Rádio Nacional ressalta ainda que, devido à relevância das observações trazidas pelo leitor, o tema será debatido nas próximas reuniões de pauta e poderá originar novas matérias. Por último, fundamental salientar que a imparcialidade é um dos valores do jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), da qual a Rádio Nacional faz parte. Repórteres e editores prezam pela objetividade no exercício de suas atribuições, assim como pela precisão e pela responsabilidade na divulgação dos fatos – como prevê o Manual de Jornalismo da EBC, que pode ser acessado por meio do link www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/manual_de_jornalismo_ebc.pdf.”



▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

Ao longo dos meses de janeiro e fevereiro de 2022, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 206 demandas, resultando em uma diminuição de 9,6% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 228 manifestações. Apesar desta redução, a emissora continua liderando o *ranking* da quantidade de demandas entre os **Veículos EBC**.

A **TV Brasil** responde por 44,88% das mensagens recebidas do público que se utiliza da **Ouvidoria** como canal de comunicação com a **EBC**. A emissora também mantém os títulos de campeã em elogios e em reclamações do público.

O problema é que, do primeiro bimestre do ano passado para cá, os elogios caíram de 29 para 20, e as reclamações saltaram de 33 para 54. E esta queda de 31% no número de elogios, associada ao aumento de 63,6% na quantidade de críticas e queixas no período analisado por este relatório, revela piora na performance do canal. É esta a visão do telespectador que enviou mensagens à **Ouvidoria** nos dois primeiros meses do ano, no comparativo com o mesmo bimestre de 2021.

As solicitações continuam sendo o tipo de manifestação mais numeroso, ocupando uma fatia equivalente a 44,6% do total de mensagens. As sugestões aumentaram em quantidade este ano, mas ainda assim perderam para as reclamações a posição de segundo tipo mais recorrente de demanda, passando ao terceiro lugar.

Veja os dados em tabelas e gráficos abaixo:

Janeiro e Fevereiro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	29
Reclamação	33
Solicitação	131
Sugestão	35
Total	228



Janeiro e Fevereiro 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	20
Reclamação	54
Solicitação	92
Sugestão	40
Total	206



Elogio

A grade de programação da **TV Brasil**, com conteúdo de entretenimento, jornalístico e infantil, foi responsável pelas duas dezenas de elogios recebidos neste início de 2022. Dentre as atrações enaltecidas pelos telespectadores da emissora, destaque para as seguintes produções:

- Brasil Visto de Cima: 5 elogios
- Os Dez Mandamentos: 3 elogios
- Canto & Sabor do Brasil: 2 elogios

Elogio	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	10
Grade de programação	8
Conteúdo jornalístico	1
Conteúdo infantil	1
Total	20

Processo nº 00112.000113/2022-61

“Quero deixar meu registro pela excelente programação da TV Brasil. Mudou da água para o vinho. Jornalismo, documentários, filmes e todas as variedades do canal estão excelentes. De domingo a domingo sempre tem uma programação que vale a pena.”

Processo nº 00112.000299/2022-59

“Gostaria de parabenizar o documentário Brasil Visto de Cima. É simplesmente fascinante. E, com a narração de Felipe Camargo, é algo surreal. É uma harmonia aquela bela voz. Simplesmente lindo.”

Processo nº 00112.000132/2022-98

“Agora há pouco terminou Os Dez Mandamentos. Obrigado por me presentear com essa novela. Eu não perdi um capítulo. Novela que inspira a fé de um povo escolhido por Deus. Nós, cristãos, admiramos e respeitamos o povo judeu. Obrigado mais uma vez. Vocês poderiam ter colocado a história de José do Egito no lugar de Os Dez Mandamentos. A Escrava Isaura não vou assistir.”

Processo nº 00112.000331/2022-04

“Venho parabenizar a TV Brasil pela grade de programas, especialmente o programa Canto & Sabor do Brasil. Sem medo de errar, a TV Brasil é a melhor emissora aberta que temos hoje. Que continuem melhorando a cada dia.”

Processo nº 00112.000417/2022-29

“Parabéns pela programação da TV Brasil despétizada. A comunicação pública deve estar a serviço do cidadão e não a serviço de quadrilheiros comunistas. O aplicativo TV Brasil Play é muito bom e as rádios são excelentes.”

Reclamação

A novela *Os Dez Mandamentos* terminou e deixou telespectadores frustrados. Depois de conquistar o nicho da audiência cristã, o público fiel esperava que a sequência fosse *A Terra Prometida*. Não foi. Entrou no ar a novela *A Escrava Isaura*. O resultado? Reclamações.

Em várias mensagens à **Ouvidoria**, telespectadores manifestaram o descontentamento e cobraram a continuação da história bíblica. Os mais enfáticos apostaram, até mesmo, na perda da audiência

da emissora. Mas uma resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação esclareceu para o telespectador que, apesar das mudanças na teledramaturgia, o interesse do público pela emissora continuou. Fato é que, no início do ano, o canal registrou a quinta posição no Painel Nacional de Televisão (PNT), *ranking* que congrega as emissoras do país.

Reclamação	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	22
Grade de programação	13
Sinal/sintonização	13
Conteúdo jornalístico	3
Marketing, negócios e serviços	1
Outros conteúdos	1
Conteúdo infantil	1
Total	54

Processo nº 00112.000145/2022-67

“Que pena! Vocês tiveram uma escolha sem graça. Estava esperando a continuação com A Terra Prometida. Vocês não tiveram uma boa escolha. A Escrava Isaura já deu o que tinha que dar. Vocês irão perder muita audiência. Eu sou uma delas.”

Processo nº 00112.000080/2022-50

“Vocês não sabem que a novela Os Dez Mandamentos tem uma continuação, que é A Terra Prometida? Palhaçada terem colocado A Escrava Isaura.”

Processo nº 00112.000088/2022-16

“Estou muito triste por não darem continuidade a Os Dez Mandamentos. Pensei que a TV Brasil fosse continuar com a obra até a morte de Josué, como foi na Record. Se tu podes crer, tudo é possível ao que crê. (Marcos 9:23).”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a novela A Terra Prometida não foi licenciada para ter a sua exibição na TV Brasil. De qualquer forma, sua reclamação será encaminhada ao setor responsável pela programação para conhecimento e providências que julgarem necessárias.”

Processo nº 00112.000393/2022-16

“Poderiam reprisar Os Dez Mandamentos, por favor. A Escrava Isaura é horrível. Não conseguimos ver tantas crueldades, parece um filme de terror.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o licenciamento da obra Os Dez Mandamentos terminou em janeiro de 2022, não sendo possível - no momento - reexibir o conteúdo.”

Entre outros assuntos que foram alvo das reclamações dos telespectadores, estão: conteúdos produzidos por terceiros e exibidos na **TV Brasil**, repetição de atrações na programação e afiliadas sem sinal ou que não retransmitem nossos programas.

Importante destacar que em boa parte das respostas, sobretudo nas queixas pela impossibilidade ou dificuldade de sintonizar o canal, ou ainda pela baixa qualidade do sinal de transmissão, a **Ouvivoria** informa ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da **TV Brasil** nas várias plataformas, tal como o exemplo que segue.

Processo nº 00112.000354/2022-19

“Hoje, por volta das 16h, durante o programa Brasil Visto de Cima, houve interrupção para um pronunciamento do presidente da República. A TVU Recife (UFPE) retirou do ar o pronunciamento já iniciado e manteve sua programação ideológica local, desrespeitando os telespectadores locais.”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a TV Universitária de Recife, integrante da Rede Nacional de Comunicação Pública, possui autonomia na elaboração de sua grade de programação, podendo decidir quais conteúdos da TV Brasil serão transmitidos. Por ser a detentora da outorga do canal, ela responde diretamente por sua linha editorial e pelos programas transmitidos. Sugerimos, então, o contato direto com a TVU Recife, demonstrando seu descontentamento com a retirada do conteúdo da programação local. Seguem os canais de relacionamento da emissora com o público: TVU Recife - E-mails: gestaorganizacional.ntvru@ufpe.br | programacao.tvurecife@ufpe.br | Tel.: (81) 3879.5423. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras: WebTV: tvbrasil.ebc.com.br/webtv | TV Brasil Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema Android e iOS | Canais por assinatura: NET Claro TV - canal 531 / OI TV - canal 503 / SKY - canal 23 | Parabólica - Satélite Star One C2 70° W: Frequência de Descida: 3755,5 MHz | Polarização: Horizontal | Symbol Rate: 7.500 Msym/s | FEC: 3/4 | BW: 9 Mhz | Modulação: DVB-S2 / 8PSK | Roll Off: 20% | PIDs: Vídeo: 0101, Áudio: 0102, Áudio Descrição: 0103, Closed Caption: 0105 | Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão no link tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar.”

Processo nº 00112.000126/2022-31

“Hoje, 11/01/2022, às 17h, estou assistindo ao programa Revoluções: Ideias que Mudaram o Mundo e, por mais incrível que pareça, nenhuma alusão ao Santos Dumont é feita. Me admira que uma TV estatal, que deve enaltecer os valores nacionais, possa transmitir uma produção estrangeira que não admite o pai da aviação ser o nosso magnífico Santos Dumont. Lamentável, decepcionante.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a TV Brasil é apenas licenciada para a exibição da série ‘Revoluções: as ideias que mudaram o mundo’. Dessa forma, não temos autorização para alterar o conteúdo, inserindo informações, por exemplo. A atração é uma produção da emissora britânica BBC, em parceria com a emissora americana PBS. De qualquer forma, enviaremos sua reclamação ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para conhecimento.”

Processo nº 00112.000212/2022-43

“Não gostaria que o tópico por mim escolhido, reclamação, soasse como algo pejorativo, mas que tivesse um caráter de promover uma melhoria com urgência, já que aprecio e promovo as iniciativas da EBC, tanto no rádio (MEC FM) como na televisão (TVE Canal 2 - canal aberto). Venho questionar o porquê de se adotar receitas culinárias de comidas no programa ‘Criança na Cozinha’, a princípio, não recomendadas para as próprias crianças, tais como hambúrguer, massa folhada (gordura vegetal), dentre outras. Aliás, é frustrante observar que se utiliza de ingredientes, a princípio, saudáveis, mas misturados com outros alimentos seguramente nocivos à saúde de nossas crianças, como foi o caso de episódio recente que se utilizou de refrigerante na receita. É bem complicado permitir que minha filha assista a isso, fique empolgadíssima em fazer a receita, mas que tenhamos que proibir ou demover de seu interesse, já que produzirá algo, que na atual idade dela, não acreditamos seja ainda o momento adequado. Nesse sentido, peço, por favor, que as receitas apresentadas possam ser, pelo menos, avaliadas por uma nutricionista ou confrontadas com as campanhas de boa saúde alimentar previstas pela ONU e pela nossa Saúde brasileira, tão empenhada quanto no bem estar das pessoas.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a TV Brasil é apenas licenciada para exibição da série ‘Tem Criança na Cozinha’. Dessa forma, não temos autorização para alterar, produzir ou disponibilizar o conteúdo. Sugerimos, então, o contato direto com as Organizações Globo (grupoglobo.globo.com), detentora dos direitos da produção.”

Processo nº 00112.000278/2022-33

“Consciência e paciência. Assistiria por mais tempo se não houvesse tanta repetição. ‘O Vendedor de Linguça’ pela milionésima vez... Tenham dó. Por Deus, tornem esse canal mais ativo e dinâmico.”

Processo nº 00112.000560/2022-11

“Está INSUPORTÁVEL a repetição exaustiva de filmes na programação da TV Brasil.”

Processo nº 00112.000444/2022-00

“Por favor, deixem de repetir na TV Brasil alguns programas e filmes. Mazzaropi é muito chato para ter tantas repetições. Fico na torcida para ver a TV Brasil sair do 5º para o 6º lugar em audiência.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que sua mensagem foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para conhecimento e providências que julgarem necessárias. Informamos, também, que a TV Brasil manteve recentemente bons índices de audiência, principalmente no final de dezembro/2021 e janeiro/2022, o que garantiu ao canal a 5ª posição, frente às mais de 95 emissoras relacionadas no Painel Nacional de Televisão (PNT). A colocação confirma o interesse contínuo na programação atual. Mais de 18,3 milhões de telespectadores únicos acompanharam a programação da TV Brasil em janeiro, em um universo que considera a atuação em 15 praças (São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Porto Alegre, Salvador, Recife, Fortaleza, Curitiba, Distrito Federal, Goiânia, Campinas, Belém, Vitória, Manaus e Florianópolis).”

Processo nº 00112.000378/2022-60

“Sou de Curitiba e acompanho a TV Brasil pela TV Paraná Turismo. A programação da TV Brasil é muito boa, mas a TV Paraná Turismo corta muitos programas, entre eles, a novela A Escrava Isaura. Nos intervalos comerciais, passam apenas anúncios de coisas governamentais e não deixam que saibamos o que a TV Brasil vai passar mais adiante. Entendo que a afiliada pode fazer como quiser, mas devia preocupar-se com os telespectadores. A programação local aqui é muito ruim e acho que a TV Brasil poderia exigir da afiliada que passe os programas mais importantes. Sei também que em breve os canais da parabólica em banda C migrarão para a banda Ku. Espero que a TV Brasil esteja lá para que eu não precise acompanhar via afiliada. Obrigado pela atenção e espero que a afiliada seja notificada desta reclamação, que não é só minha, mas, certamente, de outros telespectadores que não sabem como entrar em contato com vocês.”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV enviou a seguinte resposta para a sua mensagem: ‘Agradecemos o interesse na programação da TV Brasil. Informamos que a TV Paraná Turismo retransmite parte de nossa programação, conforme contrato de afiliação, que trata da retransmissão de uma parte da programação da TV Brasil. Assim, a emissora também tem espaço em sua grade para a programação local, suas produções próprias e a exibição de outros programas por parceria e/ou licenciamento, em conformidade com a legislação. É importante esclarecer que a TV Paraná Turismo é a detentora da outorga do canal e responde diretamente pela programação transmitida na localidade. Caso queira manifestar seu descontentamento com o conteúdo transmitido, seguem os canais de comunicação da emissora: <https://www.tvparanaturismo.pr.gov.br> | Telefone:

(41) 3331.7400 (horário de atendimento: 8h30 às 18h) | E-mail: tvparaturismo@rtve.pr.gov.br. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos das seguintes maneiras...”

Processo nº 00112.000258/2022-62

“O som da emissora está baixo aqui no Guarujá/SP, CEP 11430-030. Gosto de ver o canal Brasil, ele é canal aberto e todos podem ver.”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que entrou em contato com a emissora afiliada na região. Segundo os responsáveis locais, problemas técnicos - já solucionados - causaram a situação relatada. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos das seguintes maneiras...”

Processo nº 00112.000272/2022-66

“Assisto à programação da TV Brasil no canal 11.1 HD, em Recife/PE. Desde dezembro de 2021, está sempre sem sinal. A emissora está trocando de transmissores ou passando por mudanças? O sinal antes era bom, só de vez em quando dava alguma oscilação.”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública de TV da EBC enviou a seguinte resposta para a sua mensagem: ‘A TVU Recife informou que teve problemas técnicos em um dos equipamentos do sistema de transmissão. Com a queima do equipamento, parâmetros foram perdidos e, por isso, o sinal deixou de chegar em várias localidades. Em algumas situações, a emissora recebeu feedback dos telespectadores dizendo que houve a necessidade de uma nova sintonia. Para maiores informações, sugerimos o contato direto com a TVU Recife: TVU Recife | E-mail: gestaoorganizacional.ntvru@ufpe.br / programacao.tvurecife@ufpe.br | Tel.: (81) 3879.5423. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos das seguintes maneiras...”

Solicitação

Vinte e nove mensagens (31,52% do total) solicitaram que a continuação da novela *Os Dez Mandamentos* fosse a atração *A Terra Prometida*. Nas respostas, a Diretoria de Conteúdo e Programação esclareceu que o conteúdo solicitado não foi licenciado para a **TV Brasil**.

Solicitação	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	47
Marketing, negócios e serviços	17
Sinal/sintonização	11
Conteúdo jornalístico	7
Grade de programação	6
Conteúdo esportivo	1
Outros conteúdos	1
Conteúdo infantil	1
Comunicação institucional	1
Total	92

Processo nº 00112.000086/2022-27

“Quero parabenizar a TV Brasil. Seus conteúdos são excelentes. Sua programação é para a família. Gostaria de saber se irão passar a continuidade de Os Dez Mandamentos, que é a novela A Terra Prometida. Gostaríamos muito de assistir na TV Brasil. Parabéns a todos.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a novela A Terra Prometida não foi licenciada para ter a sua exibição na TV Brasil. De qualquer forma, sua solicitação será encaminhada ao setor responsável pela programação para conhecimento e providências que julgarem necessárias.”

Processo nº 00112.000096/2022-62

“Quando vai ter a continuação da novela Os Dez Mandamentos? Como vai ficar quando terminar?”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a novela A Terra Prometida não foi licenciada para ter sua exibição na TV Brasil. De qualquer forma, sua mensagem será encaminhada ao setor responsável pela programação da emissora para conhecimento e providências que julgarem necessárias. Aproveitamos a oportunidade para informar que a novela A Escrava Isaura estreou na programação da TV Brasil na última quarta-feira, dia 12/01/2022, às 20h. Esse sucesso da teledramaturgia nacional e internacional vai ao ar de segunda a sábado, sempre no mesmo horário.”

Processo nº 00112.000037/2022-94

“Minha família e eu somos assíduos telespectadores e ouvintes da TV Brasil/Rádio EBC. Queremos sugerir que o programa Samba na Gamboa seja imediatamente retirado do ar, haja visto o vazamento do vídeo do apresentador Diogo Nogueira dançando com o ministro Barroso. Tal atitude não condiz com os princípios da família, do Brasil e do governo federal. Desde já parabênzo pelo jornalismo de qualidade da TV Brasil.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação enviou a seguinte resposta para a sua solicitação: ‘O programa Samba na Gamboa vai ao ar aos domingos na TV Brasil, às 13h. O apresentador e cantor Diogo Nogueira canta e conversa com grandes intérpretes de todas as gerações do samba brasileiro e ícones da MPB. O comportamento da vida privada do apresentador foge da alçada da TV Brasil/EBC.’”

Sugestão

O ano começou com os telespectadores da **TV Brasil** sugerindo atrações esportivas das mais diversas modalidades na tela da emissora. Entre os pedidos, a *Liga Nacional de Futsal* que foi exibida no ano passado. Mas, ao menos por enquanto, as respostas frustraram o público.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	24
Conteúdo jornalístico	10
Conteúdo esportivo	3
Marketing, negócios e serviços	1
Sinal/sintonização	1
Outros conteúdos	1
Total	40

Processo nº 00112.000032/2022-61

“Sugiro a transmissão da Liga Nacional de Futsal.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação enviou a seguinte resposta para sua sugestão: ‘A TV Brasil transmitiu a temporada 2021 da Liga Nacional de Futsal (LNF). Sua sugestão de transmissão da temporada 2022 da LNF será encaminhada ao setor responsável da Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para conhecimento e providências que julgarem necessárias.’”

Processo nº 00112.000332/2022-41

“Quero sugerir a transmissão da Copa do Brasil de Vôlei masculino e feminino.”

Resposta

“A Gerência de Programas Esportivos da EBC agradece a sugestão e informa que os direitos de transmissão da competição pertencem a outra emissora.”

Processo nº 00112.000500/2022-06

“Quero sugerir que a TV Brasil exiba o Mundial de Clubes de Vôlei, que ocorrerá em Betim, em março de 2022.”

Resposta

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

Outras demandas, que já apareceram em formato de reclamação e solicitação, também chegaram à **Ouvidoria** como sugestão. Entre os assuntos, a repetição de conteúdo e a nova novela.

Processo nº 00112.000558/2022-41

“Gostaria de pedir para que o Cine Retrô desse um tempo nos filmes do Mazzaropi. Não é uma crítica ao artista, pelo contrário, o Mazzaropi é um patrimônio do cinema nacional. Só que é um exagero exibir os filmes dele praticamente todos os dias. Isso acaba ficando muito cansativo! Se não tem outros filmes para exibir, coloca outra coisa no lugar. Por favor, pensem nisso!”

Resposta

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

Processo nº 00112.000143/2022-78

“Acompanhei pelo canal de vocês Os Dez Mandamentos. Quero sugerir a continuidade com a novela A Terra Prometida. Faz mais sentido do que interromper e colocar outro tipo de novela. Aguardo retorno de vocês.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a novela A Terra Prometida não foi licenciada para ter a sua exibição na TV Brasil. De qualquer forma, sua mensagem será encaminhada ao setor responsável pela programação da emissora para conhecimento e providências que julgarem necessárias.”

Mapeamento das Contribuições

As demandas sobre o término da novela *Os Dez Mandamentos* fizeram com que o conteúdo de entretenimento fosse responsável por 50% das manifestações. Na sequência, a grade de programação respondeu por 13,11% das mensagens.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	103
Grade de programação	27
Sinal/sintonização	25
Conteúdo jornalístico	21
Marketing, negócios e serviços	19
Conteúdo esportivo	4
Outros conteúdos	3
Conteúdo infantil	3
Comunicação institucional	1
Total	206

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Oferta de conteúdo/serviço	68
Qualidade do conteúdo/serviço	46
Retransmissora	18
Sinal aberto	8
Retransmissão	8
Horário	8
Pauta	8
Licenciamento	6
Acervo	6
Reprise	6
Portal	4
Expansão de cobertura	4
Visitação/contato	4
Disponibilização de conteúdo	3
Parcerias	3
Participação em programa	2
Mailing	2
Sinal por assinatura	1
Direitos autorais	1
Total	206



▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil Play

Ao longo dos meses de janeiro e fevereiro de 2022, o serviço oferecido em formato *On Demand* foi objeto de 49 demandas, resultando em um aumento de 44% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 34 manifestações.

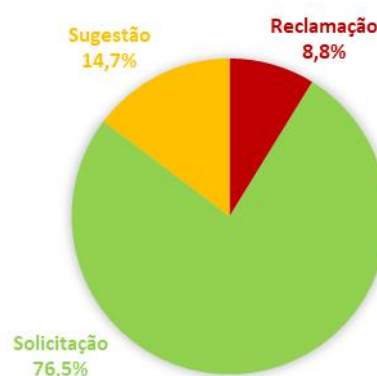
Neste primeiro bimestre do ano, foram 33 solicitações – a maior parte delas pedindo novas funcionalidades e a veiculação de conteúdos no app –, 14 reclamações e apenas um elogio. Em se tratando das queixas, o aumento é da ordem de 300%. Em 2021, foram três. Neste ano, 14.

No ranking comparativo com os demais **Veículos EBC**, a plataforma **TV Brasil Play** ocupa a quarta posição no interesse do público que se comunica com a **Ouvidoria**, com 10,7% das manifestações recebidas.

Veja os dados em tabelas e gráficos abaixo:

Janeiro e Fevereiro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	0
Reclamação	3
Solicitação	26
Sugestão	5
Total	34



Janeiro e Fevereiro 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	14
Solicitação	33
Sugestão	1
Total	49



Elogio

No período analisado, o único elogio direcionado ao aplicativo foi para o filme *Uma Grande Amizade*, que conta a história do resgate de um elefante de circo. O conteúdo está disponível no **TV Brasil Play**.

Processo nº 00112.000454/2022-37

“Agradecer ao EBC Play que disponibiliza a programação também pelo site - play.ebc.com.br/programas/290/episodios/5317/uma-grande-amizade.”

Reclamação

Este 2022 começou com cara de ano velho para usuários do **TV Brasil Play**, que continuam enfrentando os mesmos problemas relatados ao longo de 2021. Entre as queixas mais comuns, conteúdos indisponíveis, arquivos sem áudio e falhas na programação ao vivo. Exatamente como no ano que passou.

O descontentamento recorrente do público de *Os Dez Mandamentos* expresso em centenas de mensagens à **Ouvidoria** em 2021 também avançou ano novo adentro, quando foram disponibilizados os capítulos finais da novela. As reclamações começaram no primeiro dia do ano.

Processo nº 00112.000020/2022-37

“Gostaria de acessar o capítulo de 01/01/2022, sábado, da novela Os Dez Mandamentos. Está dando erro desde domingo.”

Processo nº 00112.000042/2022-05

“Tenho observado que alguns capítulos de ‘Os Dez Mandamentos’ têm apresentado problemas de acesso. Parece que quem faz a disponibilização ‘esqueceu’ de algum detalhe, e isso só é corrigido dias depois. Esse problema tem sido recorrente. Agradeço a atenção e parabéns a emissora pela programação muito interessante e de alto nível.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais enviou a seguinte resposta para sua reclamação: ‘Agradecemos sua audiência em nosso site e lamentamos o ocorrido. As falhas que eventualmente acontecem são detectadas de imediato e resolvidas com urgência, com o objetivo de atendê-los da melhor forma possível. Lembrando que você também pode assistir aos últimos 6 capítulos da novela pelo aplicativo TV Brasil Play, disponível para Android e iOS.’”

Processo nº 00112.000014/2022-80

“O link do episódio 58, da novela Os Dez Mandamentos, está com problema.”

Processo nº 00112.000045/2022-31

“Tentei assistir ao episódio 58 de Os Dez Mandamentos, segunda temporada, mas não está disponível. Gostaria que verificassem o erro.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que, por questões de licenciamento, os episódios da novela ‘Os Dez Mandamentos’ só ficam disponíveis por 7 (sete) dias na plataforma após a exibição na TV Brasil. É possível assistir aos últimos 6 episódios, a partir do 59, pelo aplicativo TV Brasil Play ou pelo link play.ebc.com.br.”

Os problemas com o conteúdo no aplicativo não ficaram restritos à novela. Mensagem de um cidadão que tentou assistir ao episódio do *Brasil Visto de Cima* resume bem a insatisfação dos usuários.

Processo nº 00112.000281/2022-57

“Para variar, um arquivo do TV Brasil Play foi disponibilizado com erro. O episódio 2 do programa Brasil Visto de Cima, sobre a cidade de São Paulo, está indisponível. Por favor, prestem mais atenção! Os erros com os arquivos da novela Os Dez Mandamentos eram frequentes. Agora continuam com os outros produtos. Não há revisão após o upload do material? Não é possível!”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais agradece sua contribuição e informa que já identificou a falha e corrigiu o problema. O episódio está disponível no link play.ebc.com.br ou pelo nosso app TV Brasil Play.”

Solicitação

Entre as solicitações, parte pedia a disponibilização de conteúdo na plataforma. Enquanto outras demandas solicitavam a correção de eventuais instabilidades no sistema.

Processo nº 00112.000017/2022-13

“Por favor, coloquem o app no ar. Quero ver as programações.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que, avaliando os registros técnicos dos últimos dias, não identificou problema nos aplicativos ou no site da TV Brasil Play. Caso a situação continue a ocorrer, solicitamos novo contato com as seguintes informações: qual aparelho utilizado (marca e modelo) | qual operadora utilizada para acessar a internet | qual data (e horário) da ocorrência.”

Processo nº 00112.000019/2022-11

“Por que a TV ao vivo não está pegando mais no aplicativo da EBC, o TV Brasil Play?”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que, avaliando os registros técnicos dos últimos dias, não identificou problema nos aplicativos ou no site da TV Brasil Play. Caso a situação continue a ocorrer, solicitamos novo contato com as seguintes informações: qual aparelho utilizado (marca e modelo) | qual operadora utilizada para acessar a internet | qual data (e horário) da ocorrência.”

Processo nº 00112.000067/2022-09

“Não estou conseguindo ver a programação ao vivo. Existe alguma explicação?”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que não identificou problemas na transmissão da programação ao vivo. Sugerimos a verificação da conexão com a internet. Caso o problema persista, solicitamos novo contato com as seguintes informações: qual aparelho utilizado (marca e modelo) e qual operadora utilizada para acessar a internet.”

Processo nº 00112.000195/2022-44

“Comprei uma TV em que o sistema operacional é o ROKU TV. Tenho o app TV Brasil Play no celular, porém, o meu não está permitindo jogar para a televisão, parear, espelhar. Qual o problema?”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que está trabalhando para que o aplicativo funcione com outras plataformas, mas, no momento, a funcionalidade de pareamento do smartphone só está disponível para os dispositivos Chromecast e Apple TV.”

Sugestão

A única sugestão direcionada para o **TV Brasil Play** foi sobre a oferta de conteúdo na plataforma. O usuário sugeriu um aplicativo exclusivo com notícias dos **Veículos EBC**.

Processo nº 00112.000008/2022-22

“Gosto bastante dos conteúdos da TV Brasil, além das Rádios EBC. Contudo, a empresa poderia criar um aplicativo só de notícias, do estilo do G1 da Globo, na Play Store. Haja em vista que, muitas vezes, o aplicativo TV Brasil trava muito. Ademais, vocês estão de parabéns pelo serviço.”

Resposta

“A Diretoria de Jornalismo informa que a página da Agência Brasil – única agência pública de notícias do país – pode ser fixada à tela do seu celular, seja ele Android ou iOS. O procedimento pode ser feito acessando o site agenciabrasil.ebc.com.br do seu aparelho e clicando na mensagem ‘adicionar à tela inicial’, dentro do ícone ‘Mais’, à direita da barra de endereço. No portal, estão publicadas notícias nacionais e internacionais, imagens de todo o mundo e vídeos da TV Brasil. O acesso é gratuito e ilimitado. O conteúdo pode ainda ser reproduzido livremente para fins jornalísticos, basta creditar a Agência Brasil como fonte. Conteúdo noticioso pode ser acessado ainda por meio do app TV Brasil Play. Lá, as informações do jornal diário ‘Brasil em Dia’ estão reunidas na aba Jornalismo. A EBC detém ainda o aplicativo das Rádios EBC, que pode ser baixado na App Store ou Play Store. No app, está disponibilizada toda a programação das emissoras MEC e Nacional.”

Mapeamento das Contribuições

A qualidade do conteúdo/serviço representou 63,27% das manifestações dos usuários do aplicativo. A disponibilização do conteúdo, com 28,57%, e a oferta de conteúdo/serviço, com 8,16% completaram o ranking das mensagens sobre o **TV Brasil Play**.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	31
Disponibilização de conteúdo	14
Oferta de conteúdo/serviço	4
Total	49



▶ Contribuições do cidadão

Gestão EBC

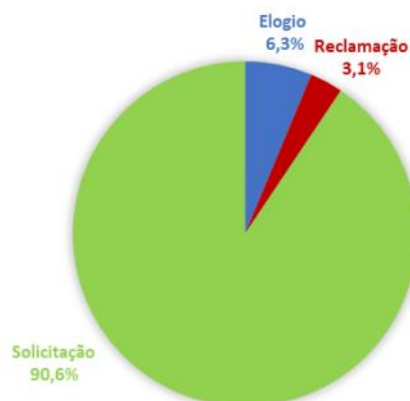
Ao longo dos meses de janeiro e fevereiro de 2022, a **Ouvidoria** recebeu 28 contribuições com assuntos relacionados à Gestão administrativa, operacional e Serviços/negócios da **EBC**. Em relação ao ano anterior, quando foram registradas 32 manifestações, houve queda de 12,5% no número de demandas.

A redução ocorreu majoritariamente nas solicitações, que sofreram diminuição de 21%, passando de 29 para 23 demandas no comparativo entre este bimestre e o mesmo período de 2021. Importante observar também que houve redução pela metade na quantidade de elogios: dois no ano passado, e apenas uma manifestação elogiosa agora.

Já as reclamações triplicaram de um ano para outro. Em 2021, a única queixa apresentada representava 3,1% do total de demandas que tiveram a gestão como alvo. Agora, as três reclamações registradas pelo cidadão somam 10,7% do conjunto de manifestações. No ano passado, a **Ouvidoria** não recebeu sugestões dirigidas à **Gestão** e, nestes dois primeiros meses, apenas uma manifestação deste tipo foi contabilizada.

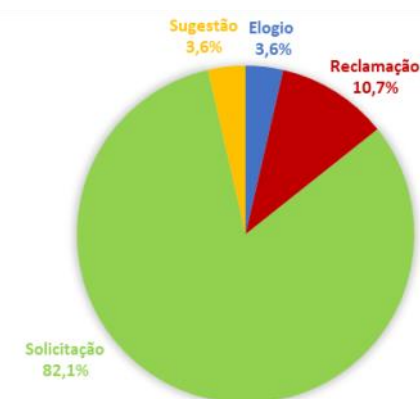
Janeiro e Fevereiro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	2
Reclamação	1
Solicitação	29
Sugestão	0
Total	32



Janeiro e Fevereiro 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	3
Solicitação	23
Sugestão	1
Total	28



Solicitação

Assim como ocorreu no ano passado, neste início de 2022, as solicitações foram amplamente majoritárias no conjunto de demandas referentes à **Gestão EBC**, ocupando uma fatia correspondente a 82,1% do total. Dentre as 23 solicitações recebidas, houve concentração de 78,26% no administrativo (18). Com uma parcela bem menor, a área de serviços foi a segunda mais demandada, reunindo 17,39% das demandas.

Grande parte das manifestações relacionadas ao administrativo da **EBC** foi encaminhada por interessados em trabalhar e estagiar na empresa.

Processo nº 00112.000308/2022-10

“Sou da área de comunicação e estou em busca de trabalho. Gostaria de saber se vocês têm algum programa de contratação que independe de concurso.”

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 00112.000403/2022-13

“Sou aluno do curso técnico em telecomunicação, tenho 21 anos e estou na metade do curso. Para finalizá-lo, preciso de estágio supervisionado e queria saber se existem vagas.”

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que no momento, não existe nenhum processo seletivo de estágio em aberto. A seleção de estagiários ocorre periodicamente, de acordo com a necessidade da Empresa. O interessado poderá se cadastrar no portal www.superestagios.com.br, que é o atual agente de integração e acompanhar a abertura de novas seleções. No portal da EBC, o cidadão encontra mais informações sobre o programa de estágio - www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/estagios.”

Na sequência, exemplo do segundo assunto mais demandado neste bimestre: serviços prestados pela **EBC**.

Processo nº 00112.000295/2022-71

“Preciso de um streaming direto para as transmissões de A Voz do Brasil e pronunciamentos do presidente. Se possível, em “http://”, pois “https://” não funciona no meu sistema.”

Resposta

“A equipe de Tecnologia da Informação (TI) informa que, em relação ao pedido de disponibilização do sinal de stream das rádios e/ou programas para retransmissão via Internet, esta forma de entrega diferenciada não é suportada pela estrutura da EBC.”

Reclamação

No conjunto de mensagens recebidas no período analisado por este relatório, as reclamações representaram 10,7% do total de demandas relativas à gestão. Foram três atendimentos de **Ouvidoria** Interna referentes ao novo coronavírus. Dois deles dizem respeito ao não uso, ou uso incorreto da máscara por empregados enquanto estão em suas estações de trabalho. O outro atendimento trata da preocupação relativa ao retorno ao trabalho presencial.

As reclamações foram acolhidas pela **Ouvidoria** e encaminhadas aos gestores competentes para o tratamento dessas demandas. Por conterem dados pessoais e sensíveis, não serão registrados exemplos neste relatório em conformidade com o estabelecido na Lei de Acesso à Informação (LAI) e na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Sugestão

Representando 3,6% do conjunto de demandas relacionadas à gestão, neste bimestre a **Ouvidoria** recebeu apenas uma sugestão conforme registro a seguir.

Processo nº 00112.000065/2022-10

“Seria legal se a EBC fizesse máscara com a marca EBC, agenda, camisa e vendesse em grandes lojas. Daria mais visibilidade para a marca EBC.”

Resposta

“A Gerência de Negócios agradece o contato e envia a seguinte resposta: ‘Para a EBC, é muito importante receber as sugestões vindas da sociedade. Aumentar a visibilidade da EBC, com certeza, é uma das nossas prioridades. Afinal, trabalhamos com muita dedicação para que nossos conteúdos sejam apreciados pelo maior número de pessoas possível. Entretanto, como empresa pública de comunicação, temos o compromisso com a nossa sociedade, regido por lei, de não estimular o consumo de produtos. De toda forma, sua sugestão será avaliada com atenção pela área responsável. Mais uma vez, obrigada por sua mensagem e sinta-se sempre à vontade para entrar em contato conosco!’”

Elogio

O único elogio recebido neste período foi encaminhado por um cidadão que frequentemente contribui com a empresa por meio de sugestões às diversas áreas, utilizando-se da **Ouvidoria** como canal de Comunicação.

Processo nº 00112.000027/2022-59

Cidadão, por telefone, felicita os colaboradores da Ouvidoria da EBC pela passagem de ano. Também elogia e agradece o atendimento recebido ao longo de 2021 e reafirma o desejo de continuar colaborando com os Veículos EBC (por meio de sugestões) nesse ano que se inicia.

Resposta

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

Mapeamento das Contribuições

No período analisado por este relatório, a **Gestão da EBC** foi responsável por 6% das contribuições feitas por usuários dos serviços da empresa. O assunto predominante nas mensagens foi o Administrativo, que reuniu 64,29% das demandas. Em seguida, com 21,43%, estão as contribuições relacionadas à Marketing, negócios e serviços. Exatos 10,71% do total foram de Ouvidoria Interna e os 3,57% relacionaram-se à Comunicação institucional.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Administrativo	18
Marketing, negócios e serviços	6
Ouvidoria Interna	3
Comunicação institucional	1
Total	28

O subassunto mais recorrente neste período foi Gestão de pessoas, presente em quase metade (46,43%) do conjunto de demandas. Em segundo lugar vem a Publicidade Legal, com 14,29% das manifestações, seguida de Visitação/contato, cuja fatia representa 10,71% do total. Na sequência, A Voz do Brasil e Gestão administrativa e logística empataram reunindo 7,14% das demandas cada um.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão de pessoas	13
Publicidade Legal	4
Visitação/contato	3
Gestão administrativa e logística	2
A Voz do Brasil	2
Qualidade do conteúdo/serviço	1
Oferta de conteúdo/serviço	1
Gestão financeira	1
Patrocínio	1
Total	28



