

# RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA

Julho-Agosto 2022

## Ouvidor

*Cristiano Mendonça Pinto*

## Ouvidores adjuntos

*Ana Cristina Santos*

*Jayme Vasconcellos*

*Talita Cavalcante*

## Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

*Bruno Aguiar*

*Gabriela Chaves*

*José Luiz Matos*

*Juan Martel (Coordenador)*

*Júlio Lacerda*

*Tiago Martins*

## Comunicação

*Lícia Marques*

*Ligya Carvalho*

*Wêdson França*

## Secretária

*Sandra Scheiner*

## Estagiária

*Vanessa Neves*

## ▶ Sumário

<b>Apresentação</b> .....	<b>4</b>
<b>Sistema de Atendimento</b> .....	<b>5</b>
<b>Plataformas Web</b> .....	<b>8</b>
Agência Brasil.....	8
Portal EBC.....	14
<b>Rádios EBC</b> .....	<b>17</b>
<b>TV Brasil</b> .....	<b>27</b>
<b>TV Brasil Play</b> .....	<b>37</b>
<b>Gestão EBC</b> .....	<b>41</b>

## ▶ Apresentação

Norteadas pela Deliberação nº 12/2021 do **Conselho de Administração (Consad)** da **Empresa Brasil de Comunicação**, a Ouvidoria da EBC apresenta o Relatório Bimestral referente aos meses de julho e agosto de 2022.

O documento reúne os números de atendimento e as demandas enviadas pelos cidadãos que se comunicaram com a **EBC** no período, juntamente com análises dos processos mais relevantes.

Com foco no aperfeiçoamento da prestação do serviço público da empresa, este relatório tem o objetivo de destacar a opinião do público acerca dos produtos ofertados, contribuindo para a valorização da cidadania e o aprimoramento da gestão da **EBC**.



## ▶ Sistema de Atendimento



A **Ouvidoria** recebeu 844 demandas ao longo dos meses de julho e agosto de 2022, resultando em uma diminuição de 39,8% no comparativo com o mesmo período do ano anterior, quando foram registrados 1.402 atendimentos.

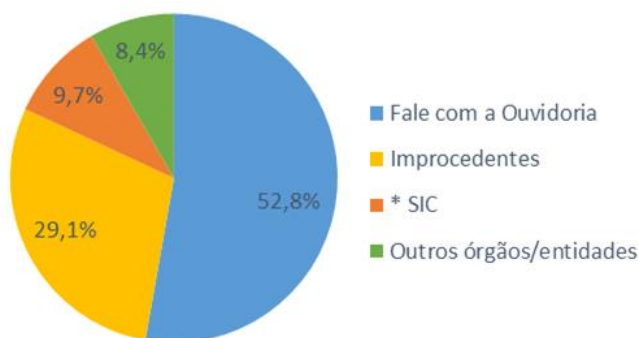
O item “Fale com a Ouvidoria” é o que recebeu o maior número de mensagens no bimestre em análise. Essa categoria reúne apenas as demandas que envolvem serviços e conteúdos disponibilizados pela **EBC** e corresponde a uma fatia equivalente a 52,8% do conjunto de processos.

As manifestações classificadas de improcedentes aparecem na sequência, respondendo por exatos 29,1% do total. Esse tipo de demanda não guarda relação com serviços e conteúdos ofertados pelos **Veículos EBC** e pela **Gestão da empresa**. Mesmo assim, cada mensagem recebe resposta e agradecimento pelo contato feito com a **EBC**.

Confira a variação dos dados nas tabelas e gráficos abaixo:

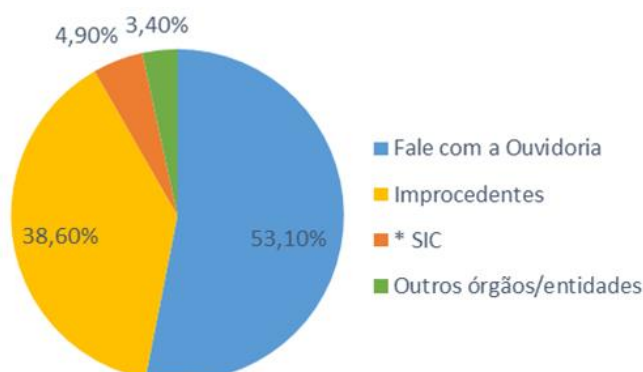
### Julho e Agosto 2021

Atendimento	Quantidade
Fale com a Ouvidoria	745
Improcedentes	541
*SIC	68
Outros órgão/entidades	48
<b>Total</b>	<b>1.402</b>



### Julho e Agosto 2022

Atendimento	Quantidade
Fale com a Ouvidoria	445
Improcedentes	246
*SIC	82
Outros órgão/entidades	71
<b>Total</b>	<b>844</b>



\*Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/EBC

## Fale com a Ouvidoria

Tipo de manifestação por plataforma/veículo - julho/agosto 2022						
Veículo	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV Brasil	34	40	89	35	198	44,5%
Rádios EBC	15	19	57	7	98	22,0%
Agência Brasil	10	13	25	15	63	14,2%
TV Brasil Play	6	8	29	2	45	10,1%
Gestão EBC	2	3	25	1	31	7,0%
Radioagência Nacional	1	2	2	1	6	1,3%
Portal EBC	1	0	2	1	4	0,9%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>85</b>	<b>229</b>	<b>62</b>	<b>445</b>	<b>100%</b>

A **TV Brasil** foi o veículo que mais recebeu manifestações do público no bimestre em análise: 198 mensagens (44,5% do geral). É também o veículo que reuniu maior quantidade de elogios (49,2%) e de reclamações (47%). A quantidade de manifestações destinadas à emissora, porém, reduziu-se à metade em relação ao mesmo período de 2021, quando foram registrados 396 processos.

Na sequência, aparecem as **Rádios EBC**, com 98 mensagens: queda de 38,4% em relação ao bimestre julho-agosto do ano anterior.

Na terceira posição, com 63 manifestações, está a **Agência Brasil**. O veículo recebeu oito demandas a menos do que em 2021.

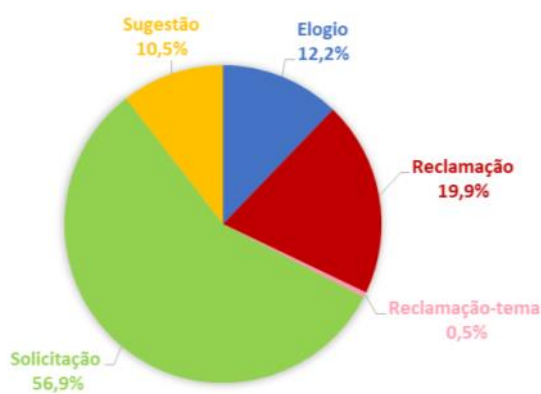
Com 45 demandas, o aplicativo **TV Brasil Play** apresentou queda de 44,4% na quantidade de mensagens de um período para o outro.

Com oito manifestações a mais, a **Gestão da EBC** foi tema de 31 processos no bimestre julho-agosto/2022: alta de 34,7% em relação a 2021. Também em ritmo crescente, a **Radioagência Nacional** passou de quatro para seis demandas.

Último na lista, o **Portal EBC** registrou queda de 63,6% no quantitativo de demandas, passando de 11 para 4 processos.

## Tipos de demanda

Julho/Agosto 2021



Julho/Agosto 2022



As solicitações continuam sendo o tipo de demanda mais presente na interação do público da **EBC** com a **Ouvidoria**, respondendo por mais da metade do total de demandas tanto no ano passado quanto agora. No entanto, o volume de solicitações teve redução de 5,4 pontos percentuais em 2022, no comparativo com o mesmo bimestre do ano passado.

Praticamente estáveis, as reclamações aparecem na sequência entre os tipos de demanda mais frequentes, ao passar de 19,9% para 19,1%.

A fatia dos elogios aumentou de um período a outro. Foram 3,3 pontos percentuais a mais.

O público que se comunicou com a **EBC** enviou mais sugestões em 2022 do que em 2021. A fatia correspondente a esse tipo de manifestação registrou crescimento de 3,4 pontos percentuais.

### Observações Relevantes

- ▶ Processos sem resposta estão dentro do prazo legal e em tramitação.
- ▶ Elogios recebem resposta com a informação de seu encaminhamento à área responsável, além do agradecimento pelo acesso aos serviços e aos conteúdos ofertados pela EBC.
- ▶ Demandas sobre assuntos relacionados podem ter apenas uma resposta que é apresentada ao final da sequência de processos correlatos.
- ▶ Os textos das respostas ao cidadão são apenas um resumo da comunicação da Ouvidoria com o público da EBC.

## ▶ Plataformas Web

### Agência Brasil

Durante os meses de julho e agosto de 2022, os leitores da **Agência Brasil** enviaram à **Ouvidoria** 63 contribuições, resultando em diminuição de 11,3% no comparativo com o mesmo período do ano anterior, quando foram atendidas 71 manifestações.

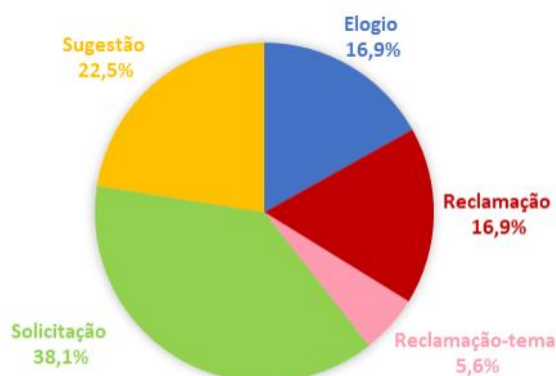
As solicitações permanecem entre as mensagens mais frequentes, com alta de 1,6 ponto percentual entre os bimestres em análise.

As sugestões aparecem na sequência, com um registro a menos em relação a 2021. Eram 16 e agora são 15. Movimento contrário ocorreu com as reclamações: aumentaram de 12 para 13.

Os elogios registraram queda de 16,6%, ao passar de 12 para 10.

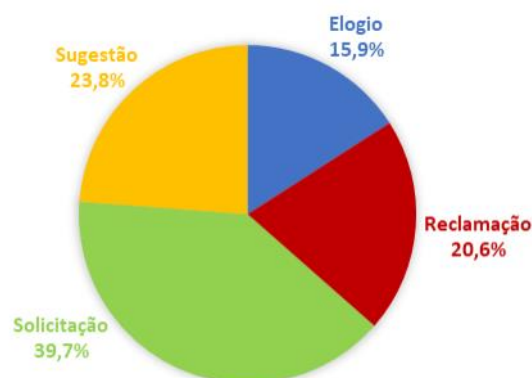
#### Julho e Agosto 2021

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



#### Julho e Agosto 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	10
Reclamação	13
Reclamação-tema	0
Solicitação	25
Sugestão	15
<b>Total</b>	<b>63</b>



### Solicitação

Com 39,7% das mensagens, as 25 solicitações dirigidas à **Agência Brasil** no período respondem pela maior fatia entre os tipos de demanda. São pedidos de melhoria e de correção em matérias publicadas no site. Os alertas enviados pelos leitores contribuem para aprimorar o trabalho da equipe e melhorar ainda mais a qualidade do material veiculado.

#### Processo nº 00112.001863/2022-51

“Achei a reportagem *Doenças inflamatórias intestinais crescem quase 15% ao ano* muito bem escrita e me interessei muito. Gostaria de ler mais sobre o assunto, mas não encontrei a referência no texto. Em que artigo do autor Paulo Gustavo Kotze a matéria foi embasada?”





### Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que, de acordo com informações da Sociedade Brasileira de Coloproctologia ([Maio Roxo: estudo revela que cumulativo de casos de doenças inflamatórias intestinais aumentou 14,8% ao ano no Brasil no período de 9 anos](#)), o estudo em questão está disponível, em inglês, no link [en.x-mol.com/paper/article/1398004533374205952](https://en.x-mol.com/paper/article/1398004533374205952).”

Há ainda mensagens que trazem questionamentos sobre a republicação de notícias de agências parceiras internacionais a partir da página da **Agência Brasil**. A orientação passada aos profissionais de imprensa que usam o material é a de que o acordo firmado com a agência Reuters, por exemplo, prevê apenas a publicação do conteúdo pela **Agência**, mas proíbe a distribuição.



### Processo nº 00112.001881/2022-32

“Solicito esclarecimentos sobre a republicação das notícias da Agência Brasil. Está claro que a republicação das notícias é gratuita, desde que citada a fonte; porém, consta (principalmente) na imagem de destaque da notícia, em exemplo, a mensagem: ‘Reuters/Gonzalo Fuentes/direitos reservados’. Nesse caso, com ‘direitos reservados’ surge a dúvida — mesmo utilizando o link da imagem e não procedendo com o download: a utilização dessa imagem pertence ao conteúdo e pode ser republicada com a notícia em blogs ou portal de notícias, ou requer um cadastro? Ou, simplesmente, somente o conteúdo escrito pode ser republicado, e as imagens não devem ser utilizadas?”

### Processo nº 00112.002022/2022-61

“Sou advogada do Grupo Thathi e precisamos de uma orientação da Agência Brasil. No caso, replicamos algumas matérias da agência em nosso site e fomos notificados pelo uso das imagens. Poderia me ajudar a entender se podemos utilizar ou não as imagens contidas nas matérias?”

### Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil informa que, para fins jornalísticos, o conteúdo produzido por profissionais da EBC e disponibilizado nos sites da Agência Brasil, Rádios EBC, TV Brasil e Rádioagência Nacional pode ser reproduzido, desde que citadas as fontes. Porém, está fora dessa regra o material (fotos e textos) decorrente de acordos com agências parceiras internacionais, cuja reprodução depende de autorização do veículo de origem, como no caso da imagem citada na demanda. A foto é originária de acordo firmado entre a Agência Brasil e a Reuters que prevê apenas o uso das imagens, e não sua distribuição. Por isso, a orientação interna é adotar a expressão ‘direitos reservados’ no crédito das imagens. Além disso, essas imagens não são disponibilizadas para download na página [agenciabrasil.ebc.com.br/fotos](https://agenciabrasil.ebc.com.br/fotos), como aquelas de autoria dos profissionais da Agência Brasil ou de livre aproveitamento. Assim, o uso de tais imagens e notícias deve ser negociado diretamente com a Agência Reuters, autora e detentora da distribuição do material.”



Internautas também têm recorrido à **Ouvidoria** para alertar a equipe da **Agência Brasil** quanto ao uso indevido do nome do site para aplicar golpes nas redes sociais. A equipe já estava ciente das ocorrências e já havia tomado medidas para conter os crimes virtuais. Prints foram enviados junto com as demandas, que começaram a chegar à **Ouvidoria** ainda em julho. A orientação passada aos leitores nas respostas é a de que, assim como já feito pelas próprias gerências da **EBC**, denunciem os ilícitos por meio dos canais de atendimento das próprias redes sociais.

#### Processo nº 00112.002075/2022-81

“Vi uma propaganda na Agência Brasil, com vagas de contratação para atendente de WhatsApp e destinava-se apenas a mulheres. Gostaria de saber se é uma contratação verdadeira ou um golpe.”

#### Processo nº 00112.001916/2022-33

“Hoje pela manhã, vi um post com ID da Agência Brasil no Instagram. Trata-se de contratação, vagas para um trabalho remoto por aplicativo, direcionada a mulheres. Tem um link que te envia diretamente para uma conversa no WhatsApp. Gostaria de saber da veracidade dessa vaga, se ela realmente existe.”

#### Resposta

“A Gerência Executiva de Redes Sociais, Arte Visual e Usabilidade informa que o perfil mencionado na mensagem é falso e já foi denunciado diversas vezes ao Instagram e ao Facebook. As denúncias são refeitas cada vez que os perfis dos Veículos EBC são impactados por esses perfis. Infelizmente, a EBC não tem como monitorar nem evitar que isso ocorra. O que a empresa pode fazer é sempre denunciar e pedir a colaboração dos internautas para que façam o mesmo.”

## Sugestão

As sugestões somaram 15 processos no bimestre analisado e respondem por 23,8% do geral. O público se comunica com a **Ouvidoria**, principalmente, porque quer ver publicados no site assuntos de seu interesse.

#### Processo nº 00112.002065/2022-46

“Sobre a reportagem da troca de nomes das pessoas nos cartórios de registro civil em todo o Brasil, venho relatar que ainda existe muita burocracia nos cartórios, com exigência de muitos documentos. Além disso, as taxas cobradas são altíssimas e qualquer nova solicitação de outros documentos para comprovar parentesco é cobrada à parte. Gostaria que fizessem uma reportagem sobre o abuso de cobranças que existe nos cartórios.”

#### Processo nº 00112.002240/2022-03

“Segue material referente ao Livro 2047 para análise e, se possível, divulgação.”

#### Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil informa que o tema sugerido será encaminhado para análise da equipe responsável e integrarão o banco de pautas da EBC. Os assuntos considerados relevantes

originarão notícias a serem publicadas em momento oportuno. Importante destacar que os canais para o envio de sugestões de pauta são o e-mail [pauta@ebc.com.br](mailto:pauta@ebc.com.br) ou o telefone 61 3799-5333. Demais contatos da EBC podem ser acessados por meio do link [www.ebc.com.br/fale-conosco](http://www.ebc.com.br/fale-conosco).”

Há ainda demandas de profissionais que enviam material para ser publicado na página da **Agência Brasil**. A esses, é passada a orientação de que apenas conteúdo de agências parceiras ou de profissionais do quadro funcional da **EBC** é veiculado no site.



#### Processo nº 00112.002241/2022-40

“Não encontrando e-mail para submissão de artigos. Envio, por esse, um arquivo em PDF para avaliação e possível publicação. Desde já, agradeço pela atenção e pelo retorno.”

#### Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a mensagem e informa que os conteúdos veiculados no site são de autoria de profissionais que integram o quadro funcional da EBC ou produzidos por agências internacionais parceiras. Acrescenta que sugestões de temas para abordagem em matérias podem ser enviadas para [pauta@ebc.com.br](mailto:pauta@ebc.com.br).”

## Reclamação

As 13 reclamações recebidas pela **Ouidoria** respondem por 20,6% das mensagens direcionadas à **Agência Brasil** no bimestre julho-agosto/2022. Chamaram a atenção dos leitores erros nos nomes de dois municípios amazonenses numa mesma matéria, publicada no mês de agosto. Duas demandas chegaram para alertar a equipe de edição quanto à correta grafia de Lábrea e Tapauá, ambas escritas como Labreia e Tapuá, respectivamente. A reportagem foi feita com base em informações divulgadas pela assessoria do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Assim, os nomes das cidades podem já ter vindo grafados equivocadamente. Vale destaque o retorno ágil das gerências na correção dos nomes.



#### Processo nº 00112.002286/2022-14

“Na postagem [Serviço Florestal abre consulta para concessão no Amazonas](#), é citado textualmente ‘nos municípios de Canutama e Labreia’. Mas, não existe o município citado. O correto é Lábrea.”

#### Processo nº 00112.002287/2022-69

“Na matéria da Agência Brasil sobre concessão de florestas, o nome do município de Tapauá está grafado errado: Tapuá.”

#### Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e explica que a matéria foi alterada para corrigir a informação, de acordo com a observação do leitor. Um aviso da mudança foi inserido

no fim do texto. O conteúdo atualizado está disponível em [agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2022-08/servico-florestal-abre-consulta-para-concessao-de-floresta-no-amazonas](https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2022-08/servico-florestal-abre-consulta-para-concessao-de-floresta-no-amazonas).”

Leitores recorrem à **Ouvidoria** também para relatar equívocos que comprometem o entendimento da notícia. Por exemplo, quando há divergências entre o título e o conteúdo do texto.

#### Processo nº 00137.013130/2022-81

“A matéria [SP: estudo aponta relação entre queda de mortes por covid e vacinação](#) diz que os não vacinados são 82% das mortes em hospital paulista, mas a matéria não fala isso. Fala que 82% dos mortos não tinham esquema vacinal completo, o que é muito diferente de não vacinados. É importante que esse tipo de mentira que vemos com frequência na grande mídia não seja veiculado na EBC.”

#### Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil informa que o título da matéria foi reavaliado e alterado, pois, assim como indicado pelo leitor, não estava adequado às informações do texto. Um aviso de alteração foi incluído ao final do conteúdo, como é possível conferir no endereço [agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2022-02/sp-estudo-aponta-relacao-entre-queda-de-mortes-por-covid-e-vacinacao](https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2022-02/sp-estudo-aponta-relacao-entre-queda-de-mortes-por-covid-e-vacinacao).”

Notícias TVBrasil TVBrasilPlay EBCRádios Carta de Serviços

AgênciaBrasil

Português

Saúde

**SP: estudo aponta relação entre queda de mortes por covid e vacinação**

Pesquisa foi feita no Instituto Emílio Ribas

Publicado em 08/02/2022 - 14:49 Por Agência Brasil - São Paulo

## Elogio

Os 10 elogios enviados pelo público da **Agência Brasil** representam 15,9% do total de mensagens recebidas no período analisado. As manifestações positivas reforçam a relevância do conteúdo veiculado. Os leitores destacam a linguagem clara, objetiva, acessível e completa das notícias.

### Processo nº 00112.001980/2022-14

*“Boa esta matéria que fizeram sobre o IBGE. É sucinta, objetiva e realística. Continuem com o bom trabalho, Agência Brasil! Eu estava presente como um dos agentes censitários com a função de instrutor no dia.”*

### Processo nº 00112.002082/2022-83

*“Excelente a divulgação da MP 1.090/2022, a respeito do Programa de Renegociação das Dívidas do FIES. Linguagem clara, objetiva, acessível e completa.”*

### Processo nº 00112.002134/2022-11

*“Sou jornalista em Rio Grande/RS. Frequentemente utilizo os conteúdos produzidos por vocês em nosso portal e esse que fala sobre o Repórter Esso ficou sensacional. Gostaria de dar os parabéns a todos que estiveram envolvidos na sua produção. Os áudios disponibilizados enriqueceram tremendamente o material. Parabéns mesmo!”*

### Processo nº 00112.002214/2022-77

*“Parabéns pelas informações sempre atualizadas.”*

### 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.”*



## Mapeamento das Contribuições

Presente em 52,4% das mensagens, Qualidade de conteúdo/serviço é o assunto mais citado nas demandas recepcionadas pela **Ouvidoria** no bimestre analisado. Citado em 14,3% das manifestações, o tema Pauta vem na sequência, com nove mensagens. Licenciamento e Disponibilização de conteúdo reúnem cinco processos e respondem por 7,9% do geral.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	33
Pauta	9
Licenciamento	5
Disponibilização de conteúdo	5
Edição	3
Oferta de conteúdo/serviço	2
Pronúncia/gramática/ortografia	2
Gestão de pessoas	2
Parcerias	1
Direitos autorais	1
<b>Total</b>	<b>63</b>



Com nove mensagens, a editoria de Geral é a que reúne maior número de demandas: 25%. A de Saúde vem na sequência, com 22,2% das manifestações. As seções de Economia e Política somam sete processos, representando 19,4% do geral, respectivamente.

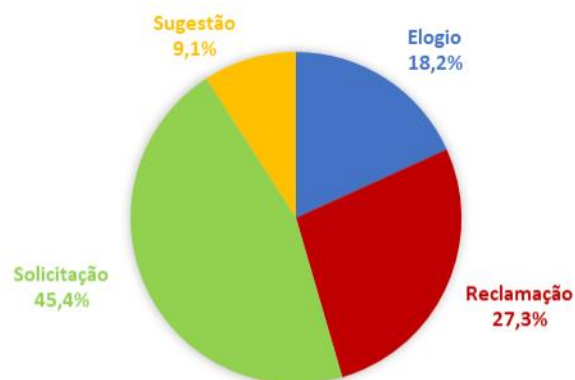
Ranking por editoria	Quantidade
Geral	9
Saúde	8
Economia	7
Política	7
Educação	3
Internacional	2
<b>Total</b>	<b>36</b>

## PORTAL EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** quatro contribuições durante o período em análise, registrando queda de 63,6% no número de demandas em relação ao mesmo período de 2021, quando foram recebidos 11 processos.

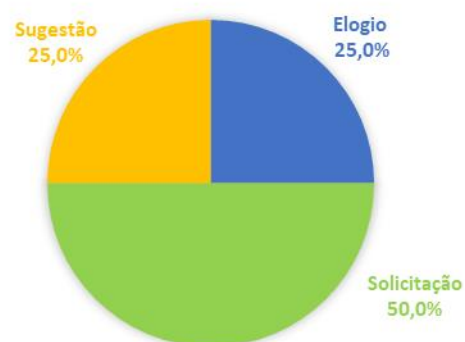
### Julho e Agosto 2021

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



### Julho e Agosto 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	0
Reclamação-tema	0
Solicitação	2
Sugestão	1
<b>Total</b>	<b>4</b>



## Solicitação

As duas solicitações recepcionadas no período são responsáveis pela metade das demandas direcionadas ao **Portal EBC**. Uma delas refere-se à proposta de publicidade e a outra, a acesso ao site Questões Enem. Essa plataforma reúne perguntas do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), desde a edição de 2009, para que o participante possa testar seus conhecimentos. Na página, o candidato escolhe as áreas que quer estudar. O banco seleciona as questões aleatoriamente.



### Processo nº 00112.002298/2022-49

*“Trabalhamos com várias marcas de apostas desportivas, desenvolvendo campanhas de publicidade online por todo o mundo. Queremos anunciar no seu site (ebc.com.br), e possuímos banners de vários formatos. Temos interesse em parcerias a longo prazo e condições de pagamentos em adiantado. Gostaria muito de poder discutir mais detalhes de uma campanha.”*

### Resposta

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

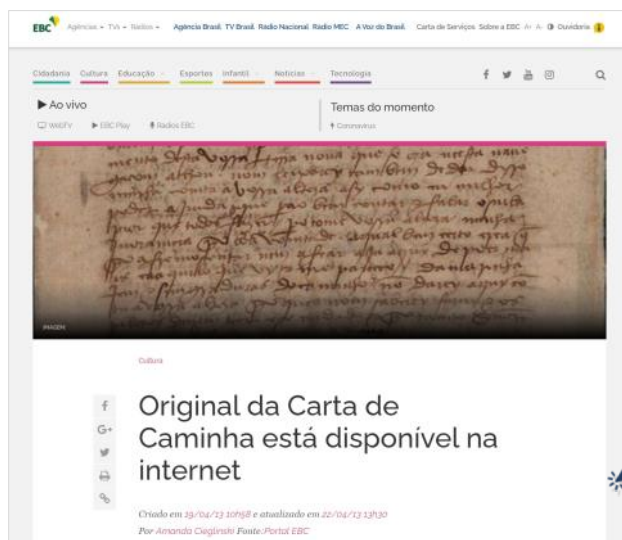
### Processo nº 00112.002303/2022-13

*“Gostaria de saber como preencher a guia Usuário no cadastro do EBC, pois dependo dele para acessar o banco de questões Enem. Vinculei meu cadastro do Fala Brasil à conta Gov. E agora, o que preciso colocar na guia Usuário do cadastro do EBC para ter acesso às questões?”*

### Resposta

*“A Coordenação de Projetos de Integração de Sistemas informa que a Guia Usuário é o identificador único da pessoa para acesso ao Questões Enem, comumente chamado de login. Esse campo deve ser preenchido sem o uso de espaços, letras com acentos ou caracteres especiais. O sistema só aceita letras de A a Z (sem acento) e números, podendo intercalar entre maiúsculo e minúsculo. Para ter acesso ao Questões Enem, é necessário o preenchimento do formulário de cadastro disponível em [questoesenem.ebc.com.br/usuarios/cadastrar](https://questoesenem.ebc.com.br/usuarios/cadastrar) preenchendo os campos solicitados. Após o preenchimento, você será encaminhado para formulário de autenticação, em [questoesenem.ebc.com.br/usuarios/entrar](https://questoesenem.ebc.com.br/usuarios/entrar), onde deverá informar o nome de usuário e a senha. Caso você não se lembre dos dados registrados, basta clicar no link ‘Esqueceu sua senha?’, no rodapé do formulário de autenticação, preencher com o e-mail informado para o recebimento do link de recuperação de senha/login.”*

## Sugestão



A única sugestão direcionada ao **Portal EBC** no bimestre analisado trata de conteúdo histórico sobre a Carta de Caminha.

### Processo nº 00112.001878/2022-19

“Minha sugestão é para corrigir o link de acesso ‘Acesse aqui a carta de Caminha em versão digital’ da página [memoria.etc.com.br](http://memoria.etc.com.br) no link [### Resposta](http://memoria.etc.com.br/cultura/2013/04/original-da-carta-de-caminha-esta-na-internet-confira.”</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

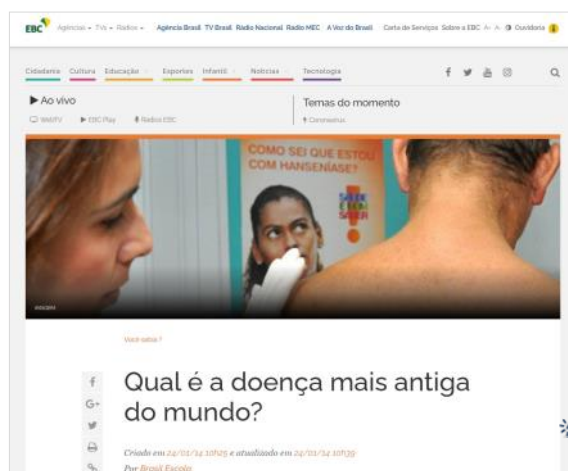
“A Gerência Executiva de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que o link utilizado na matéria faz referência a uma página no site do Arquivo Digital do governo de Portugal, que removeu a imagem do seu site.”

## Elogio

Os leitores do **Portal EBC** enviaram à **Ouvidoria** um elogio no bimestre julho-agosto/2022. Pelo teor da mensagem, a equipe de Atendimento da Ouvidoria acredita que o internauta esteja se referindo à matéria “Qual é a doença mais antiga do mundo?”, mesmo sem ele ter informado o conteúdo.

### Processo nº 00112.002388/2022-30

“Obrigado pelas informações sobre a doença mais antiga que se tem notícia.”



## Mapeamento das Contribuições

O assunto Qualidade do conteúdo/serviço responde por metade das contribuições direcionadas ao **Portal EBC**. Questões Enem e Parcerias ficam com 25% dos processos cada um.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	2
Questões ENEM	1
Parcerias	1
<b>Total</b>	<b>4</b>



## ▶ Rádios EBC

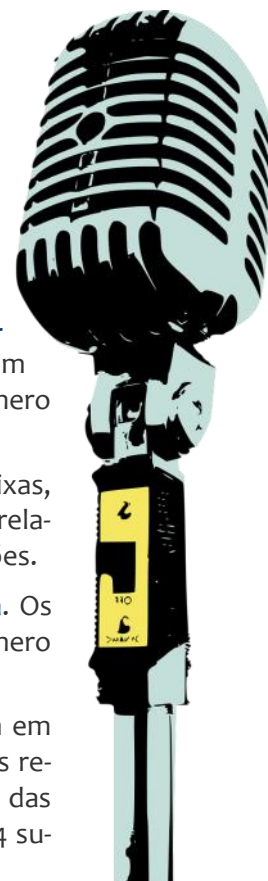
Ao longo dos meses de julho e agosto de 2022, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 98 mensagens – diminuição de 62,24% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recepcionadas 159 demandas.

As solicitações foram as manifestações mais frequentes entre os ouvintes das **Rádios EBC** no quarto bimestre de 2022. Foram ao todo 57 solicitações, que representam 58,2% do total de demandas. Em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, o número indica queda de 38,7%. Na ocasião, tinham sido computadas 93 demandas desse tipo.

As reclamações aparecem em segundo lugar entre as manifestações. Foram 19 queixas, que correspondem a 19,4% de todas as contribuições recebidas. Queda de 34,5% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando haviam sido registradas 29 reclamações.

Os elogios ocupam o terceiro lugar entre as demandas mais enviadas à **Ouvidoria**. Os meses de julho e agosto somaram 15 elogios, que representam 15,3% do total. O número é 34,8% menor que o mesmo período do ano anterior. Em 2021, foram 23.

As sugestões são as demandas menos numerosas entre os cidadãos que entraram em contato com a **Ouvidoria** nos meses de julho e agosto. As sete sugestões recebidas representam 7,1% das manifestações. Número que corresponde exatamente à metade das contribuições registradas no mesmo período de 2021, quando foram computadas 14 sugestões, ou seja, queda de 50% na comparação entre os períodos.



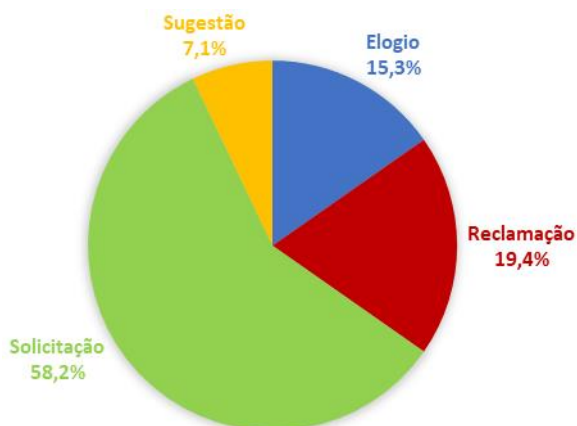
### Julho e Agosto 2021

Atendimento	Quantidade
Elogio	23
Reclamação	29
Solicitação	93
Sugestão	14
<b>Total</b>	<b>159</b>



### Julho e Agosto 2022

Atendimento	Quantidade
Elogio	15
Reclamação	19
Solicitação	57
Sugestão	7
<b>Total</b>	<b>98</b>



## Manifestações por Emissoras

A **Nacional da Amazônia** foi a rádio mais lembrada entre os ouvintes que entraram em contato com a **Ouvidoria** no último bimestre. A emissora foi responsável por 26,6% do total de contribuições recebidas. Ao todo, foram 26 manifestações: solicitações (23), elogios (2) e sugestões (1). Não foram computadas reclamações neste período.

Na sequência, a **Nacional AM do Rio de Janeiro** recebeu 18,5% das manifestações. Foram 18 demandas. Empatadas com o mesmo número de demandas, aparecem as solicitações e reclamações, cada uma com oito manifestações. A emissora recebeu ainda dois elogios.

Neste bimestre, o terceiro lugar foi da rádio **MEC FM**, com 15,3% das demandas recebidas. Do total de 15 manifestações, foram computadas seis solicitações, quatro elogios, três sugestões e duas reclamações.

A **Nacional AM de Brasília** foi a quarta emissora mais demandada, com 13,3% das manifestações. A rádio recebeu 13 participações. A maior parte, solicitações (8), seguida de reclamações (3) e elogios (2). A emissora não registrou sugestões de julho para agosto de 2022.

A **Nacional FM de Brasília** foi a quinta rádio mais recordada entre os ouvintes que acionaram a **Ouvidoria**. A emissora recebeu 10,2% do total de manifestações. Das 10 demandas recebidas, em primeiro lugar estão os elogios (4), seguidos de solicitações (3), sugestões (2) e reclamações (1).

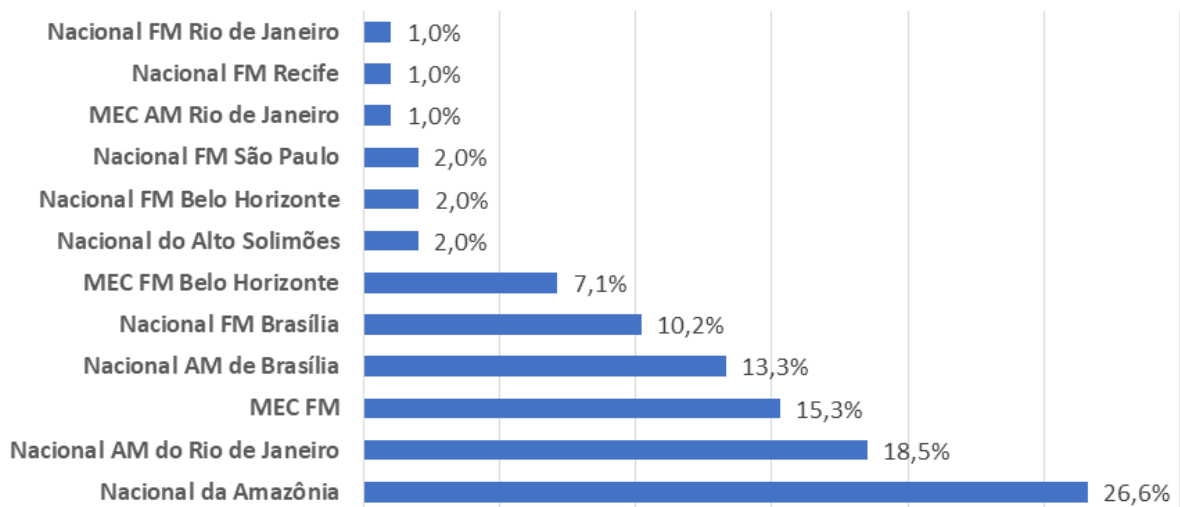
Em sexto lugar na lista das emissoras está a **MEC FM de Belo Horizonte**, com 7,1% das manifestações. Do total de sete demandas, quatro foram reclamações e três, solicitações.

Em sétimo lugar aparecem empatadas a **Nacional do Alto Solimões**, **Nacional FM Belo Horizonte** e **Nacional FM de São Paulo** cada uma com 2% das manifestações. O oitavo lugar ficou com as emissoras **MEC AM do Rio de Janeiro**, **Nacional FM Recife** e **Nacional FM do Rio de Janeiro** cada uma com 1% das manifestações.

As rádios **MEC AM Brasília** e **MEC FM Brasília** não receberam contribuições nos meses de julho e agosto de 2022.

Julho/Agosto 2022						
RÁDIOS EBC	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
Nacional da Amazônia	2	0	23	1	26	26,6%
Nacional AM do Rio de Janeiro	2	8	8	0	18	18,5%
MEC FM	4	2	6	3	15	15,3%
Nacional AM de Brasília	2	3	8	0	13	13,3%
Nacional FM Brasília	4	1	3	2	10	10,2%
MEC FM Belo Horizonte	0	4	3	0	7	7,1%
Nacional do Alto Solimões	1	1	0	0	2	2,0%
Nacional FM Belo Horizonte	0	0	2	0	2	2,0%
Nacional FM São Paulo	0	0	1	1	2	2,0%
MEC AM Rio de Janeiro	0	0	1	0	1	1,0%
Nacional FM Recife	0	0	1	0	1	1,0%
Nacional FM Rio de Janeiro	0	0	1	0	1	1,0%
MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	0,0%
MEC FM Brasília	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>57</b>	<b>7</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

## Percentagem de manifestações por emissora de rádio



## Solicitação

A maior parte das solicitações recebidas (40,35%) foi destinada à **Rádio Nacional da Amazônia**, que sozinha recebeu 23 mensagens desse tipo. Dessas, 18 são pedidos de cartões QSL de radioescutas de várias partes do planeta, como Áustria, Canadá, Rússia, Alemanha e Costa Rica.



### Processo nº 00112.002347/2022-43

*“Olá de Moscou! Não falo português, traduzi minha carta automaticamente. Peço desculpas por possíveis erros. Quero apresentar a vocês meu relatório sobre a escuta da transmissão de sua estação de rádio em ondas curtas. Era principalmente um programa musical, havia muitas canções populares. Eles são muito melódicos e cantados com o coração. Isso é muito comum entre brasileiros e russos. E na Rússia, as séries de TV brasileiras gostam muito e conhecem a bossa nova. Fico feliz cada vez que meu rádio me dá uma transmissão do Brasil! O Brasil está tão longe da Rússia, mas existe uma relação espiritual entre nós.”*

### Resposta

*“A Central do Ouvinte encaminha-lhe o Cartão e-QSL (formato digital, anexo), porque na pandemia da covid-19, o físico está suspenso temporariamente.”*



A **Nacional AM de Brasília** recebeu 14% das solicitações: oito no total. A maior parte delas refere-se ao *Eu de Cá, Você de Lá*, que recebeu cinco demandas. O tradicional programa é muito utilizado pelos ouvintes de várias partes do país para mandar recados a familiares e amigos distantes.

### Processo nº 00112.001932/2022-26

*“Mando recado para a Fazenda São João, no município de Arraias, Tocantins. Estou bem, graças a Deus! Amanhã vou no médico à tarde. Aqui, todos estão bem. No final de semana, ou quando puder, vai no ponto ligar! Não precisa se preocupar comigo, estou bem! Só que está muito frio. Dê notícias de seu pai! Obrigada por ler meu recado no programa Eu de Cá, Você de Lá.”*

**Resposta**

“A gerência da emissora informa que seu recado foi encaminhado à produção do programa *Eu de cá, Você de Lá* e será lido hoje, 14/07/2022.”

A **Nacional AM do Rio de Janeiro** também recebeu 14% das solicitações. Do total de oito demandas, cinco se referiam à retirada da grade de programação do programa *Histórias do Frazão*.

**Processo nº 00112.001945/2022-03**

“Eu e muitos ouvintes pedimos encarecidamente para voltar com o programa *Histórias do Frazão*”.

**Resposta**

“A Gerência Executiva da Rádio Nacional agradece a sintonia e informa que encerramentos de contratos são atos legítimos da gestão, que fazem parte da rotina administrativa de qualquer empresa. Manifestações contrárias são compreendidas como normais dentro do ambiente democrático e de respeito à diversidade de opiniões. Neste contexto, a gerência da emissora aproveita a oportunidade para reforçar todo respeito ao colega de trabalho Osmar Frazão, reconhecidamente portador de riquíssima história na comunicação e cultura de nosso país, desejando a ele sucesso em outros projetos que, porventura, venha a desenvolver.”

A **MEC FM** recebeu seis solicitações, que equivalem a 10,52% dos processos. Os pedidos incluem expansão do sinal da emissora e acesso à *playlist* da rádio.

**Processo nº 00112.001835/2022-33A**

“Vocês poderiam colocar uma retransmissora da Rádio MEC ou da Nacional aqui em Porto Alegre, assim teria mais ouvintes por aqui no RS. E também quero sugerir, chegar o mais rápido possível, o sinal da TV Brasil na minha cidade, Caxias do Sul, na TV Digital. Peço que tenham uma resposta, afinal amo os conteúdos da EBC.”

**Resposta**

“A EBC busca de forma contínua novas possibilidades de distribuição da sua programação de rádio em todas as localidades do país, especialmente por meio da expansão da Rede Nacional de Comunicação Pública. Aproveitamos a oportunidade para disponibilizar ao ouvinte outras formas de acesso aos nossos conteúdos: WebRádios EBC: [radios.ebc.com.br/aovivo](http://radios.ebc.com.br/aovivo) | Rádios EBC: aplicativo gratuito, disponível para smartphone com sistema Android e iOS. Informamos ainda que a EBC está em constante processo de expansão do sinal da TV Brasil para todas as localidades do país, seja por meio de cobertura própria ou por meio de emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública. Nesse momento, não há previsão de instalação de equipamentos digitais em Caxias do Sul/RS. Entretanto, o sinal da TV Brasil pode ser assistido na localidade das seguintes maneiras: WebTV: [tvbrasil.ebc.com.br/webtv](http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv) | TV Brasil Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema Android e iOS | Canais por assinatura | Parabólica. Continue acompanhando a TV Brasil. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora: [tvbrasil.ebc.com.br](http://tvbrasil.ebc.com.br)”



A **Nacional FM de Brasília** e a **MEC FM de Belo Horizonte** receberam três solicitações cada, que representam 5,26% do total. A **Nacional FM de Belo Horizonte** recebeu duas solicitações (3,5%) e a **Nacional FM de São Paulo**, **MEC AM do Rio de Janeiro**, **Nacional FM de Recife** e **Nacional FM do Rio de Janeiro** receberam uma solicitação cada (1,75%). Os pedidos incluem melhoria de sinal, visitação às rádios, contato do WhatsApp da emissora e disponibilização na internet das radionovelas.



**Processo nº 00112.001832/2022-08A**

*“É com muita emoção que venho a agradecer em meu nome, e sei que em nome de milhares de pessoas, pelo presente que a EBC, por meio da Rádio Nacional do Rio de Janeiro e do site da EBC, veio nos presentear com este maravilhoso resgate do Grande Teatro. É a minha infância de volta através da maravilhosa Rádio Nacional. Eu não enxergo, trabalho em um hospital do RJ como auxiliar de radiologia, e infelizmente nem sempre posso ouvir no trabalho, pois é aos fins de semana. No site, só tem 12 peças. Gostaria que colocassem as outras que já foram ao ar para que, pela internet, eu possa ouvir.”*

**Resposta**

*“A Coordenação de Produção e Jornalismo - RJ informa que os episódios do Grande Teatro que foram ao ar são disponibilizados gradativamente e atualizados toda semana.”*

**Reclamação**

Neste bimestre, as reclamações foram responsáveis por 19,4% do total de demandas. Foram registradas neste bimestre 19 queixas, contra 29 no ano anterior.

A **Nacional AM do Rio de Janeiro** foi a emissora que mais recebeu reclamações, 42% do total. Das oito queixas, cinco dizem respeito a descontinuidade do programa *Histórias do Frazão*, que saiu do ar no dia 30 de junho. As demais reclamações são relativas à mudança de horários, à falta de disponibilização de conteúdos no site de Rádios e ainda ao não funcionamento do player de um áudio.

**Processo nº 00112.001844/2022-24**

*“Gostaria de registrar o descontentamento com a notícia de que o programa *Histórias do Frazão* pode vir a ser descontinuado. Um programa dedicado a preservar e exaltar a história da Rádio Nacional ser descontinuado justamente no ano de comemoração do centenário do rádio no Brasil foi de grande insensibilidade da EBC. Espero que reconsiderem essa atitude.”*

**Resposta**

*“A Gerência Executiva da emissora agradece a sintonia e informa que vários critérios são levados em consideração para renovação de contratos de programas e outros conteúdos vigentes e encerramentos de alguns destes contratos são atos legítimos da gestão, que fazem parte da rotina administrativa de qualquer empresa. Manifestações contrárias são compreendidas como normais dentro do ambiente democrático e de respeito à diversidade de opiniões. Neste contexto, a gerência da emissora aproveita a oportunidade para reforçar todo respeito ao colega de trabalho Osmar Frazão, reconhecidamente portador de riquíssima história na comunicação e cultura de nosso país, desejando a ele sucesso em outros projetos que, porventura, venha a desenvolver.”*

A segunda emissora que mais registrou reclamações foi a **MEC FM de Belo Horizonte** com um total de quatro críticas. Todas as queixas trataram da qualidade do sinal da transmissão na região. Para sanar o problema, a **EBC** está em negociação com a Empresa Mineira de Comunicação (EMC) com a finalidade de expandir o sinal da **MEC FM** em Belo Horizonte.

**Processo nº 00112.002282/2022-36**

*“Inauguraram a Rádio MEC FM 81,7 em Belo Horizonte. Música clássica de excelente qualidade, mas a transmissão é de péssima qualidade. Nesta semana iniciada em 15/08, a emissora ficou mais fora do ar que no ar. Hoje, 18/8, a transmissão agora à tarde está particularmente irritante, não se sustenta.”*

**Processo nº 00112.002289/2022-58**

*“Em Belo Horizonte, a Rádio MEC FM está fora do ar novamente. Já reclamei várias vezes, e o problema persiste. Favor providenciar uma solução duradoura.”*

**Resposta**

“A Gerência Executiva de Engenharia informa que, sobre o pleno funcionamento da Rádio MEC em Belo Horizonte, aguarda validação do acordo entre a EBC e a Empresa Mineira de Comunicação (EMC) para ligar o novo transmissor de 20KW, com a finalidade de atender toda a Grande Belo Horizonte.”

A **Nacional AM de Brasília** registrou três reclamações. As queixas tratam do volume da música de fundo do programa *Revista Brasil* e das dificuldades para baixar o programa *Viva Maria* pela internet.

**Processo nº 00112.002207/2022-75**

“Por favor, diminuam o volume da música de fundo do programa ‘Revista Brasil’. Chega a irritar ficar escutando a mesma coisa o tempo todo. A audiência agradece.”

**Respostas**

“A Coordenação de Produção da emissora agradece a sintonia e informa que sua mensagem já foi repassada à equipe do *Revista Brasil*, com orientação em especial ao operador do horário, para que verifique com frequência o volume da trilha durante o programa.”

**Processo nº 00112.002080/2022-94**

“Gostaria de saber por que não consigo mais baixar o *Viva Maria* pelo site.”

**Resposta**

“A Gerência de Jornalismo Web informa que os programas *Viva Maria* podem ser baixados diretamente no site das Rádios, no endereço [radios.ebc.com.br/viva-maria](http://radios.ebc.com.br/viva-maria). Basta clicar na seta ao lado da barra de player, na parte superior direita da página, assim como indicado na imagem em anexo.”

A **MEC FM** recebeu duas reclamações. A **Nacional FM de Brasília** e **Nacional do Alto Solimões** receberam uma queixa cada.

**Processo nº 00112.001867/2022-39**

“Sou ouvinte perene da Rádio MEC FM no Rio de Janeiro, e os anúncios da programação da TV Brasil, feitos nos intervalos por ‘animadoras’ com gritos estentóreos, quase histéricos, ferem-me os ouvidos, fazem-me invariavelmente abaixar o volume da transmissão. Sugiro moderação na poluição sonora, talvez com um estilo mais ameno de locução.”

**Resposta**

“A Gerência de Negócios e Publicidade Legal agradece a sintonia e afirma que, para nós da EBC, as contribuições dos nossos ouvintes e telespectadores são valiosas. Afinal, trabalhamos diariamente para desenvolver conteúdos que sejam relevantes para as pessoas. Sua mensagem já foi encaminhada para a área responsável e será analisada tecnicamente.”

## Elogio

Terceiro tipo de manifestação mais frequente dos ouvintes das **Rádios EBC**, os elogios reuniram 15,3% do total de mensagens recebidas em julho e agosto de 2021. Neste bimestre, do total de 98 demandas, 15 foram elogios, no mesmo período em 2021, do total de 159 manifestações, 23 eram positivas.

Em geral, as manifestações enaltecem a programação das emissoras, locutores, funcionários, reportagens, quadros e programas específicos.

As emissoras mais elogiadas foram a **MEC FM** e a **Nacional FM de Brasília**, cada uma com quatro manifestações. A **Nacional da Amazônia**, **Nacional AM do Rio de Janeiro** e a **Nacional AM de Brasília** receberam dois elogios cada. A **Nacional do Alto Solimões** foi elogiada uma vez.



### Processo nº 00112.002222/2022-13

*“Apresento os cumprimentos pela qualidade da programação Nacional FM, Hora do Ouvinte, conduzido pela jornalista Maria Vilhena e todos os demais jornalistas e funcionários. Parabéns! Votos de continuado êxito na difusão da cultura musical brasileira.”*

### Processo nº 00112.002106/2022-02

*Ouvinte elogia especiais da Rádio MEC para marcar os 100 anos do rádio no Brasil. Parabeniza toda a equipe envolvida na elaboração e veiculação do conteúdo.*

### Processo nº 00112.001922/2022-91

*“Ótima reportagem sobre o jovem boxeador Gabriel. Parabéns a ele e à Rádio Nacional por dar visibilidade aos jovens da cidade de Tabatinga/AM.”*

### Processo nº 00112.001846/2022-13

*“Parabéns pela programação das Rádios Nacional e MEC AM e FM, tanto nos campos do jornalismo quanto nos musicais. Parabéns pela seriedade e carinho com o público. Felicidades e sucesso! Grato por existirem em minha vida!”*

### Processo nº 00112.001958/2022-74

*“Meus parabéns pelas músicas e pelos quadros de jovens”.*

### Processo nº 00112.002130/2022-33

*“Registro meus parabéns pelos 36 anos do Revista Brasil, por meio do âncora Valter Lima, pelo excelente trabalho de comunicação, com qualidade e seriedade, que levanta o nome do rádio no Brasil e no mundo.”*

## Sugestão

Menos frequentes entre as manifestações deste bimestre, as sugestões responderam por 7,1% do total das demandas recebidas entre julho e agosto de 2022. São dicas valiosas dos ouvintes no intuito de aprimorar e enriquecer a programação veiculada nas **Rádios EBC**. Elas englobam os mais variados temas e assuntos como expansão de sinal, pedidos de músicas e de reprises de radionovelas.

A **MEC FM** foi a emissora que mais recebeu sugestões de seu público. Foram três, que representam 42,85% do total. A **Nacional FM de Brasília** recebeu duas sugestões, que equivalem a 28,57%. A **Nacional da Amazônia** e **Nacional FM de São Paulo** receberam uma sugestão cada (14,28%).

**Processo nº 00112.001901/2022-75**

“Quero deixar como sugestão para a EBC estabelecer uma retransmissora da Rádio MEC ou da Nacional na capital gaúcha, Porto Alegre. E também, colocar o sinal digital da TV Brasil na minha cidade: Caxias do Sul/RS. Aguardo uma resposta.”

**Processo nº 00112.001990/2022-50**

“Peço, se possível, que a Rádio MEC toque a obra ‘Pedro e o Lobo’ de Serge Prokofiev. Muito obrigado pela excelente música proporcionada pela Rádio MEC”.

**Resposta**

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e solicita que os pedidos musicais sejam feitos pelo WhatsApp (21) 99710-0537.”

**Processo nº 00112.002263/2022-18A**

“Gostaria que a emissora abrisse mais horários para a rádio dramaturgia. Como sugestão, reprisem também: ‘A Rosa Rebelde’, de 1975; ‘A Escrava Anastácia’, de 1985; ‘Serra Brava’, de 1974; ‘Xica da Silva’, de 1974. Gostamos também de ouvir ‘O Grande Teatro’ aos domingos. As radionovelas de Moisés Weltimam estão digitalizadas no arquivo cultural, inclusive ‘Jerônimo, o herói do sertão’, poderiam ser reprisadas pela Rádio Nacional do Rio de Janeiro em rede com a EBC. Aliás se fosse possível, gostaríamos que a Nacional do RJ, tivesse radionovelas o dia todo.”

**Processo nº 00112.002355/2022-90**

Ouvinte da Rádio Nacional da Amazônia, residente em Sucupira do Norte/MA, sugere que a transmissão em 49 metros funcione por todo o dia, e não apenas em alguns horários. Disse conhecer as outras formas para ouvir a rádio (aplicativo para o celular e computador), mas que gosta mesmo é de ouvir pelo rádio.

**Resposta**

“A EBC informa que está em processo de aquisição de novos equipamentos, que permitirão, no futuro, o funcionamento dos transmissores de Ondas Curtas de forma ininterrupta. Atualmente a EBC transmite a Rádio Nacional da Amazônia nos seguintes horários: frequência 11.780 Khz (25m), das 5h às 23h; e frequência 6.180 Khz (49m), das 5h às 7h30 e das 15h às 20h.”

## Mapeamento das Contribuições

O assunto mais recorrente nas manifestações dos ouvintes deste bimestre foi Marketing, negócios e serviços com 33,67%, seguido de Grade de programação com 20,4%. Conteúdo de Entretenimento representou 19,9% das manifestações, seguido de Sinal/Sintonização, com 18,4%, e Conteúdo Jornalístico, com 6,2%. Programação especial e Outros conteúdos representaram 1% das demandas, cada.

Os temas mais citados foram Central do Ouvinte, com 26,5%, seguido de Qualidade do conteúdo/serviço, com 22,4% das participações do público. Sinal Aberto e Oferta de conteúdo/serviço obtiveram 15% das manifestações cada, seguido de Disponibilização de conteúdo (5%), Portal (4%), Expansão de Cobertura (3%) e Pauta (2%).

Os subassuntos Horário, Aplicativos, Participação em programa, Visitaçã/contato, Licenciamento, Sinal de satélite obtiveram 1% cada.



Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	33
Grade de programação	20
Conteúdo de entretenimento	19
Sinal/sintonização	18
Conteúdo jornalístico	6
Programação especial	1
Outros conteúdos	1
<b>Total</b>	<b>98</b>

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Central do Ouvinte	26
Qualidade do conteúdo/serviço	22
Sinal aberto	15
Oferta de conteúdo/serviço	15
Disponibilização de conteúdo	5
Portal	4
Expansão de cobertura	3
Pauta	2
Horário	1
Aplicativos	1
Participação em programa	1
Visitação/contato	1
Licenciamento	1
Sinal de satélite	1
<b>Total</b>	<b>98</b>

## RADIOAGÊNCIA NACIONAL

Durante os meses de julho e agosto de 2022, a **Radioagência Nacional** recebeu seis contribuições. Duas demandas a mais em comparação ao mesmo período do ano anterior. Do total, foram registradas duas solicitações, duas reclamações, um elogio e uma sugestão.

Julho/Agosto 2022		
Radioagência Nacional	Quantidade	%
Elogio	1	16,7%
Reclamação	2	33,3%
Solicitação	2	33,3%
Sugestão	1	16,7%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

### Processo nº 00112.002111/2022-15

“Apenas um elogio ao conteúdo da página sob o título ‘Ministros de defesa das Américas assinam declaração em Brasília’.”

**Resposta**

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

**Processo nº 00112.001988/2022-81B**

“Na segunda-feira, vocês precisam, já bem de manhã, entrar com os resultados do Brasileirão, Copa do Brasil, Libertadores etc.”

**Processo nº 00112.001988/2022-81A**

“Perdoem-me, mas vocês precisam melhorar nesse quesito. Eu utilizo o material de vocês, em especial o esporte, dia de segunda-feira, os campeonatos bombando e vocês colocam matéria de ginástica artística?”

**Resposta**

“A Gerência de Jornalismo da Rádio Nacional agradece o contato e informa que a sugestão será repassada à equipe de esportes para conhecimento e providências cabíveis.”

**Processo nº 00112.002147/2022-91**

“Por gentileza, podem retirar o nome de Estela Braga Mello da matéria? O intuito da matéria é expor o abuso de autoridade, e tudo bem por isso, mas expor a pessoa, eu não diria nem a profissional, no caso é prejudicial para a carreira dela, no mundo em que vivemos atualmente. Fazem pesquisas na internet com nossos nomes e, no caso de Estela, por estar envolvida em um conflito, podem haver recusas para contratá-la por mero preconceito, uma vez que ela foi vítima na matéria. Há pessoas que nem leem o conteúdo, simplesmente fazem associação do nome ao conflito relatado.”

**Resposta**

“A Coordenação de Produção e Reportagem da Rádio Nacional informa que o nome citado na demanda foi retirado tanto do áudio quanto do texto da matéria, como pode ser conferido no link [agencia-brasil.etc.com.br/radioagencia-nacional/direitos-humanos/audio/2017-06/conselho-de-direitos-humanos-acusa-prefeito-de-](http://agencia-brasil.etc.com.br/radioagencia-nacional/direitos-humanos/audio/2017-06/conselho-de-direitos-humanos-acusa-prefeito-de-)”



Ao longo dos meses de julho e agosto de 2022, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 198 demandas, resultando em uma diminuição de 50% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 396 manifestações.

Na análise percentual das demandas, vale destacar que os elogios respondem por uma fatia maior das mensagens neste ano, saltando de 11,9% para 17,2%. As reclamações, por sua vez, caíram de 22,5% em 2021, para 20,2% em 2022.

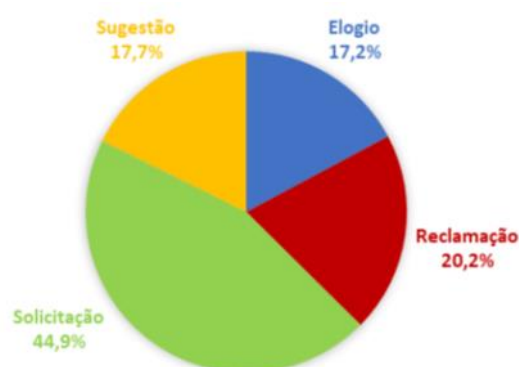
### Julho e Agosto 2021

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



### Julho e Agosto 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	34
Reclamação	40
Solicitação	89
Sugestão	35
<b>Total</b>	<b>198</b>



## Elogios

A grade de programação da **TV Brasil** recebeu a maior parte dos elogios dos telespectadores. E 44,12% das demandas foram de mensagens de apreço pelos programas, atrações e telejornais da emissora pública de tevê. Os conteúdos de entretenimento, especificamente, receberam 32,35% das manifestações do público.

Elogio	Quantidade
Grade de programação	15
Conteúdo de entretenimento	11
Conteúdo esportivo	5
Conteúdo infantil	1
Marketing, negócios e serviços	1
Sinal/sintonização	1
<b>Total</b>	<b>34</b>

**Processo nº 01217.009168/2022-21**

“Parabéns aos meios de comunicação da EBC. Notícias e entretenimento com muita responsabilidade, transparência e de extrema importância aos cidadãos brasileiros. Espero que continuem sempre a divulgar os trabalhos independentemente da gestão dos governos.”

**Processo nº 00112.002202/2022-42**

“Acompanho a EBC desde o ano passado, acredito que a empresa tem muito a acrescentar na vida dos brasileiros. Tenho acompanhado a programação. Meu pai gosta muito de assistir, inclusive não perde e sempre é o mesmo canal. A empresa está de parabéns!”

**Processo nº 00112.002090/2022-20**

“O motivo do meu contato é parabenizar toda a equipe da EBC e parabenizar toda a programação, em especial o Vale Agrícola, por ser um programa que traz alegria, paz e inspiração. Há muitos anos eu sou fã dessa TV maravilhosa!”

**Processo nº 00112.001962/2022-32**

“Eu só queria parabenizar a TV Brasil pelo programa Parques do Brasil. É um programa fantástico que nos mostra as belezas naturais de nosso país. Esse tipo de programação precisa ser mais divulgada, pois tenho certeza que muitas pessoas não conhecem. Meus parabéns a todos os responsáveis por uma programação com essa qualidade e beleza!”

**Processo nº 00112.001959/2022-19**

“Volto a ter contato para elogiar, novamente, a programação. Excelente a escolha do filme e do horário de sua apresentação de hoje. Continuem assim, prestigiando o que é bom e proporcionando possibilidades de escolhas para o público brasileiro.”

**Processo nº 00112.002335/2022-19**

“O programa Brasil Visto de Cima é um programa nota 10, pois mostra as belezas do nosso amado Brasil. Continue assim! Parabéns.”

Atenta a datas que sensibilizam o telespectador, a programação da **TV Brasil** dedicou a faixa **Cine Nacional**, no dia 30 de junho e na madrugada do dia 1º de julho, à exibição do filme *Chico Xavier*. A atração, inédita na emissora, foi uma homenagem ao médium brasileiro pelos 20 anos de sua morte e rendeu elogios dos telespectadores.

**Processo nº 00112.001838/2022-77**

“Agradeço o presente que a emissora nos proporcionou na noite de ontem. Chico e suas duas vidas. Chorei e ri. Foram emoções que se perderam ao longo da vida! Muito obrigada. Com muito carinho e respeito pelo vosso trabalho.”



A exibição dos filmes do ator, humorista, cantor e cineasta Amácio Mazzaropi também rendeu elogios à **TV Brasil**.

#### Processo nº 00112.002159/2022-15

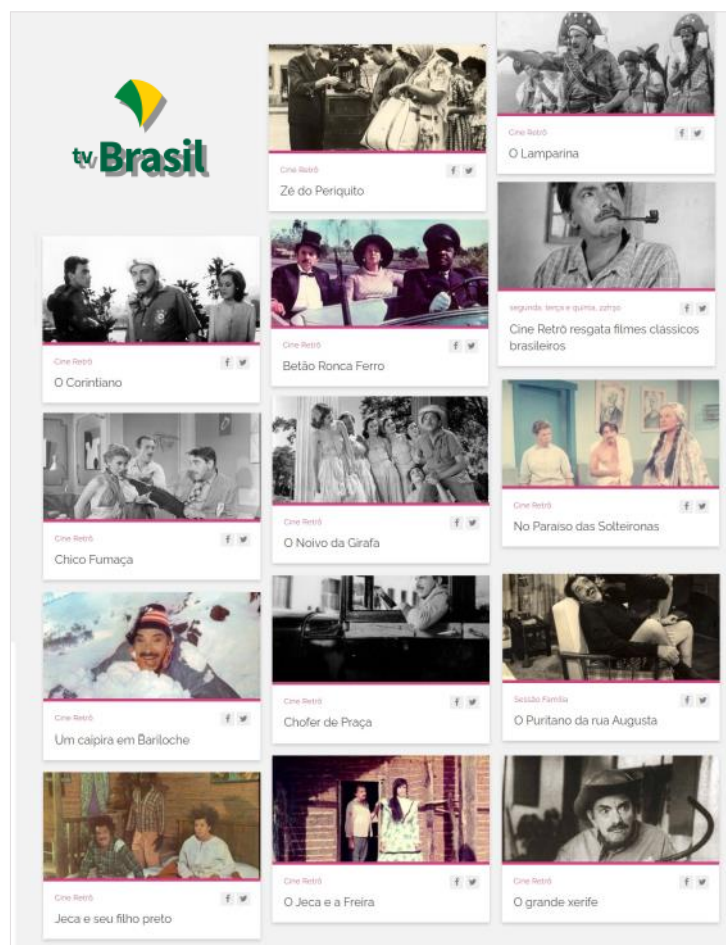
*“Sou natural de São Luís do Maranhão, militar da Aeronáutica. É com grande satisfação que enalteço meu agradecimento à TV Brasil pela excelente programação. Em especial, ao Cine Retro, por homenagear um dos maiores artistas brasileiros, o grande Mazzaropi. Sem deixar de mencionar, o comprometimento da referida emissora de nos manter atualizados com telejornalismo e documentários ricos em informação.”*

#### Processo nº 00112.002252/2022-20

*“Gostaria de parabenizar a TV Brasil pela exibição constante dos filmes do Mazzaropi. Não me canso de assistir. Na exibição da programação diária, poderia constar todos os dias que é exibido. Geralmente assisto aos sábados. Parabéns, é uma programação que nos distrai e ajuda bastante no lazer, por não ter assuntos relacionados a maldade humana que vivemos atualmente.”*

#### Processo nº 00112.002266/2022-43

*“Agradeço a EBC Brasil pela programação da TV. Tenho assistido aos filmes antigos do Mazzaropi e o noticiário. Sei que pode não ser muito assistido pelas pessoas, mas acho que vocês dão a opção de pessoas interessadas conhecerem, de forma fácil, valores brasileiros como o Mazzaropi. Tenho 41 anos e confesso que estou conhecendo os filmes agora. Estou gostando da simplicidade do passado e das piadas ou situações engraçadas muito simples, sem maldade alguma. Imagino que tempo gostoso de um mundo com pouca maldade. Obrigado aos profissionais do canal.”*





E as atrações esportivas da **TV Brasil** ganharam – no mês de agosto – uma nova identidade visual. Tanto o *No Mundo da Bola* quanto o *Stadium* estão com cenários mais modernos, vinhetas atualizadas e um pacote gráfico mais tecnológico. Mudanças que tornam os programas mais ágeis e os aproximam do público, que gostou do que viu na tela da tevê.

#### Processo nº 00112.002237/2022-81

*“Gostaria de deixar meu comentário sobre o novo cenário do programa No Mundo da Bola. Ficou muito bonito. Parabéns aos idealizadores.”*



## Reclamações

Sinal/sintonização foi o assunto mais recorrente nas reclamações recebidas, respondendo por 45% das mensagens queixosas do público. Em seguida, com 25%, ficou a grade de programação.

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	18
Grade de programação	10
Conteúdo de entretenimento	9
Conteúdo jornalístico	1
Marketing, negócios e serviços	1
Conteúdo esportivo	1
<b>Total</b>	<b>40</b>

#### Processo nº 00112.001870/2022-52

*Telespectador reclama que no Rio de Janeiro, na região de Santo Cristo (CEP: 20.220-740), o sinal da TV Brasil está fraco.*

**Resposta**

“A EBC está em constante processo de expansão de sua cobertura, buscando levar a programação da TV Brasil para todas as localidades do país, seja por meio de cobertura própria ou com emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP). A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informa que, na localidade, é possível obter visada direta com as antenas da montanha do Sumaré (RJ). Sugerimos, então, uma nova sintonia de canais e/ou uma verificação no sistema de recepção de sinal. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24 horas, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos das seguintes maneiras: WebTV: [tvbrasil.ebc.com.br/webtv](http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv) | TV Brasil Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema Android e iOS | Canais por assinatura: NET Claro TV - canal 531 HD | OI TV - canal 503 HD | SKY - canal 23 | Vivo TV - Canal 3 (TV Brasil SD) - Canal 503 (TV Brasil HD) - Canais 199 e 234 (TV Brasil DTH) | Parabólica: Satélite Star One C2 70° W | Frequência Descida: 3755,5 MHz | Polarização: Horizontal | Symbol Rate: 7.500 Msym/s | FEC: 3/4 | BW: 9 Mhz | Modulação: DVB-S2 | 8PSK | Roll Off: 20%. Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão em [tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar](http://tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar).”

**Processo nº 00112.002151/2022-59**

“Sou telespectadora assídua da TV Brasil, resido no Rio de Janeiro, Zona Oeste, Inhoáiba. Porém, há dias que fica sem sinal. Tem alguma solução?”

**Resposta**

“A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - EBC/RJ enviou a seguinte resposta para a sua demanda: ‘Realizamos uma medição de campo na região de Campo Grande e os resultados mostraram que nosso sinal estava deficiente na região. No dia 08/08/2022, realizamos uma alteração em nossa antena que melhorou bastante a qualidade do sinal na localidade. Sugerimos uma nova verificação do sinal em seu receptor, pois acreditamos que sua recepção tenha melhorado. Caso o problema não tenha sido resolvido, solicitamos novo contato, com o CEP da residência e um ponto de referência próximo, para que realizemos uma nova medição mais direcionada para sua região, entender o que está ocorrendo e darmos solução. De qualquer maneira, estaremos à disposição. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras: (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito anteriormente)’.”

**Processo nº 00112.001909/2022-31**

Morador de João Pessoa/PB informa que o sinal da TV Brasil fica péssimo quando chove. Local: Bairro Cuia - João Pessoa/PB - CEP 58077 310.

**Resposta**

“A EBC está em constante processo de expansão de sua cobertura, buscando levar a programação da TV Brasil para todas as localidades do país, seja por meio de cobertura própria ou com emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP). Na localidade, a TV UFPB integra a RNCP. De acordo com a diretoria da emissora local, a cidade de João Pessoa teve um volume de chuva acima do esperado nas últimas semanas. Contudo, não há registro de interrupção do sinal na região. Sugerimos, então, uma verificação da antena de recepção e, caso seja antena interna, indicamos a instalação de uma antena externa, para melhor recepção do sinal. Após a checagem do sistema de recepção (antena, cabos e conexões), é importante realizar uma nova sintonia de canais. Para conhecimento, segue o contato direto da Ouvidoria da Universidade Federal da Paraíba: E-mail: [ouvidoria@reitoria.ufpb.br](mailto:ouvidoria@reitoria.ufpb.br) | Tel.: (83) 3216.7998. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras: (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito anteriormente).”

**Processo nº 00112.001989/2022-25**

“Reporto-me à cobertura do evento Encontro de Bolsonaro com Embaixadores. A câmera ficou focada de forma estática no presidente, desconsiderando as imagens no telão e deixando a informação incompleta. Também não houve imagens sobre a plateia ou sonorização da reação da audiência ao final do encontro. Não sei se há restrição eleitoral, mas o conteúdo da transmissão ficou incompleto e pouco jornalístico. Uma das transmissões mais pobres que assisti na GovTV.”

**Resposta**

“A Gerência Executiva de Serviços de Comunicação informa que, assim como as outras emissoras, a TV Brasil registrou o evento com o uso de uma câmera. A respeito dos questionamentos sobre as imagens reproduzidas em um telão e reação dos presentes, a Gerência ressalta que a Empresa Brasil de Comunicação, da mesma forma que outros órgãos públicos, deve cumprir restrições previstas na lei que trata do período de defeso eleitoral (de 2 de julho a 31 de outubro). Uma das determinações dessa lei é a proibição de veiculação de publicidade que possa configurar propaganda eleitoral ou desvirtuamento de propaganda com conseqüente benefício a determinado candidato, podendo configurar abuso de poder político ou econômico. As condutas vedadas na legislação em vigor têm, por objetivo, combater a assimetria de oportunidades patrocinada por recursos públicos.”

**Processo nº 00112.002066/2022-91**

Telespectadora, via telefone, reclama da faixa de programação infantil, pois o tempo de programas para crianças está curto. Reclama também da repetição de desenhos no período da manhã. Pede mais diversidade dos programas infantis e que sejam mais lúdicos, principalmente nas férias escolares para dar mais atenção à essa grade.

**Resposta**

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que a sua reclamação foi encaminhada ao setor responsável para conhecimento e providências que julgarem necessárias.”

Fato que recebeu reclamações do público foi a exibição incorreta de um capítulo da novela Os Imigrantes. Os telespectadores perceberam o problema e questionaram o motivo. De acordo com a Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC, uma falha envolvendo o licenciante do conteúdo levou à exibição do episódio equivocado.

**Processo nº 00112.002268/2022-32**

“TV Brasil, queria entender o que houve com a novela Os imigrantes. Ontem, 16/8, deveria passar o capítulo 86 e vocês passaram o 94.”

**Processo nº 0054/2022**

“O capítulo de hoje (16/08/22), da novela Os Imigrantes, está errado. A impressão que dá é que pularam uns oitos capítulos! Por favor, vejam isso.”

**Processo nº 0055/2022**

“O capítulo de hoje, 16/08/2022, da novela Os Imigrantes, seria o capítulo 86, mas foi ao ar o capítulo 94. Pulou 9 capítulos. Me desculpe se eu estiver errada.”

**Processo nº 0056/2022**

“Tenho acompanhado a reapresentação da novela Os Imigrantes e percebi que, nesta terça-feira, 16/08, a novela deu um salto na história, deixando os telespectadores sem saber o que aconteceu em relação a muitos personagens no decorrer deste período. Qual o motivo desse corte na sequência?”



**Resposta**

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC enviou a seguinte resposta para a sua reclamação: ‘Foi identificada uma falha técnica-operacional, inclusive envolvendo o licenciante do conteúdo, que levou à exibição do episódio equivocado da novela ‘Os Imigrantes’, no dia 16/08/2022. Após rigorosa análise interna, verificando todo o fluxo de ações que compõem a distribuição de conteúdos em nossas telas para a identificação dos fatores que contribuíram para a ocorrência dessa falha, foram tomadas providências visando o aprimoramento de alguns processos para que problemas semelhantes não voltem a ocorrer. Informamos, ainda, que o episódio correto foi exibido no dia seguinte, 17/08/2022, retomando a ordem cronológica da obra. Lamentamos o ocorrido e reforçamos que todos os episódios da novela Os Imigrantes também estão acessíveis no aplicativo TV Brasil Play, disponível para smartphones com sistema operacional Android ou iOS, e também pelo link: [play.ebc.com.br/programas/440/os-imigrantes](http://play.ebc.com.br/programas/440/os-imigrantes).’”

**Solicitações**

Das solicitações recebidas, o conteúdo de entretenimento foi responsável pela maior parte (33,71%). Na sequência, sinal/sintonização recebeu 21,35% das mensagens que solicitavam alguma informação e/ou atendimento.

Solicitação	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	30
Sinal/sintonização	19
Marketing, negócios e serviços	15
Grade de programação	11
Conteúdo jornalístico	5
Conteúdo infantil	5
Conteúdo esportivo	3
Administrativo	1
<b>Total</b>	<b>89</b>

**Processo nº 00112.001953/2022-41**

“Gostaria que a TV Brasil voltasse a passar As Maravilhas do Sistema Solar, um documentário da BBC que foi exibido uma vez na TV Brasil.”

**Resposta**

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que sua solicitação será encaminhada ao setor responsável para conhecimento e providências que julgarem necessárias.”

**Processo nº 00112.002048/2022-17**

“Gostaria de poder assistir ao filme A Cidade das Crianças. Envio um Pix se for necessário.”

**Resposta**

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que sua solicitação será encaminhada ao setor responsável para conhecimento e providências que julgarem necessárias.”

**Processo nº 00112.001841/2022-91**

“Sou da cidade de Casa Branca/SP e gostaria de saber se vocês irão fazer a transmissão do Aspirantado (Espadim) na Academia da Força Aérea - AFA, na próxima sexta, dia 8.”

**Resposta**

“A Gerência de Serviços de Comunicação informa que, até o momento, não há previsão de transmissão da cerimônia.”

**Processo nº 00112.001930/2022-37**

“A TV está fora do ar aqui em Cuiabá/MT. Está sem sinal.”

**Resposta**

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e o interesse em nossos conteúdos. A EBC está em constante processo de expansão de sua cobertura, buscando levar a programação da TV Brasil para todas as localidades do país, seja por meio de cobertura própria ou com emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP). Na localidade, a TV Universidade UFMT integra a RNCP. De acordo com a diretoria da emissora local, a TV UFMT passou por um problema pontual na transmissão, já solucionado. Segundo os técnicos responsáveis, o sinal está sendo transmitido dentro da normalidade. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24 horas, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos das seguintes maneiras: WebTV: [tvbrasil.ebc.com.br/webtv](http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv) | TV Brasil Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema Android e iOS | Canais por assinatura: NET Claro TV - canal 531 HD | OI TV - canal 503 HD / SKY - canal 23 | Vivo TV - Canal 3 (TV Brasil SD) - Canal 503 (TV Brasil HD) - Canais 199 e 234 (TV Brasil DTH) | Parabólica: Satélite Star One C2 70° W | Frequência Descida: 3755,5 MHz | Polarização: Horizontal | Symbol Rate: 7.500 Msym/s | FEC: 3/4 / BW: 9 Mhz | Modulação: DVB-S2 / 8PSK | Roll Off: 20%. Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão em [tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar](http://tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar).”

**Processo nº 00112.002401/2022-51**

“Gostaria de saber por que Fortaleza não tem o sinal da TV Brasil em canal aberto. O canal 5.1 que passa alguma coisa da TV Brasil, passa mais a programação da TV Cultura. Seria bom que a TV Brasil abrisse o sinal para Fortaleza passar a programação na íntegra.”

**Processo nº 00112.001892/2022-12**

“Gostaria de solicitar a disponibilização na TV aberta do sinal da TV Brasil em Fortaleza. Atualmente, a TV Ceará se propõe a fazer isso, mas, na prática, não exhibe nada, apenas a TV Cultura. Por conta de a TV Ceará, em teoria, ser afiliada à TV Brasil, os fortalezenses acabam ficando sem acesso à programação da rede, e isso é muito ruim. Não sei como é o trâmite, mas temos por aqui um canal repetido: a TV Assembleia, que atualmente está tanto no 7, alguma coisa, e no 31, sinal digital. De repente, a TV Brasil poderia ocupar um desses canais.”

**Resposta**

“A EBC está em constante processo de expansão de sua cobertura, buscando levar a programação da TV Brasil para todas as localidades do país, seja por meio de cobertura própria ou com emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP). Na localidade, a TV Ceará integra a RNCP. Os contratos de afiliação preveem a retransmissão de uma parte da programação da TV Brasil, fazendo assim com que a emissora também tenha espaço em sua grade para a programação local, suas produções próprias e exibição de outros programas por parceria ou licenciamento. Como detentora da outorga do canal, ela é a responsável direta por sua linha editorial e programação, devendo por força de lei, inserir conteúdo regional em seu canal de televisão. Caso queira demonstrar seu descontentamento com a programação transmitida, seguem os contatos da TV Ceará: Tel: (85) 3101.3121/3125 | E-mail: [jornalismo@tvceara.ce.gov.br](mailto:jornalismo@tvceara.ce.gov.br). Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras: (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito anteriormente).”

## Sugestões

O público da **TV Brasil** envia propostas de novas atrações e de mudanças nos horários de determinados programas com frequência. Do total de sugestões recebidas, 62,86% foram sobre conteúdo de entretenimento.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	22
Grade de programação	8
Outros conteúdos	2
Conteúdo jornalístico	1
Conteúdo esportivo	1
Marketing, negócios e serviços	1
<b>Total</b>	<b>35</b>

### Processo nº 00112.002041/2022-97

*“Gostaria de sugerir que a TV Brasil crie um programa de crítica de filmes, livros, músicas, peças de teatro e artes plásticas. Não só sobre obras da atualidade, mas também sobre obras clássicas da história da arte. Na minha opinião, esse é um setor que está faltando na programação da TV Brasil. Pois, sendo uma tevê pública, a função primordial da TV Brasil é educar o povo. E a educação do povo brasileiro compreende, entre outras coisas, fornecer-lhe cultura geral.”*

### Processo nº 00112.002007/2022-12

*“Gostaria de dar duas sugestões para a TV Brasil: 1) criar um programa que eduque a população brasileira sobre leis de trânsito. Atualmente, a população brasileira conhece muito mal essas leis, o que se reflete no elevado número de infrações e acidentes de trânsito que a população comete no seu dia a dia. Um programa educativo sobre o tema diminuiria esses acidentes e infrações. 2) transmitir seriados espanhóis. Atualmente, a tevê espanhola possui seriados muito bons.”*

### Processo nº 00112.002120/2022-06

*Telespectador sugere que a TV Brasil transmita as seguintes novelas, séries e filmes: a) Novelas: Cor-de-Encantado, Sonho Meu, Rei do Gado, Era Uma Vez..., A Vida da Gente, Carrossel. b) Séries: Castelo Rá-Tim-Bum, Jesus, Vila Sésamo. c) Filmes: Pequenas Histórias, O Jeca e a Égua Milagrosa.*

### Processo nº 00112.001991/2022-02

*Telespectador sugere que a TV Brasil transmita as seguintes novelas e programas: Novelas: Êta Mundo Bom!, Chocolate com Pimenta, O Cravo e a Rosa, Sonho Meu, Cheias de Charme. Programas: Sítio do Picapau Amarelo, O Menino Maluquinho, A Turma do Pererê, Deu a Louca na História, Catalendas.*

### Resposta

*“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que sua solicitação será encaminhada ao setor responsável para conhecimento e providências que julgarem necessárias.”*

A **TV Brasil** estreou a segunda temporada do programa *Canto & Sabor do Brasil*. Após o sucesso da primeira temporada, que entrevistou, entre outros, Frank Aguiar, Jackson Antunes, Matogrosso e Mathias, Sérgio Reis, Renato Teixeira, Silvio Brito e Moacyr Franco; a dupla Gilberto e Gilmar foi a convidada do apresentador Paulinho Del Ribeiro para abrir a nova sequência.



#### Processo nº 00112.001914/2022-44

“Sou telespectadora assídua do programa *Canto & Sabor aos domingos*, 11h. A minha sugestão é que haja reprise durante a semana, pois nem todos conseguem assisti-lo! Obrigada! Sucesso! Parabéns pela programação! Ótima semana!”

O programa é reconhecido pelo público por reunir num só formato a música sertaneja, a culinária regional e as curiosidades do folclore em uma conversa informal entre os participantes. Cumprindo os princípios contidos na Lei de Criação da EBC (Lei nº 11.652/2008), a emissora pública promove a cultura nacional, estimulando a produção regional e exibindo uma programação com finalidade artística e cultural.

## Mapeamento das Contribuições

Das contribuições recebidas, conteúdo de entretenimento foi o assunto mais demandado (36,36%). Em seguida, com 22,22%, ficou a grade de programação da **TV Brasil**. Na sequência, sinal/sintonização recebeu 19,19% das mensagens dos telespectadores.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	72
Grade de programação	44
Sinal/sintonização	38
Marketing, negócios e serviços	18
Conteúdo esportivo	10
Conteúdo jornalístico	7
Conteúdo infantil	6
Outros conteúdos	2
Administrativo	1
<b>Total</b>	<b>198</b>

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	54
Oferta de conteúdo/serviço	51
Retransmissora	28
Sinal aberto	12
Acervo	11
Expansão de cobertura	9
Disponibilização de conteúdo	9
Horário	5
Reprise	5
Licenciamento	3
Retransmissão	3
Pauta	2
Portal	2
Sinal por assinatura	1
Recurso de acessibilidade	1
Gestão de pessoas	1
Visitação/contato	1
<b>Total</b>	<b>198</b>

## ▶ TV Brasil Play

Ao longo dos meses de julho e agosto de 2022, o serviço oferecido em formato *on demand* foi objeto de 45 demandas, resultando em uma queda de 44,4% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 81 manifestações.

Os elogios ao aplicativo subiram, passando – percentualmente – de 6,2% para 13,3%. Solicitações continuaram sendo o tipo de manifestação mais frequente, respondendo, em 2022, por 64,5% das mensagens.



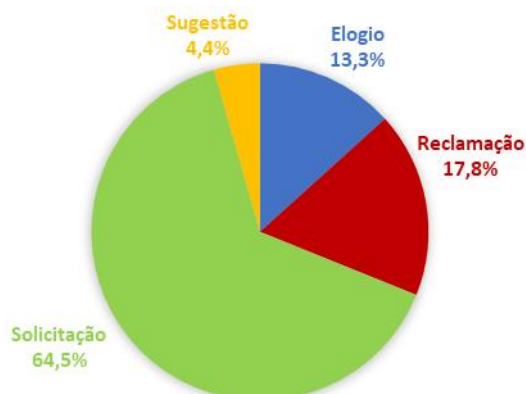
### Julho e Agosto 2021

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



### Julho e Agosto 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	6
Reclamação	8
Solicitação	29
Sugestão	2
<b>Total</b>	<b>45</b>



## Elogios

### Processo nº 00112.002338/2022-52

“Sempre ouço dizer que a TV Brasil alcançou e se mantém em quinto lugar entre quase cem emissoras de rádio e televisão. Mas hoje, depois de baixar o aplicativo desta emissora, dentre muitos que já tentei usar, elevei a TV Brasil como a primeira, ou melhor, a primeiríssima, pois o aplicativo satisfaz perfeitamente o usuário do produto. Meus sinceros parabéns e meu profundo agradecimentos.”

### Processo nº 00112.002097/2022-41

“Ótimo app da TV Brasil. Parabéns.”

## Reclamações

### Processo nº 00112.001872/2022-41

“Vocês precisam melhorar muito esse app da TV Brasil, pois ele trava toda hora. É impossível assistir bem com isso. Resolvam, por favor.”

#### Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais lamenta a experiência negativa com o aplicativo e sugere a desinstalação/nova reinstalação do app. A área técnica reforça que não identificou problemas de transmissão ao vivo no aplicativo TV Brasil Play e informa ainda que, nos últimos 30 dias, o aplicativo foi utilizado por mais de 35 mil usuários, com mais de 110 mil conteúdos visualizados. Caso a situação continue, solicitamos novo contato com as seguintes informações: marca/modelo do aparelho, data e hora em que o problema ocorreu. Dessa forma, poderemos realizar testes específicos e uma análise detalhada.”

### Processo nº 00112.001875/2022-85

“Infelizmente não consigo assistir à TV Brasil online. Uma pena, pois o canal é riquíssimo! Estou tentando webTV, ao vivo, app e nada. Por hoje, desisto. Espero que seja mais fácil o acesso ao canal ao vivo através da web ou redes sociais.”

#### Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais lamenta a experiência negativa com o aplicativo e sugere a desinstalação/nova reinstalação do app. A área técnica reforça que não identificou problemas de transmissão ao vivo no aplicativo TV Brasil Play e informa ainda que, nos últimos 30 dias, o aplicativo foi utilizado por mais de 35 mil usuários, com mais de 110 mil conteúdos visualizados. Caso a situação continue, solicitamos novo contato com as seguintes informações: marca/modelo do aparelho, data e hora em que o problema ocorreu. Dessa forma, poderemos realizar testes específicos e uma análise detalhada.”

## Solicitações

### Processo nº 00112.001976/2022-56

“Por que vocês não liberam os capítulos restantes de A Escrava Isaura?”

#### Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais da EBC informa que, por questões de licenciamento, os capítulos da novela ficam disponíveis no TV Brasil Play (<http://play.ebc.com.br/>) em sistema de catch up. Ou seja, toda vez que um episódio é exibido na TV Brasil, ele fica em exibição no aplicativo por mais sete dias. Sendo assim, os capítulos precisam ser antes exibidos na grade de programação para só depois serem disponibilizados.”

### Processo nº 00112.002061/2022-68

“Poderiam passar A Terra Prometida no celular?”

#### Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que o público pode acompanhar a telenovela A Terra Prometida pelo celular baixando o app TV Brasil Play. Pelo aplicativo é possível assistir junto com a transmissão televisiva, selecionando a opção ‘TV AO VIVO’, ou assistir depois na forma de vídeo sob demanda. Os capítulos ficam disponíveis por 30 dias após a sua exibição na TV.”



**Processo nº 00112.002112/2022-51**

“Tem como assistir com o Chromecast?”

**Resposta**

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

**Processo nº 00112.002185/2022-43**

“Vocês retiraram Istambul do programa As Fascinantes Cidades do Mundo?”

**Resposta**

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que, por questões de licenciamento, os episódios de As Fascinantes Cidades do Mundo só podem ficar disponíveis no app TV Brasil Play por um mês, após exibição na TV Brasil. Assim que o episódio Istambul for reexibido na TV, ele voltará para nossa plataforma por mais 30 dias.”

**Processo nº 00112.002368/2022-69**

“Tenho o aplicativo TV Brasil Play no celular e as reportagens de Brasil Visto de Cima e As Fascinantes Cidades do Mundo não têm som, só imagens. Queria, por gentileza, que resolvessem esse problema.”

**Resposta**

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais da EBC informa que, para realizar testes específicos na plataforma TV Brasil Play, necessita dos seguintes detalhes técnicos: quais programas estão apresentando esse problema, qual é o aparelho utilizado (marca e modelo) e qual a operadora utilizada para acessar a internet. Assim sendo, caso o problema persista, solicitamos novo contato com as informações mencionadas.”

## Sugestões

**Processo nº 00112.002359/2022-78**

“Deveria ter a opção de download para assistir off-line e também, quando procurar as coisas, encontrar. E as séries também deveriam ter todos os capítulos. E não esquecer o retorno do Sítio do Pica-pau Amarelo, aquela versão antiga dos anos 90, e também aqueles desenhos e as videoaulas que passavam na escola no Cema. Seria sensacional.”

**Resposta**

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que os conteúdos do TV Brasil Play só podem ser acessados no modo online, com o aplicativo conectado à internet. Sobre a possibilidade de disponibilizar todos os capítulos de uma série no aplicativo TV Brasil Play, muitas vezes isso não é possível por motivos de licenciamento. Cada atração tem um contrato específico e, em alguns casos, a disponibilidade do conteúdo na plataforma é por tempo limitado. E a Diretoria de Conteúdo e Programação informa que as suas sugestões foram encaminhadas ao setor responsável da TV Brasil para conhecimento e providências que julgarem necessárias. Informamos, ainda, que novos conteúdos estão em fase de negociação e licenciamento. Em breve, teremos muitas novidades na grade de programação.”

## Mapeamento das Contribuições

Qualidade do conteúdo/serviço respondeu por quase a metade (46,67%) das contribuições dos usuários do **TV Brasil Play** no bimestre analisado. Disponibilização de conteúdo (26,67%), oferta de conteúdo/serviço (24,44%) e expansão de cobertura (2,22%) completam o mapeamento das manifestações sobre o aplicativo.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	21
Disponibilização de conteúdo	12
Oferta de conteúdo/serviço	11
Expansão de cobertura	1
<b>Total</b>	<b>45</b>



## ► Gestão EBC

Ao longo dos meses de julho e agosto de 2022, a **Ouvidoria** recebeu 31 contribuições com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Em relação ao ano anterior, houve aumento de 34,8% no número de demandas, quando foram registradas 23 manifestações.

O acréscimo no conjunto de demandas atribuídas à **Gestão** ocorreu principalmente nas solicitações, que aumentaram 92% em relação ao mesmo período no ano anterior.

Veja os dados dos períodos.

### Julho e Agosto 2021

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



### Julho e Agosto 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	2
Reclamação	3
Solicitação	25
Sugestão	1
<b>Total</b>	<b>31</b>



## Solicitações

No bimestre julho-agosto/2022, as solicitações foram maioria, equivalendo a 80,6% das demandas dirigidas à **Gestão EBC**. Dentre os 25 pedidos recebidos, os assuntos mais demandados foram o Administrativo, com 60%, e Marketing, negócios e serviços, que representou 24% das manifestações.

Entre as solicitações administrativas, a grande maioria foi destinada à gestão de pessoas (73%). Sobre esse assunto, quase todas as manifestações abordaram a forma de contratação para trabalhar na empresa. Esse assunto foi tema de 10 dos 11 pedidos encaminhados à área.

### Processo nº 00112.002146/2022-46

“Como que faço para trabalhar na EBC FM?”

**Processo nº 00112.002296/2022-50**

“Estou desempregado e assisto muito ao canal TV Brasil 2. Com isso, acabei me apegando à emissora e gostaria de saber como posso me candidatar a uma vaga de emprego.”

**Resposta aos processos 00112.002146/2022-46 e 00112.002296/2022-50**

“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. No momento, não há previsão para realização de novos certames.”

Sobre o Marketing, negócios e serviços, 67% das solicitações se concentraram em Oferta de conteúdo/serviços e Publicidade Legal, que reuniram o mesmo percentual de 33,5% das mensagens cada.

**Processo nº 00112.002023/2022-13**

“Somos uma empresa de marketing digital e publicidade. O objetivo deste e-mail é o nosso interesse em discutir um acordo de publicidade para anunciar a nossa marca nos vossos websites.”

**Resposta**

“A Gerência de Negócios e Publicidade Legal solicita a gentileza de entrar em contato pelo e-mail [negocios@ebc.com.br](mailto:negocios@ebc.com.br) para o melhor detalhamento da demanda. A Equipe de Negócios terá satisfação em atendê-lo. Contudo, nos cabe adiantar que, pela natureza pública da EBC e de acordo com sua Lei de Criação, esta Empresa não veicula conteúdos publicitários ou promocionais que estimulem o consumo. A resposta da área deverá ocorrer no prazo de até 10 dias a contar do recebimento da solicitação de informação.”

**Processo nº 00112.002123/2022-31**

“Gostaria de informações com relação à aprovação do Aviso de Licitação registrado no site da EBC no dia 03/08/2022 - Planilha 02/2022.”

**Resposta**

“A Gerência de Negócios e Publicidade Legal solicita a gentileza de que a demanda seja encaminhada ao endereço eletrônico: [sepub@ebc.com.br](mailto:sepub@ebc.com.br).”

## Reclamações

Houve redução de 40% nas reclamações recebidas neste bimestre quando comparado ao mesmo período em 2021. Entre julho e agosto de 2022, as três reclamações dirigidas à **Gestão da EBC** representam 9,7% do total das demandas.

**Processo nº 00112.001920/2022-00**

“Gostaria de saber o motivo de o site [redenacionalderadio.com.br](http://redenacionalderadio.com.br) estar há uma semana sem som. Uso para retransmissão de A Voz do Brasil.”

**Resposta**

“A Coordenação de Rádio-Satélite lamenta o ocorrido e informa que a falha já foi corrigida.”

## Elogios

Ao longo do bimestre em análise, a quantidade de elogios direcionados à Gestão (2) manteve-se igual ao registrado em 2021.

**Processo nº 00112.001935/2022-60**

Telespectadora da TV Brasil elogia o trabalho da Ouvidoria e o atendimento oferecido.

**Resposta**

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

**Sugestões**

A única sugestão direcionada à **Gestão** ao longo do bimestre em análise diz respeito ao programa A Voz do Brasil.

**Processo nº 00112.001919/2022-77**

“Gostaria de sugerir que o programa A Voz do Brasil fosse mais tranquilo. A quantidade de notícias é muito grande. O ouvinte não consegue digerir a primeira, e já vem a segunda. É possível fazer um programa nos moldes do A Voz do Brasil na TV Brasil? Seria ótimo um programa de umas 2 (duas) horas na TV, onde teria entrevista e reportagens mais tranquilas.”

**Resposta**

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

**Mapeamento das Contribuições**

Neste bimestre, a **Gestão da EBC** foi responsável por praticamente 7% do total de contribuições de cidadãos direcionadas à empresa e seus veículos. Deste total, 51,6% foram demandas destinadas ao setor Administrativo; 25,8% relativas à área de Marketing, negócios e serviços; 16,1% foram atendimentos de demandas formuladas pelo corpo funcional da Empresa; e as demandas relativas a Comunicação Institucional e Conteúdo jornalístico empataram em 3,2% cada.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Administrativo	16
Marketing, negócios e serviços	8
Ouvidoria Interna	5
Comunicação institucional	1
Conteúdo jornalístico	1
<b>Total</b>	<b>31</b>

Das manifestações dirigidas à **Gestão EBC**, exatos 54,8% foram demandas destinadas à Gestão de pessoas.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão de pessoas	17
Publicidade Legal	2
Gestão administrativa e logística	2
Oferta de conteúdo/serviço	2
Rede Nacional de Rádio	2
A Voz do Brasil	2
Visitação/contato	1
Qualidade do conteúdo/serviço	1
Licenciamento	1
Portal	1
<b>Total</b>	<b>31</b>

