

RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA

Março-Abril 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
Dia Nacional do Ouvidor: veículos destacam papel transformador do cidadão.....	8
Instagram da Agência ressalta poder do cidadão.....	9
Nacional dá voz à Ouvidoria-Geral da União.....	9
Contribuições do cidadão	10
Sistema de Atendimento	10
Plataformas Web	13
Agência Brasil.....	13
Portal EBC.....	19
Rádios EBC	22
TV Brasil	34
TV Brasil Play	42
Gestão EBC	46

▶ Sumário Executivo

Performance da Ouvidoria

A **Empresa Brasil de Comunicação** encerrou o primeiro quadrimestre de 2022 com avaliação positiva no atendimento prestado ao cidadão. A satisfação do público que recorreu à **Ouvidoria** entre 1º de janeiro e 30 de abril alcançou quase 90%, resultado do bom atendimento recebido no momento de sugerir, solicitar, reclamar ou elogiar os serviços e conteúdos ofertados pela **EBC**. O desempenho da empresa é registrado na pesquisa de satisfação do *Painel Resolveu?* – plataforma gerida e disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Dia Nacional do Ouvidor: veículos destacam papel transformador do cidadão

Agência Brasil, **Rádio Nacional** e redes sociais usaram o Dia Nacional do Ouvidor, em 16 de março, para destacar o empoderamento social decorrente da Lei 13.460/2017 - o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - e o papel das ouvidorias no fortalecimento do diálogo com a Administração Federal. É por meio deste canal chamado ouvidoria que o cidadão se manifesta para fazer valer seus direitos e para aprimorar os serviços públicos, com suas sugestões, solicitações, reclamações e elogios.

Contribuições do cidadão

Sistema de atendimento

A **Ouvidoria** recebeu 845 demandas nos meses de março e abril de 2022. Diminuição de 54% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram registrados 1.838 atendimentos. A queda deu-se especialmente em decorrência de o tema pandemia ter saído da agenda do cidadão que se utiliza da **Ouvidoria** como canal de diálogo com a **EBC**. Em fevereiro e março de 2022, não houve atendimentos de demandas “improcedentes” relacionadas à pandemia. No entanto, no mesmo período de 2021, foram contabilizadas 537 contribuições sobre este assunto. Neste bimestre, as manifestações classificadas de improcedentes tiveram queda de exatos 70,5%: foram 1.041 no ano passado e 307 agora. Assim, no período analisado por este relatório, é o **Fale com a Ouvidoria** a categoria mais demandada. São mensagens que envolvem serviços e conteúdos disponibilizados pela **EBC** e respondem por 47% do conjunto de manifestações. Caíram 31% de 2021 para cá, de 576 para 397.

Ranking dos Veículos

A redução no número de manifestações é o traço comum a todos os **Veículos EBC**. A **TV Brasil** é campeã em quantidade de demandas, reunindo 41% do total. Repete, em 2022, o primeiro lugar no interesse do público que se comunica com a **Ouvidoria**. Ainda assim, sofreu redução de 36,5% na quantidade de manifestações, de 257 para 163. As **Rádios EBC** seguem em segundo lugar, a despeito da queda de 34% no total de demandas, de 138 para 91. Em terceiro lugar no pódio, a **Agência Brasil** registrou redução de 32,6%. No bimestre de 2021, recebeu 92 mensagens de leitores, número que agora caiu para 62. Na quarta colocação em março-abril do ano passado, o **TV Brasil Play** teve as demandas reduzidas de 35 para 27 e, com isto, perdeu uma posição no *ranking*. Agora em quinto lugar, o app foi ultrapassado pela **Gestão** que, diferentemente dos veículos, contabilizou alta no interesse do público da **EBC**, saindo de 33 para 40 manifestações. O **Portal EBC** também foi ultrapassado e passou à última posição, antes ocupada pela **Radioagência Nacional**.

Performance dos veículos

Assim como em março-abril de 2021, as **Rádios EBC** são campeãs em elogios, reunindo 43,3% do total de manifestações de apreço recebidas no período analisado. Em segundo lugar vêm empatadas a **TV Brasil** e a **Agência Brasil**. Quando o assunto é reclamação, o primeiro lugar fica com a **TV Brasil**, responsável por 44,4% de todas as queixas do público. Numericamente, no entanto, observa-se queda substancial tanto nas reclamações – de 45 para 28 no comparativo entre os dois bimestres – quanto nos elogios de telespectadores – de 30 para 13. Na segunda colocação em mensagens críticas, as **Rádios EBC** somaram 17,4% das reclamações. O terceiro lugar fica com a **Gestão**, que reuniu um sexto do total de mensagens negativas. Se comparados elogios e reclamações, a melhor performance é da **Agência Brasil**. O site reúne o mesmo número de elogios direcionados à **TV Brasil**, mas apenas um quarto (7) das reclamações de telespectadores (28). Na quinta posição em críticas e elogios, o **TV Brasil Play** recebeu 5 mensagens de apreço e 6 reclamações. Já o **Portal EBC** foi elogiado por 13 internautas e não recebeu queixas. Sem elogio, a **Radioagência Nacional** foi objeto de uma reclamação.

Agência Brasil

Os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 62 contribuições. Diminuição de 32,6% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram atendidas 92 manifestações. A redução foi observada em todos os tipos de demanda. Mesmo em queda, as solicitações permanecem como as mais numerosas. Caíram 30% de um período a outro, passando de 33 para 23 processos. Na sequência, as sugestões seguem o mesmo movimento. Eram 29 e agora são 19, registrando redução de quase 35%. Em relação aos elogios, o decréscimo foi de exatos 27,7%, de 18 para 13. Ponto positivo é que as críticas diminuíram 22,2%, de nove para sete.

Portal EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** sete contribuições durante o período em análise. Queda de 46% no número de demandas em relação ao mesmo bimestre de 2021, que registrou 13 atendimentos. Ponto positivo é que, em movimento contrário, os elogios aumentaram de zero para três, e agora respondem por quase metade das manifestações recebidas no período. As solicitações foram reduzidas a um terço do total contabilizado no mesmo período do ano passado. Eram 9 e agora são 3. Apenas uma sugestão foi enviada pelos leitores do **Portal EBC** no bimestre março-abril/2022, mesma quantidade computada no período anterior.

Rádios EBC

Os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 91 contribuições. Diminuição de 34% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 138 demandas. As solicitações são as manifestações mais recorrentes entre os ouvintes que se utilizam da **Ouvidoria** como canal de comunicação com as **Rádios EBC**. Foram 39 solicitações, que representam 42,9% do total de demandas. Em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, o número indica uma queda de 39%. Na ocasião, foram computadas 64 demandas desse tipo. Os elogios mantiveram-se em segundo lugar no ranking de manifestações, mesma colocação do ano anterior. Com 28,6% do total de demandas, os elogios responderam por quase um terço de todas as contribuições recebidas, um sinal de identificação do ouvinte com a programação de qualidade oferecida pelas **Rádios EBC**. No comparativo com o mesmo período do ano anterior, no entanto, observa-se queda de 29,72% na quantidade de manifestações elogiosas do público das rádios. Neste bimestre, foram 26 elogios, enquanto em 2021 haviam sido 37. A boa notícia em relação à performance das rádios foi a queda substancial de 56% na quantidade de reclamações, de um ano para cá. As queixas de ouvintes são o tipo de demanda menos numeroso ao longo do período analisado por este relatório. Foram 11 queixas, que represen-

tam 12% do conjunto de manifestações. Em 2021, foram contabilizadas 25 reclamações e, este ano, 11. As sugestões aparecem em terceiro lugar no *ranking* das demandas mais frequentes. No bimestre, foram recebidas 15 sugestões, que representam 16,5% do total. O número é 36% maior que o mesmo período do ano anterior. Em 2021, haviam sido 11, este ano, 15. Indicativo que os ouvintes estão cada vez mais empenhados em participar usando a **Ouvidoria** como canal de comunicação.

TV Brasil

O público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 163 demandas. Diminuição de 36,6% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 257 manifestações. Apesar da redução quantitativa, a emissora foi o **Veículo EBC** mais demandado pelo público no bimestre analisado, concentrando 41% das mensagens recebidas. Elogios, reclamações, solicitações e sugestões apresentaram recuo no comparativo com 2021. No conjunto de demandas, a fatia correspondente às reclamações permaneceu praticamente do mesmo tamanho: 17,5% em 2021, e 17,2% agora. A piora na performance do veículo deu-se nos elogios, que caíram de 30 para 13. Solicitações seguem como o tipo de demanda mais recorrente entre os telespectadores que se dirigem à **Ouvidoria**. Ainda assim, tiveram redução de 32,8%, de 143 para 96 este ano.

TV Brasil Play

O aplicativo **TV Brasil Play**, serviço oferecido em formato *on demand*, foi objeto de 27 mensagens, resultando em uma queda de 22,9% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 35 manifestações. No comparativo com os demais veículos da empresa, o aplicativo ocupou a quinta colocação no *ranking* dos mais demandados pelo público. Apesar da redução no quantitativo de demandas, vale o destaque para o aumento dos elogios. De apenas um, no bimestre março-abril de 2021, para cinco no mesmo período deste ano. Crescimento de 400%. As reclamações também aumentaram, mas em menor proporção: 50%.

Gestão EBC

A **Ouvidoria** recebeu 40 contribuições com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Em relação ao ano anterior, quando foram registradas 33 manifestações, houve um acréscimo de 21,2% no número de demandas. O crescimento ocorreu principalmente nas reclamações, que aumentaram 43%. Na sequência vêm as solicitações, com alta de 30% no comparativo com o mesmo período de 2021. Não houve nenhum elogio e nenhuma sugestão no bimestre analisado.



► Performance da Ouvidoria

A **Empresa Brasil de Comunicação** encerrou o primeiro quadrimestre de 2022 com avaliação positiva no atendimento prestado ao cidadão. A satisfação do público que recorreu à **Ouvidoria** entre 1º de janeiro e 30 de abril alcançou quase 90%, resultado do bom atendimento recebido no momento de sugerir, solicitar, reclamar ou elogiar os serviços e conteúdos ofertados pela **EBC**.

O desempenho da empresa é registrado na pesquisa de satisfação do *Painel Resolveu?* – plataforma gerida e disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU). Os dados são aferidos pelo próprio sistema que mantém a pesquisa permanentemente no ar. Desta forma, a CGU dá voz ao cidadão que procura as ouvidorias da Administração Pública Federal, ajudando a **EBC** a conferir transparência à avaliação do público, com respostas completas, empáticas e tempestivas enviadas pelas áreas.

Dentre aqueles que responderam a pesquisa, os que se declararam “satisfeitos” e “muito satisfeitos” somaram 81,69% que, acrescidos aos que classificaram de regular o atendimento, resultam na avaliação positiva de 88,73%. A insatisfação com o serviço prestado pela **Ouvidoria** ficou restrita a 11,27% dos que participaram da enquete.

Em relação ao grau de resolutividade, entre os que responderam à pergunta “Sua demanda foi resolvida?”, 70% disseram que “Sim” e 14% responderam “Parcialmente”. Apenas 15% disseram que “Não”, parcela bem inferior à média de 46% registrada para o conjunto das ouvidorias da Administração Federal.



Dia Nacional do Ouvidor: veículos destacam papel transformador do cidadão



Agência Brasil, Rádio Nacional e redes sociais usaram o Dia Nacional do Ouvidor, em 16 de março, para destacar o empoderamento social decorrente da Lei 13.460/2017 - o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - e o papel das ouvidorias no fortalecimento do diálogo com a Administração Federal. É por meio deste canal chamado ouvidoria que o cidadão se manifesta para fazer valer seus direitos e para aprimorar os serviços públicos, com suas sugestões, solicitações, reclamações e elogios.

Matéria veiculada às 7h25, na **Agência Brasil**, trouxe fala do ouvidor-geral da União, Valmir Dias, sobre a atuação das ouvidorias na interlocução entre a sociedade e o Estado. O texto foi destaque na manchete da página e mostrou ao público que o aprimoramento desse diálogo é fundamental para que o usuário de serviços públicos esteja no centro da decisão estatal.



Outra publicação usou as falas da presidente da Associação Brasileira de Ouvidores, Adriana Alvim, e da ouvidora da **EBC**, Christiane Samarco, para levar ao público a ideia de que canais de feedback e de aprimoramento, como as ouvidorias, têm ganho protagonismo no cotidiano do cidadão.



Instagram da Agência ressalta poder do cidadão

Uma postagem no Instagram da **Agência Brasil** ressaltou o poder do cidadão de atuar na melhoria dos serviços prestados pela Administração Pública. A publicação reforçou a premissa de que o ouvidor atua como porta-voz da sociedade na comunicação com o poder público e convidou o leitor a acessar mais detalhes no site da **Agência Brasil**. A postagem ainda marcou o perfil da Controladoria-Geral da União (CGU), responsável por definir a legislação que norteia o trabalho das ouvidorias.



Nacional dá voz à Ouvidoria-Geral da União

O programa *Revista Brasil*, da **Rádio Nacional AM de Brasília**, lembrou ao público a importância desse profissional e de suas equipes. Durante a entrevista, o Ouvidor-Geral da União (OGU), Valmir Dias, detalhou a função do setor como pilar de governança, levando aos gestores as manifestações do público para o aprimoramento dos serviços prestados. Para o ouvidor, é uma relação de ganha-ganha: ganha o cidadão, com um retorno mais efetivo, e ganha a gestão, que pode aprimorar seus serviços. Segundo Dias, a plataforma Fala.BR reúne mais de 2 milhões de registros de manifestações desde 2015. O ouvidor destacou a importância do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei 13.460/2017), inclusive para os municípios, e frisou que, com a garantia de sigilo, o número de denúncias anônimas diminuiu significativamente.



▶ Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** recebeu 845 demandas ao longo dos meses de março e abril de 2022, resultando em uma diminuição de 54% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram registrados 1.838 atendimentos.

A queda da participação social à metade no intervalo de apenas um ano deu-se especialmente em decorrência de o tema pandemia ter saído da agenda do cidadão que se utiliza da **Ouvidoria** como canal de diálogo com a **Empresa Brasil de Comunicação**. Em fevereiro e março de 2022, não houve atendimentos de demandas “improcedentes” relacionadas à pandemia. No entanto, no mesmo período de 2021, foram contabilizadas 537 manifestações sobre este assunto.

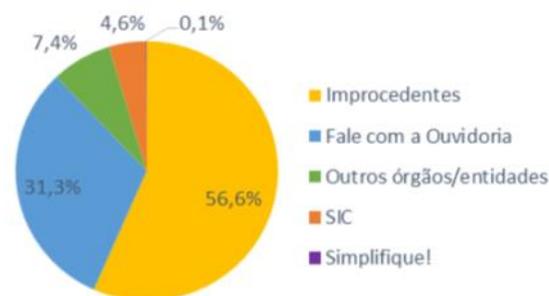
As manifestações classificadas de improcedentes, por não terem qualquer relação com serviços e conteúdos ofertados pelos **Veículos EBC** e pela **Gestão** da empresa, tiveram queda de exatos 70,5%: foram 1.041 no ano passado e 307 agora. Com isto, mensagens improcedentes deixaram de ser as mais numerosas.

No período analisado por este relatório, é o **Fale com a Ouvidoria** que ocupa o primeiro lugar no interesse do público. Esta categoria reúne apenas as demandas que envolvem serviços e conteúdos disponibilizados pela **EBC** e corresponde a uma fatia equivalente a 47% do conjunto de manifestações recepcionadas pela **Ouvidoria**. Já as improcedentes – que somavam 56,6% do total em 2021 – representam agora pouco mais de um terço do total.

Confira o detalhamento nas tabelas e gráficos abaixo.

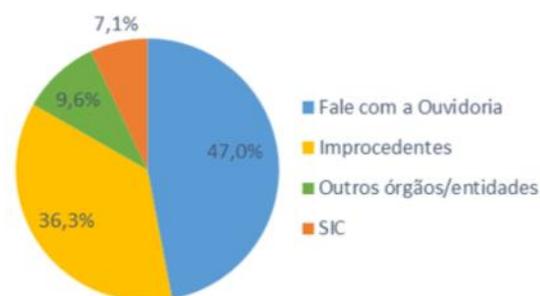
Março e Abril 2021

Atendimento	Quantidade
Improcedentes	1.041
Fale com a Ouvidoria	576
Outros órgãos/entidades	136
*SIC	84
Simplifique!	1
Total	1.838



Março e Abril 2022

Atendimento	Quantidade
Improcedentes	307
Fale com a Ouvidoria	397
Outros órgãos/entidades	81
*SIC	60
Simplifique!	0
Total	845



A despeito do aumento da participação do **Fale com a Ouvidoria** no conjunto de manifestações deste bimestre, o fato é que também estas caíram em quantidade, de 2021 para cá. Eram 576 e, neste ano, somam 397. Redução de 31%.

Fale com a Ouvidoria

Tipo de Manifestação por Plataforma/Veículo						
Veículo	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV Brasil	13	28	96	26	163	41,0%
Rádios EBC	26	11	39	15	91	22,9%
Agência Brasil	13	7	23	19	62	15,6%
Gestão EBC	0	10	30	0	40	10,1%
TV Brasil Play	5	6	15	1	27	6,8%
Radioagência Nacional	0	1	5	1	7	1,8%
Portal EBC	3	0	3	1	7	1,8%
Total	60	63	211	63	397	100%

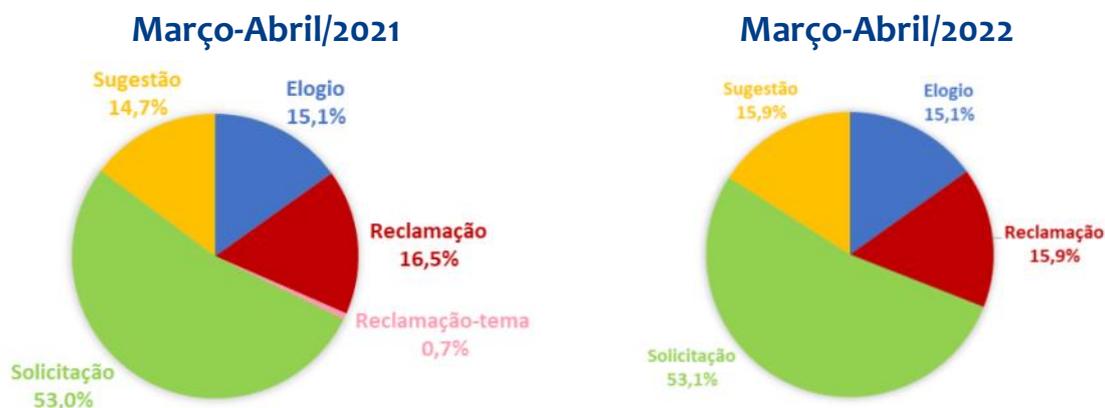
Ranking dos Veículos

Importante observar que, neste bimestre, a redução no número de manifestações é o traço comum a todos os **Veículos EBC**. A **TV Brasil** é campeã em quantidade de demandas dirigidas aos **Veículos EBC**, reunindo 41% do total de mensagens registradas no bimestre. Repete, em 2022, o primeiro lugar no interesse do público que se comunica com a **Ouvidoria**, alcançado no mesmo período do ano anterior. Ainda assim, sofreu redução de 36,5% na quantidade de manifestações recebidas: de 257 em 2021, para 163 mensagens neste ano.

Também as três primeiras posições no *ranking* da quantidade mantiveram-se as mesmas daquelas registradas em março e abril do ano passado. Com pouco mais de um quinto das mensagens, as **Rádios EBC** seguem em segundo lugar, a despeito da queda de 34% no total de demandas, de 138 para 91. Em terceiro lugar no pódio, a **Agência Brasil** também registrou redução semelhante, de 32,6%. No bimestre de 2021, recebeu 92 mensagens de leitores, número que agora caiu para 62.

Na quarta colocação em março-abril do ano passado, o **TV Brasil Play** teve as demandas reduzidas de 35 para 27 e, com isto, perdeu uma posição no *ranking*. Agora em quinto lugar, o aplicativo foi ultrapassado pela **Gestão** que, diferentemente dos veículos, contabilizou alta no interesse do público da **EBC**, saindo de 33 para 40 manifestações.

Com redução praticamente à metade no total de mensagens recebidas, o **Portal EBC** também foi ultrapassado e passou à última posição, antes ocupada pela **Radioagência Nacional**.



As solicitações continuam sendo o tipo de demanda mais presente na interação do público da **EBC** com a **Ouvidoria**, somando mais da metade do total de demandas tanto no ano passado quanto agora. Há que se destacar, no entanto, que o volume de solicitações teve redução de 30,8% em 2022, no comparativo com o mesmo bimestre do ano passado.

As queixas recepcionadas neste bimestre – 63 – mantêm a segunda colocação no *ranking* dos tipos de demandas mais frequentes, empatadas com as sugestões, que ocupavam o quarto lugar um ano atrás. Numericamente, porém, houve diminuição das reclamações, que somaram 95 em 2021. Redução de 33,6% no número de críticas.

Embora as mensagens de apreço do público tenham caído de 87 para 60 do ano passado para cá, os elogios seguem responsáveis por 15,1% do conjunto de manifestações, fatia idêntica à registrada em 2021.

Performance dos veículos

Assim como em março-abril de 2021, as **Rádios EBC** são campeãs em elogios. As 13 emissoras reúnem 43,3% do total de manifestações de apreço recepcionadas pela **Ouvidoria** no período analisado por este relatório. Em segundo lugar, com a metade dos elogios direcionados às rádios, vêm empatadas a **TV Brasil** e a **Agência Brasil**.

Quando o assunto é reclamação, o primeiro lugar fica com a **TV Brasil**, responsável por 44,4% de todas as queixas do público neste bimestre. Numericamente, no entanto, observa-se queda substancial tanto nas reclamações – de 45 para 28 no comparativo entre os dois bimestres – quanto nos elogios de telespectadores – de 30 para 13.

Na segunda colocação em mensagens críticas, as **Rádios EBC** somaram 17,4% das reclamações. O terceiro lugar fica com a **Gestão**, que reuniu um sexto do total de mensagens negativas. Se comparados elogios e reclamações, a melhor performance é da **Agência Brasil**, segunda colocada em manifestações de apreço e quarta, em reclamações. A **Agência** reúne, portanto, o mesmo número de elogios direcionados à **TV Brasil**, mas apenas um quarto (7) das reclamações enviadas à **Ouvidoria** por telespectadores (28) ao longo do bimestre analisado por este relatório.

Na quinta posição em críticas e elogios, o **TV Brasil Play** recebeu 5 mensagens de apreço e 6 reclamações. Já o **Portal EBC** foi elogiado por 13 internautas e não recebeu nenhuma queixa. A **Radioagência Nacional** foi objeto de uma reclamação e não recebeu elogios.

Observações Relevantes

Processos que trazem demandas de cidadãos sem a menção da resposta aguardavam manifestação da área competente na data do fechamento do relatório, mas estavam todos dentro do prazo legal de atendimento, determinado pela Lei 13.460/2017. Já os processos com numeração diferenciada estão listados apenas no sistema interno da **Ouvidoria**, pois foram recebidos por e-mail e os demandantes não autorizaram o registro de suas manifestações no sistema Fala.BR, da CGU.

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

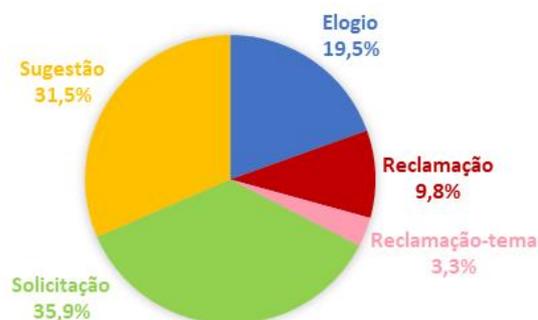
Nos meses de março e abril de 2022, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 62 contribuições, resultando em uma diminuição de 32,6% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram atendidas 92 manifestações. A redução foi observada em todos os tipos de demanda.

Mesmo em queda, as solicitações permanecem como as mais numerosas. Caíram 30% de um período a outro, passando de 33 para 23 processos. Na sequência, as sugestões seguem o mesmo movimento. Eram 29 e agora são 19, registrando redução de quase 35%. Em relação aos elogios, o decréscimo foi de exatos 27,7%, de 18 para 13. Ponto positivo é que as críticas diminuíram 22,2%, de nove para sete.

Também em viés de baixa, as reclamações-tema, que há um ano representavam 3,3% do conjunto de demandas, ficaram reduzidas a zero no bimestre março-abril de 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**.

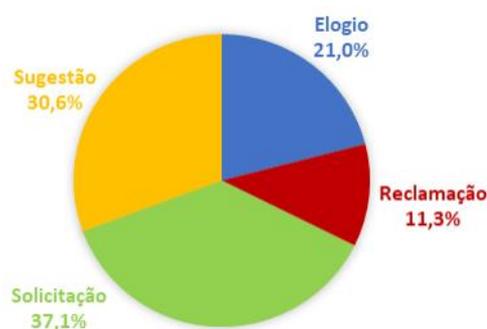
Março e Abril 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	18
Reclamação	9
Reclamação-tema	3
Solicitação	33
Sugestão	29
Total	92



Março e Abril 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	13
Reclamação	7
Reclamação-tema	0
Solicitação	23
Sugestão	19
Total	62



Solicitação

As 23 solicitações recepcionadas representam 37,1% do total de demandas dirigidas à **Agência Brasil** no período em análise. Quase a metade (10 processos) refere-se a licenciamento para uso do material produzido pelo site, tanto textos quanto imagens. Respondendo por quase 10% dos pedidos enviados à **Ouvidoria**, a editoria de Geral foi a mais demandada. Essa seção reúne matérias sobre diversos assuntos do interesse do cidadão, como cultura, astronomia, saneamento, operações da Polícia Federal, por exemplo.

Processo nº 00112.000625/2022-28

“Falo em nome da Editora BMH. Estamos elaborando um novo material didático intitulado PNL2024 - Ensino Fundamental II – Português – 6º ano, destinado às escolas públicas. Com isso, solicitamos autorização para reproduzir o texto [Céu rosado em São Paulo se deve a partículas do vulcão de Tonga](#), de Elaine Cruz. O período de licenciamento será de 4 anos, a tiragem prevista é de 7.000 exemplares, nas versões impressa e digital. Aguardo e fico à disposição para esclarecer qualquer dúvida.”

Processo nº 00112.000715/2022-19

“Estamos publicando um livro acadêmico intitulado ‘O inconsciente nas passagens de Walter Benjamin’, de Manuela Sampaio de Mattos. A obra faz menção ao crânio e parte do fêmur de Luzia, o fóssil mais antigo já encontrado no continente americano, e que foi recuperado dos escombros do incêndio do Museu Nacional do Rio de Janeiro ocorrido em 2018. Este fato foi noticiado na reportagem [Fragmentos do crânio de Luzia são encontrados no Museu Nacional](#), publicada em 19/10/2018. Gostariamos de solicitar autorização para reproduzir no miolo do livro a imagem do fotógrafo Léo Rodrigues que encabeça a reportagem.”

Processo nº 00112.000841/2022-73

“Trabalho na Geração Editorial. Encontrei a foto abaixo e vi que pertence a vocês. Ela foi tirada pelo fotógrafo Fernando Frazão e ao entrar em contato, ele me explicou que podemos usá-la gratuitamente, correto? Ela foi usada na matéria [Dia da Favela: Cufa pede reflexão sobre potencial das comunidades](#). Como iremos usá-la na quarta capa de um livro, vocês poderiam nos enviar em alta resolução ou me orientar onde a encontro? Neste caso, só precisamos dar o crédito da agência para reproduzi-la?”

Resposta

“A Gerência de Negócios e Publicidade Legal solicita que seja enviado e-mail para licenciamento@ebc.com.br, a fim de que sejam feitas análises de patrimonialidade e viabilidade de utilização do conteúdo. Após esses processos, o conteúdo poderá ser liberado ou será encaminhado orçamento, de acordo com a demanda, para assinatura de Termo de Licenciamento.”

Processo nº 00112.000808/2022-43

“Li uma divulgação na internet da Agência Brasil que diz que tomar aspirina a cada três dias reduz risco de infarto, aponta pesquisa. Gostaria de saber se essa pesquisa teve alguma informação sobre a diminuição do risco de gota também.”

Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil informa que o estudo mencionado na matéria trata do uso de ácido acetilsalicílico (AAS) na prevenção de doenças cardiovasculares. Mais informações sobre a pesquisa estão disponíveis em [agencia.fapesp.br/contra-infarto-e-avc-uma-dose-de-acido-acetilsalicylico-a-cada-tres-dias/23792/](#).”

Processo nº 00112.000984/2022-85

Por telefone, leitora da Agência Brasil quer saber quando será possível fazer a inscrição para os cursos de graduação e especialização, para a formação de professores da educação básica, por meio do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), de acordo com a matéria [Universidade Aberta do Brasil oferece mais de 130 mil vagas](#).

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que, de acordo com informações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), com a divulgação do edital, as instituições de ensino superior com cursos aprovados podem iniciar os processos seletivos dos alunos. A informação foi acrescida à matéria, como pode ser observado em agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2022-04/universidade-aberta-do-brasil-oferece-mais-de-130-mil-vagas.”

Sugestão

As 19 sugestões recebidas no período em análise somam exatos 30,6% do total de demandas enviadas pelos leitores da **Agência Brasil**. Assim, as sugestões de pauta representam a maior parte das manifestações, respondendo por 73,7% do geral. São assuntos que os internautas gostariam de ver abordados em conteúdos veiculados no site. Há ainda mensagens enviadas por assessorias de imprensa.

Processo nº 00112.000879/2022-46

“Gostaria de sugerir uma campanha da Semana da Pátria com uma marchinha-tema e um símbolo, como tivemos o cata-vento, o aviãozinho etc.”

Processo nº 00112.000840/2022-29

“CNPq Informa: Estão abertas as inscrições para o Prêmio José Reis de Divulgação Científica e Tecnológica, ed. 2022, até 06 de maio. A categoria desta edição é Pesquisador e Escritor. A premiação consiste em 20 mil em espécie, diploma, passagem aérea e hospedagem para o agraciado participar da cerimônia de entrega do Prêmio na 74ª Reunião Anual da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC), a ser realizada em julho/2022. Todas as informações podem ser acessadas no site do Prêmio: www.premiojoserreis.cnpq.br.”

Processo nº 00112.000764/2022-51

“Importante divulgar esta ação: Comunidades pesqueiras da Região dos Lagos terão cursos de Vigia de Pesca e Mestre de Rede. No dia 16 de março de 2022, às 18h, na Pousada Sentinelas do Mar, no município de Arraial do Cabo, será lançado o curso de capacitação em Vigia de Pesca e Mestre de Rede, como parte das atividades do projeto Maré a Leste Sacudindo os Territórios, com trocas de saberes, gerando renda e sustentabilidade ambiental em comunidades pesqueiras. Coordenado pela Confrem Brasil, os cursos serão realizados em parceria com as entidades APAC - Associação dos Pescadores de Arraial do Cabo e a Comissão de Pescadores da Praia Grande, que fazem parte da Reserva Extrativista Marinha de Arraial do Cabo, criada em 1997.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que os assuntos sugeridos serão encaminhados para análise da equipe responsável e integrarão nosso banco de pautas. Os temas 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 ou o telefone 61 3799-5333. Demais contatos da EBC podem ser acessados por meio do link www.ebc.com.br/fale-conosco.”

Há ainda sugestões daqueles que gostariam de contribuir com conteúdos para o site. Nesses casos, a resposta da área inclui a informação de que o material veiculado pela **EBC** é produzido por profissionais do quadro da empresa.

Processo nº 00112.000711/2022-31

“Sou pós-graduado em Jornalismo Esportivo. Moro em Belo Horizonte e trabalho com reportagens esportivas para rádio e TV desde o ano de 2016. Estro em contato com a Agência Brasil para saber se seria do interesse algumas gravações de conteúdo esportivo sobre as equipes mineiras, tendo em vista as competições nacionais que os três clubes da grande BH têm para disputar em 2022, além das equipes que vão disputar a Série D, como o Pouso Alegre. Gostaria de enviar a vocês meu currículo e alguns programas pilotos para mostrar meu trabalho.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a mensagem e o interesse por compartilhar seu conteúdo com a Agência Brasil. Mas, as matérias esportivas publicadas no site são produzidas por jornalistas que integram o quadro funcional da empresa.”

Elogio

Respondendo por 21% do conjunto de demandas direcionadas à **Agência Brasil**, os elogios somaram 13 manifestações no bimestre em análise. São mensagens positivas daqueles que apreciam os temas abordados em matérias jornalísticas, a qualidade e a precisão dos conteúdos veiculados e a prestação de serviços incluída nas notícias.

Processo nº 00112.000701/2022-03

“Parabéns à equipe EBC Brasil. Muito bom saber que temos um veículo de comunicação no nosso Brasil com o perfil ético e profissional da EBC - Brasil. Parabéns a todos que fazem esse excelente canal de notícias.”

Processo nº 00112.000862/2022-99

“Informações úteis, fáceis e precisas.”

Processo nº 00112.000940/2022-55

“Serviços importantes para a população.”

Processo nº 00112.001187/2022-15

“Parabéns por todas as medidas contra a covid e pela matéria sobre o aumento da expectativa dos brasileiros.”

A equipe da **Agência Brasil** recebeu ainda mensagem elogiosa à cobertura do carnaval no Rio de Janeiro, de um profissional de mídia que aproveita o conteúdo ofertado pelo site. Ele elogiou a organização do material do ponto de vista de quem replica as notícias.

Processo nº 00112.001118/2022-10

“Achei excelente a forma de apresentação das informações dos desfiles das escolas de samba do Rio de Janeiro, para quem trabalha no período deste feriado.”

Reclamação

Menos numerosas, as sete reclamações respondem por exatos 11,3% do total de mensagens destinadas à **Agência Brasil**. O leitor atento percebe os erros contidos em matérias e recorrem à **Ouvidoria** para registrar a queixa e solicitar correção.

Processo nº 00112.000734/2022-45

“Na reportagem sobre a sanção do presidente da lei do ICMS único, a EBC diz na reportagem que o querosene de aviação também está incluso, porém esta informação não é verdadeira. Os deputados retiraram o querosene de aviação, por falta de votos, e não foi incluído. O que está incluso apenas é a isenção de PIS/COFINS durante 2022. Favor retificar esta informação na notícia do governo.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a mensagem e informa que a matéria foi alterada de acordo com as observações do leitor, como pode ser conferido em [Presidente sanciona PL da cobrança única de ICMS de combustível.](#)”

Processo nº 00112.001072/2022-21

“Gostaria de informar que o título da matéria: ‘Concessionária testa pedágio com cobrança automática na Ayrton Senna’ está completamente errado. Isso porque o conteúdo do texto refere-se ao pagamento do pedágio por quilômetro rodado e NÃO pagamento automático de pedágio. Há uma diferença bem grande entre um serviço e outro. Até porque, o sistema de pagamento automático em pedágios no Estado de SP já existe desde o início dos anos 2000.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que o título da matéria foi corrigido, de acordo com as observações do leitor. Um aviso da atualização foi inserido ao final do conteúdo, como pode ser conferido em [Empresa testa pedágio com cobrança por km rodado na Ayrton Senna.](#)”

Processo nº 00112.001120/2022-81

“A matéria [Lei que institui a Língua Brasileira de Sinais completa 20 anos](#) menciona Libras como língua oficial do Brasil, mas essa informação está incorreta. Veja referência: <https://pt.linkedin.com/pulse/libras-n%C3%A3o-%C3%A9-o-segundo-idioma-oficial-do-brasil-paloma-bueno>.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que foi inserido um aviso de correção no pé da matéria. A reportagem foi atualizada para correção de título e do primeiro parágrafo. A Língua Brasileira de Sinais (Libras) foi reconhecida como meio legal de comunicação e expressão no país, não como língua oficial.”

Processo nº 00112.001029/2022-65

“Sobre a reportagem do Arthur do Val, não vi o texto citando coisas como: Em quais crimes ele se enquadra? Desempenho profissional e boas ações como os milhões economizados aos cofres públicos (nosso dinheiro), se houve crimes anteriores cometidos por ele, citação das centenas ou milhares de mulheres e demais refugiados que ele ajudou com as doações, citar resumo de crimes e más ações praticadas pelos que o acusam. Se quiserem que a reportagem fique clara, completa e correta, coisas como estas devem ser citadas, inclusive vale a dica para todas as reportagens de vocês.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece o retorno e as percepções do leitor. Destaca que é extremamente relevante esse diálogo direto com o público, pois, só assim, é possível manter a excelência almejada para a comunicação pública nacional. A Agência Brasil produziu várias reportagens sobre o deputado Arthur do Val que podem ser conferidas nos links enviados ao leitor. A Gerência de Redação da Agência Brasil acrescenta que levará os comentários do leitor em consideração na produção de novas matérias sobre o assunto. Por último, ressalta que a conduta de todos os

profissionais de comunicação da Empresa é regida pelo [Manual de Jornalismo da EBC](#). Segundo essa norma, as ‘informações têm de ser transmitidas com honestidade, fidelidade, precisão e responsabilidade’, bem como devem ‘ser mediadas por um processo ético, rigoroso, criterioso, isento, imparcial, sem preconceito e independente – na sua apuração, organização, hierarquização, aferição e difusão dos acontecimentos’.”

Mapeamento das Contribuições

Respondendo por praticamente 40% das demandas, Qualidade do conteúdo/serviço é o assunto predominante nas mensagens direcionadas à **Agência Brasil** no período. O tema Pauta aparece na sequência. Os 16 processos representam exatos 25,8% do total das manifestações. Na terceira posição, Licenciamento somou 10 mensagens (16% do geral).

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	25
Pauta	16
Licenciamento	10
Oferta de conteúdo/serviço	4
Tema do conteúdo	3
Parcerias	1
Mailing	1
Direitos autorais	1
Visitação/contato	1
Total	62

Reunindo pouco mais de um terço dos processos (7), a editoria de Geral foi a que mais recebeu demandas no período em análise. Com duas manifestações cada uma, as seções de Economia, Educação e Internacional empataram na segunda posição, ao responderem por 11,1% das mensagens. As demais editorias receberam apenas uma demanda (5,5% do total).

Ranking por editoria	Quantidade
Geral	7
Economia	2
Internacional	2
Educação	2
Política	1
Saúde	1
Direitos Humanos	1
Esportes	1
Justiça	1
Total	18

Portal EBC

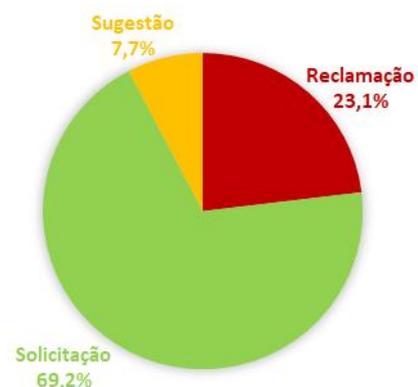
O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** sete contribuições durante o período em análise, registrando uma diminuição de 46% no número de demandas em relação ao mesmo bimestre de 2021, que registrou 13 atendimentos.

Ponto positivo é que, em movimento contrário, os elogios aumentaram de zero para três, e agora respondem por quase metade das manifestações recebidas no período.

As solicitações foram reduzidas a um terço do total contabilizado no mesmo período do ano passado. Eram 9 e agora são 3. Apenas uma sugestão foi enviada pelos leitores do **Portal EBC** no bimestre março-abril/2022, mesma quantidade computada no período anterior.

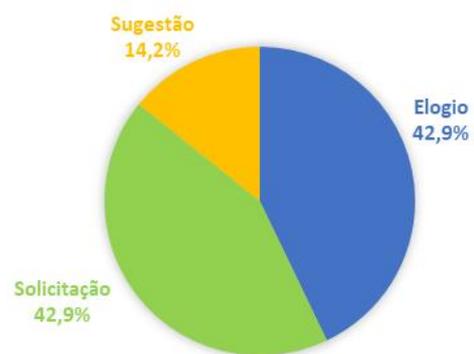
Março e Abril 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	0
Reclamação	3
Reclamação-tema	0
Solicitação	9
Sugestão	1
Total	13



Março e Abril 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	3
Reclamação	0
Reclamação-tema	0
Solicitação	3
Sugestão	1
Total	7



Elogio

As três mensagens positivas destinadas ao **Portal EBC** representam exatos 42,9% dos processos registrados no bimestre analisado. São elogios ao material veiculado e ao trabalho desempenhado pela equipe de jornalismo web.

Processo nº 00112.000646/2022-43

“Apenas gostaria de elogiar a matéria *Especialista afirma que uso indiscriminado de Ritalina pode causar um ‘genocídio do futuro’*, que está muito bem-produzida, contando com uma entrevista muito interessante a respeito da Ritalina. Gostaria também de agradecer o conteúdo de qualidade e fazer uma pequena contribuição: o elogio no site poderia ser instantâneo. Por exemplo, eu quase desisti de vir aqui elogiar porque foi muito burocrático. Agora entendo que estou em outro site e esta Ou-

vidoria atende a muitos outros sites, mas gostaria que lá (no próprio site da EBC) houvesse uma maneira simples e breve de elogiar e comentar; e que esse elogio aqui no Fala.BR fosse algo adicional, opcional. No mais, obrigado a você brasileiro que está lendo esta mensagem e contribuindo da maneira que pode para esta grande máquina pública que atende o nosso querido país.”

Processo nº 00112.000838/2022-50

“Satisfação com o conteúdo em libras: *Histórias infantis em Libras: João e Maria.*”

Processo nº 00112.000887/2022-92

“Quero parabenizá-los pelo excelente site, bem como o conteúdo de excelente qualidade. Continuem assim.”

Solicitação

As três solicitações recebidas no período referem-se ao site Questões Enem e trazem pedidos de ajuda de internautas para acessar a plataforma. Os estudantes foram orientados tanto sobre as ações necessárias para revalidar o cadastro quanto em relação à importância do retorno no contato, em caso de dificuldade.

Processo nº 00112.000988/2022-63

“Quero saber qual é o meu login e senha para acessar o site Questões Enem.”

Processo nº 00112.000990/2022-32

“Estou tentando me cadastrar no portal EBC, com o intuito de acessar e estudar para a prova do Enem 2022, dentre outras possibilidades disponíveis no ID Jovem. No entanto, não estou conseguindo fazer meu cadastro, pois o sistema não aceita nenhum usuário criado por mim. Poderiam me enviar? Qual o nome de usuário correto?”

Processo nº 00112.000997/2022-54

“Mensagem referente ao cadastro no endereço questoesenem.ebc.com.br, conforme anexo. Não consigo me cadastrar. A senha está certa, o e-mail é válido, mas aparece que o ‘username não é um elemento válido’, independente do nome que eu coloque no usuário.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que, para realizar o cadastro, é necessário definir um nome de usuário único que ainda não tenha sido cadastrado no sistema. A Gerência ressalta que, por motivos de segurança e privacidade, a única forma de recuperar os dados cadastrados para acesso à plataforma é a partir do e-mail declarado no momento do cadastramento. Esse procedimento pode ser feito por meio do link ‘Esqueci minha senha’ disponível em <https://questoesenem.ebc.com.br/usuarios/redefinir-senha>. A Gerência pede ao estudante que tente se cadastrar novamente e que retorne o contato, caso ocorra alguma dificuldade.”

Sugestão

A única sugestão recebida no bimestre em análise representa 14,2% do total das demandas dirigidas ao Portal EBC. A pauta sugerida pelo leitor foi recebida pela área que a enviou para análise da equipe responsável.

Processo nº 0032/2022

“Li a matéria *Hábito de chupar o dedo pode ter causa emocional* e fiquei curioso de saber a causa emocional da criança chupar o dedo. Tenho uma filha que chupava e isso sempre me deixou essa curi-

osidade. Aconteceu que fiquei decepcionado com a matéria que tratou mais os efeitos e não as causas, como no apelo da matéria, assim queria sugerir que fizessem uma outra matéria investigando e analisando as possíveis causas emocionais desta atitude, que acredito que muitas pessoas terão a mesma curiosidade e interesse em saber. Muito obrigado pela atenção e parabéns pela reportagem.”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web informa que a matéria em questão não foi produzida pelo jornalismo da EBC, e sim pelo site ‘Radioradinho’. Entretanto, sua sugestão de pauta será avaliada pela equipe e poderá originar nova matéria. Acrescenta ainda que o canal oficial para envio de pauta é o pauta@ebc.com.br. Mais contatos estão disponíveis também no link <https://www.ebc.com.br/fale-conosco>.”

Mapeamento das Contribuições

Com três manifestações e responsável por quase metade dos processos, o site Questões Enem liderou a lista de assuntos mais presentes nas demandas direcionadas ao **Portal EBC** no bimestre analisado. Na sequência, reunindo duas manifestações, Qualidade do conteúdo/serviço responde por 28,5% do total. Pauta e Recurso de acessibilidade completam a lista, com uma mensagem cada (14,28%).

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Questões ENEM	3
Qualidade do conteúdo/serviço	2
Pauta	1
Recurso de acessibilidade	1
Total	7



▶ Contribuições do cidadão

Rádios EBC

Ao longo dos meses de março e abril de 2022, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 91 contribuições, uma diminuição de 34% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recepcionadas 138 demandas.

As solicitações são as manifestações mais recorrentes entre os ouvintes que se utilizam da **Ouvidoria** como canal de comunicação com as **Rádios EBC**. Foram 39 solicitações, que representam 42,9% do total de demandas. Em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, o número indica uma queda de 39%. Na ocasião, foram computadas 64 demandas desse tipo.

Os elogios mantiveram-se em segundo lugar no *ranking* de manifestações, mesma colocação do ano anterior. Com 28,6% do total de demandas, os elogios responderam por quase um terço de todas as contribuições recebidas, um sinal de identificação do ouvinte com a programação de qualidade oferecida pelas **Rádios EBC**. No comparativo com o mesmo período do ano anterior, no entanto, observa-se queda de 29,72% na quantidade de manifestações elogiosas do público das rádios. Neste bimestre, foram 26 elogios, enquanto em 2021 haviam sido 37.

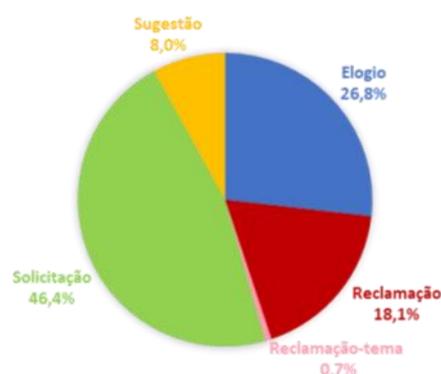
A boa notícia em relação à performance das rádios foi a queda substancial de 56% na quantidade de reclamações, de um ano para cá. Críticas de ouvintes são o tipo de demanda menos numeroso ao longo do período analisado por este relatório. Foram 11 queixas, que representam 12% do conjunto de manifestações. Em 2021 foram contabilizadas 25 reclamações e, este ano, 11. Neste bimestre, a **Ouvidoria** não recebeu nenhuma reclamação-tema.

As sugestões aparecem em terceiro lugar no *ranking* das demandas mais frequentes. No bimestre, foram recebidas 15 sugestões, que representam 16,5% do total. O número é 36% maior que o mesmo período do ano anterior. Em 2021, haviam sido 11, este ano, 15. Indicativo de que os ouvintes estão cada vez mais empenhados em participar usando a **Ouvidoria** como canal de comunicação.

Confira o detalhamento dos gráficos e tabelas abaixo.

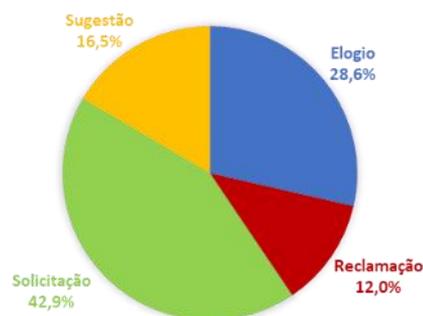
Março e Abril 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	37
Reclamação	25
Reclamação-tema	1
Solicitação	64
Sugestão	11
Total	138



Março e Abril 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	26
Reclamação	11
Reclamação-tema	0
Solicitação	39
Sugestão	15
Total	91



Ranking das Emissoras

No *ranking* das rádios, a **Nacional da Amazônia** foi a mais lembrada pelos ouvintes que entraram em contato com a **Ouvidoria**. A emissora foi responsável por 40,7% do total de contribuições dirigidas às **Rádios EBC**.

A **Nacional da Amazônia** lidera também o *ranking* das rádios mais elogiadas neste bimestre. Sozinha, reuniu 30,76% dos elogios dirigidos às emissoras **EBC**.

Foram, ao todo, 37 manifestações, a maior parte delas solicitações (21). Na sequência, vêm os elogios (8), reclamações (5) e sugestões (3). Um salto no *ranking* em relação ao mesmo período de 2021, quando a emissora ocupava o quinto lugar no interesse dos ouvintes das rádios que enviam mensagens pelo canal da **Ouvidoria**.

A segunda emissora mais lembrada foi a **Nacional FM de Brasília**, alvo de 14,3% das manifestações. A emissora subiu quatro posições no *ranking* das mais procuradas, pois no ano passado, ocupava o sexto lugar em participações do público das rádios. Das 13 demandas contabilizadas no bimestre, quase 40% foram solicitações (5). Empatados em segundo lugar com três manifestações cada, aparecem os elogios e as sugestões. Por último, as reclamações (2).

O terceiro lugar no *ranking* de quantidade foi a **Nacional AM de Brasília**, com 13,2% do conjunto de mensagens. Mas, se numericamente o primeiro lugar em elogios é da **Nacional da Amazônia**, com 8 mensagens elogiosas, em termos percentuais a campeã é a **Nacional AM de Brasília**. A rádio recebeu 12 manifestações. Os 7 elogios representaram 58,3% do total de demandas recebidas e não houve uma só reclamação em março e abril de 2022. Na sequência, vêm as sugestões com 33,3% (4) e solicitações (1) com 8,3%.

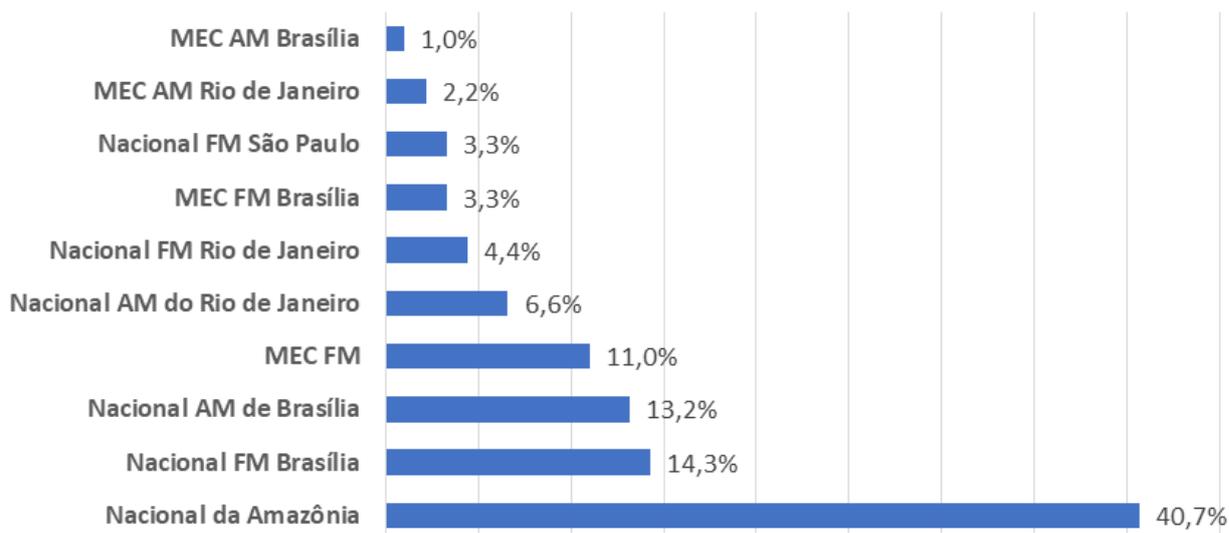
A **MEC FM** foi a quarta emissora mais lembrada entre os ouvintes que acionaram a **Ouvidoria**. No comparativo com o mesmo período de 2021, a rádio caiu três posições no *ranking* da quantidade de demandas. No mesmo bimestre de 2021, a **MEC FM** foi a que mais recebeu contribuições dos ouvintes, reunindo 32,7% de todas as contribuições recebidas. Já neste ano a emissora recebeu apenas 11% do total de manifestações. A despeito da queda no número de mensagens, a **MEC** apresentou boa performance. Das 10 demandas recebidas, 40% foram elogios, 30% solicitações, 20% reclamações e 10% sugestões.

Em quinto lugar no *ranking* das emissoras está a **Nacional AM do Rio de Janeiro** com 6,6% das manifestações recepcionadas no período, seguida pela **Nacional FM do Rio de Janeiro** com 4,4%. Em sétimo lugar estão empatadas a **MEC FM Brasília** e a **Nacional FM de São Paulo**, cada uma com 3,3% das manifestações. A oitava colocada é a **MEC AM do Rio de Janeiro**, com 2,2% das contribuições e, em nono lugar, vem a **MEC AM de Brasília**, com 1% das demandas.

Neste bimestre analisado, a **Nacional do Alto Solimões**, **Nacional FM de Belo Horizonte** e **Nacional FM de Recife** não receberam contribuições.

Rádios EBC	Março-Abril/2022				Total	%
	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão		
Nacional da Amazônia	8	5	21	3	37	40,7%
Nacional FM Brasília	3	2	5	3	13	14,3%
Nacional AM de Brasília	7	0	1	4	12	13,2%
MEC FM	4	2	3	1	10	11,0%
Nacional AM do Rio de Janeiro	3	1	2	0	6	6,6%
Nacional FM Rio de Janeiro	0	1	1	2	4	4,4%
MEC FM Brasília	0	0	3	0	3	3,3%
Nacional FM São Paulo	0	0	1	2	3	3,3%
MEC AM Rio de Janeiro	0	0	2	0	2	2,2%
MEC AM Brasília	1	0	0	0	1	1,0%
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0%
Nacional FM Belo Horizonte	0	0	0	0	0	0%
Nacional FM Recife	0	0	0	0	0	0%
Total	26	11	39	15	91	100%

Percentagem de Manifestações por Emissora de Rádio



Solicitação

Em março e abril, a **Ouvidoria** recebeu 39 solicitações, que representam 42,9% do total de manifestações. Queda de 39,06% em relação ao número de solicitações registradas no mesmo bimestre de 2021.

Mais da metade das solicitações, 53,84%, foi destinada à **Rádio Nacional da Amazônia**, que sozinha contabilizou 21 demandas deste tipo. A maior parte foi de pedidos de cartões QSL e solicitações de melhora na qualidade do sinal de transmissão.

A **Nacional FM de Brasília** recebeu cinco solicitações, que equivalem a 12,82% do total. As demandas incluem pedidos musicais e informações sobre expansão de sinal.

A **MEC FM** e a **MEC FM de Brasília** foram alvos de três solicitações cada (7,69%). Entre os pedidos, melhora no sinal da transmissão e a sintonização da rádio pelo dispositivo Alexa.

A **Nacional AM do Rio de Janeiro** e a **MEC AM do Rio de Janeiro** receberam duas solicitações (5,12% cada), e as emissoras **Nacional AM de Brasília**, **Nacional FM do Rio de Janeiro** e **Nacional FM de São Paulo** foram objeto de uma solicitação (2,56% cada).

Processo nº 00112.001064/2022-84

“Sou um geógrafo italiano que mora no sul da Suíça. Há muitos anos que sou apaixonada por ouvir rádio e acredito que a rádio continua a ser importante para saber o que se passa no mundo, tradições e culturas, principalmente quando são de países muito distantes. Ficaria muito feliz em receber sua confirmação deste relatório de escuta da Nacional da Amazônia com seu QSL.”

Resposta

“A gerência da emissora agradece a sintonia e encaminha o Cartão e-QSL em formato digital. Em virtude da pandemia Covid-19, o envio do cartão em formato físico está suspenso temporariamente.”

Processo nº 00112.000927/2022-04

Ouvinte, por telefone, solicita a volta do sinal da Rádio Nacional da Amazônia em 25 metros, no município de Altamira/MA. Relata que em 49 metros, o sinal só pega no início da manhã e no final da tarde. Solicita saber se há alguma previsão de retorno em 25m.

Resposta

“A Gerência de Engenharia de Rádio - DF agradece a sintonia e informa que o transmissor 01, responsável pela transmissão da Rádio Nacional da Amazônia em 25m, estava inoperante devido à manutenção corretiva, finalizada com êxito, e que, desde o dia 31 de março/2022, as transmissões sonoras da Rádio Nacional da Amazônia, em 25m e 49m, estão normais.”

Processo nº 00112.000791/2022-24

Ouvinte de Barras/PI pergunta se há algum projeto de expansão da Nacional para Teresina.

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública informa que a EBC busca de forma contínua novas possibilidades de distribuição de sua programação de rádio em todas as localidades do país, especialmente por meio da expansão da Rede Nacional de Comunicação Pública. Em Teresina, a programação da Rádio Nacional pode ser acessada por meio da nossa emissora afiliada na região, a Rádio UFPI - 96,7 FM. O ouvinte pode acompanhar a programação também pelo site radios.ebc.com.br/aovivo ou pelo aplicativo Rádios EBC, disponível gratuitamente para smartphone com sistema Android ou iOS.”

Processo nº 00112.000972/2022-51

“Tendo em vista a aproximação do 62º Aniversário de Brasília, sugiro que seja tocada na Rádio Nacional FM a música ‘Tesourinha’, samba exaltação a Brasília, em que o compositor Guilherme Coimbra faz a defesa poética da cidade. A música conquistou o Prêmio Renato Russo da Secretaria de Cultura e o Festival Regional da TV Globo que elegeu a melhor música em homenagem a Brasília, por ocasião do 37º Aniversário da cidade”.

Resposta

“A Coordenação de Programação da emissora agradece a sintonia e informa que a música solicitada foi inserida na grade de programação do dia 21/04.”

Processo nº 00112.000866/2022-77

“Ultimamente não tenho conseguido ouvir a rádio MEC FM, utilizando meus dispositivos ‘Alexa (Amazon)’. Entendo que o app utilizado pelo serviço da Amazon é o Tuneln. Gostaria de saber se existe alguma previsão para o serviço voltar a funcionar normalmente.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que, após testes, foi constatado que a Rádio MEC funciona normalmente a partir da Alexa. A Gerência solicita retorno no contato, caso persista a dificuldade de acesso.”

Processo nº 00112.000668/2022-11

“A transmissão FM em Brasília está muito cheia de interferência. Vocês sabem se vai melhorar? Agradeço a atenção. Ouvinte fiel da MEC.”

Resposta

“A Gerência de Engenharia de Rádio - DF informa que atualmente a Rádio MEC FM de Brasília, em banda estendida, frequência 87.1 mhz, funciona com um transmissor de baixa potência (1kw). A EBC está trabalhando na instalação de um novo transmissor mais potente, de 35kw. Por este motivo, operando em baixa potência, é comum haver interferências no sinal de Frequência Modulada (FM). A expectativa é de que estejamos operando com alta potência até o fim de maio deste ano.”

Processo nº 00112.000950/2022-91

“A 87.1 de São Paulo pega em Paulínia, com áudio baixo, mas pega inclusive de dia. Se fosse E1, provavelmente o som seria maior, mas parece que estão com sinal baixo. Mesmo assim pega quando está no ar.”

Resposta

“A Gerência de Engenharia de Rádio fica feliz em saber que já é possível ouvir a emissora em Paulínia/SP e informa que o projeto de cobertura prevê a melhoria da qualidade do sinal aberto após o aumento da potência, com a instalação definitiva do novo transmissor.”

Processo nº 00112.000614/2022-48

“Ouvi na Rádio Nacional que o programa Grande Teatro estava de volta, aos domingos, às 22h. No domingo, 27 de fevereiro, sintonizei a emissora no horário certo, e estava o programa no Mundo da Bola. Aguardei 30 minutos, não veio o Teatro e eu mudei de estação. Às 22h30 verifiquei, e já estava levando o episódio ‘A Suspeita’. Eu estava escutando quando, às 23h, encerraram a transmissão, colocando música e mais música, sem qualquer comunicado se tinha terminado e/ou quando continuaria. Peço que me informem o horário correto do referido programa. Sou ouvinte assíduo do Teatro de Mistério, e este é sempre certinho. Aguardo resposta sobre o Grande Teatro.”

Resposta

“A Coordenação de Produção e Jornalismo - RJ pede desculpas pelo erro técnico e informa que o episódio ‘A Suspeita’, do programa ‘Grande Teatro’, será veiculado novamente neste domingo, dia 06/03, às 22h. A Coordenação lembra ainda que o programa inteiro pode ser acessado no site da Rádio Nacional, dentro do ‘Memória Nacional’, onde o Capítulo 1 já está disponível. Segue o link - radios.ebc.com.br/memoria-nacional.”

Elogio

Segundo tipo de manifestação mais frequente entre os ouvintes das **Rádios EBC**, os elogios reuniram 28,6% do total de mensagens recebidas entre março e abril de 2022. Uma queda de quase 30% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Percentualmente, no entanto, houve ligeiro aumento da fatia das mensagens elogiosas, já que, em 2021, essa fatia dos elogios correspondia a 26,8% do total de demandas. Neste bimestre, das 91 manifestações dirigidas às rádios, 26 foram elogiosas. No mesmo período do ano passado, o placar de elogios foi de 37 em 138 manifestações.

As emissoras mais elogiadas foram a **Nacional da Amazônia**, com 30,76%, e a **Nacional AM de Brasília** que recebeu 26,92% das manifestações de apreço. Juntas, elas reuniram mais da metade de todos os elogios destinados às **Rádios EBC** no último bimestre.

A **MEC FM** recebeu quatro elogios, 15,38% do total. A **Nacional FM de Brasília** e **Nacional AM do Rio de Janeiro** receberam três elogios cada (11,53%), e a **MEC AM de Brasília** foi elogiada uma única vez. As demais emissoras não receberam elogios em março e abril.

As manifestações de apreço enaltecem a programação das emissoras e programas específicos. Em uma delas, o leitor narra suas lembranças de infância e conta que a **Rádio Nacional de Brasília** faz parte de sua memória afetiva.

Processo nº 00112.001112/2022-34

Por telefone, morador da cidade de Altamira do Maranhão elogia a programação da Rádio Nacional da Amazônia e seus locutores.

Processo nº 00112.000707/2022-72

Por telefone, ouvinte residente em Teófilo Otoni/MG elogia o programa Ponto de Encontro. Ele ouve todos os dias, na Rádio Nacional da Amazônia.

Processo nº 00112.000979/2022-72

“Formalizo meu elogio para toda equipe da Rádio Nacional de Brasília. A Rádio Nacional desempenha o importante papel de Rádio da Integração Nacional, pela qual pessoas de locais tão distantes interagem, mandando e recebendo informações pelo Brasil afora. Sou ouvinte da Rádio Nacional já faz mais de 45 anos. Quando era criança, recordo-me que meu pai possuía uma oficina mecânica em Taguatinga Norte/DF, onde nós ficávamos ao lado do Rádio ouvindo o programa do saudoso Meira Filho nas manhãs da Rádio Nacional. Nós ouvíamos também o programa do Valter Lima, José Néry, Luciano Barroso, entre tantos outros. Naquela época, ouvia o saudoso Sabino Romariz. E até hoje ouço o programa Madrugada Nacional, com João Mac Brown. Muita sensibilidade e integração. Ainda hoje ouço muito o programa ‘Eu de Cá, Você de Lá’, com o grande comunicador Maurício Rabelo. A Rádio Nacional faz parte de nossas vidas. É um verdadeiro patrimônio cultural do Brasil.”

Processo nº 00112.000987/2022-19

“Gostaria muito de exaltar esse programa maravilhoso e sua apresentadora, a jornalista Isabela Azevedo. O programa é muito bom e o conteúdo, além de nos fazer aprender mais sobre a História (de tudo), é divertido demais! Nunca aprendi História dessa forma! Que ele tenha uma vida muito longa e continue nos dando entretenimento e nos fazendo aprender. Viva o Na Trilha Da História e parabéns Isabela Azevedo e toda a equipe!”

Processo nº 00112.001036/2022-67

“Parabéns, Frazão, pelo excelente trabalho, brindando os ouvintes da Rádio Nacional do Rio de Janeiro com músicas inesquecíveis. A verdadeira e boa Música Popular Brasileira, além, é claro, das suas histórias cheias de memórias vivas do Rádio! Parabéns a toda equipe! Abraço afetuoso.”

Processo nº 00112.001076/2022-17

“Parabéns à equipe do programa Alma Blues da EBC, em especial a Jussara Silveira, produtora e apresentadora. Sou fã há muitos anos, moro em Brasília e só agora consegui efetuar o login para elogiar. Continuem por muito tempo ainda.”

Processo nº 00112.000598/2022-93

“O Programa Canto & Sabor do Brasil está de parabéns em preservar sempre nossa música raiz e popularizar o ‘sabor da roça’, que está sendo, aos poucos, relegado a segundo plano. Parabéns para quem desenvolveu e realizou o programa.”

Processo nº 00112.000732/2022-56

“Elogio a excelente programação da Rádio MEC FM, a qual utilizo como apoio para concentrar e trabalhar. Muito obrigada por entregarem obras tão ricas e bem apresentadas ao público ouvinte.”

Sugestão

As sugestões responderam por 16,5% do total das demandas recebidas entre março e abril 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 sugestões de entrevistas, pedidos de músicas e de mudanças de horário na programação.

Do total de 15 sugestões, a **Nacional AM de Brasília** foi a emissora que recebeu o maior número desse tipo de demanda (4), representando 26,66% do total. A **Nacional da Amazônia** e a **Nacional FM de Brasília** foram alvo de três sugestões, o que equivale a 20% do total. A **Nacional FM do Rio de Janeiro** e **Nacional FM de São Paulo** receberam duas sugestões cada (13,33%) e a **MEC FM** registrou uma sugestão.

Processo nº 00112.000932/2022-17

Por telefone, ouvinte sugere que seja entrevistado na Nacional da Amazônia para falar sobre Rádio Digital.

Resposta

“A Coordenação de Programação da Rádio Nacional da Amazônia agradece a mensagem e informa que suas informações foram armazenadas para contato futuro, em momento oportuno.”

Processo nº 00112.000985/2022-20

“Gostaria de pedir que a Rádio Nacional FM incluísse na programação músicas do Michael Jackson, como Billie Jean e Human Nature, pois são bem legais de serem ouvidas. Também podiam incluir música de Bruno Mars, 24 Magic.”

Resposta

“A Coordenação de Programação da emissora agradece a sintonia e informa que as programações das rádios Nacional privilegiam a música brasileira. De toda forma, o programa Musishow, que vai ao ar de segunda a sexta, das 23h a 0h, em todas as emissoras, é o único espaço na programação que toca flashbacks internacionais; assim, sua sugestão já foi encaminhada para a produção do programa.”

Processo nº 00112.000980/2022-05

“Gostaria de parabenizar a Rádio 87.1, de São Paulo. E, aproveitando a oportunidade, sugerir uma melhoria, que seria anunciar mais vezes as horas no período das 6h às 7h da manhã, horário do despertar. Espero que seja possível introduzir esta melhoria”.

Resposta

“A Coordenação de Programação da Rádio Nacional de Brasília informa que a sugestão do ouvinte já foi encaminhada para o locutor do horário.”

Processo nº 00112.000627/2022-17

Ouvinte sugere que a radionovela “O Grande Teatro” seja transmitida no sábado pela manhã, na Rádio Nacional RJ, no lugar do “Teatro de Mistério”. Com isso, o “Teatro de Mistério” seria transmitido no domingo à noite.

Resposta

“A Coordenação de Produção e Jornalismo - RJ informa que há os dois horários na programação para veicular o rico material do Acervo, e sua sugestão será analisada.”

Processo nº 00112.000831/2022-38

Ouvinte sugere que o programa Ponto de Encontro (edição da tarde) tenha mais tempo de duração, para que tenha mais tempo de interação com os ouvintes.

Resposta

“A Coordenação de Programação da emissora agradece a sintonia e informa que, caso no futuro haja mais espaço na grade de programação da tarde, o Ponto de Encontro poderá ter sua faixa horária aumentada. Enquanto isso, o programa pode ser escutado em duas edições escolhidas propositalmente em turnos diferentes para dar ao ouvinte mais opções. São elas: de 10h às 12h (horário de Brasília) pela manhã e de 17h às 18h (horário de Brasília) no período da tarde.”

Processo nº 0022/2022

“Acompanho e recomendo vários programas da EBC, que são muito bons. Mas esse ano, houve mudança no horário do Nossa América, passando de 13h para às 23h, de sábado. Gosto muito desse programa, pois estudo no Centro Integrado de Línguas do DF (CIL) de Brasília, e assim alia o estudo da língua espanhola e música, duas coisas que mais gosto. E também indicava para meus colegas e amigos, mas nesse horário tarde fica bem mais difícil acompanhar pelo rádio, que é o único meio mais democrático de divulgar conhecimento e formar as pessoas.”

Resposta

“A Gerência de Produção e Programação da Rádio Nacional agradece a sintonia e informa que a Rádio Nacional FM passou por mudanças necessárias em sua grade de programação, para adaptá-la a uma nova estratégia de programação. Por isso, o horário do Nossa América foi alterado.”

Reclamação

Menos numerosas neste bimestre, as reclamações foram responsáveis por 12% do total de demandas. Em relação aos meses de março e abril de 2021, houve queda de 56%. No bimestre do ano anterior, haviam sido registradas 25 manifestações desse tipo e, no último, menos da metade (11).

Ouvintes reclamaram, entre outros pontos, do sinal de transmissão das antenas, de interrupção na transmissão de programas e de estrangeirismos utilizados nas **Rádios da EBC**.

A **Nacional da Amazônia**, recordista de elogios este bimestre, foi também a emissora que recebeu mais reclamações (5), seguida pela **Nacional FM de Brasília** e **MEC FM**, que receberam duas recla-

mações cada. A **Nacional AM do Rio de Janeiro** e a **Nacional FM do Rio de Janeiro** foram alvo de uma reclamação cada.

Processo nº 00112.001110/2022-45

Ouvinte da Rádio Nacional da Amazônia reclama que o app da rádio Nacional está fora do ar há dois dias. E que o sinal da emissora também está ruim na faixa 49m, só sintonizando à tarde.

Processo nº 00112.000680/2022-18

Por telefone, ouvinte, residente em Porangatu/GO, reclama que atualmente não consegue sintonizar a Nacional da Amazônia em seu aparelho de rádio como antigamente, na faixa de 49 metros. Só consegue ouvir a Nacional da Amazônia pela parabólica, mas gostaria de poder sintonizá-la no aparelho de rádio.

Resposta

“A Coordenação de Programação da emissora agradece a sintonia e informa que o transmissor de 49 metros passou a ser ligado de segunda a sexta-feira, das 13h às 18h (horário de Brasília); provavelmente por isso, a ouvinte não conseguiu ouvir a emissora. Aconselha, caso queira ouvir a programação da manhã, que tente sintonizar o transmissor na faixa de 25 metros, pois ele está operando entre 5h e 23h (horário de Brasília).”

Processo nº 00112.000872/2022-24

“No sítio da rádio MEC FM na internet (radios.ebc.com.br/aovivo?emissora=radio-mec-fm---rio-de-janeiro), ao lado direito, há um quadrado laranja de propaganda, onde se lê: ‘Entre no mood da MEC...’. Ora ‘mood’ é palavra que nada tem a ver com a bela língua portuguesa, aquela que os nativos do Brasil entendem. A repulsiva mania de arrogar-se culto porque é capaz de usar algumas poucas palavras, sem qualquer aprofundamento real da compreensão da língua inglesa, já pervadiu, pelo visto, até a rádio Ministério da Educação e Cultura. Quanta falta de respeito pelo que seja nosso e genuíno! Há palavras em português cujo entendimento é pronto e que transmitem a ideia de ‘ânimo’ ou de ‘espírito’, que é o que se buscava exprimir com a palavra ‘mood’. Mesmo até a palavra ‘jeitão’ serviria melhor que ‘mood’ e com alcance garantido à compreensão de todos os brasileiros. Imagino a expressão no rosto dos ‘cultos’ que me leem: ‘Jeitão’?!, ha, ha, ha..., diriam, a rirem-se. Pois é, será que a colonização cultural visa a fazer da compreensão do valor da língua portuguesa motivo de menosprezo?”

Resposta

“A Gerência Executiva de Marketing e Inteligência de Negócios esclarece que o termo ‘mood’ refere-se a uma campanha específica que tem como objetivo aumentar a audiência dos nossos produtos na plataforma Spotify. ‘Mood’ é, portanto, um termo usual na ferramenta mencionada. Conforme devidamente identificado no referido espaço do site da MEC FM, o banner é uma publicidade. Como toda publicidade, elegemos um público-alvo. Nesse caso, são os jovens que costumam, sobretudo na internet, se comunicar por anglicismos, a exemplo das palavras tablet, wifi, mouse, login, entre outras.”

Processo nº 00112.000754/2022-16

“Há mais de uma semana estamos sem sinal da Rádio MEC FM - Rio de Janeiro.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que não há registros de problemas no streaming da Rádio MEC FM. Caso o problema persista, sugerimos que tente acessar radios.ebc.com.br/aovivo?emissora=radio-mec-fm---rio-de-janeiro, usando um outro navegador.”

Processo nº 00112.000628/2022-61

Ouvinte reclama que a radionovela “O Grande Teatro” foi interrompida na metade no último domingo (27/02), na Rádio Nacional Rio de Janeiro. Ele ressalta que isso ocorreu justamente na estreia do conteúdo na emissora. A programação atrasou com a transmissão do programa esportivo da TV Brasil. Com isso, a radionovela entrou após o horário previsto e foi cortada pela entrada da programação em rede com Brasília. Ele afirma que isso é “um descaso com os ouvintes” e pede que o capítulo seja repetido no próximo domingo.

Resposta

“A Coordenação de Produção e Jornalismo – RJ pede desculpas pelo erro técnico e informa que o Capítulo 1 já está disponível no site, dentro de Memória Nacional, onde poderá ser ouvido na íntegra. Além disso, neste domingo, às 22h, o episódio de estreia, ‘A Suspeita’, será reprisado pela emissora.”

Processo nº 00112.000609/2022-35

“A Rádio Nacional de Brasília, da Amazônia e do Alto Solimões estão fora do ar desde 27 de fevereiro... Por quê?”

Processo nº 00112.001131/2022-61

Ouvinte reclama que o sinal da Nacional FM está chegando com bastante ruído na região do Lago Sul.

Mapeamento das Contribuições

O assunto mais recorrente nas manifestações dos ouvintes recebidas neste bimestre foi Marketing, negócios e serviços, com 35,16%; seguido por Conteúdo de Entretenimento, com 23%. Em terceiro lugar aparecem, empatados, Grade de Programação e Sinal/Sintonização ambos com 16,48%.

Os subassuntos mais citados foram demandas direcionadas à Qualidade do conteúdo/serviço, com 29,67%, e Central do Ouvinte, com 26,37% das participações do público.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	32
Conteúdo de entretenimento	21
Grade de programação	15
Sinal/sintonização	15
Conteúdo jornalístico	6
Administrativo	2
Total	91

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	27
Central do Ouvinte	24
Sinal aberto	11
Oferta de conteúdo/serviço	10
Horário	5
Expansão de cobertura	5
Disponibilização de conteúdo	2
Aplicativos	2
Gestão de pessoas	2
A Voz do Brasil	1
Portal	1
Total	91

Radioagência Nacional

Durante os meses de março e abril de 2022, a **Radioagência Nacional** recebeu sete contribuições, uma manifestação a menos do total registrado no mesmo período do ano anterior.

Março-Abril/2022		
Radioagência Nacional	Quantidade	%
Reclamação	1	14,3%
Solicitação	5	71,4%
Sugestão	1	14,3%
Total	7	100%

Solicitação

Com cinco demandas, as solicitações são as mais frequentes entre as mensagens enviadas pelos ouvintes e usuários dos serviços da **Radioagência Nacional**. São pedidos de orientação para usar o material disponibilizado pela **EBC** e solicitações de correção de erros.

Processo nº 00112.001137/2022-38

“Gostaria de saber como faço para receber o arquivo em PDF dos pronunciamentos obrigatórios de Rádio e TV, pois eu trabalho em uma Rádio e gostaria de saber se vocês enviam por e-mail.”

Processo nº 00112.000878/2022-00

“Solicito a correção de um texto na página [História Hoje: Conheça a história do monge russo Rasputin, morto há 100 anos](#). Frase com erro: ‘Foi então foi fuzilado, sendo atingido por um onze tiros, e escapou.’”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que o site da Radioagência Nacional, local onde essa matéria foi publicada, faz parte do acervo de conteúdos digitais, e os conteúdos de acervo, infelizmente, não podem ser atualizados. Agradecemos o zelo com nosso material e pedimos desculpas pela impossibilidade técnica de executar as correções sugeridas.”

Reclamação

Apenas uma reclamação foi registrada no período em análise. O ouvinte criticou dados citados em uma matéria sobre a greve dos servidores do INSS. Diante do questionamento, a Gerência da emissora realizou as correções necessárias e atualizou o conteúdo.

Processo nº 00112.000915/2022-71

“Greve servidores INSS. Correção - a última greve foi em 2015 e o acordo foi fechado com o governo em setembro/2015, com reajuste de 10,5%, que foi parcelado em 5,5% em janeiro de 2016 e 5% em janeiro de 2017. Portanto, os servidores estão há mais de 5 anos sem greve e o reajuste de 19,9%, reivindicado na atual greve, está abaixo da inflação desde 2016 para cá, pois o acordo de 2015 foi com base na inflação até aquele ano, dessa forma, o governo ainda sai ganhando com a solicitação pela FE-NASPS de somente considerar o reajuste de 2019 para cá.”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo da Rádio Nacional explica que a matéria publicada na página da Radioagência Nacional foi alterada de acordo com a observação do ouvinte quanto à informação de que os

servidores do INSS estariam há mais de 5 anos sem greve. Acrescenta que o texto não trouxe números de reajustes e foi apurado junto à Fenasps (Federação Nacional dos Servidores da Previdência Social). O conteúdo atualizado está disponível em agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/geral/audio/2022-03/servidores-do-inss-entram-em-greve-e-paralisam-atendimento-presencial.”

Sugestão

No último bimestre, a **Radioagência Nacional** recebeu apenas uma sugestão. O cidadão questionava a locução de uma matéria disponibilizada para *download*.

Processo nº 00112.000710/2022-96

“Impossível rodar conteúdos com uma narração tão arrastada. Um texto curto, sobre um assunto bom, mas uma narração lenta que perde o time do programa.”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web também agradece a mensagem e informa que repassará a sugestão à repórter que gravou o áudio.”



▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

Ao longo dos meses de março e abril de 2022, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 163 demandas, resultando em uma diminuição de 36,6% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 257 manifestações. Apesar da redução quantitativa, a emissora foi o **Veículo EBC** mais demandado pelo público no bimestre analisado por este relatório, concentrando 41% das mensagens recebidas.

Elogios, reclamações, solicitações e sugestões apresentaram recuo no comparativo com 2021. Contudo, percentualmente, as categorias de manifestação permaneceram na mesma ordem: 1º - Solicitação, 2º - Reclamação, 3º - Sugestão, 4º - Elogio.

No conjunto de demandas, a fatia correspondente às reclamações permaneceu praticamente do mesmo tamanho: 17,5% em 2021, e 17,2% agora. A piora na performance do veículo, no comparativo com o ano passado, deu-se na redução numérica e percentual das mensagens de apreço do público.

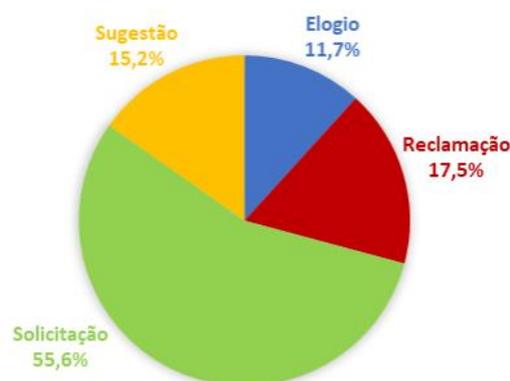
Em 2021, os elogios representavam 11,7% do total de manifestações no bimestre em questão. Já neste ano, houve diminuição de 3,7 pontos percentuais nas mensagens elogiosas, que no espaço de um ano caíram de 30 para 13.

Solicitações seguem como o tipo de demanda mais recorrente entre os telespectadores que se dirigem à **Ouvidoria**. Ainda assim, tiveram redução de 32,8%, saindo de 143 para 96 este ano.

Confira o detalhamento nas tabelas e gráficos abaixo:

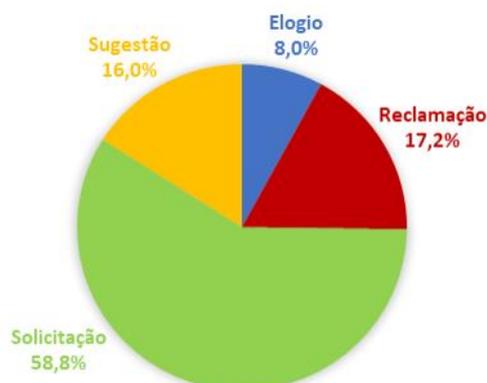
Março e Abril 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	30
Reclamação	45
Solicitação	143
Sugestão	39
Total	257



Março e Abril 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	30
Reclamação	45
Solicitação	143
Sugestão	39
Total	257



Elogios

A grade de programação foi o assunto presente na maior parte dos elogios (46,15%) direcionados à TV Brasil. Vale destacar que os meses de março e abril trouxeram novidades para a emissora. Na faixa dos conteúdos infantojuvenis da *TV Brasil Animada*, novas temporadas do desenho *O Show da Luna!* e do programa culinário *Tem Criança na Cozinha* estrearam.

Apesar da redução na quantidade de horas exibidas – em 2018, por exemplo, eram mais de 7 horas diárias –, a **TV Brasil** ainda é referência em conteúdo para crianças e adolescentes na televisão aberta. Atualmente com pouco mais de 4 horas dedicadas a este segmento do público, a emissora é uma janela de exibição para animações nacionais e conteúdos voltados à audiência infantil e infantojuvenil.

Ainda entre as novidades, as atrações *Visite Paraná*, *Mata Viva - Ciência e Aventura na Mata*, *Amazônia Samba* e *Arte na Fotografia*. Com esses novos programas, a emissora pública reforça o cumprimento de seu papel primordial, ajudando a desenvolver a consciência crítica do cidadão, entregando aos telespectadores uma programação educativa, artística, cultural, informativa, científica e promotora da cidadania. O telespectador assiste e elogia.

Elogio	Quantidade
Grade de programação	6
Conteúdo esportivo	4
Conteúdo de entretenimento	3
Total	13

Processo nº 0026/2022

“Quero parabenizar a todos pela excelente programação. Até que enfim tem uma emissora de TV que transmite bons programas e cultura, ao contrário das demais, que são só bobagens e inutilidades. Eu e toda minha família somos telespectadores diários, assistindo a quase toda a programação de categoria dessa emissora.”

Processo nº 00112.000939/2022-21

“Quero parabenizar a EBC por disponibilizar na TV aberta uma emissora tão rica em cultura e diversidades como a TV Brasil. Desde que a conheci, se tornou com certeza a minha primeira escolha, graças ao excelente trabalho da equipe! De manhã minha filha assiste à TV Brasil Animada, e à tarde eu assisto aos documentários sobre natureza, que eu amo de paixão! Muito obrigado, e parabéns. Desejo que cresçam e alcancem cada vez mais lugares e conquiste mais telespectadores!”

Processo nº 00112.000920/2022-84

“Gostaria de elogiar o programa No Mundo da Bola, as matérias, os âncoras na figura do Sérgio Du Bocage, o excelente nível dos convidados e comentaristas, um programa dinâmico, versátil e que repercute sobre todos os esportes. Não termino meu domingo sem ver o No Mundo da Bola, programa de alta qualidade técnica, com ótimas matérias, atualizado e também trazendo a memória do esporte brasileiro.”

Processo nº 00112.000598/2022-93

“O Programa Canto & Sabor do Brasil está de parabéns em preservar sempre nossa música raiz e popularizar o ‘sabor da roça’ que está sendo, aos poucos, relegado a segundo plano. Parabéns para quem desenvolveu e realizou o programa. Parabéns Paulinho Del Ribeiro.”

Processo nº 00112.001109/2022-11

“Eu assisti ao filme do Mazaropi e depois ao tributo ao Michael Jackson. Eu gostei muito de ter assistido, são dois artistas (um ator e outro cantor) que deixaram saudade na Terra. Eu dou meus parabéns ao artista que imita o cantor Michael Jackson e também meus parabéns à TV Brasil. Foi bacana ter assistido. Essa emissora tem muitos programas bons e filmes bons que outras emissoras não transmitem. Hoje em dia são filmes de Rambo, de guerras, e com isso o mundo influenciado fica mais violento. Mazaropi foi comediante e um bom ator. Dois artistas que ficaram na saudade de quem está neste planeta. Bom feriado para todos que trabalham na TV Brasil. Parabéns.”

As mudanças na programação alcançaram também os telejornais locais da emissora, que ganharam uma edição aos sábados. O Repórter DF, o Repórter Rio e o Repórter São Paulo passaram a ser exibidos de segunda a sábado, sempre ao meio-dia. E o Repórter Brasil, edição noturna, também passou a ser exibido aos sábados. A exibição de conteúdo noticioso nos finais de semana era uma demanda antiga de alguns telespectadores, que gostaram das mudanças.

Processo nº 00112.001139/2022 27

“A TV Brasil não está em quinto lugar. Para mim, vocês estão em primeiro lugar entre as TVs abertas. Parabéns pela excelente programação. São informações, documentários, entretenimento, resgate de bons filmes e jornalismo sério. Continuem assim que será só sucesso!”

Reclamações

Sinal/sintonização (32,14%), conteúdo de entretenimento (28,57%) e grade de programação (25%) foram os tópicos que receberam a maior quantidade de reclamações no período analisado.

Chama a atenção o fato de a grade de programação da emissora, que foi o item mais elogiado, receber também um número elevado de reclamações. E são justamente as alterações nos conteúdos e nos horários de exibição que podem explicar esse movimento.

Mudanças na grade de programação acabam desagradando parte do público, o que pode ter reflexos negativos na audiência. Alterações de horário confundem e contrariam parcela do público que se utiliza da **Ouvidoria** como canal de comunicação com a **TV Brasil**, sobretudo porque, para muitos, a nova grade também acabou retirando do ar atrações de seu interesse.

Para manter sintonizado o telespectador que já fez da **TV Brasil** um hábito, é importante que velhas atrações incluídas na nova programação permaneçam em seus horários tradicionais. Esta é uma forma de o telespectador fortalecer a conexão com a emissora, reforçando a percepção de que as novidades somam qualidade aos conteúdos que ele já apreciava. Não há por que zerar os ganhos de audiência, mudando tudo a cada nova grade que estreia todo ano.

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	9
Conteúdo de entretenimento	8
Grade de programação	7
Conteúdo jornalístico	1
Marketing, negócios e serviços	1
Outros conteúdos	1
Conteúdo esportivo	1
Total	28

Processo nº 00112.001034/2022-78

“Venho protestar sobre a mudança do horário do programa Brasil Visto de Cima. O que mais me encanta nesse canal, e encanta a muitos que eu conheço que têm assistido ao programa, são os documentários da criação de Deus. E vocês mudam de horário para 16 horas! Outra coisa, há algum tempo fiz um elogio a respeito do Felipe Camargo, que narrava o programa espetacularmente, e vocês quase não o colocam. O que tem de mais belo no canal, que são os documentários e os filmes antigos, vocês deixam escassos, mas os lixos chamados novela, em que tem estupro, adultério e por aí vai, vocês colocam de segunda a segunda em horário nobre. Esse é o único canal que é tolerável por ter um jornal um pouco mais tranquilo e vários documentários que nos fazem esquecer um pouco dos dissabores dessa vida. Por isso, peço que reavaliem a programação e deixem os documentários no horário nobre, que são feitos com muita dedicação e não podem ser vistos em horário aleatório.”

Resposta

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

Processo nº 00112.000826/2022-25

“O programa Brasil Visto de Cima era apresentado todos os dias por volta da meia noite. Agora passa A Escrava Isaura. Acho que o Brasil Visto de Cima é bem melhor e mais relaxante para um final de dia. Por favor, vejam a possibilidade de voltar com o Brasil Visto de Cima para este horário.”

Resposta

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

Ainda sobre a programação da **TV Brasil**, várias foram as mensagens reclamando da repetição de determinados conteúdos. Registra-se, entretanto, a resposta positiva da Diretoria de Conteúdo e Programação (Processo nº 00112.000821/2022-01) que informou que, no caso do Programa Especial, novos episódios estão sendo negociados.

Processo nº 0027/2022

“Essa programação da TV Brasil está muito repetida. Os filmes são todos repetidos sempre.”

Processo nº 00112.001104/2022-98

Telespectador de Brasília/DF reclamou das repetições de filmes do Cine Retrô. Enfatizou que a repetição exaustiva de Mazzaropi é um desrespeito com o telespectador.

Processo nº 00112.000685/2022-41

“Coloquem outro programa no lugar de Fascinantes Cidades do Mundo. Já está repetitivo demais, todo santo dia, e de madrugada também. Já nem consigo assistir ao canal quando começa isso.”

Resposta

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

Processo nº 00112.000821/2022-01

“Gostaria de saber por que estão reprisando tanto o Programa Especial, um programa tão importante para um público do qual faço parte. Por que não têm programas novos? Tanto ainda temos que

evoluir, no Brasil, em termos de inclusão e difusão de informação sobre as pessoas com deficiência, e este é um programa que faz esse papel. Nunca mais vi nada novo, tudo repetido. Obrigada pela atenção. (PS: sou cadeirante e atleta).”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que novos episódios do Programa Especial estão em fase de negociação.”

Os telespectadores também observaram – e questionaram – o início da exibição das inserções políticas na emissora, obrigação legal que muitos desconhecem.

Processo nº 00112.000676/2022-50

“Já estamos no tempo de campanha eleitoral? E qualquer conteúdo será exibido? Que pena!”

Processo nº 00112.000683/2022-51

“Eu estava assistindo à TV Brasil, canal 2, neste sábado (05/03/2022), quando entrou no ar uma propaganda eleitoral do Ciro Gomes falando sobre o aumento dos combustíveis e alimentação. Como pode acontecer isso em uma emissora do governo!”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação enviou a seguinte resposta para sua reclamação: ‘A TV Brasil apenas cumpre a Lei nº 14.291, de 3 de janeiro de 2022, que alterou a Lei nº 9.096, de 19 de setembro de 1995 (Lei dos Partidos Políticos), que dispõe sobre o retorno da propaganda partidária gratuita no rádio e na televisão, e a Resolução do TSE nº 23.679, publicada em 14 de fevereiro de 2022, que regulamenta a propaganda partidária gratuita em rádio e televisão realizada por meio de inserções nos intervalos da programação normal das emissoras.’”

Solicitações

As inserções políticas na grade de programação também foram motivo de mensagens de representantes de partidos que buscavam informações sobre a veiculação dos conteúdos.

Outras solicitações foram sobre o uso de conteúdos da emissora e sobre o sinal da **TV Brasil** que ficou indisponível em algumas localidades.

Solicitação	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	25
Sinal/sintonização	23
Conteúdo de entretenimento	21
Conteúdo jornalístico	14
Grade de programação	8
Conteúdo esportivo	2
Conteúdo infantil	2
Conteúdo de fotografia/Imagem	1
Total	96

Processo nº 00112.000608/2022-91

“Sou produtor executivo. Vamos cuidar do plano de mídia das inserções partidárias do MDB Nacional. Para quem eu envio os documentos para essas inserções? Além disso, pode me confirmar o recebimento deste e-mail?”

Resposta

“Sobre a inserção de propaganda partidária, a Gerência Executiva de Comunicação, Marketing e Negócios da EBC informa que: ‘A fim de formalizar a recepção e veiculação das inserções referentes à propaganda partidária gratuita durante o período eleitoral deste ano, a EBC informa que todas as solicitações dos partidos políticos referentes a esses conteúdos deverão ser realizadas exclusivamente pelo e-mail eleicoes2022@ebc.com.br. As solicitações recebidas por outros meios deverão ser direcionadas para o e-mail eleicoes2022@ebc.com.br, por meio do qual as veiculações serão executadas em D + 1, ou seja, recebidas nos dias e horário comercial - segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 18h, e veiculadas no dia seguinte, desde que estejam em acordo com a LEI 14.291 de 3 de janeiro 2022.’”

Processo nº 00112.001138/2022-82

“Sou pesquisador e busco algumas imagens. O objetivo é usá-las em uma produção audiovisual que será exibida em plataforma de streaming. Qual o procedimento para ter acesso a essas imagens e para obter o licenciamento delas?”

Resposta

“A Coordenação de Acervo - EBC/RJ informa que, por se tratar de empresa pública de radiodifusão, os atendimentos internos são prioritários com o objetivo de dar suporte às produções audiovisuais das emissoras de TV e de Rádio sob sua gestão. Para os atendimentos externos, a Gerência de Acervo libera material apenas para projetos sem fins lucrativos, nos seguintes casos: - Pesquisa escolar e acadêmica (professores, pesquisadores e alunos), mediante apresentação de ofício da Instituição de Ensino (com limitação de número de arquivos) | - Pesquisa de interesse particular para participantes de programas como convidado ou profissional envolvido na produção, mediante comprovação (com limitação de número de arquivos) | - Pesquisa para produção de matérias jornalísticas para telejornais de outras emissoras (pequenos trechos) | - Pesquisa para instituições públicas da administração direta e/ou indireta | - Pesquisa por parte do Poder Público para subsidiar a comprovação de direitos da instituição e de terceiros ou para prova em juízo | - Emissoras Públicas e membros da Rede Nacional de Comunicação Pública. É possível consultar o acervo, presencialmente, após os trâmites iniciais. É necessário que realize o preenchimento do Formulário de Solicitação de Acervo (segue anexo). O formulário deve ser impresso, assinado, digitalizado e enviado por e-mail para centraldepesquisas@ebc.com.br. O documento deve ser encaminhado em até 7 dias úteis a contar da presente data. Após esse período, o pedido será encerrado por desistência. Pedimos também que responda a este e-mail, mantendo sempre o número do protocolo enviado no campo ‘assunto’. Nos casos de projetos com fins lucrativos, e/ou de ampla circulação, enviar e-mail para licenciamento@ebc.com.br.”

Processo nº 00112.001140/2022-51

“Aqui em Várzea Grande/MT a TV Brasil está fora do ar desde sábado.”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que houve um problema pontual - já solucionado - com o sinal da TV Universitária, emissora afiliada em Várzea Grande/MT. 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 tvbra-sil.ebc.com.br/comosintonizar.”

Processo nº 00112.000657/2022-23

Por telefone, morador de Maceió informa que está sem o sinal da TV Brasil há uma semana. Segundo ele, a TV Brasil é retransmitida pela TV Universitária, que também está sem sinal.

Processo nº 00112.000633/2022-74

“A TV Brasil parou de funcionar, saiu do ar de uma hora para outra. O canal de acesso em Maceió é o 8.1 e agora está fora do ar. Também estão fora do ar a TV Escola e TV Saúde. Peço que retornem, que o sinal das emissoras volte a transmitir novamente a programação.”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública informa que a emissora local teve problemas técnicos em um dos equipamentos e está trabalhando para a retomada da transmissão do sinal. Lembremos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras: (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito anteriormente).”

Sugestões

As diversas sugestões recebidas pela **Ouvidoria** e direcionadas à **TV Brasil** são um retrato do desejo do público de participar, ativamente, da construção da grade de programação da emissora. A participação social demonstra o apreço que o telespectador tem pelo canal público de televisão.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	9
Conteúdo jornalístico	7
Grade de programação	6
Conteúdo esportivo	2
Marketing, negócios e serviços	1
Conteúdo infantil	1
Total	26

Processo nº 00112.000631/2022-85

“Gostaria que a TV Brasil exibisse o filme Castelo Rá-Tim-Bum. Seria muito bom.”

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.”

Processo nº 00112.000638/2022-05

“Gostaria de fazer uma sugestão para a programação da TV Brasil. Faz muito tempo, creio que mais de década, neste mesmo canal - na dúvida se ainda era TVE ou já a atual - eram apresentados os filmes do Cantinflas, devidamente dublados. Eram maravilhosos. Por isso, gostaria de pedir que voltassem a nos brindar com essa maravilha da comédia latina. Muito grato e mais sucesso à TV Brasil.”

Resposta

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

Processo nº 00112.000834/2022-71

“A direção da EBC podia colocar a TV Brasil para transmitir a cerimônia do Oscar, a grande premiação do cinema americano. Isso seria muito relevante. Peço que a direção da TV Brasil transmita.”

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 00112.000750/2022-38

“Sugiro que o Brasil Visto de Cima mostre as praias da grande Vitória (Espírito Santo).”

Resposta

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

Mapeamento das Contribuições

Conteúdo de entretenimento (25,15%) e sinal/sintonização (19,63%) lideraram o ranking dos assuntos com o maior número de contribuições do público. Na sequência, dividindo o terceiro lugar com 16,56% respectivamente, estão grade de programação e marketing, negócios e serviços. Juntos, estes quatro assuntos estão presentes em 77,9% das demandas recebidas ao longo do bimestre.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	41
Sinal/sintonização	32
Grade de programação	27
Marketing, negócios e serviços	27
Conteúdo jornalístico	22
Conteúdo esportivo	9
Conteúdo infantil	3
Outros conteúdos	1
Conteúdo de fotografia/Imagem	1
Total	163

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Oferta de conteúdo/serviço	43
Qualidade do conteúdo/serviço	31
Retransmissora	24
Expansão de cobertura	9
Horário	7
Licenciamento	7
Disponibilização de conteúdo	7
Acervo	6
Sinal aberto	4
Retransmissão	4
Reprise	4
Pauta	3
Portal	3
Parcerias	3
Participação em programa	3
Direitos autorais	2
Visitação/contato	1
Mailing	1
Sinal de satélite	1
Total	163

▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil Play

Ao longo dos meses de março e abril de 2022, o aplicativo **TV Brasil Play**, serviço oferecido em formato *on demand*, foi objeto de 27 mensagens, resultando em uma queda de 22,9% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 35 manifestações. No comparativo com os demais veículos da empresa, o aplicativo ocupou a quinta colocação no ranking dos mais demandados pelo público da **EBC**.

Apesar da redução no quantitativo de demandas, vale o destaque para o aumento dos elogios. De apenas um, no bimestre março-abril de 2021, para cinco no mesmo período deste ano. Crescimento de 400%. As reclamações também aumentaram, mas em menor proporção: 50%.

Veja os dados nas tabelas e gráficos abaixo:

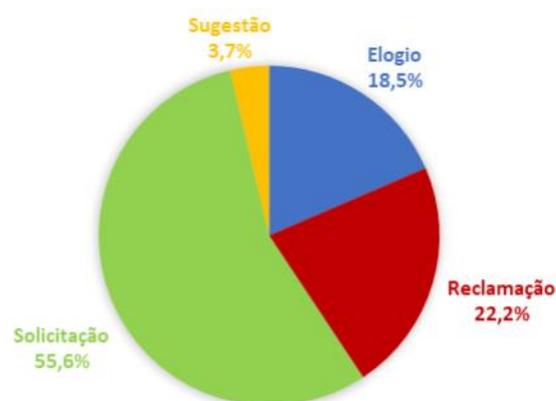
Março e Abril 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	4
Solicitação	27
Sugestão	3
Total	35



Março e Abril 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	5
Reclamação	6
Solicitação	15
Sugestão	1
Total	27



Elogios

Alguns dos usuários que elogiaram o app **TV Brasil Play** aproveitaram para também sugerir a integração da plataforma com determinados sistemas operacionais e lojas de aplicativos. Outros, após elogiarem, solicitaram que determinada atração fosse disponibilizada.

Processo nº 00112.000944/2022-33

“Gostaria de parabenizar o app Brasil TV Play para Android. Conteúdos muito úteis e educativos. Quero sugerir que na próxima atualização seja disponibilizada a possibilidade de transmissão do app para SmartTV Roku Express e Chromecast para melhorar ainda mais a experiência.”

Resposta

“A Gerência Executiva de Sistemas de Informação de Comunicação informa que está analisando o desenvolvimento de novas funcionalidades e assim que novidades surgirem, comunicaremos em nossas plataformas.”

Processo nº 00112.001081/2022-11

“Quero parabenizar a excelente programação da TV Brasil, que descobri na pandemia durante a quarentena. Voltei a trabalhar presencial, e minha rotina mudou, deixei de acompanhar alguns quadros de minha preferência de sua programação pela TV devido os horários, então baixei o aplicativo no celular. Particularmente prefiro assistir a qualquer coisa na tela grande, em casa e em horário reservado a isto, mas seu aplicativo não apresenta o recurso de transmitir na TV ou espelhamento na TV como o YouTube, comprei então um aparelho chamado Roku para instalar na TV e poder acessar seu aplicativo por ele e assistir sua programação no horário mais conveniente para mim. Muitos aplicativos de streaming disponíveis na Play Store do celular também estão disponíveis na loja da Roku, porém seu aplicativo não está disponível lá. Venho procurando de tempo em tempo, mas não encontro. Gostaria de saber se é possível, em uma próxima atualização, a introdução do recurso de espelhamento na TV e também sobre a disponibilidade do aplicativo em serviços como Roku ou Chromecast.”

Processo nº 00112.000981/2022-41

“Vivendo com o Autismo: uma visão científica da mente. Adorei o documentário, recomendei inclusive. Mas não o encontrei no EBC play, sugiro a postagem.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que, por questões de licenciamento, este documentário ficou disponível na plataforma TV Brasil Play por tempo limitado. Assim que o conteúdo voltar a ser exibido na programação da TV Brasil, faremos novamente a publicação, que ficará acessível por mais 7 dias na plataforma.”

Processo nº 00112.000889/2022-81

“É só elogios a este excelente app. Aqui foi pensado em tudo, tudo de muito bom. E que atinge todas as idades, gosto e família. Sou maranhense e um dia vi que, em O Brasil Visto de Cima, tinha o episódio do meu estado. Mas logo em seguida, quando fui assistir, não aparece mais nos episódios. Gostaria muito de assistir. Como isso seria possível? Por favor, me orientem.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que o episódio citado não está disponível no aplicativo por questões de licenciamento. Só publicamos conteúdos na plataforma após serem exibidos na grade de programação da TV Brasil. Depois disso, eles ficam disponíveis por tempo limitado de 7 dias no TV Brasil Play. Assim que este episódio for reexibido na TV, voltará para a plataforma pelo prazo de uma semana.”

Processo nº 00112.001128/2022-47

“Operação Amazônia é um exercício de guerra para treinar as tropas do Exército Brasileiro em defesa da soberania Nacional. Agradeço ao EBC Play pela qualidade, importância, diversidade, cidadania e informações importantes na programação.”

Reclamações

Problemas com a disponibilização de conteúdo e eventuais falhas técnicas foram as questões que motivaram as reclamações dos usuários do **TV Brasil Play**.

Processo nº 00112.000751/2022-82

“O episódio 10 da 4ª temporada de ‘O Brasil Visto de Cima’ não está completo no app.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais, responsável pelo conteúdo do aplicativo TV Brasil Play, lamenta o ocorrido e informa que o erro foi corrigido e o episódio completo está disponível no app ou pelo link play.ebc.com.br.”

Processo nº 00112.000858/2022-21

“Entro em contato porque o capítulo 60 da novela A Escrava Isaura está apresentando problemas na reprodução do vídeo, que só reproduz pela metade e depois trava. Hoje vi que o capítulo 61 está reproduzindo normalmente no site do TV Brasil Play, mas o de número 60 ainda está com erro.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais agradece sua audiência e informa que o erro apontado foi corrigido. O capítulo completo da novela está disponível no app TV Brasil Play.”

Processo nº 00112.001148/2022-18

“Baixei o aplicativo, mas trava muito. Precisam melhorar essas transmissões. Não consigo assistir à novela A Escrava Isaura.”

Processo nº 00112.001043/2022-69

“Os vídeos não tem som.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces informa que foi realizada uma atualização da plataforma TV Brasil Play, assim, sugere que verifique qual é o sistema de seu celular (iOS ou Android) e qual versão do aplicativo você está usando. Para checar, basta ir ao menu inferior e clicar na seção ‘mais’ e ‘sobre’. Caso tenha a versão antiga, recomendamos que faça o upgrade do aplicativo.”

Solicitações

Entre as solicitações, pedidos de disponibilização de determinados conteúdos na plataforma e de aprimoramento da compatibilidade do app com alguns sistemas operacionais foram os mais recorrentes.

Processo nº 00112.000814/2022-09

“O aplicativo TV Brasil Play é ótimo, porém a série As Fascinantes Cidades do Mundo está incompleta. Faltam episódios como Lisboa, São Petersburgo e Florença.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais enviou a seguinte resposta para sua solicitação: ‘Ficamos felizes por usar nosso app. Os episódios citados não estão disponíveis na plataforma por questões de licenciamento. Só publicamos esses conteúdos no aplicativo após serem exibidos na grade de programação da TV Brasil. Depois disso, os episódios ficam disponíveis por tempo limitado de 30 dias no TV Brasil Play. Assim que forem reexibidos na TV, voltarão para a plataforma e você terá um mês para assisti-los.’”

Processo nº 00112.000815/2022-45

“Por que vocês não colocam todos os capítulos de A Escrava Isaura?”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que, por motivos de licenciamento, os episódios da novela A Escrava Isaura só podem permanecer publicados na plataforma TV Brasil Play por tempo limitado. Após a exibição do capítulo no canal da TV Brasil, o conteúdo fica disponível por mais 7 dias no aplicativo.”

Processo nº 00112.000810/2022-12

“Tem previsão para lançar o TV Brasil Play em Android TV?”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que o desenvolvimento do aplicativo TV Brasil Play para Android TV está nos planos da EBC, mas ainda sem data definida.”

Processo nº 00112.000637/2022-52

“A programação é gratuita?”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que a plataforma TV Brasil Play é totalmente gratuita e está disponível tanto para dispositivos IOS quanto para Android. Basta baixar o app no seu celular e assistir ao programa que quiser. Também é possível acessar nossos conteúdos pelo link play.ebc.com.br.”

Sugestões

Apesar do registro de apenas uma sugestão no período, vale destacar que a mensagem – repleta de carinho – foi de um cidadão do Chile. Ao elogiar o aplicativo, o usuário afirma que utiliza o conteúdo para estudar o idioma Português e sugere que uma funcionalidade seja implementada. Segue abaixo a mensagem, respeitando a escrita do autor que se recusa a usar o tradutor eletrônico.

Processo nº 00112.000999/2022-43

“Parabens pelo aplicativo, aproveito de ouvir o linguagem para ir aprendendo algumas palavras. Quero sugerir sim e possivel que integren para mejorar em o aplicativo alguna gráfica progressiva de cheiado do buffer. Muitas veces não carrega o canal a escolher e não se sabe sim ja carregou ou não. Então que faça uma gráfica de volumen para saber sim ta operativa a sinhal. Saudades e desculpen sim cometi erros em meu messagen, prefiero escrever com as palabras aprendidas que fuzar o tradutor. Saudades desde Santiago, Chile.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que sua sugestão será encaminhada para a equipe de desenvolvimento da EBC.”

Mapeamento das Contribuições

Somadas, a qualidade do conteúdo/serviço e a disponibilização pelo app foram responsáveis por 81,48% das contribuições enviadas pelos usuários do **TV Brasil Play** no período analisado. Oferta de conteúdo/serviço, com 18,51%, completou o ranking dos subassuntos.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	11
Disponibilização de conteúdo	11
Oferta de conteúdo/serviço	5
Total	27

▶ Contribuições do cidadão

Gestão EBC

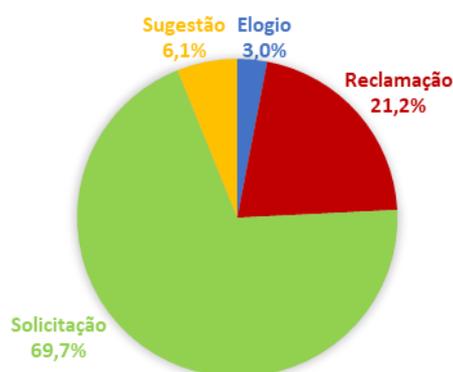
Ao longo dos meses de março e abril de 2022, a **Ouvidoria** recebeu 40 contribuições com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Em relação ao ano anterior, quando foram registradas 33 manifestações, houve um acréscimo de 21,2% no número de demandas.

O crescimento no conjunto de demandas enviadas à **Gestão** ocorreu principalmente nas reclamações, que aumentaram 43%. Na sequência vêm as solicitações, com alta de 30% no comparativo com o mesmo período de 2021. Não houve nenhum elogio e nenhuma sugestão no bimestre analisado por este relatório.

Veja os dados dos períodos.

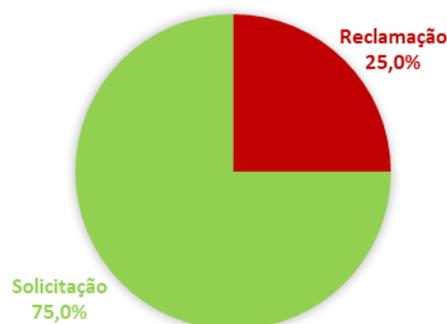
Março e Abril 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	7
Solicitação	23
Sugestão	2
Total	33



Março e Abril 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	0
Reclamação	10
Solicitação	30
Sugestão	0
Total	40



Solicitação

No bimestre março-abril/2022, as solicitações foram maioria, correspondendo a 75% das demandas dirigidas à Gestão EBC. Dentre as 30 mensagens recebidas, o assunto mais demandado foi o Administrativo, com 53% das manifestações, seguido de Marketing, negócios e serviços (40%), e dos atendimentos de Ouvidoria Interna, com 7%.

Dentre as demandas administrativas, a maior parte foi destinada à gestão de pessoas (68,75%). Na sequência, as manifestações relativas à gestão administrativa e logística e à publicidade legal empataram, com uma fatia de 12,50% cada. Por último, a gestão financeira recebeu 6,25% do conjunto de manifestações.

Chama a atenção que, na gestão de pessoas, mais uma vez a grande maioria das demandas trouxe envios de currículos e pedidos de informação sobre a forma de ingresso na empresa. Este tema foi objeto de 9 das 11 solicitações encaminhadas a esta área.

Processo nº 00112.000859/2022-75

“Entro em contato para apresentar meu currículo. Tenho mais de 30 anos de experiência em TV e estou em busca de uma colocação. Segue em anexo meu Curriculum Vitae para apreciação. Caso o e-mail para envio de currículos não seja esse, peço que encaminhem para o endereço correto.”

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 00112.001095/2022-35

“Procuro uma oportunidade para jovem aprendiz e, assim, acrescentar à empresa, fazendo o meu melhor. (Rio de Janeiro/RJ)”

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que para participar do Programa de Jovem Aprendiz, o interessado deve se cadastrar no site da RENAPSI - Rede Nacional de Aprendizagem, Promoção Social e Integração, no endereço renapsi.org.br. Atualmente, a EBC não disponibiliza atividade de aprendiz na unidade Regional da EBC no Estado do Rio de Janeiro, mas o cadastro no site informado pode gerar possibilidade de contratação em outras empresas públicas ou privadas.”

Nas demandas relativas a Marketing, negócios e serviços, o subassunto mais demandado foi Publicidade Legal com 33,33% do conjunto de mensagens. Em seguida, oferta de conteúdo/serviço, parcerias e visitação/contato receberam o mesmo percentual de 16,67% cada. O Acervo e Mailing, tiveram igual percentual de 8,33%.

Processo nº 00112.000868/2022-66

“[...] Sou o substituto do Fiscal de Contrato [...]. Sou novo integrante da Organização e acabo de ser incumbido dessa tarefa [...]. Venho por meio desta solicitar a 2ª via da fatura a vencer, e qualquer outra pendente, se houver.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência de Negócios e Publicidade Legal solicita a gentileza de que a demanda seja encaminhada ao endereço eletrônico: publicidadelegal.contratos@ebc.com.br.”

Houve duas demandas de Ouvidoria Interna, uma relativa à gestão administrativa e logística solicitando limpeza em bebedouro, que foi prontamente atendida e outra destinada à gestão de pessoas, conforme a seguir:

Processo nº 00112.000677/2022-02

“Gostaria de saber se a EBC tem planos para implementar o PDV - Plano de Demissão Voluntário ainda este ano.”

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que a informação solicitada trata de tema cuja aprovação é ato complexo, por envolver vários órgãos e não apenas a EBC. No presente momento, o Plano de Demissão Voluntária (PDV) ainda está em tramitação e, desta forma, por se tratar de fase preparatória, não é possível oferecer previsões ou informar dados sobre seu conteúdo.”

Reclamação

No conjunto de mensagens recebidas no período analisado por este relatório, as reclamações representaram 25% do total de demandas relativas à gestão. Todas elas (10) foram atendimentos de Ouvidoria Interna.

A maior parte destas demandas (60%) envolveu a gestão financeira, com queixas sobre o processo de pagamento de diárias de viagens a trabalho. Seis empregados alegaram não ter recebido o valor das diárias, nem mesmo após terem retornado das viagens.

Além destas, foram contabilizadas duas reclamações dirigidas à gestão administrativa e duas relativas à gestão de pessoas que, somadas, representam 40% do total. As mensagens relacionadas à área administrativa foram sobre pagamento de vale transporte e direitos trabalhistas dos empregados terceirizados. Já as destinadas à gestão de pessoas trataram da insatisfação com o retorno ao trabalho presencial.

As manifestações foram acolhidas pela **Ouvidoria** e encaminhadas aos gestores competentes para o tratamento dessas demandas. Todas receberam respostas dentro do prazo legal de atendimento.

Registramos a seguir, um exemplo do tema mais demandado no bimestre:

Processo nº 00112.001013/2022-52

“[...] as diárias de viagens não estão sendo pagas nas datas estabelecidas na norma de viagem da empresa. A norma estabelece cinco dias úteis, no entanto já faz 10 dias da viagem e não recebi o valor ainda.”

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas (DIAFI) informa que o pagamento da Diária de Viagem do empregado indicado na mensagem foi efetuado por meio da Ordem Bancária nº [...]. A DIAFI orienta que nas próximas solicitações o interessado busque as informações pelo e-mail viagens@ebc.com.br, canal existente para o atendimento de demandas de empregados e pertencentes a viagens. Recomenda-se que, no momento da solicitação, seja indicado o nome do empregado, matrícula e número da Autorização de Viagem. A inexistência desses dados inviabiliza o atendimento da demanda. A resposta da área deverá ocorrer no prazo de até 10 dias a contar do recebimento da solicitação de informação.”

Mapeamento das Contribuições

Neste bimestre, a gestão da **EBC** foi responsável por 10,08% do total de contribuições de cidadãos direcionadas à empresa e seus veículos. Deste total, 40% foram demandas destinadas ao setor Administrativo; 30% relativas à área de Marketing, negócios e serviços, e 30% foram atendimentos de Ouvidoria Interna.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Administrativo	16
Marketing, negócios e serviços	12
Ouvidoria Interna	12
Total	40

Das manifestações dirigidas à Gestão EBC, os subassuntos mais recorrentes foram: Gestão de pessoas, com 35% do total; Gestão financeira, com 17,50%, e Publicidade Legal, com 15% das manifestações.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão de pessoas	14
Gestão financeira	7
Publicidade Legal	6
Gestão administrativa e logística	5
Visitação/contato	2
Oferta de conteúdo/serviço	2
Parcerias	2
Acervo	1
Mailing	1
Total	40



