



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# Relatório da Ouvidoria

Agosto

2018

**Ouvidora-geral**

*Edit Silva (interina)*

**Ouvidora-adjunta**

*Aída Carla de Araújo*

**Atendimento**

*Ana Cristina Santos*

*Gabriela Chaves*

*Jamily Souza*

*José Luiz Matos*

*Carlos Genildo*

**Monitoramento e Gestão da Informação**

*Daniel Teixeira*

*Juan Carlos Molina*

*Tiago Martins*

**Apoio à comunicação**

*Wêdson França*

**Secretária**

*Edna Mamédio*

---

# Sumário

## Manifestações do público

TV Brasil ..... 5

Agência Brasil e Portal EBC ..... 9

Sistema de Rádios ..... 12

Estatísticas de atendimento ..... 19

## Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas ..... 25

Processos pendentes ..... 30

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC ..... 33

# Manifestações do Público

No mês de agosto de 2018, a Ouvidoria da EBC recebeu 96 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 23 reclamações, seis elogios, 17 sugestões, um comentário, nove solicitações de serviço e 40 pedidos de informação. A seguir, uma amostra dessas manifestações:

Uma telespectadora (processo 640-TB-2018) elogiou o programa *Fique Ligado*:

*"O Fique Ligado de ontem, com o músico Robson Miguel, foi simplesmente Fantástico! Parabéns! O programa já é muito bom e quando leva convidados assim fica melhor ainda. Vocês já perceberam que é o único programa de TV aberta ou fechada que trata cultura e entretenimento dessa forma? E quanto ao espaço dado aos artistas? Vocês deveriam divulgar mais o Fique Ligado. As pessoas precisam saber que um programa assim existe! Mandem beijos pra Ana Luísa e pro Gustavo. Amo os dois!"*

A Ouvidoria encaminhou os elogios e comentários à Diretoria de Jornalismo, para conhecimento e apreciação.

A programação da TV Brasil mereceu elogio de um telespectador (processo 641-TB-2018):

*"Eu quero dar os parabéns pela excelente programação! É de extremo caráter e competência! Eu assisto todos os dias e fico muito bem informado com as notícias do Brasil e do mundo! A TV Brasil está de parabéns! Cem por cento de qualidade, credibilidade e seriedade! Eu gostaria, se possível for, agendar uma visita na emissora. Desde já agradeço pelo carinho e compreensão!"*

A Ouvidoria enviou essa mensagem com os elogios e comentários à Diretoria de Jornalismo. Para agendar visitas, foi informado o e-mail: [relacoespublicas@ebc.com.br](mailto:relacoespublicas@ebc.com.br) e o telefone (61) 3799-5229.

A telespectadora (processo 646-TB-2018) elogiou a programação de dominical:

*"Quero parabenizar pela programação do domingo. Muito ótima! Vi uma programação voltada para crianças, com desenhos do TinTim etc. A criançada amou e eu aprovei e também aproveitei. As emissoras têm esquecido das crianças e da programação para a família. Muito bom! (...) Parabéns!"*

A Ouvidoria encaminhou os elogios e comentários para a Superintendência da TV Brasil e Rede, para conhecimento e apreciação.

A Ouvidoria também recebeu elogio sobre *Cora Coralina* (No rastro da poesia, no Caminho de Cora), do programa *Caminhos da Reportagem*, que percorreu o trajeto, inaugurado em abril de 2018, no interior de Goiás em homenagem à poetisa (processo 704-TB-2018):

Pelo telefone, o telespectador, que foi um dos entrevistados durante as gravações, parabenizou toda a equipe da TV Brasil pelo excelente trabalho e por ter convivido com ela durante um perí-

odo. Ele aproveitou para deixar um abraço e dar um recado aos profissionais: "Fui muito feliz na companhia deles, que agora são parte da minha família".

A Ouvidoria encaminhou essa mensagem de elogio à equipe do programa *Caminhos da Reportagem*.

Sobre a mesma edição do programa *Caminhos da Reportagem*, um telespectador (processo 707-TB-2018) escreveu:

*"Gostaria de parabenizar a equipe do No Rastro da Poesia exibido nesta quinta-feira, 23/8/2018. O programa Caminhos da Reportagem sempre inovando e trazendo conhecimentos para a população. Parabéns pelas belas imagens (...)!"*

Esse telespectador recebeu resposta informando que seus elogios foram encaminhados para conhecimento e apreciação da TV Brasil.

Um telespectador (processo 705-TB-2018) entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar da pouca divulgação das entrevistas com os candidatos à Presidência da República, que foram exibidas pela TV Brasil. Segundo ele, deveriam ter sido feitas mais chamadas (informações curtas ao longo da programação anunciando esse um programa) divulgando as entrevistas com os presidenciáveis. Ficou decepcionado ao ligar a televisão e ver que a entrevista com a candidata Marina Silva já estava no ar. O telespectador criticou ainda o longo tempo dedicado à programação infantil e solicitou a volta do programa *Café Filosófico*. A Ouvidoria agradeceu o contato e informou que as críticas e sugestões foram enviadas à Superintendência da TV Brasil e Rede.

A Ouvidoria ainda vem registrando muitas reclamações sobre problemas na recepção do sinal da TV Brasil, e ao mesmo tempo, orienta outros telespectadores sobre como receber o sinal da emissora pública por outros meios. Abaixo seguem alguns exemplos:

Uma das mensagens questionava sobre o sinal da TV Brasil em Mato Grosso do Sul (processo 635-TB-2018):

*"A TV Brasil não tem previsão de vir para Campo Grande, no Mato Grosso do Sul?"*

A Superintendência da TV Brasil e Rede informou que está em busca de parceiros na região para se associar à TV Brasil. E lembrou que o sinal pode ser recebido por outras formas, como mostra o roteiro dos parâmetros padrão: *"Internet no endereço: <http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv> | Canais por assinatura: NET Canal 531 HD e Canal 16; OITV, Canal 20; SKY, Canal 23; CLARO, Canal 09; GVT, Canal 234; VIVO TV, Canal 503 | Via Satélite - C2, Frequência - 3746,5 MHz, Relação de Aspecto - 169, Symbol Rate - 7.500 Msym/s, FEC - 3/5, Polarização - Horizontal, Padrão - DVB-S2"*

Outro telespectador (processo 639-TB-2018) solicitou um reforço no sinal:

*"Gostaria de solicitar um reforço no sinal aberto da TV Brasil na Região Metropolitana de São Paulo, pois moro em Santo André e no meu bairro (Camilópolis) não consigo sintonizar a TV Brasil. Como em bairro próximo, onde meus sogros moram, o sinal da TV Brasil é captado com a mesma antena, acredito que um pequeno incremento na potência do sinal já ampliaria a cobertura nos bairros onde atualmente o sinal não é captável"*.

A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informou que *"devido a uma série de alterações temporárias dos sistemas irradiantes de transmissão da TV Brasil, situados no Bairro Sumaré em São Paulo, algumas localidades podem sofrer dificuldades para sintonia dos canais. Essas alterações são em decorrência da atualização dos sistemas irradiantes e readequações para as novas frequências destinadas a radiodifusão, conforme determinação da Anatel. Dada a complexidade dos trabalhos na torre, estamos no momento utilizando uma antena de transição enquanto é montada a antena de transmissão definitiva. A previsão é que o projeto esteja completo no final de agosto, com os novos sistemas irradiantes e novas tecnologias de radiodifusão. Estamos certos que uma melhora significativa ocorrerá nos sinais do canal 62.1 da TV Brasil"*.

Um telespectador (processo 661-TB-2018) solicitou à Ouvidoria a expansão de sinal para o município goiano de Formosa:

*"Já entrei em contato algumas vezes solicitando a TV Brasil e seus multicanais na minha cidade. Gostaria muito que atendessem a população de Formosa (GO), aqui, pertinho da capital. A programação pública da EBC é ótima e gostaríamos de acompanhar pela TV aberta. Faço esse pedido em nome de todos nos formosenses. Instalem transmissores da TV Brasil aqui em nossa cidade!"*

A Superintendência da TV Brasil e Rede informou que *"não há previsão de instalação de equipamentos digitais em Formosa (GO). Entretanto, a programação pode ser assistida pela internet, via satélite e nos canais de TVs por assinatura, nos parâmetros padrão."*

Uma telespectadora (processo 670-TB-2018) incomodada com a falta de sinal informou que a TV Brasil está fora do ar em Guarulhos (SP):

*"Infelizmente a TV Brasil está fora do ar aqui em Guarulhos! Por favor, assim que possível arrumem isso! Amo muito a programação, mas, já faz um tempo que está fora do ar."*

A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia agradeceu o contato e informou que *"devido a uma série de alterações temporárias dos sistemas irradiantes de transmissão da TV Brasil, situados no Bairro Sumaré em São Paulo, algumas localidades podem sofrer dificuldades para sintonia dos canais. Essas alterações são em decorrência da atualização dos sistemas irradiantes e readequações para as novas frequências destinadas a radiodifusão, conforme determinação da Anatel. Dada a complexidade dos trabalhos na torre, estamos no momento utilizando uma antena de transição enquanto é montada a antena de transmissão definitiva. A previsão é que o projeto esteja completo no final de agosto, com os novos sistemas irradiantes e novas tecnologias de radiodifusão. Estamos certos que uma melhora significativa ocorrerá nos sinais do canal 62.1 da TV Brasil"*.

Em busca de informações sobre o sinal da TV Brasil, um telespectador (processo 692-TB-2018) pergunta:

*"Gostaria de saber se o sinal da TV Brasil vai ser transmitido aqui em Maceió (AL). Gostava muito quando tinha o sinal aqui."*

A Superintendência da TV Brasil e Rede informou que *"não há previsão de instalação de equipamentos digitais em Maceió (AL). Estamos em busca de um novo parceiro para a localidade. Entre-*

*tanto, nossa programação pode ser assistida pela internet, via satélite e nos canais de TVs por assinatura", e informou os parâmetros padrão.*

No mês de agosto de 2018, a Ouvidoria recebeu 14 mensagens do público referentes à Agência Brasil. Foram 12 reclamações, um comentário e uma solicitação de serviço. A seguir, uma amostra das manifestações:

Um leitor (processo 76-AB-2018) entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar de uma foto utilizada num matéria da Agência Brasil:

*"A foto que acompanha a matéria sobre o leilão do Terminal do Porto de Itaqui (MA) é de um porto com navios atracados no cais. Mas o porto mostrado na foto não é o de Itaqui nem do outro porto citado na reportagem, o de Paranaguá (PR). O porto mostrado na foto é o do Rio de Janeiro. Para evitar mal entendidos num caso como este, não seria mais honesto acrescentar esta informação - além do nome da fotógrafa que tirou a foto - aos créditos da imagem?"*

A Diretoria de Jornalismo agradeceu o contato e informou que, *"segundo a Agência Brasil, no caso desta demanda, a foto mencionada é uma ilustração do tema tratado, portos. Não indica o Porto do Rio como sendo o Porto de Itaqui"*.

Outro leitor (processo 82-AB-2018) questionou um dado na matéria da Agência Brasil sobre gastos brasileiros com educação:

*"Na matéria sobre gastos brasileiros em educação houve uma manchete que não deixa claro o dado apresentado. O Brasil gasta apenas 6% do PIB em educação?"*

A Diretoria de Jornalismo informou que *"este é o dado oficial mais atualizado. Como explica a matéria, a informação consta do relatório Aspectos Fiscais da Educação no Brasil e foi divulgado em 6 de julho de 2018 pela Secretaria do Tesouro Nacional, do Ministério da Fazenda."*

Uma mensagem aponta troca da data em uma matéria sobre a Mega-Sena na Agência Brasil (processo 84-AB-2018):

*"Houve um erro em uma matéria sobre a Mega-Sena, veiculada hoje (11), nesse meio de comunicação oficial. O erro identificado está na data do sorteio da Mega-Sena, que será hoje (11), mas na matéria está com a data (10). Compartilhei a matéria no nosso Blog, conforme link, com a devida correção. <http://www.sobradinhonoticias.com/2018/08/mega-sena-vai-sortear-r-3-milhoes-neste.html>"*

A Ouvidoria encaminhou a mensagem para a Diretoria de Jornalismo que agradeceu o contato e informou que o erro já foi corrigido.

Leitor (processo 77-AB-2018) questiona tradução com duplo sentido em uma matéria da Agência Brasil:

*"No sétimo parágrafo dessa matéria, cita-se trecho de uma carta enviada por um grupo de congressistas negros dos EUA ao presidente da empresa Amazon: 'Estamos preocupados com as con-*

*sequências não pretendidas que essa forma de inteligência artificial pode ter para americanos negros, imigrantes não registrados e protestantes (...). No texto original da carta em inglês, o termo utilizado foi 'protestors', que pode ser traduzido como 'protestantes' (quem protesta), mas é geralmente traduzido como 'manifestantes', que seria a tradução mais adequada neste contexto."*

Acesse nos seguintes links, a matéria e carta às quais o leitor se refere: [Erros em sistema de reconhecimento facial geram polêmica nos EUA](#) | [Carta ao presidente da Amazon](#)

A Diretoria de Jornalismo agradeceu o contato e informou que "a equipe da Agência Brasil fez a troca do termo utilizado para evitar dupla interpretação", o que pode ser conferido no link: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2018-07/erros-em-sistema-de-reconhecimento-facial-geram-polemica-nos-eua>

\*\*\*

O Portal da EBC recebeu 19 manifestações de internautas no mês de agosto de 2018. Esse total ficou assim distribuído: reclamações (15), sugestões (3), pedidos de informação (1).

Da Região do Entorno do DF, veio a seguinte mensagem (processo 36-PE-2018):

*"Moro em Luziânia (GO). Baixei o App EBC Rádio Nacional FM de Brasília, mas não consigo ouvir nada. Não funciona. Gostaria de saber, como é que se faz pra ouvir a minha rádio favorita."*

A Gerência de Web respondeu:

*"Agradecemos o seu contato e informamos que as transmissões da Rádio Nacional pelo aplicativo estiveram indisponíveis durante o período de jogos da Copa do Mundo (até 15/7), mas já foram normalizadas. Fizemos teste acessando de vários dispositivos e todas as rádios estão funcionando. Por favor, verifique a sua conexão com a Internet e tente novamente."*

Um internauta (processo 37-PE-2018) escreveu para reclamar:

*"Tentei ter acesso à grade de programação da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro, e verifiquei que no mês de Julho 2018, só consta até o dia 3/7. Como acessar a grade completa e atualizada?"*

Até o fechamento deste relatório a Ouvidoria não havia recebido a resposta para esta demanda.

A Ouvidoria recebeu elogio para o quadro *Questões ENEM* (processo 38-PE-2018):

*"Sou vestibulando, e o motivo do meu contato é para agradecer a vocês por disponibilizarem questões do ENEM, para que pessoas assim como eu, de baixa renda, tenham acesso gratuitamente a conteúdos pra que possamos 'treinar' até o vestibular. Desde já agradeço. E se possível espero que breve, também possam disponibilizar as questões juntamente com a resolução dos problemas."*

A Ouvidoria agradeceu o contato e informou que a mensagem com os elogios e a sugestão foi encaminhada para a Gerência Executiva de Web.

Também sobre o ENEM, chegou mensagem de internauta (processo 39-PE-2018) que elogiou o portal e aproveitou para fazer uma sugestão:

*"Conheci hoje mesmo o Portal 'Questões ENEM' da EBC e adorei! Super descomplicado e objetivo. Exatamente o que estava procurando! Realmente ótimo poder praticar com questões do próprio exame e analisar seu desempenho. Em vista disso, julguei importante relatar um ponto que acredito que tornaria o portal ainda mais importante e completo. Não encontrei a opção de rever as questões já respondidas nos testes, algo que acredito ser bem pertinente, pois possibilitaria aos usuários ter uma noção ainda mais precisa sobre os temas e assuntos específicos (...) Em suma, parabéns aos desenvolvedores! Portal muito interessante, indicarei a todos!"*

A Ouvidoria informou que a mensagem com as sugestões e elogios foram encaminhadas para a Gerência Executiva de Web.

Já o processo 40-PE-2018 trata do seguinte assunto:

*"Gostaria de saber o e-mail do chefe de reportagem Bruno Cruz, por favor. Eu gostaria de enviar um projeto que ganhamos apoio de uma empresa de São Paulo para instalar placas solares em uma creche da comunidade para ajudar na economia anual. Precisamos muito divulgar esse trabalho."*

A Ouvidoria informou ao internauta que sugestão de pauta pode ser enviada para a equipe de Jornalismo para avaliação sobre a viabilidade de ser transformada em matéria jornalística passível de ser noticiada na TV Brasil, na Agência Brasil ou nas rádios EBC. O internauta recebeu os endereços eletrônicos que permitem o envio direto de sugestão de pauta: [pauta@ebc.com.br](mailto:pauta@ebc.com.br) ou [www.ebc.com.br/fale-conosco/sugestao-de-pauta](http://www.ebc.com.br/fale-conosco/sugestao-de-pauta).

Sobre o Festival de Música da Rádio MEC FM, uma internauta (processo 41-PE-2018) escreveu:

*"Sou semifinalista na categoria MPB Infantil com 'Curupira' e na divulgação online muitas pessoas me retornaram que não conseguem votar. Não aparece o ícone para marcação da música. Isso certamente nos prejudicará no quesito voto popular. Solicito que regularizem a condição do voto."*

A participante do festival recebeu resposta da Gerência Executiva de Web:

*"Informamos que no dia 27/8, às 13h, o sistema de votação do Festival de Música foi normalizado. Aproveitamos para frisar que a votação é restrita a apenas um voto por computador. Caso você esteja acessando por uma rede doméstica através de modem ADSL ou através de Proxy, apenas um voto será computado para toda a rede. Proxy é um computador que atua como intermediário entre uma rede local e a Internet. Por exemplo, uma empresa que tem um link de Internet em apenas um computador/servidor pode instalar um servidor Proxy neste computador, e todos os outros podem acessar a Internet através do Proxy."*

Respostas iguais foram enviadas para mais de uma dezena de internautas que relataram o mesmo problema.

---

## Sistema de Rádios

No mês de agosto, a Ouvidoria recebeu 48 manifestações de ouvintes referentes às emissoras de rádio do sistema EBC, incluindo a Radioagência Nacional. Desse total, as mensagens foram classificadas dessa forma: reclamações (23), elogios (7), sugestões (1), comentários (3), solicitação de serviço (5) e pedidos de informação (9).

Entre as nove mensagens para a Rádio Nacional da Amazônia - OC, uma ouvinte (processo 25-OC-2018) entrou em contato por telefone para registrar insatisfação sobre as mudanças de horários dos programas previstos para os próximos dias na Nacional da Amazônia. Fez também um apelo para que sejam mantidos os horários e melhorar o sinal da rádio com urgência.

Em resposta, a Coordenação de Programação da Rádio Nacional agradeceu o contato da ouvinte e esclareceu que *"a programação da emissora, transmitida na frequência de 11.780kHz na faixa de 25m, passa por alguns problemas de natureza técnica, decorrentes de pane elétrica que atingiu o Parque de Transmissão de Ondas Curtas, em Brasília. A equipe de Manutenção tem empenhado esforços para sanar o problema. Neste sentido, a emissora alterou alguns programas de sua grade. A mudança é necessária, observando restrições atmosféricas que impedem a chegada de ondas curtas em algumas regiões do país"*.

A mesma resposta foi encaminhada para outra ouvinte (processo 26-OC-2018), que telefonou para registrar sua insatisfação com a mudança nos horários dos programas da Nacional da Amazônia. A Coordenação ainda enviou para esses ouvintes os horários da nova programação.

Um ouvinte (processo 31-OC-2018) de São Paulo enviou e-mail para saber se a Nacional da Amazônia está no ar em Ondas Curtas.

A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia respondeu:

*"A programação da Rádio Nacional da Amazônia, transmitida na frequência de 11.780kHz na faixa de 25m, passa por alguns problemas de natureza técnica, decorrentes de pane elétrica que atingiu o Parque de Transmissão de Ondas Curtas do Rodeador em Brasília. Desde 16/11/2017 estamos operando em horário reduzido, razão pela qual acreditamos que o serviço deixe de ser prestado em sua região durante algumas horas do dia."*

A Ouvidoria recebeu três manifestações sobre a Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM. Uma delas (processo 34-RJ-2018) veio do ouvinte que expressou sua satisfação com a programação:

*"Quero registrar minha assídua audiência ao programa Na Trilha da História, gravando-os para ouvir no rádio enquanto dirijo. Também acompanho o Teatro de Mistério, que me remete aos meus anos de adolescente quando eu preferia assistir aos sábados de manhã por ficar mais tranquilo do que ouvi-lo nas noites de terça-feira quando o medo tomava conta da escuridão do quarto. Outros programas gerados com o acervo da rádio também são motivo da minha atenção. Parabéns!"*

Para o ouvinte, foi enviada a seguinte resposta:

*"Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Coordenação da Rádio Nacional para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição."*

Um ouvinte (processo 36-RJ-2018) da programação matutina da Rádio Nacional do Rio de Janeiro reclama que o locutor fica enfatizando o time do Flamengo muitas vezes durante a apresentação do programa. Segundo o ouvinte, *"isso está um pouco demais"*.

A resposta veio da Coordenação de Programação da Rádio Nacional:

*"A Rádio Nacional agradece o seu contato e a sua audiência. Como ouvinte do programa, o senhor sabe que outros profissionais que participam, também manifestam suas opiniões sobre seus times do coração. O âncora e jornalista Valter Lima agradece a sua manifestação e pede desculpa caso o senhor tenha se sentido ofendido em algum momento."*

Chegaram 15 manifestações sobre eventos ocorridos na Rádio Nacional FM de Brasília, no mês de agosto.

Sobre reprodução de conteúdo da rádio (processo 16-FM-2018), um ouvinte escreveu:

*"Vi no site de vocês um texto falando sobre mestre de bandas. <http://radios.ebc.com.br/momento-tres/edicao/2016-07/hoje-e-dia-do-mestre-de-banda>. Coordeno uma banda marcial aqui em Limeira (SP) e gostaria de, se possível, republicar esse texto em nossa página no Facebook. Caso seja possível, podem me informar de quem é o texto?"*

A Gerência Executiva de Marketing e Negócios informou que *"as solicitações de autorização de uso, bem como de licenciamento de conteúdo produzido pela EBC são avaliadas individualmente, dependendo do uso e do conteúdo de interesse, sobretudo quando envolver reprodução para fins comerciais ou lucrativos. Dessa forma, sugerimos que entre em contato diretamente com a área para mais informações. Gerência Executiva de Marketing e Negócios - meiriellen.vieira@ebc.com.br (61) 3799-5429 e cinthya.oliveira@ebc.com.br (21) 2117-6241"*.

Um ouvinte (processo 17-FM-2018) escreveu:

*"Ouvidoria, ouve essa. Adorei um programa com um músico trompetista de Brasília que gravou um CD em Londres. O programa foi ótimo (Projeto Brasília, creio), mas não consegui guardar o nome. Talvez ignorância minha, mas procurei e não achei e talvez nem tem link nem o áudio dos programas da Rádio no site. Quem sabe, não soube procurar. Mas notei que de modo geral, os programas anteriores da Rádio Nacional não estão disponíveis no site. Ou se estão, não achei. Olha que procurei! É simples, barato e de bom grado. Mas adorei o programa, o músico e a música. Só não consegui encontrar e ouvir de novo o programa. Acho que é uma ideia barata e boa ter os programas no site. Se tiver, me conta."*

Até o fechamento deste relatório a Ouvidoria não havia recebido a resposta para esse ouvinte.

Com problema para acessar a Rádio Nacional de Brasília FM, pela internet, um ouvinte (processo 18-FM-2018) escreveu:

*"Sempre ouço a Rádio Nacional de Brasília FM, pela internet, principalmente nos fins de semana. No entanto, tem sido recorrente a interrupção da transmissão. As demais emissoras da EBC, no*

*momento em que escrevo esta mensagem, estão operando normalmente. Em outras oportunidades já relatei o ocorrido."*

A Diretoria de Operações, Tecnologia e Engenharia informou que a Empresa Brasil de Comunicação – EBC realiza monitoramento constante em seus equipamentos para acompanhar os resultados. *"Diariamente, a Coordenação de Manutenção e Sustentação de WEB funciona com todos os streamings de áudio e TV abertos, e demais ferramentas para realizar a monitoração. Verificamos que no dia 28/7/2018 por volta das 10h32, tivemos problema com streamings, sendo resolvido e restabelecido o acesso por volta das 11h35."*

Vários ouvintes ligados a cena musical enviaram mensagens para a Ouvidoria reclamando de alteração na programação que envolve a produção e apresentação do programa *Espaço Arte*. Numa das manifestações, uma ouvinte (processo 21-FM-2018) escreveu:

*"Queremos o Espaço Arte no ar!!! Gente, qual é o problema de vocês? O Espaço Arte é um dos programas mais legais, traz arte e um monte de música legal, artistas de Brasília e de fora e vocês querem acabar com o programa? O programa é ótimo! E tem que permanecer na programação!"*

A Gerência de Programação da Rádio Nacional FM respondeu a essa e demais ouvintes:

*"A Rádio Nacional agradece o seu contato e reforça o compromisso da emissora com os artistas e projetos que movimentam a cena cultural da capital federal e de todo o País. O Espaço Arte, que atualmente é apresentado no formato de uma hora diária, terá seu conteúdo veiculado em forma de programete, ampliado para demais horários dentro da programação da Rádio Nacional FM. Neste novo formato, a missão de divulgar a cultura brasiliense e brasileira atingirá um público ainda maior, pois seu conteúdo poderá ser veiculado em nossas demais emissoras e veículos."*

Em outra manifestação sobre a Rádio Nacional FM, um ouvinte (processo 30-FM-2018) de São Paulo escreveu:

*"Problema no link de acesso a Rádio Nacional FM de Brasília. A vossa transmissão via internet está sendo executada com pequenos cortes, o que faz com que as músicas apresentem lapsos e as notícias fiquem inteligíveis em alguns trechos, dificultando a compreensão. Diariamente, principalmente pelas manhãs, acesso o site para ouvir a Rádio Nacional FM de Brasília. Registrei os problemas que tive de acesso, nos dias 21/5, 30/5, 6/6 e hoje 10/6, os quais encaminho em anexo. Podemos notar que as rádios de Brasília são as principais 'vítimas' desse problema de acesso. Espero, com isso, colaborar com a disponibilidade de vossos serviços."*

A Diretoria de Operações, Tecnologia e Engenharia explicou que *"realiza monitoramento constante em seus equipamentos para acompanhar os seus resultados. Diariamente, a Coordenação de Manutenção e Sustentação de WEB funciona com todos os streamings de áudio e TV abertos, e demais ferramentas para realizar a monitoração. Verificamos algumas quedas pontuais, sendo logo contornadas. Agradecemos e estamos à disposição para qualquer esclarecimento."*

A manifestação encaminhada para a Radioagência Nacional e classificada como "serviço" veio do ouvinte (processo 11-RN-2018):

*"Pretendo usar os áudios do História Hoje no meu site com uma edição em vídeo por meio do YouTube. Pergunto se eu posso usar esse material da Radioagência Nacional dessa maneira. Não será modificado nada no áudio, apenas vou ilustrar com imagens o áudio de vocês."*

Na resposta, a Gerência Executiva de Marketing e Negócios informou que *“as solicitações de autorização de uso, bem como de licenciamento de conteúdo produzido pela EBC são avaliadas individualmente, dependendo do uso e do conteúdo de interesse, sobretudo quando envolver reprodução para fins comerciais ou lucrativos. Dessa forma, sugerimos que você entre em contato diretamente com a área para mais informações: meirielen.vieira@ebc.com.br (61) 3799-5429 e cinthya.oliveira@ebc.com.br (21) 2117-6241”*.

Do total de 15 manifestações recebidas sobre a Rádio MEC FM, uma ouvinte (processo 69-MF-2018) do Rio de Janeiro enviou mensagem com o título *“Aulinha de Português”* para reclamar da forma como apresentadores da Rádio MEC FM anunciam música e textos:

*“Tenho procurado comunicar-me diretamente com a Rádio MEC FM e não consigo nenhum endereço eletrônico e telefone da emissora. Gostaria que mandassem esta minha mensagem para a MEC FM, para a devida divulgação entre os apresentadores de programas. Aliás, acho que ela é de interesse geral e pode ser copiada e distribuída pra vários setores da EBC, pois muita gente erra no uso da crase. No dia 16/7, às 9h55, uma locutora disse ‘à época de Manoel de Falla’ etc. Está errado. O certo é na época. (...) Espero que tenha sido clara e tenha ajudado a muita gente. Sou professora de Português e amante de nossa língua, tão mal tratada. Estou à disposição ou ao dispor para qualquer dúvida.”*

A Ouvidoria enviou as críticas e sugestões à Coordenação da Rádio MEC FM.

Nesta mensagem, um ouvinte (processo 74-FM-2018) escreveu:

*“Gostaria de parabenizar a Rádio MEC pela inclusão do Rio Cello Encounter no Concerto de Aniversário da Rádio MEC, que tem sido de grande valia para a cultura da música.”*

O elogio foi enviado à Gerência de Programação da Rádio MEC.

O programa *Partituras* também mereceu elogios de um ouvinte (processo 75-MF-2018) que mora em Nova Friburgo (RJ):

*“Gostaria de parabenizar a qualidade do programa Partituras, especialmente o que foi levado ao ar nesta semana. Gostaria também, se for possível, solicitar o repertório que foi apresentado, e que muito me encantou, assim como a fala dos músicos convidados e da apresentadora de tão sublime programa.”*

A Gerência de Programação da Rádio MEC FM respondeu:

*“Agradecemos seu contato e sua sintonia. Informamos a seguir o repertório do programa Partituras do último domingo (19/8), apresentado por Luciana Valle e que trouxe o pianista Salomão Soares. ‘Alma Caipira’ de Salomão Soares ‘Carinhoso’ de Pixinguinha, ‘Boizinho Universal’ de Salomão Soares, ‘Água e Vinho’, ‘Sete Anéis’ e ‘Loro’ de Egberto Gismonti, ‘13 De Dezembro’ de Luiz Gonzaga, ‘Contenda’ de Guinga, ‘Haja Coração’ e ‘Fátima’ de Hermeto Pascoal, ‘Esperando Manon’ de Salomão Soares, ‘Florescendo’ de Salomão Soares. Em tempo, está disponível em nosso site o podcast do programa para que o senhor possa escutá-lo novamente. Segue o link: [radios.ebc.com.br/partituras/2018/08/o-programa-partituras-apresenta-opianista-salomao-soares](http://radios.ebc.com.br/partituras/2018/08/o-programa-partituras-apresenta-opianista-salomao-soares).”*

Um ouvinte (processo 76-MF-2018) deseja informação sobre como ouvir a Rádio MEC Rio no computador:

A Ouvidoria encaminhou para ele o link para escutar as rádios da EBC no computador - [www.radios.ebc.com.br/aovivo?emissora=radio-mec-am---rio-de-janeiro](http://www.radios.ebc.com.br/aovivo?emissora=radio-mec-am---rio-de-janeiro).

O *playlist* da emissora foi o motivo da manifestação de outro ouvinte (processo 77-MF-2018):

*"De início, parabéns pela reformulação do playlist. Acredito que tenha colaborado com a iniciativa da MEC FM, quando meses atrás, havia sugerido a inclusão dos tempos de execução das músicas dele constantes. Por outro lado, decepcionado ao consultar o playlist do corrente mês congelado deste o dia 5. Qual a razão?"*

Para o ouvinte, a Gerência de Programação da Rádio MEC enviou a seguinte explicação:

*"O campo Playlist no site é atualizado apenas uma vez por mês. No final desta semana, iremos incluir toda a programação de agosto e os primeiros dias de setembro."*

Com problemas no aplicativo Rádios EBC, um ouvinte (processo 78-MF-2018) enviou a seguinte mensagem:

*"Não tenho certeza de quando começou, mas de uns tempos para cá, o aplicativo das rádios, começou a apresentar um problema sério. Ele leva horas e horas para carregar e às vezes, funciona por alguns minutos e para. O que é bem surpreendente, pois ele funcionava de maneira perfeita. Ouço a MEC FM por esse meio. Estou em Recife e sou ouvinte assíduo de toda a programação, pelo menos das 6h até às 18h."*

A Diretoria de Operações, Tecnologia e Engenharia informou que realiza monitoramento constante nos equipamentos para acompanhar os resultados. Acrescentou que *"diariamente, a Coordenação de Manutenção e Sustentação de WEB funciona com todos os streamings de áudio e TV abertos, e demais ferramentas para realizar a monitoração. Dessa forma, para que a área possa dar uma resposta mais apurada sobre o problema, solicita-se um maior detalhamento do ocorrido, como dia e horário e se o acesso se deu via mobile"*.

Interessada em votar nos candidatos do festival de música, a ouvinte (processo 79-MF-2018) escreveu:

*"Querida saber como faço para votar nos finalistas para o Festival de Música Rádio MEC. Desde já, obrigada!"*

Para esse ouvinte, a Gerência da Rádio MEC explicou que *"para votar nas músicas finalistas do Festival de Música Rádio MEC 2018, basta entrar no site [radios.ebc.com.br/festivaldemusica/votacao/vote-nosfinalistas-do-festival-de-musica-radio-mec-2018](http://radios.ebc.com.br/festivaldemusica/votacao/vote-nosfinalistas-do-festival-de-musica-radio-mec-2018). Será considerado válido um voto por IP de computador e a votação acontece até 24 de setembro próximo"*.

Uma reclamação sobre a divulgação da programação motivou a mensagem deste ouvinte (processo 84-MF-2018):

*"É uma vergonha o descaso da emissora na emissão da programação do mês. Não é a primeira vez que escrevo reclamando disso. Para o mês de agosto, que já termina - 30/8, a programação apresentada ainda está no dia 5/8. Considero descaso para com o ouvinte e incompetência na execução dos serviços. Depois, quando pedimos a privatização dos serviços públicos, reclamam. Se não conseguem fazer, deem oportunidade para quem sabe e quer fazer."*

A Gerência da Rádio MEC informou que *"o campo Playlist no site é atualizado apenas uma vez por mês. No final desta semana, iremos incluir toda a programação de agosto e os primeiros dias de setembro"*.

Uma ouvinte (85-MF-2018) escreve:

*"Peço que verifiquem o sistema de votação referente ao festival de música. Eu e demais admiradores do trabalho de Mari Mari passamos o dia todo tentando votar na canção Maracatu Menino e a opção para registrarmos nosso voto não aparece para nós."*

Em resposta, a Gerência Executiva de Web da EBC informou que *"no dia 27/8/2018, às 13h, o sistema de votação do Festival de Música foi normalizado. Aproveitamos para frisar que a votação é restrita a apenas um voto por computador. Caso esteja acessando por uma rede doméstica através de modem ADSL ou através de proxy, apenas um voto será computado para toda a rede. Proxy é um computador que atua como intermediário entre uma rede local e a Internet. Por exemplo, uma empresa que tem um link de Internet em apenas um computador/servidor pode instalar um servidor Proxy neste computador, e todos os outros podem acessar a Internet através do Proxy."*

Também em busca de informação sobre o festival de música, uma ouvinte (processo 12-MA-2018) escreveu:

*"Preciso saber se a veiculação do Festival de Música de 2018, Categoria Infantil, está sendo feita na FM ou AM, e se realmente iniciou o processo."*

A ouvinte recebeu resposta da Coordenação da Rádio MEC FM:

*"Em atenção a sua mensagem, informamos que as músicas infantis e MPB estão tocando na MEC AM. Na MEC FM, estão tocando as clássicas e instrumentais."*

Declarando-se amante do rádio, uma ouvinte (processo 13-MA-2018) do Rio de Janeiro enviou mensagem de agradecimento:

*"Parabéns rádios MEC e Nacional, bom dia a todos (as). Cadu Freitas, parabéns, a cada dia seu programa evolui e hoje sobre a violência das mulheres está sendo um dos melhores que vem apresentando. Profissionais competentes, responsáveis e conhecedores do que falam, não são 'achismos'. Pelo amor de Deus não acabem com a rádio AM, estarão tirando a oportunidade de pessoas que ainda têm o rádio como meio de educação e cultura, como querem fazer outras emissoras. Eu sou ligada na programação das rádios MEC (7h às 10h) e Nacional (10h às 17h) e vocês estão fazendo rádio que alcançam todos os níveis. Sábado e domingo também. Parabéns! Peço, por favor, que os âncoras anunciem também o número de telefone no ar para que mais ouvintes possam participar."*

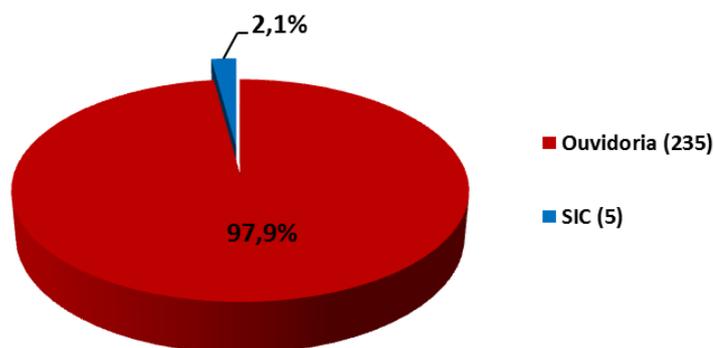
A Ouvidoria encaminhou o elogio às rádios e agradeceu a colaboração da ouvinte.

# Estadísticas de atendimento

## Percentuais de atendimento no mês de agosto

A Ouvidoria da EBC contabilizou 240 atendimentos, sendo 235 (97,9%) referentes ao atendimento da Ouvidoria e cinco (2,1%) ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos um aumento de 39,5% em comparação com o mês anterior, que registrou o total de 172 atendimentos.

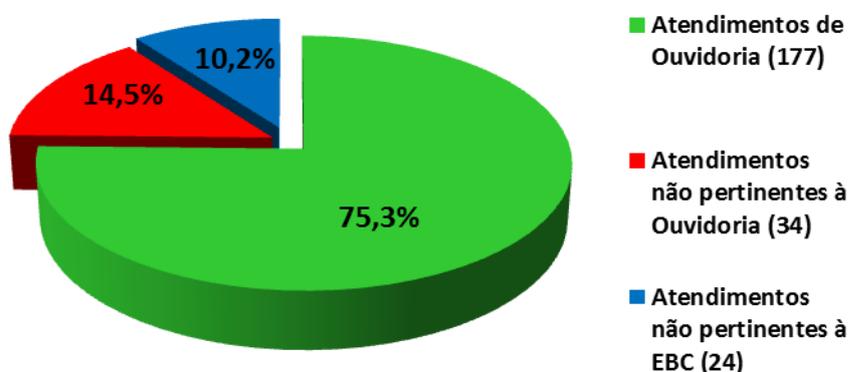
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Das 235 manifestações enviadas à Ouvidoria, 177 (75,3%) referem-se aos veículos da EBC. As demais, 34 manifestações (14,5%), não são atendimentos característicos da Ouvidoria, por não se referirem aos veículos, e seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo “0800” ou “fale conosco”. As outras 24 manifestações (10,2%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, por não serem assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 177 manifestações referentes aos veículos EBC distribuem-se conforme demonstrado abaixo.

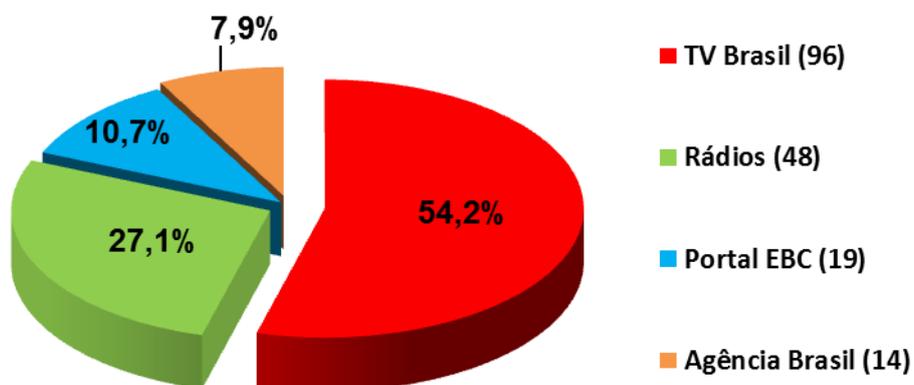
### Manifestações por veículo

AGOSTO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	12	0	0	1	1	0	<b>14</b>
PORTAL EBC	15	0	3	0	0	1	<b>19</b>
RÁDIOS	23	7	1	3	5	9	<b>48</b>
TV BRASIL	23	6	17	1	9	40	<b>96</b>
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>50</b>	<b>177</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

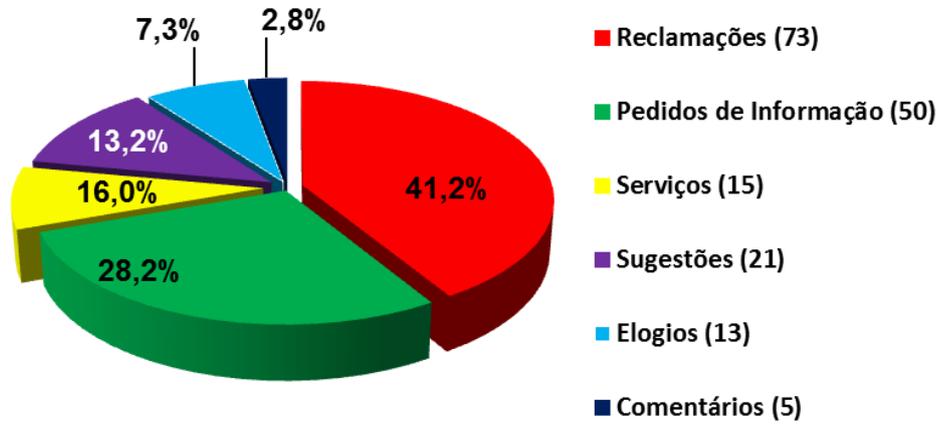
Os gráficos seguintes demonstram os percentuais de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos e de acordo com os tipos de manifestações.

### Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de manifestações por categoria



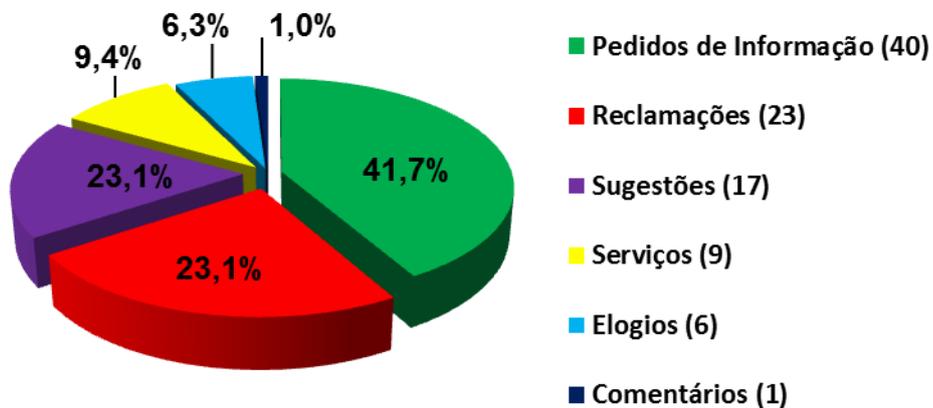
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Quantitativo de atendimentos por veículo

#### TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em agosto, 96 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

#### Percentual por tipos de manifestações

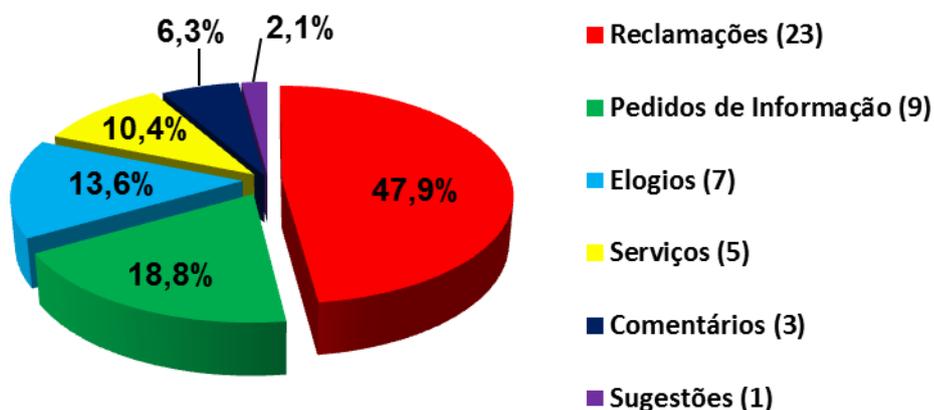


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu 48 manifestações dirigidas às rádios. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

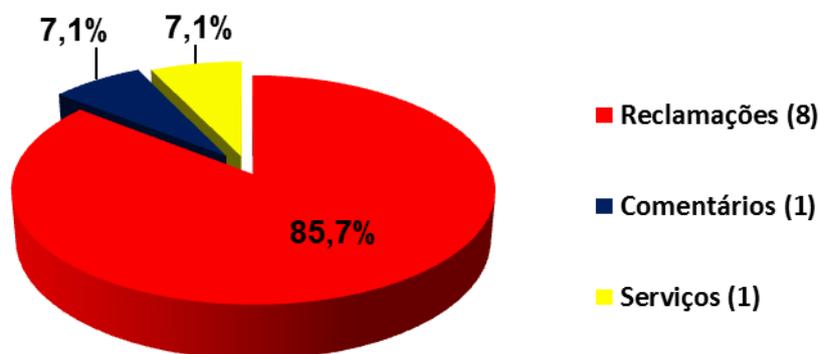
AGOSTO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	0	1	0	0	0	1	<b>2</b>
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	9	2	0	0	0	6	<b>17</b>
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	5	0	0	0	3	1	<b>9</b>
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	1	1	0	0	0	1	<b>3</b>
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	8	3	0	3	1	0	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>48</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu, em agosto, 14 manifestações referentes à Agência Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação

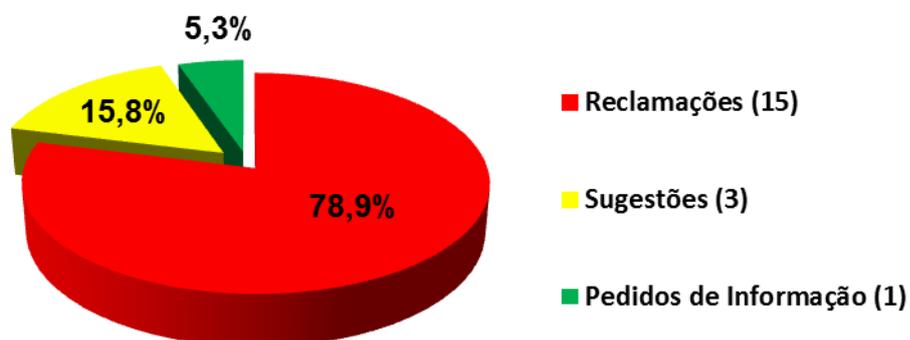


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Portal EBC

A Ouvidoria recebeu 19 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação



FONTE: NAMBI - OUVIDORIA/EBC

# Monitoramento e Gestão da Informação

## TV Brasil

### Reclamações

Reclamações – TV Brasil	Total
Sinal	12
Programa	7
Programação	3
Retransmissora	1
<b>Total</b>	<b>23</b>

### Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – TV Brasil	Total
Participação	12
Sinal	5
Programação	4
Reprodução de conteúdo	4
Portal TV Brasil	4
Programação infantil	2
Informação adicional	2
Retransmissora	1
Outros	1
<b>Total</b>	<b>35</b>

### Elogios

Elogios – TV Brasil	Total
Programa	3
Programação	2
Programação infantil	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

## Sugestões

Sugestões – TV Brasil	Total
Programação	8
Pauta	4
Participação	2
Programa	1
Programação infantil	1
Retransmissora	1
Sinal	1
<b>Total</b>	<b>18</b>

## Agência Brasil

### Reclamações

Reclamações – Agência Brasil	Total
Conteúdo	10
Conteúdo imagem	1
Direitos autorais/imagem	1
Pauta	1
<b>Total</b>	<b>13</b>

## Portal da EBC

### Reclamações

Reclamações – Portal da EBC	Total
Problema técnico	14
Portal das rádios	1
Transmissão das rádios	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

## Sugestões

Sugestões – Portal da EBC	Total
Questões Enem	2
Pauta	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

## Emissoras de Rádios

## Reclamações

Reclamações – Rádios	Total
Programação - Rádio Nacional FM Brasília	6
Programação - Rádio MEC FM	4
Sinal - Rádio Nacional da Amazônia	3
Programação - Rádio Nacional da Amazônia	2
Conteúdo - Rádio MEC FM	2
Outros - Rádio MEC FM	2
Sinal - Rádio MEC FM	1
Apresentador - Rádio Nacional AM RJ	1
Sinal - Rádio Nacional FM Brasília	1
Transmissão das rádios (web) - Rádio Nacional FM Brasília	1
Portal Rádios - Rádio Nacional FM Brasília	1
<b>Total</b>	<b>24</b>

## Elogios

Elogios – Rádios	Total
Programa – Rádio Nacional FM Brasília	3
Programação – Rádio MEC FM	2
Conteúdo – Rádio MEC FM	1
Programa – Rádio Nacional AM RJ	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

## Pedidos de informação

<b>Pedidos de Informação – Rádios</b>	<b>Total</b>
Programação – Rádio MEC FM	<b>3</b>
Especial – Rádio MEC FM	<b>1</b>
Especial – Rádio MEC AM	<b>1</b>
Programa – Rádio MEC FM	<b>1</b>
Programação – Rádio Nacional AM RJ	<b>1</b>
Reprodução de conteúdo – Rádio Nacional FM Brasília	<b>1</b>
Sinal – Rádio Nacional da Amazônia	<b>1</b>
Outros – Rádio MEC FM	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>

## Sugestões

<b>Elogios – Rádios</b>	<b>Total</b>
Programação – Rádio Nacional AM Brasília	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>

Processos penderes

Área Encaminhada	TOTAL
Diretoria de Operações Engenharia e Tecnologia	<b>11</b>
Diretoria de Jornalismo	<b>5</b>
Diretoria de Produção e Conteúdo	<b>5</b>
Superintendência da TV Brasil e Rede	<b>4</b>
Gerência Executiva de Web	<b>3</b>
Coordenação Nacional FM	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia:

- 7 reclamações sobre o sinal da TV Brasil;
- 2 pedidos de informação sobre o sinal da TV Brasil;
- 1 reclamação sobre sinal das rádios;
- 1 pedido de informação sobre o sinal das rádios.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo:

- 2 pedidos de informação sobre como localizar conteúdo;
- 1 reclamação de conteúdo em matéria da Agência Brasil;
- 1 reclamação de parcialidade em matéria da Agência Brasil;
- 1 reclamação de omissão em matérias da Agência Brasil.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Produção e Conteúdo:

- 2 pedidos de informação sobre programa;
- 2 reclamações sobre excesso de reprises dos filmes do Mazzaropi;
- 1 pedido de informação sobre a programação da TV Brasil.

Processos pendentes de resposta da Superintendência da TV Brasil e Rede:

- 1 pedido de informação sobre programação;
- 1 pedido de informação sobre programa;
- 1 pedido de informação sobre como localizar conteúdo;
- 1 pedido de informação sobre o sinal de retransmissora.

Processos pendentes de resposta da Gerência Executiva de Web:

- 1 reclamação sobre o aplicativo EBC Play;
- 1 pedido de informação sobre o aplicativo EBC Play;
- 1 pedido de informação sobre página de programa no *site* da TV Brasil.

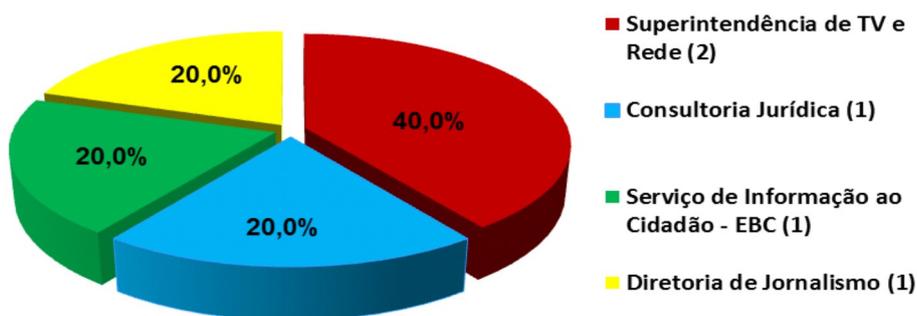
Processo pendente de resposta da Coordenação da Rádio Nacional FM:

- 1 pedido de informação sobre acesso a conteúdo.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC registrou cinco pedidos de informação. Todos foram recebidos via *web* (e-SIC). Os pedidos de informação e recursos registrados no mês são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

### Pedidos de informação por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Em conformidade com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente 185-A/2012, de 24/05/2012, as áreas têm 5 dias úteis para resposta. A Lei de Acesso à Informação Nº 12.527, de 7 de Novembro de 2011, estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.