



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# Relatório da Ouvidoria

Julho

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*

*Tiago Martins*

**Apoio à comunicação**

*Wêdson França*

**Secretária**

*Edna Mamédio*

---

# Sumário

## Análise de conteúdo

### Agência Brasil e Portal EBC

Subtítulo confuso em matéria sobre patrimônio de Nelson Mandela .....5

Cassar ou suspender uma liminar? .....5

### Sistema de Rádios

Cassar ou suspender uma liminar? (Continuação...) .....6

Reportagem ignora informações importantes .....7

## Manifestações do público

TV Brasil .....9

Agência Brasil e Portal EBC ..... 12

Sistema de Rádios ..... 13

Estatísticas de atendimento ..... 20

## Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas ..... 26

Pesquisa TV Brasil ..... 30

Processos pendentes ..... 35

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC ..... 37

# Análise de conteúdos

### Subtítulo confuso em matéria sobre patrimônio de Nelson Mandela

Às 11h30, do dia 16 de julho, na página da Agência Brasil, uma matéria chamou a atenção da Ouvidoria. [Mandela: filhas do segundo casamento recorrerão na justiça por herança](#). No subtítulo da matéria havia uma informação incompleta: "Quando faleceu seu patrimônio era avaliado em mais de 3 milhões".

O subtítulo é a informação que vem logo abaixo do título, em geral no espaço de uma frase, no máximo em duas linhas. A função é contextualizar o título, tornando desnecessário que traga toda a informação da matéria. Também é conhecido como sutiã e linha fina.

Os leitores ficaram sem saber se o patrimônio de Nelson Mandela era de mais de 3 milhões de dólares, euros, ou outra moeda. A informação completa só foi dada no quinto parágrafo da reportagem.

### Cassar ou suspender uma liminar?

No dia 17 de julho, a Agência Brasil publicou matéria sobre o leilão das distribuidoras subsidiárias da Eletrobras. Nessa data, a Justiça suspendeu uma liminar que impedia o leilão. A reportagem trouxe as informações sobre o tema, mas cometeu um equívoco no título: [Justiça cassa liminar que suspendia leilão da Eletrobras](#). A forma correta seria: "Justiça suspende (...)", uma vez que cassar significa impedir em definitivo, o que não foi o caso.

### Cassar ou suspender uma liminar? (continuação...)

No noticiário do radiojornalismo, sobre esse mesmo assunto, a Ouvidoria também encontrou essa e outras falhas na matéria que foi ao ar.

O jornalístico *Repórter Nacional*, transmitido pela Rádio Nacional AM Brasília e em rede para todo o Brasil, de segunda a sexta, das 7h às 8h carrega o lema "O jornalismo com precisão". Na quarta-feira, 18 de julho, o seu primeiro destaque foi: "Tribunal cassa liminar que suspendia leilão de distribuidoras da Eletrobras".

Logo no início do jornal falado, a locutora anuncia a primeira participação da reportagem: "A justiça cassou a liminar que suspendia o leilão da Eletrobras".

A repórter entra ao vivo com um boletim, informando que o leilão está suspenso, ao contrário da manchete que anunciou sua cassação: "O presidente do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, desembargador André Fontes, suspendeu a liminar que impedia o leilão de seis distribuidoras de energia elétrica subsidiária (sic) da Eletrobras e, com isso, fica mantido, então, o leilão. (...)".

Sem citar quais distribuidoras seriam leiloadas, quem eram os proponentes do negócio, quem representava a União, qual lei trata do tema e quanto significa "a grave situação financeira," a repórter prossegue: "(...) ação que foi ajuizada pela Associação dos Empregados da Eletrobras (...). Nessa petição a associação da classe pretende suspender, em especial, a fase de entrega dos documentos pelos proponentes (...) A determinação do presidente do TRF 2 foi proferida em requerimento de suspensão de liminar apresentado pela União. (...) que no caso específico do setor elétrico, incluindo as distribuidoras de energia, essa desestatização ela é prevista em lei. (...) os argumentos da União que citam a grave situação financeira das distribuidoras. (...)".

#### O caso dr. Bumbum

Ainda nessa edição do *Repórter Nacional*, às 7h17, foi noticiado o desdobramento do caso envolvendo o médico Denis Barros Furtado, conhecido por dr. Bumbum e sua mãe (nome não mencionado no texto). A repórter informou, direto do Rio de Janeiro, sobre a morte da bancária Lilian Calixto, 46 anos, que morreu após procedimento estético:

"Lilian veio de Cuiabá, no Mato Grosso, para fazer um preenchimento do glúteo, durante o procedimento, a paciente passou mal e chegou a ser levada por Denis Furtado, para um hospital particular, mas morreu horas depois. (...)".

E às, 7h49, entra no ar um editor da Agência Brasil, com destaque sobre o velório e sepultamento de Lilian Calixto, em Cuiabá. No entanto, sua notícia contradiz o que disse a colega do Rio e a imprensa em geral, sobre os últimos momentos de vida da bancária, não houve jantar e ela saiu do apartamento do médico direto para o hospital:

*"A cirurgia foi realizada pelo médico Denis Cesar Furtado, no apartamento de cobertura dele, na Barra da Tijuca. Horas depois, quando jantava com Denis, em um restaurante no bairro, começou a passar mal e foi levada pelo médico para o Hospital Barra D'Or, a bancária chegou a unidade hospitalar em estado grave. Ela morreu na madrugada de domingo. Essa notícia está em destaque na Agência Brasil (...)"*

Em outro momento do *Repórter Nacional*, uma reportagem especial faz homenagem aos cem anos do nascimento de Nelson Mandela. O líder sul-africano, que completaria 100 anos de idade, no dia 18 de julho e faleceu em dezembro de 2013, esteve preso por 27 anos, na África do Sul, sendo libertado em fevereiro de 1990. Mandela visitou o Brasil em duas ocasiões, em 1991, um ano e meio após sua liberdade e em 1998, um ano antes de concluir seu mandato de cinco anos como presidente de seu País. Tanto na chamada quanto no texto, é noticiado apenas sua primeira visita e, no mesmo ano, de sua soltura que, na realidade, ocorreu em fevereiro de 1990.

Para homenagear a data de seu centenário, o jornalístico *Repórter Nacional* levou ao ar uma reportagem especial. A locutora anuncia:

*"Hoje, dia internacional (sic) Nelson Mandela, o líder que se tornou primeiro negro presidente da África do Sul completaria 100 anos de idade e nesta reportagem especial vamos lembrar a visita de Mandela ao Brasil e o relacionamento dele com os brasileiros."*

Eis o que disse a repórter:

*"No ano em que foi libertado, Nelson Mandela visitou o Brasil (...) O líder da luta contra o regime de segregação racial conhecido como apartheid foi recebido em agosto de 1991 por 40 mil pessoas, no Sambódromo do Rio de Janeiro. (...)"*

## Reportagem ignora informações importantes

A Campanha de Aleitamento Materno foi o destaque principal e a primeira participação da reportagem na edição do *Repórter Nacional* (12h–13h), do dia 27 de julho, pela Rádio Nacional de Brasília, em rede para todo o País. A repórter entrou ao vivo, com um boletim que apresentou falhas ao não informar quem lançou a campanha, onde as mães e seus familiares poderiam obter informações, e também não citou onde e como a campanha seria realizada, no período de 1 a 7 de agosto.

Com o tema Amamentação é a Base da Vida, a repórter disse que *"(...) segundo a Organização Mundial de Saúde a amamentação reduz em 13 por cento a mortalidade infantil (...)"*, mas não citou se essa ocorrência é apenas no Brasil ou se é um dado internacional.

Ao citar *"(...) muitas mães acabam desistindo aí, da amamentação exclusiva, por alguns fatores, entre eles a falta de apoio familiar e também a necessidade de retorno ao trabalho"*, a repórter também não informou se há pesquisa sobre esse fato, não disse quem forneceu os dados e como essa situação pode ser diferente, para proporcionar mais qualidade a saúde das crianças em seus primeiros meses de vida.

Nenhuma autoridade foi convidada para participar da matéria, que deixou a desejar ao ouvinte.

# Manifestações do Público

No mês de julho de 2018, a Ouvidoria recebeu 70 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 18 reclamações, 14 sugestões, 10 serviços e 28 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Uma telespectadora (processo 577-TB-2018) reclamou de mudanças na programação:

*“Onde está o programa de hoje? Fico na expectativa de todo domingo assistir a um programa com conteúdo e inteligência como Entre o Céu e a Terra, que está escasso na TV brasileira e me deparo com um show!!!! Gostaria de deixar registrada minha insatisfação”.*

A Diretoria de Produção e Conteúdo respondeu que *“devido à data festiva, 24 de junho, Dia de São João, a TV Brasil alterou sua grade de programação para exibir shows e festividades realizados pelo país, durante todo o dia (Faixa No País dos Arraiás). Assim, acabou não exibindo alguns programas regulares, como Entre o Céu e a Terra. Esta foi uma alteração pontual, apenas por causa dessa comemoração de âmbito nacional. O programa Entre o Céu e a Terra continua em nossa grade, sendo apresentado todos os domingos, às 9h da manhã, com reprise às 3h da manhã de domingo para segunda.”*

Outro telespectador (processo 578-TB-2018) pede a correção de programa sobre música clássica disponibilizado na internet:

*“O Concerto de Abertura da Bienal de Música Brasileira Contemporânea promovido pela FUNARTE - 2017 foi gravado por esta emissora, sendo reproduzido através do link [https://www.youtube.com/watch?v=ds2yM\\_xgL9Q](https://www.youtube.com/watch?v=ds2yM_xgL9Q). Porém, até onde pude ver, não há no texto explicativo do vídeo o registro dos compositores, dos títulos das obras, e minutagem de cada uma delas, como é de praxe, nacional e internacionalmente quando se publica um vídeo de concerto. Aliás, o próprio título do vídeo é demasiadamente genérico, Partituras apresenta Orquestra Sinfônica Nacional da Universidade Federal Fluminense. Deveria ser algo como - Concerto de Abertura da Bienal 2017 com a OSN e logo abaixo, com obras de (listando-se os eminentes compositores...). Da forma como está, parece apenas um concerto regular da Orquestra. Ora, a Bienal é o maior evento brasileiro da área de criação musical, e os compositores envolvidos neste concerto foram premiados nacionalmente por um colegiado de alto nível. Notem, por favor, que a minha obra e o meu nome são os únicos citados no texto anexo ao vídeo - mas que a minha obra só começa no minuto 26'25". Para quem assiste, fica parecendo que a primeira música apresentada é a minha, quando trata-se da obra do colega Ernani Aguiar. Tenho certeza que as informações serão acrescentadas (com minutagem) e corrigidas no vídeo para que possamos, todos juntos, divulgá-lo adequadamente”.*

A Coordenação de Redes Sociais Crossmedia agradeceu o contato e informou que fez as alterações necessárias e espera que estejam de acordo com seu pedido.

Um telespectador (processo 591-TB-2018) elogiou a programação da TV Brasil, mas quer saber porque não consegue mais acompanhar a programação pela Internet:

*"Gosto muito da programação da TV Brasil e também do jornalismo veiculado na internet que acompanho com frequência. Infelizmente, há algumas semanas aqui no Espírito Santo a TVE não está mais passando a programação da TV Brasil, está passando só a programação da TV Cultura (que também gostamos, nada contra...). Gostaria de saber como funciona essa questão da re-transmissão do sinal? É a TVE que decide? Tenho um filho de cinco anos e contar com a programação da TV Brasil Animada é muito bom, desenhos educativos, sem propaganda de brinquedos e a maior parte brasileiros, ele está sentindo falta".*

A Superintendência da TV Brasil e Rede informou que *"a TV Educativa do Espírito Santo decidiu sair da Rede TV Brasil, para fazer parte da TV Cultura. Estamos em busca de uma nova parceria nesse estado para transmissão do nosso sinal. Seria interessante que o telespectador entrasse em contato diretamente com os dirigentes da TVE-ES para fazer os devidos questionamentos, pelo telefone (27) 3636-4662. Há a possibilidade também de ser enviado um questionamento à Ouvidoria do Estado do Espírito Santo, pelo e-mail ouvidoria@es.gov.br. Entretanto, nossa programação pode ser assistida pela internet, via satélite e nos canais de TVs por assinatura nos parâmetros a seguir: Internet no endereço | [www.tvbrasil.ebc.com.br/webtv](http://www.tvbrasil.ebc.com.br/webtv) | Canais por assinatura | NET Canal 531 HD | OITV Canal 20 | SKY Canal 23 | CLARO Canal 09 | GVT Canal 234 | 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".*

Em mais uma mensagem, o telespectador (processo 602-TB-2018) quer ver mais filmes na programação da TV Brasil:

*"Gostaria de pedir, com todo o respeito, à direção de programação da TV Brasil que se fosse possível transmitir mais filmes, séries e desenhos na sua programação. Para o cidadão mais humilde, que não tem condições de pagar por um canal fechado, se faz necessário uma programação mais saudável com filmes, desenhos, séries e outros. Também queria dar uma sugestão: a direção da TV Brasil não poderia fazer uma parceria com outros canais de TV como SBT, Globo e assim pedindo alguns desenhos, filmes destas emissoras para que fossem transmitidos no canal TV Brasil?"*

A Superintendência da TV Brasil e Rede respondeu que *"a definição da programação e de conteúdos leva em consideração uma diversidade de fatores e opiniões. A grade é planejada para atender ao maior número de telespectadores possível e as mudanças dependem de uma série de estudos e não ocorrem com frequência. Dessa forma, agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição".*

Para reclamar que não está conseguindo ouvir a TV Brasil pela Web TV, uma telespectadora (processo 610-TB-2018) escreveu :

*"Minha primeira reclamação é que não está saindo áudio da transmissão da Web TV. Não sai áudio e a conexão vive falhando. Ademais, embora esteja na programação não está sendo transmitido o Repórter Brasil durante essa semana".*

A Diretoria de Operações, Tecnologia e Engenharia *"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 o monitoramento. Devido ao período de transmissão da Copa do Mundo da Rússia, por exigência da Fifa, o streaming estava limitado apenas para o território brasileiro. Tivemos ainda alguns problemas técnicos, mas já estamos trabalhando para o retorno do sinal o mais breve possível, e também para que volte a ser acessado fora do Brasil".*

Com relação ao segundo questionamento, sobre o Repórter Brasil não ter sido transmitido na grade, a Superintendência da TV Brasil e Rede informou que *"a TV Brasil deixou de exibir, na Web TV, o jornal Repórter Brasil durante a Copa do Mundo da Rússia por força de embargo envolvendo as imagens do evento. A Grade de programação da Web TV retornou a sua normalidade no dia 16 de julho último".*

Outro telespectador (processo 614-TB-2018) também questionou a falta do *Repórter Brasil* e outros programas que não estão sendo transmitidos pela Web TV do site da TV Brasil. Ele diz que tem de recorrer a outros sites para assistir alguns programas dessa emissora.

O telespectador recebeu a mesma explicação anterior da Superintendência da TV Brasil e Rede.

## Agência Brasil e Portal EBC

No mês de julho de 2018, a Ouvidoria da EBC recebeu 13 mensagens do público referentes à Agência Brasil. Foram oito reclamações, duas sugestões, duas solicitações de serviço e um pedido de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Um leitor (processo 63-AB-2018) reclamou da indisponibilidade de *links* na página da EBC:

*“Os links para o Facebook e Instagram da Agência Brasil, no cabeçalho do site [http://agenciabrasil.ebc.com.br], estão ditos como indisponíveis. Conseguem consertar?”*

A Gerência Executiva de Web da EBC informou que *“os ícones das redes sociais Facebook, Google Plus e Instagram foram ocultados nos sites da Agência Brasil, Portal EBC, Rádios e TV Brasil em cumprimento à legislação eleitoral e ficarão suspensos no período entre 7 de julho e 28 de outubro.”*

Outro leitor (processo 72-AB-2018) reclamou da utilização de crédito errado em uma foto na Agência Brasil:

*“A foto utilizada na matéria <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2018-07/cinema-publico-de-paraty-sera-reaberto-depois-de-45-anos> foi feita pela Nietmann Fotografia para a Prefeitura de Paraty. Por favor corrijam as informações, seus direitos jamais poderiam estar como Creative Commons!”*

A Diretoria de Jornalismo informou *“que houve falha na edição do texto e na identificação do material na página da Agência Brasil”* e que já providenciou a retirada da foto para correção, como mostra o link <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2018-07/cinema-publico-deparaty-sera-reaberto-depois-de-45-anos>.

\*\*\*

Um internauta (processo 35-PE-2018), que informou estar na Itália, entrou em contato com a Ouvidoria para fazer a seguinte reclamação:

*“Estou encontrando novamente problemas no acesso à TV Brasil pela internet. Todas as vezes que procuro entrar na Web TV não consigo e a tela fica bloqueada.”*

Essa demanda foi encaminhada para a Coordenação de Manutenção e Sustentação de Web, que respondeu:

*“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. Durante a transmissão da Copa do Mundo, o streaming ficou disponível somente para usuários no território brasileiro. O retorno já está sendo normalizado.”*

---

## Sistema de Rádios

Em julho, manifestações para as emissoras de rádio ficaram assim divididas: Rádio Nacional de Brasília AM (4), Rádio Nacional da Amazônia (5), Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro (8), Rádio MEC FM (11), Rádio MEC AM do Rio de Janeiro (4) e Radioagência Nacional (2).

A Ouvidoria da EBC recebeu várias ligações de ouvintes da Rádio Nacional da Amazônia e de demais emissoras do sistema, reclamando que estão impedidos de participar ao vivo dos programas *Bom Dia Amazônia* e *Ponto de Encontro*. Um deles (processo 20-OC-2018), que mora em Mirador-MA, e ouve diariamente esses programas, não gostou de saber que a Rádio Nacional da Amazônia não atenderá ligação ao vivo no ar, durante o período eleitoral e telefonou reclamando desse fato. Enquanto a campanha eleitoral prevalecer, a emissora receberá apenas mensagens de áudio e texto pelo Whatsapp e internet. A preocupação desse ouvinte é que as comunidades ribeirinhas e vários ouvintes não têm internet e nem Whatsapp e lamentou que essa medida prejudicará grande quantidade de pessoas que necessitam encaminhar suas mensagens para familiares. Pede que a rádio responda como os ouvintes farão para enviar os seus recados.

Em resposta, por telefone, esse e demais ouvintes receberam a informação da Coordenação de Programação da Rádio Nacional:

*"A Rádio Nacional da Amazônia agradece o seu contato e reforça o compromisso da emissora com as comunidades ribeirinhas e com todos os ouvintes que acompanham a nossa programação. Para atender a todos, além dos meios digitais, a Rádio Nacional disponibiliza o telefone da Central do Ouvinte, que repassa todos os recados para as equipes de produção e de apresentação. Os telefones da Central do Ouvinte são (61) 3799-5474 e 3799-5471."*

Para reclamar de problema com sinal nas Ondas Curtas, o ouvinte (processo 24-OC-2018) enviou mensagem, direto da Índia: *"O sinal estava fraco no dia 2 de julho de 2018, das 22h às 23h, na Rádio Nacional da Amazônia"*. Disse também que a frequência não estava boa e solicitou melhora na qualidade do sinal; elogiou a programação noturna, que considera de excelente qualidade, com muita variedade; agradeceu a cooperação; solicitou o envio do Cartão QSL (rádio amador) e outros itens promocionais da emissora, e pediu para ser incluído na lista de contatos (mailing).

A área de atendimento da Ouvidoria agradeceu a audiência e enviou o endereço de e-mail da Central do Ouvinte - [centraldoouvinte@ebc.com.br](mailto:centraldoouvinte@ebc.com.br) -, para que solicite o Cartão QSL.

Entre as quatro mensagens que chegaram para a Rádio Nacional AM de Brasília, uma delas é a do ouvinte (processo 25-AM-2018) que fez um elogio:

*"Moro em Brasília e estou sentindo a falta da linda voz e competência de locução da Priscilla Mazenotti, no Repórter Nacional. Que dia ela volta?"*

A Diretoria de Jornalismo respondeu:

*"Agradecemos o contato e informamos que Priscilla Mazonetti é atualmente a coordenadora de Reportagem da Rádio Nacional. Essa função demanda muito trabalho da jornalista, inviabilizando que ela fique como apresentadora fixa em nossos noticiários. No entanto, ela faz participações diariamente na programação por volta das 8h e das 13h, com o resumo das pautas que estão sendo apuradas pela equipe de reportagem. Nos últimos dias, ela não tem feito essas participações por estar de férias e retornará no fim do mês. Aproveitamos a oportunidade para convidá-la a conhecer a Rádio Nacional e toda nossa equipe. Para agendar a visita, o senhor deve encaminhar um e-mail para [relacoespublicas@ebc.com.br](mailto:relacoespublicas@ebc.com.br) ou telefonar para (61) 3799-5229. A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece o seu contato."*

Um ouvinte (processo 27-AM-2018) telefonou para informar que quando liga para o programa *Revista Brasil* e envia recado ou questionamento, a produtora nunca passa a mensagem para o apresentador. Ele solicita uma explicação.

Esse ouvinte recebeu a seguinte resposta da Coordenação de Programação da Rádio Nacional:

*"A Rádio Nacional agradece seu contato e reitera o compromisso com os nossos ouvintes. Neste sentido, esclarecemos que todas as demandas são repassadas pelos produtores de estúdio e também pela Central do Ouvinte para os apresentadores e para a Coordenação de Produção. Elas são discutidas em reuniões de pauta, servindo como base para a produção do conteúdo veiculado. A equipe de produção de estúdio do programa *Revista Brasil* segue o mesmo parâmetro adotado pelas demais equipes de produção. Mais uma vez, a Rádio Nacional agradece o seu contato e o seu relato que contribuem para a melhoria de nossa programação."*

Para elogiar e reclamar do mesmo programa, o ouvinte (processo 28-AM-2018) enviou a seguinte mensagem:

*"Gostaria de parabenizar o programa *Madrugada Nacional*, com o apresentador *Adelzon Alves (0h-03h)*. A programação é muito especial! Entretanto, seria interessante que houvesse menos inserções comerciais para um melhor aproveitamento do programa e, também, gostaria de deixar registrado a dificuldade de se participar dos programas através do WhatsApp, muitas vezes não há respostas, deveria ser centralizado em apenas um número. Um grande abraço!"*

Sobre o assunto, a resposta da Coordenação de Produção e Programação da Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro informa que:

*"Os intervalos do programa *Madrugada Nacional (0h-3h)* seguem o padrão geral da programação, com dois minutos de pausa a cada vinte minutos de programa, e trata especificamente de campanhas institucionais de esclarecimento da opinião pública em temas como saúde, educação e outros. Os telefones diretos do estúdio - (21) 2117-6917/6918/6919 - ficam à disposição dos ouvintes durante o programa, sendo atendidos pelo produtor de estúdio *Carlos Alberto*. *Adelzon Alves* recebe com atenção e esmero as correspondências encaminhadas ao programa, na sede da *Avenida Gomes Freire, 474*, que incluem livros, CD's e cartas. Enquanto o programa está no ar, muitas vezes, fica limitada a participação por WhatsApp, tendo em vista o grande número de mensagens que chegam nesse horário."*

Também em julho, a Ouvidoria recebeu oito manifestações para a Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro.

Uma pessoa, que se identifica como pastor (processo 26-RJ-2018) e mora em Brasília, telefonou para elogiar a transmissão dos jogos da Copa do Mundo, pela Rádio Nacional, e solicita que o jogo do Brasil seja narrado pelo locutor Carlos Borges e pede que na hora do jogo mande um abraço para os irmãos dele que moram no Rio de Janeiro.

Também por telefone, a Ouvidoria agradeceu a colaboração e encerrou o processo.

Do Rio de Janeiro, uma ouvinte (processo 27-RJ-2018) escreve para reclamar que a Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro não está transmitindo pela Web e diz que *"é a única que não há transmissão"*.

Para essa ouvinte, foi encaminhada a resposta formulada pela Coordenação de Manutenção e Sustentação de Web:

*"Informamos que a Empresa Brasil de Comunicação – EBC realiza monitoramento constante em seus equipamentos para acompanhar os próprios resultados. Diariamente, essa Coordenação funciona com todos os streamings de áudio abertos e demais ferramentas para realizar a monitoração. Não temos nenhum registro de paralização na data informada, nesse caso, orientamos que a ouvinte faça a limpeza de cache e teste o acesso por outro navegador. Estamos à disposição."*

Do litoral do Rio de Janeiro, o ouvinte (processo 28-RJ-2018) escreve:

*"Há muitos anos gosto da Rádio Nacional, onde moro [Cabo Frio-RJ] não consigo sintonizar pelo FM ou AM, só consigo sintonizar pela internet ou celular, mas de uma semana para cá não consigo mais ouvir a rádio, fica repetindo sempre a mesma mensagem de curta duração, no computador às vezes consigo. Gostaria que voltasse a transmissão pelo celular."*

Esse ouvinte foi respondido pela Gerência Executiva de Web:

*"Agradecemos o seu contato e informamos que o problema de repetição do áudio foi resolvido. Já a transmissão da Rádio Nacional pelo aplicativo estará indisponível durante o período de jogos da Copa. Acompanhe nossa programação aqui pelo site de Rádios."*

Para reclamar de transmissão, o ouvinte (processo 30-RJ-2018) escreve:

*"Sou ouvinte da Rádio Nacional RJ, gosto muito da programação, mas ultimamente, a transmissão via internet está péssima. Gostaria que fosse restaurado o padrão de qualidade dessa transmissão. Agradeço antecipadamente a atenção."*

A Ouvidoria da EBC agradeceu o contato e enviou a resposta da Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia:

*"Ao analisar o áudio da data mencionada, foram identificados chiados em alguns momentos da transmissão. Como foi um dia de jogo da Copa do Mundo, também identificamos o ruído característico de uma partida de futebol. Cabe ressaltar que o áudio disponibilizado na internet apenas replica o que está sendo entregue pelos transmissores do Morro do Sumaré e da Ilha de Itaoca (São Gonçalo). Uma funcionária testa o áudio pela internet de segunda a sexta, duas vezes por dia"*

*(manhã e tarde) e não identificou problema na data informada. Sendo assim, não podemos afirmar se o problema relatado foi ocasionado pela EBC ou de recurso do ouvinte (internet ou computador). Pedimos a gentileza, caso ainda esteja ocorrendo, de nos relatar, de forma detalhada, o tipo de problema de sinal."*

Um ouvinte (processo 31-RJ-2018) enviou mensagem para elogiar:

*"Parabéns pelo programa na Rádio Nacional do Rio de Janeiro. O famoso matuto do Nordeste Geraldo do Norte o amigo da cultura e música do Brasil, que divulga música e poesia na Rádio Nacional. Gostaria que ele tivesse mais espaço, porque a rádio ficou melhor com ele. Viva o Brasil! Viva o Geraldo do Norte!"*

A Ouvidoria agradeceu o contato e informou que sua mensagem foi encaminhada para conhecimento da Gerência Executiva da Rádio, e acrescentou que sugestões são muito bem-vindas para subsidiar o avanço nas mudanças, no crescimento e no aprimoramento dos canais de comunicação com o público.

Um ouvinte (processo 32-RJ-2018) escreveu criticando de forma chula supostos comportamentos de artistas, que atuavam na Rádio Nacional, na Era de Ouro do Rádio. E também teceu críticas grosseiras a antigos apresentadores da emissora.

Em resposta, a Ouvidoria explicou ao ouvinte que funciona como mediadora entre o demandante e os setores responsáveis pelo teor da demanda recebida. Todavia, para que esse canal de comunicação possa fluir de maneira adequada faz-se necessário manter um nível de respeito mútuo. Manifestações com palavras ofensivas, xingamentos, desqualificações, nível abaixo do moralmente aceitável serão desconsideradas e não serão encaminhadas para a área competente responder.

Depois de ouvir uma reportagem na Radioagência Nacional, uma ouvinte (processo 9-RN-2018) escreveu:

*"Estou procurando despertador para surdos (para o meu filho) e encontrei a reportagem de vocês sobre um despertador mais em conta (barato). Como faço para adquirir esse aparelho? Na reportagem não é informado o valor aquisitivo e preciso urgente deste aparelho. Aguardo retorno."*

A Ouvidoria agradeceu o contato e informou o número de telefone para obtenção do dispositivo, que já estava disponível na própria matéria da Radioagência Nacional.

Sobre a programação da Rádio MEC FM, um ouvinte (processo 57-MF-2018) escreveu:

*"Quero parabenizar a transmissão do Festival de Jazz e Blues em Rio das Ostras, da Rádio MEC FM, do Rio de Janeiro. Som muito bom e entrevistas interessantes feitas pela apresentadora Neise Marçal. Que a Rádio MEC faça mais trabalhos com essa qualidade."*

Em resposta ao ouvinte, a Gerência da Rádio MEC escreveu que *"receber a sua mensagem nos impulsiona a seguir produzindo conteúdos de qualidade para os nossos ouvintes. Somos muito gratos por sua audiência e satisfação. Tenha um excelente dia!"*

O ouvinte (processo 58-MF-2018) ligou, em 11/7, informando que *"uma apresentadora da Rádio MEC FM está pronunciando errado os nomes de artistas e compositores. Os erros referem-se a no-*

*mes nos idiomas Espanhol e Alemão". O ouvinte se dispôs a "contribuir e orientar a locutora caso a emissora tenha interesse".*

A Ouvidoria agradeceu o contato e informou que a manifestação foi encaminhada à Gerência de Programação da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro.

Para reclamar de falta de sinal da MEC FM, o ouvinte (processo 60-MF-2018), que mora em Brasília, explicou por telefone que a emissora está sem sinal desde a última sexta feira, 20/7/2018. Ele solicita que seja verificado o que está ocorrendo.

A Ouvidoria encaminhou a resposta formulada pela Coordenação de Manutenção de Radiodifusão:

*"No dia 20/7, operamos com o transmissor reserva, para fins de manutenção preventiva e implantação de sistema de telemetria na MEC 800 KHz de Brasília. O transmissor reserva entrega 10% da potência nominal, com isso, algumas áreas do Distrito Federal podem ter ficado sem sinal. Atualmente, operamos 24h, com 50 Kilowatts, modulação média de 80%, que garantem razoável cobertura no DF e Entorno, bem como, a boa qualidade de áudio da MEC FM. Reiteramos nossos pedidos de desculpas."*

Endereçadas à Rádio MEC FM do Rio de Janeiro, chegaram mensagens de elogio:

Processo 63-MF-2018:

*"Gostaria de registrar meus elogios a Rádio MEC FM do Rio de Janeiro pela excelente programação musical. Grandíssima contribuição para a arte e para a sociedade. Parabéns e prossigam! Grato".*

Processo 65-MF-2018:

*"Gostaria de parabenizar a produção do Programa Ontem sobre a poeta Hilda Hilst que aconteceu na Livraria Travessa, em Botafogo/RJ. Parabenizo a Rádio MEC e também a produção do Programa!"*

Processo 66-MF-2018:

*"Gostaria de parabenizar a Rádio MEC pela realização do Concerto pelos 35 Anos de Rádio MEC FM, que tem sido realizado toda segunda-feira, no Teatro Dulcina, no centro da cidade do Rio de Janeiro!"*

A Ouvidoria encaminhou os elogios e encerrou os processos.

Já uma ouvinte (processo 67-MF-2018), insatisfeita a respeito do programa *Concerto de Domingo*, da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro, escreveu:

*"Nossa que repertório chato, domingo de manhã, muito monótono e nenhuma música conhecida! Quem faz esta escolha precisa de férias! Obrigada."*

A Gerência da Rádio MEC agradeceu pelo contato e pela sintonia da ouvinte e explicou que a *"programação busca a maior diversidade possível de repertório. Sendo assim, tem dias que podem agradar alguns e outro dia a outros. Procuramos renovar constantemente nossa programação musical. No referido dia, apresentamos grandes obras do repertório clássico como a abertura Fi-*

*delio, de Beethoven; a Rossiniana, de Mauro Giuliani; as Variações La Ci Darem La Mano, de Chopin; a Suite Americana, de Dvorak; Os Prelúdios, de Liszt; Francesca da Rimini, de Tchaicovsky; Ciclo de Canções de Richard Strauss, e o Adagitto da Sinfonia 5, de Mahler. Todas músicas muito conhecidas e agradáveis."*

Interessado na programação da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro, um ouvinte (processo 68-MF-2018) pediu orientação de como sintonizar essa emissora em Brasília e recebeu a seguinte resposta:

*"Agradecemos por entrar em contato. Segue informações sobre como sintonizar a Rádio MEC FM do Rio de Janeiro, em Brasília; Rádio Rio de Janeiro 99,3 MHz; Brasília 800 kHz: Parabólica digital em todo Brasil Satélite – C2 | Frequência - 3746,5 MHz | Relação de Aspecto – 169 | Symbol Rate - 7.500 Msym/s | FEC – 3/5 | Polarização – Horizontal | Padrão – DVB-S2. Com essas informações também é possível acessar por meio do link: [www.rádios.ebc.com.br/mecfmrio](http://www.rádios.ebc.com.br/mecfmrio). Nesse link é possível ouvir pela internet: [www.rádios.ebc.com.br/aovivo?emissora=radio-mec-fm---rio-de-janeiro](http://www.rádios.ebc.com.br/aovivo?emissora=radio-mec-fm---rio-de-janeiro).*

Sobre a programação da Rádio MEC AM do Rio de Janeiro, um ouvinte (processo 8-MA-2018) escreveu:

*"Agradeço a Deus pela existência da MEC. Sou ouvinte desde 'o tempo do rádio' e quando ainda era criança. Falo dos idos de 50. Estou usando o e-mail do meu marido, (carioca residindo em Curitiba, há 15 anos)."*

A ouvinte recebeu a seguinte mensagem:

*"Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Rádio MEC, para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua audiência e participação. Estamos à disposição."*

Agradecido pela programação da Rádio MEC AM do Rio de Janeiro, o ouvinte (processo 10-AM-RJ), da Região Serrana, enviou esta mensagem:

*"Parabéns Rádio MEC AM do Rio de Janeiro. Que programação! A gente fica grudado no radinho, desde às 6h da matina, com o Brasis, maravilhoso passeio pela música brasileira autêntica, comandado por Teca Lima. Que trabalho de pesquisa. Verdadeira estante de ouro! Depois vem o Marco Aurélio, que, com seu entusiasmo contagiante, de cara nos lança no olho do furacão desta grande metrópole, (...) entre quadros de admirável bom gosto, e chamadas de arrepiar os cabelos (...) E na sequência, vem o Cadu Freitas, com o Batepapo.com, que programa gostoso de se ouvir! Parabéns Cadu pelas suas entrevistas ao vivo (...) mudamos nossos conceitos e abandonamos nossos preconceitos. E assim vai seguindo a programação, num sem fim de informações de maior relevância cultural, artística, esportiva, e sempre intercalando a melhor música brasileira. É, essa rádio é uma referência. Gosto de indicá-la (...) Nada está pronto, você é cocriador (...)."*

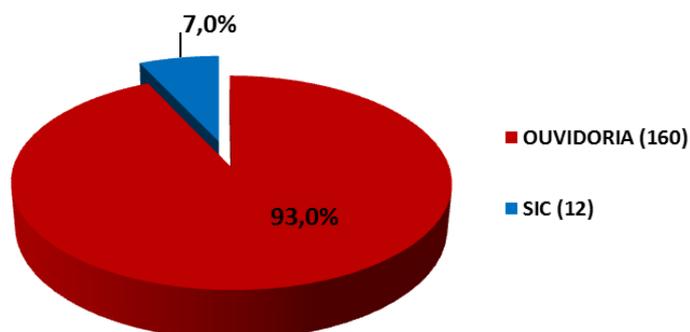
Os comentários e elogios foram enviados à Rádio MEC AM do Rio de Janeiro, para conhecimento e apreciação.

# Estadísticas de atendimento

## Percentuais de atendimento no mês de julho

A Ouvidoria da EBC contabilizou 172 atendimentos, sendo 160 (93%) referentes ao atendimento de Ouvidoria e 12 (7%) ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos um aumento de 19,5% em comparação com o mês anterior, que registrou um total de 144 atendimentos

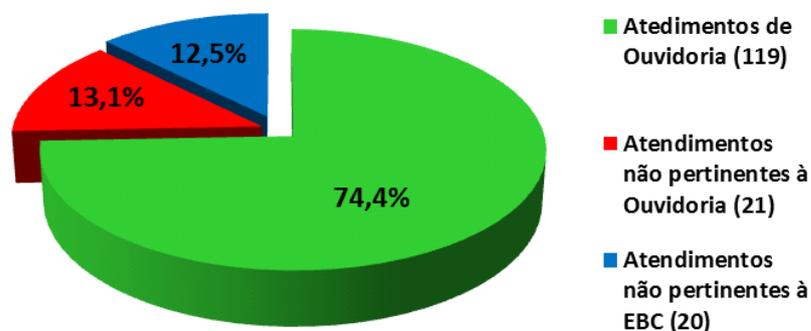
### Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Das 160 manifestações enviadas à Ouvidoria, 119 (74,4%) referem-se aos veículos da EBC. As demais, 21 manifestações (13,1%), 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 20 manifestações (12,5%) 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 119 manifestações referentes aos veículos EBC distribuem-se conforme o quadro:

### Manifestações por veículo

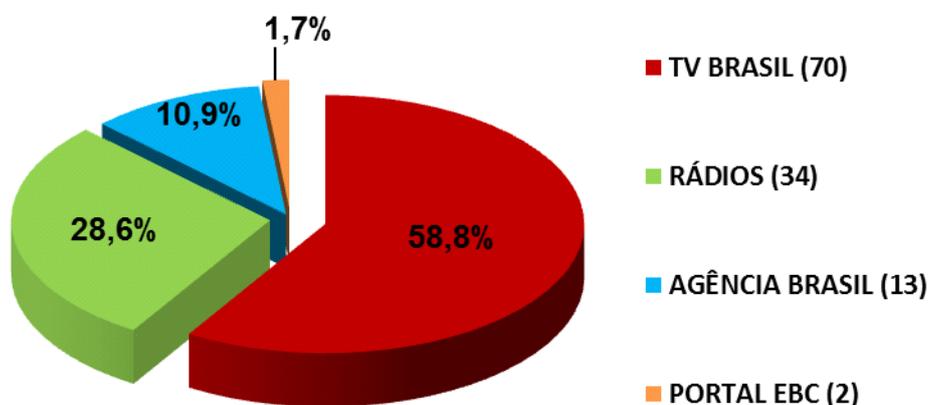
JULHO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	8	0	2	0	2	1	13
PORTAL EBC	1	0	1	0	0	0	2
RÁDIOS	16	9	0	1	1	7	34
TV BRASIL	18	0	14	0	10	28	70
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>36</b>	<b>119</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

\*Apenas Web TV

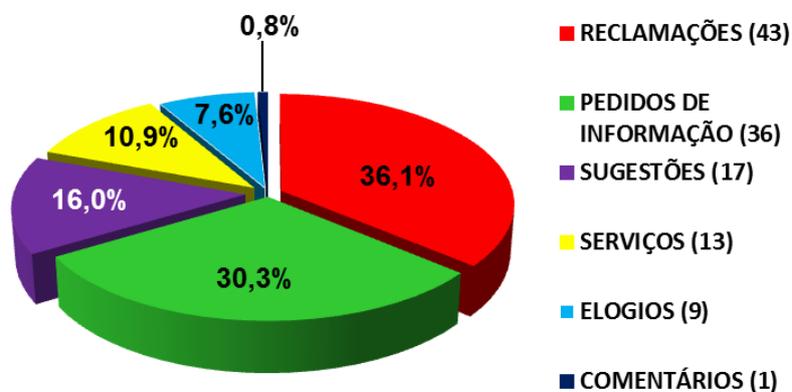
Os gráficos seguintes demonstram os percentuais de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos e de acordo com os tipos de manifestações.

### Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de manifestações por categoria



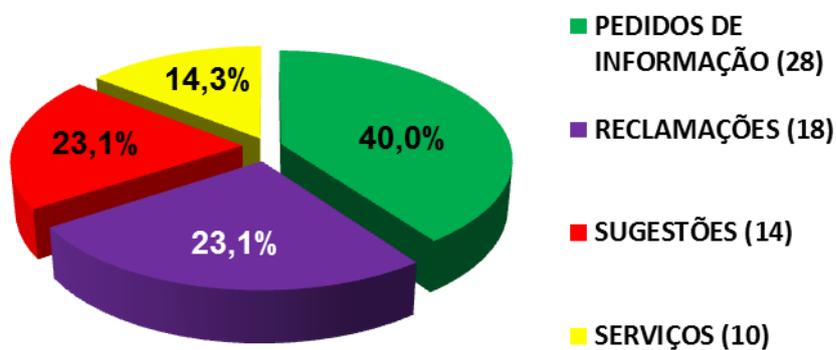
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Quantitativo de atendimentos por veículo

#### TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em julho, 70 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

#### Percentual por tipos de manifestações

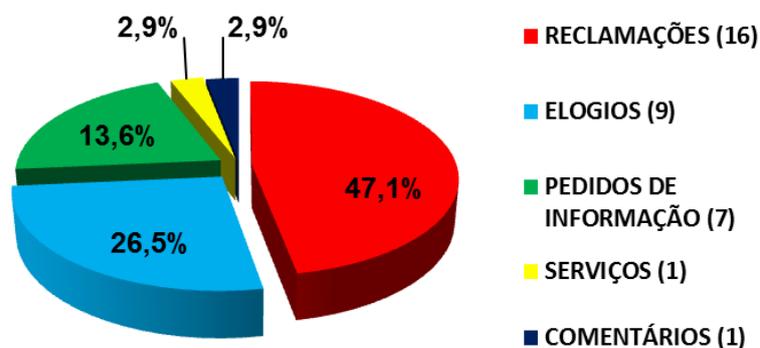


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em julho, 34 manifestações dirigidas às emissoras de rádio. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação



FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

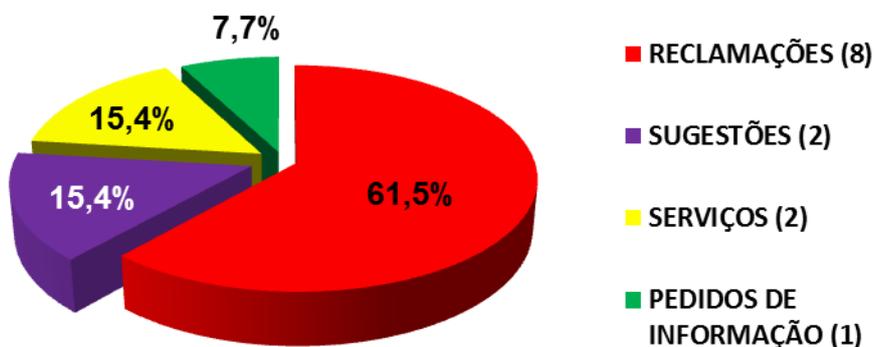
JULHO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	1	0	0	0	0	1	2
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	0	2	0	0	0	2	4
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	4	4	0	0	0	3	11
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	4	0	0	0	1	0	5
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	3	0	0	0	0	1	4
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	4	3	0	1	0	0	8
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>34</b>

FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu, em julho, 13 manifestações referentes à Agência Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação

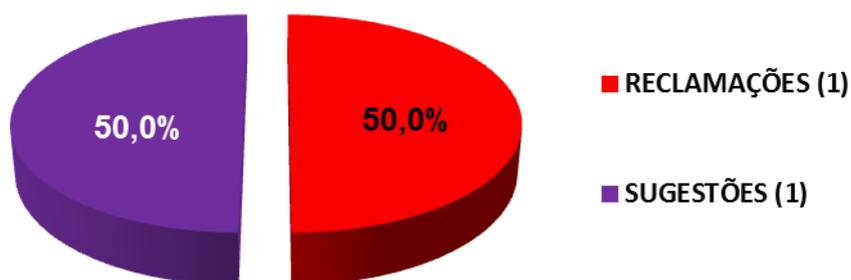


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Portal EBC

A Ouvidoria recebeu duas reclamações 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

# Mapeamento das demandas

## TV Brasil

### Reclamações

Reclamações – TV Brasil	Total
Problemas com sinal	6
Web TV	3
Programação da TV Brasil	2
<i>Sem Censura</i>	2
<i>Cenário Econômico</i>	1
Diferença de volume nos conteúdos (áudio)	1
Transmissão via TV por assinatura	1
<i>Partituras</i>	1
Conteúdo no portal da TV Brasil	1
<b>Total</b>	<b>18</b>

### Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – TV Brasil	Total
Programação da TV Brasil	8
Programação infantil	4
Sinal e sintonia	3
Cópia de programa/Como assistir novamente	2
Informação sobre programas	2
Informações sobre como encontrar conteúdos no portal da TV Brasil	2
Retransmissora	2
Contato	2
Participação em programa	1
Reprodução de conteúdo	1
Informação sobre No Mundo da Bola	1
<b>Total</b>	<b>28</b>

## Sugestões

Sugestões – TV Brasil	Total
Pauta/entrevista para programas	5
Programação da TV Brasil	3
Programação infantil	3
Novos programas	2
Reprise de programas	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

## Agência Brasil

## Reclamações

Reclamações – Agência Brasil	Total
Informação errada em matéria	5
Erro de português/digitação em matéria	1
Direitos sobre foto utilizada	1
Problema no portal da Agência Brasil	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

## Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Agência Brasil	Total
Informações adicionais sobre matéria	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

## Sugestões

Sugestões – Agência Brasil	Total
Pauta	2
<b>Total</b>	<b>2</b>

## Portal da EBC

### Reclamações

Reclamações – Portal da EBC	Total
Web TV	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

### Sugestões

Sugestões – Portal da EBC	Total
Inclusão de conteúdo nas informações de sintonização da TV Brasil no portal	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

## Emissoras de Rádios

### Reclamações

Reclamações – Rádios	Total
Atendimento ao Ouvinte durante período eleitoral – Rádio Nacional da Amazônia	4
Transmissão via Web – Rádio Nacional do Rio de Janeiro	3
Programação da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro	1
Anúncio de compositores e músicas da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro	1
Transmissão via Web – Rádio MEC FM do Rio de Janeiro	1
Sinal da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro	1
Problemas no portal da Radioagência	1
Participação em programa – Rádio Nacional de Brasília	1
Atendimento ao Ouvinte durante período eleitoral – Rádio Nacional de Brasília	1
Revista Brasil – Rádio Nacional de Brasília	1
Teatro de Mistério – Rádio Nacional do Rio de Janeiro	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

## Elogios

<b>Elogios – Rádios</b>	<b>Total</b>
Programação da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro	<b>4</b>
Programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	<b>2</b>
Programação da Rádio MEC AM do Rio de Janeiro	<b>2</b>
Transmissão dos jogos da Copa – Rádio Nacional do Rio de Janeiro	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>

## Pedidos de informação

<b>Pedidos de Informação – Rádios</b>	<b>Total</b>
Sinal e sintonia da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro	<b>2</b>
Informação sobre música da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro	<b>2</b>
Festival de Música da Rádio MEC AM do Rio de Janeiro	<b>1</b>
Programação da Rádio Nacional de Brasília	<b>1</b>
Informação adicional sobre reportagem da Radioagência	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>

# Pesquisa retrata a percepção dos telespectadores sobre a TV Brasil



No mês de maio, os telespectadores da TV Brasil que entraram em contato com a Ouvidoria no período que vai de dezembro de 2017 a abril de 2018 foram convidados a responder um questionário contendo oito perguntas. Do total de 420 pessoas, o índice de respostas ficou em 23% (97 telespectadores).

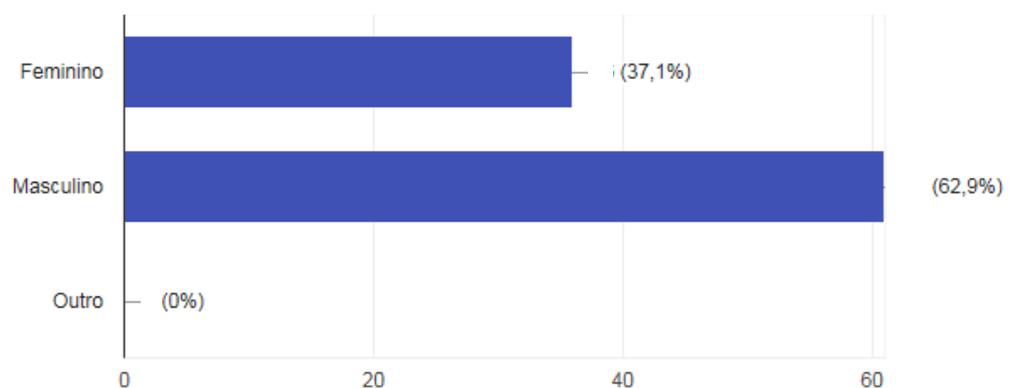
A maioria dos participantes é homem (62,9%), com mais de 50 anos (39,2%), ensino médio completo (44,3%) e acompanha a TV Brasil em sinal aberto (64,6%).

No que se refere à qualidade da imagem e do som da TV Brasil, 40,2% consideram muito boa, 34% boa, 13,4% regular e 12,4% ruim. E sobre a programação: muito boa (41,2%), boa (40,2%), regular (14,4%) e ruim (4,1%).

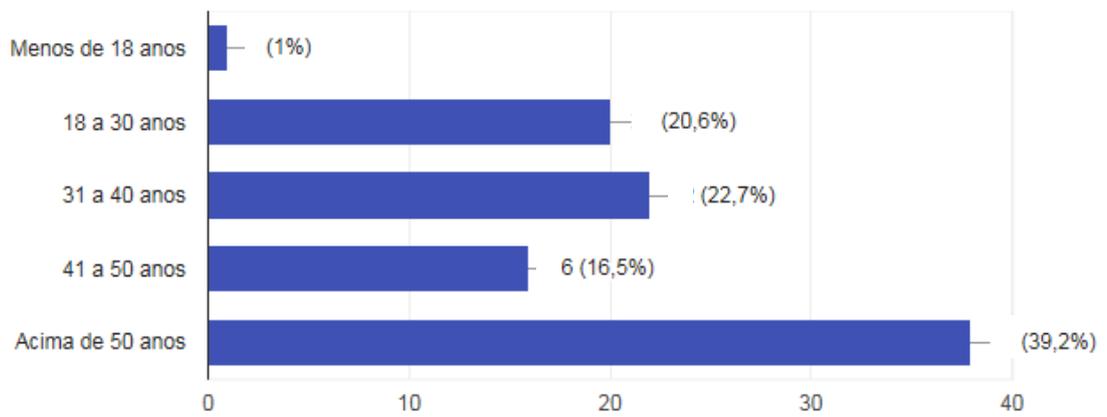
A Ouvidoria ainda perguntou aos telespectadores quais os programas que mais gostam. Nas respostas, os mais citados foram: *Repórter Brasil*, *Sem Censura* e *Samba na Gamboa*. Também citaram: a programação infantil, a programação jornalística, *Stadium*, *Estação Plural*, *Cine Mazzaropi*, *Nos Corredores do Poder*, *Entre o Céu e a Terra*, *Caminhos da Reportagem*, *Cenário Econômico*, *Fique Ligado* e os documentários.

Também perguntamos quais programas essas pessoas menos gostam e os mais citados foram: a programação infantil, *Sem Censura*, *Cenário Econômico*, *Cine Mazzaropi*, *Nos Corredores do Poder* e novelas.

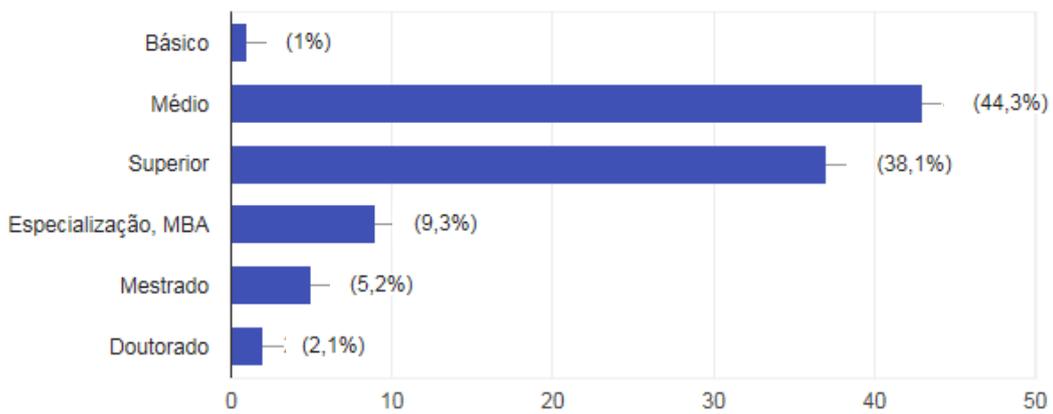
Gênero



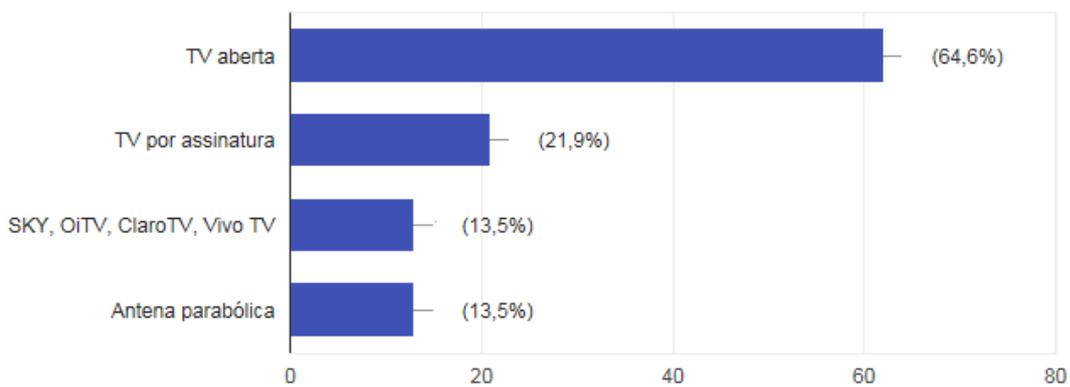
### Faixa etária



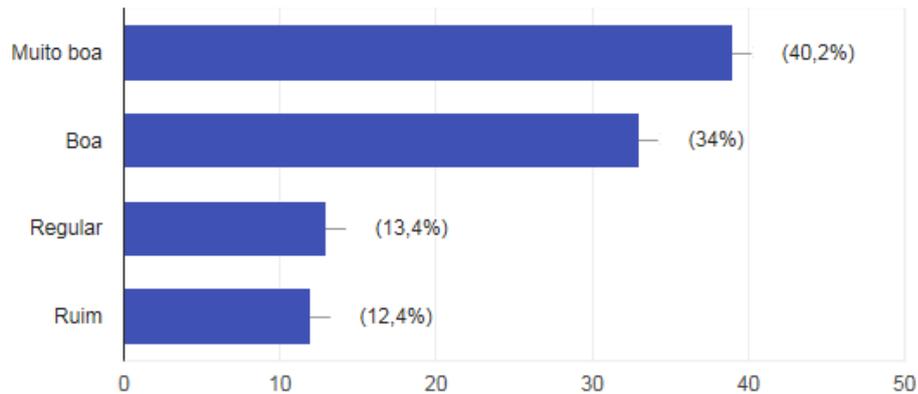
### Grau de escolaridade



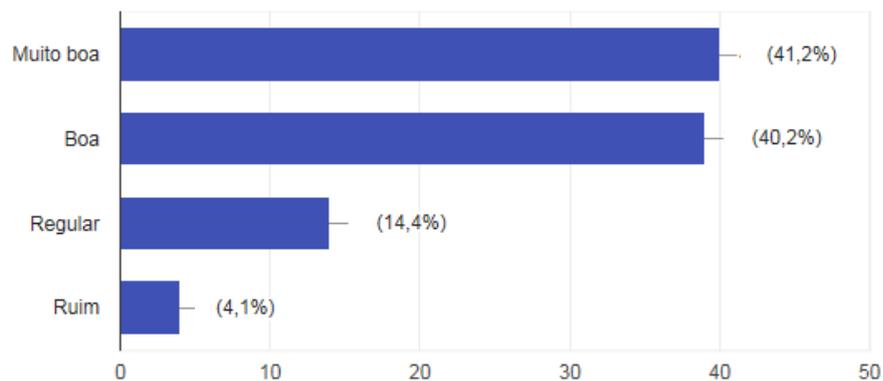
### Como você assiste à TV Brasil?



Qual a qualidade da imagem e do som da TV Brasil?



O que você acha da programação da TV Brasil?



**A Ouvidoria também solicitou que os telespectadores deixassem algum comentário, elogio ou reclamação. Dentre as respostas, a maioria (32%) reclama de problemas com o sinal da TV Brasil e também reclamações**

*"A sugestão que eu posso dar: colocar novos filmes no Cine Mazzaropi. Por exemplo: 'As Aventuras de Pedro Malasartes', 'Tristeza do Jeca' e 'Portugal... Minha Saudade'."*

\*\*\*

*"Sugiro programar os filmes do Mazzaropi mais cedo, e reduzir a quantidade."*

\*\*\*

**sobre o horário da programação infantil, pedidos de retorno do *Repórter Brasil* ao meio-dia, de novos programas do *Samba na Gamboa*, entre outros.**

**A seguir, alguns exemplos dos comentários:**

*"Gostaria que alguns filmes fossem reprisados num horário mais cedo."*

\*\*\*

*"Costumo dizer que a TV Brasil é um canal de assinatura, só que na TV aberta. Aliás, a TV Brasil chega a ser MELHOR do que a maioria dos canais por assinatura."*

\*\*\*

*"Que a parte comercial e politica não interfiram na programação, principalmente a política."*

\*\*\*

*"Gostaria muito que vocês voltassem com a programação do Samba na Gamboa normal."*

\*\*\*

*"No início do ano a TV Brasil exibiu uns filmes produzidos na América Latina, gostei muito e encaminhei elogios. Vejo que alguma coisa desse gênero ainda é exibida, porém o horário é muito tarde. Sugiro que apresentem mais programas musicais com gente de qualidade na linha de Chico César, Alceu Valença, Elomar Figueira Mello etc."*

\*\*\*

*"Minha sugestão é que retomem os jornais para o horário do almoço, se possível, mais completos."*

\*\*\*

*"O conjunto visual da TV em cenários, chamadas, ou seja, da programação em geral é pobre. Apresentadores fracos e sem visual para TV. Isso não é bom, mas os programas são de qualidade e bons conteúdos."*

*"Abrir espaço para a produção afro-brasileira. O negro faz coisas nessa área!"*

\*\*\*

*"Quero deixar uma crítica a respeito do horário da programação infantil que está, em minha opinião, deslocada, já que neste novo horário a maioria das crianças está nas escolas. Além disso, essa programação infantil entrou no horário onde passavam uma programação adulta, como o Repórter Brasil primeira edição, já com uma audiência consolidada."*

\*\*\*

*"Aos domingos à noite, alternar a intensa e extensa programação de futebol com outro tipo de programação mais cultural."*

\*\*\*

*"Espero que as TVs públicas nunca desistam da missão de levar uma melhor programação aos que se dispuserem a conhecer esse outro mundo televisivo, onde o que é raso não tem espaço. Uma pequena crítica que faço é quando programas como Segue O Som abrem espaço para nomes que já possuem espaço imenso em rádio e TV, ocupando o lugar de outros. Ainda mais porque é um programa semanal e os que estão no underground perdem um espaço precioso (...)"*

\*\*\*

*"Gostaria de mais teledramaturgia na TV Brasil. Além de mais telejornais locais."*

Processos penderes

Área Encaminhada	TOTAL
Diretoria de Jornalismo	8
Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia	3
Superintendência da TV Brasil	2
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo:

- 4 reclamações de informação errada em matéria da Agência Brasil;
- 3 pedidos de informação sobre como rever conteúdo jornalístico da TV Brasil;
- 1 pedido de informação sobre *No Mundo da Bola*.

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

- 3 reclamações sobre o sinal da TV Brasil.

Processos pendentes de resposta da Superintendência da TV Brasil:

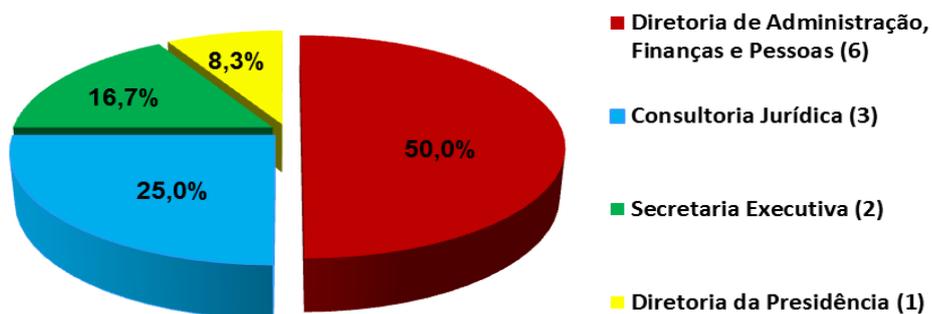
- 1 pedido de informação sobre programação;
- 1 reclamação de falha na transmissão de filme.

**OBS:** Processos pendentes de resposta até 15/8/2018, às 17h.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC registrou 12 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 cinco dias úteis para resposta. A Lei de Acesso à Informação N° 12.527, de 7 de Novembro de 2011, estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.