



***Empresa Brasil  
de Comunicação***

# Relatório da Ouvidoria

Junho

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

### TV Brasil

Em entrevista à TV Brasil, Michel Temer afasta o risco de crise cambial ..... 5

Palavras não muito educativas? ..... 6

TV Brasil ganha canal de alta definição na Vivo TV ..... 6

### Agência Brasil e Portal EBC

Página da Agência Brasil anuncia duas vezes a mesma matéria ..... 8

### Sistema de Rádios

Estúdio F - análise de uma edição do programa ..... 9

## Manifestações do público

TV Brasil ..... 12

Agência Brasil e Portal EBC ..... 15

Sistema de Rádios ..... 18

Estatísticas de atendimento ..... 25

## Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas ..... 31

Processos pendentes ..... 35

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

## Análise de conteúdos

### Em entrevista à TV Brasil, Michel Temer afasta o risco de crise cambial

No dia 7 de junho o programa *Nos Corredores do Poder*, apresentado por Roseann Kennedy, entrevistou o presidente da República, Michel Temer. Esse programa, que vai ao ar de segunda a sexta-feira, às 18h30, aborda temas políticos da atualidade e o convite ao presidente foi para tratar de questões políticas e econômicas, tendo em vista o risco cambial, que Temer assegurou fora de cogitação. Logo no início da entrevista, um deslize técnico identificou erroneamente o nome da âncora e deu crédito como sendo Mariana Jungmann, repórter do programa *Nos Corredores do Poder*, mas, naquele dia, a entrevista foi concedida apenas à Roseann Kennedy. No decorrer da entrevista com o presidente não foi identificada mais nenhuma falha técnica.

Os temas de interesse público abordados no programa também versaram sobre a valorização do dólar e o presidente foi enfático ao afastar o risco de crise cambial no Brasil: *"A questão fiscal está inteiramente sob controle. (...) no plano externo, nós temos mais de US\$ 380 bilhões de reservas, e a nossa dívida é muito inferior a isso, não é? (...) recentemente, eu recebia empresas automotivas que inauguraram o seu terceiro turno, portanto, são investimentos estrangeiros no nosso País (...) uma empresa que fabrica também telefones celulares, ontem ainda me anunciava novos investimentos no nosso País"*.

Na entrevista, Temer reconheceu que a paralisação dos caminhoneiros (21 a 30/5), causou impacto na economia brasileira, mas disse que o problema foi logo superado: *"(...) vou usar expressões livres, logo partisse para o espancamento daqueles que estavam fazendo greve, partíssemos para a violência (...) Ao contrário, o que nós fizemos, você disse bem, foi exatamente dialogar. Nós conversamos muito. (...) Utilizamos diálogo e utilizamos a força, mas a força institucional, não a força bruta. (...) eu vou repetir muitas coisas porque o Brasil precisa aprender a conviver cada vez mais com o diálogo e com a democracia"*.

O presidente também respondeu sobre as denúncias contra si e considera que se trata de *"esquartejamento político e moral do presidente da República. (...) não é um movimento investigativo. É um movimento político. É uma questão política com vistas a desmoralizar o governo com gestos ilegais. (...) Lamento dizer isso, porque isto é violação de um dos princípios básicos da Constituição (...)"*

Sobre a quebra de seu sigilo bancário e, a possível quebra de seu sigilo telefônico, além do questionamento do patrimônio compatível com a vida profissional, o presidente disse estar tranquilo: *"Quem for lá examinar, vai verificar que, digamos, em 50 e tantos anos de serviço, eu tenho mais de 50 anos, 55 anos de serviço, o que eu tenho como patrimônio é uma coisa mínima. Eu não tenho fazendas, não tenho empresas, eu não tenho casa na praia, não tenho casa de cam-*

*po (...) Peguem todos os meus telefonemas, verifiquem com quem eu falei, porque eles vão, se me permite a expressão grosseira, quebrar a cara."*

O programa também abordou a presença do ex-ministro Henrique Meirelles em provável disputa eleitoral pelo MDB, nas eleições deste ano. *"(...) o Meirelles, na verdade, representa a continuidade. Eu acho que o povo brasileiro, o mercado brasileiro, não quer uma descontinuidade, não quer a eliminação daquilo que o governo fez. (...) no momento, dentro do PMDB, o Meirelles tem a maioria".* O presidente disse ainda que, apesar de ter sido convidado para a Copa do Mundo na Rússia, não irá: *"O Brasil está um pouco agitado, eu não posso deixar de reconhecer este fato (...) Você sabe que eu sempre prego a pacificação, a harmonia entre os brasileiros, o enfrentamento em conjunto dos problemas que surgem no nosso País. Mas eu não posso deixar de reconhecer que o Brasil exige muito a presença do governante. Então, eu tenho a impressão que será muito difícil fazer essa viagem. Eu fico torcendo aqui, não é? Torcendo para que, se Deus quiser, o Brasil traga a Copa".*

## Palavras não muito educativas?

O programa infantil *Historietas Assombradas para Crianças Malcriadas*, indicado para crianças acima dos seis anos de idade, foi alvo de críticas de uma telespectadora (processo 522-TB-2018), que entrou em contato com a Ouvidoria pedindo que o desenho fosse retirado do ar, pois continha "palavras não muito educativas":

*"Desenho nada infantil! Gostaria que, se fosse possível, substituíssem o Historietas Assombradas! Onde moro, muitas mães não deixam seus filhos assistirem, pois tem palavras não muito educativas! Nossos filhos tem de 5 a 7anos! Gosto muito do canal 2.1, sempre assisto e recomendo! Desde já agradeço!"*

A Ouvidoria assistiu a um dos episódios do desenho *Historietas Assombradas para Crianças Malcriadas*, no dia 22 de junho, e não encontrou nada que pudesse comprometer a exibição dessa série para o público infantil. O programa abordou situações cotidianas numa escola, e nessa edição, inclusive, a história tratou questões atuais como a "objetificação da imagem feminina"; "abuso de poder"; "tirania", entre outros temas, com tiradas bem-humoradas.

Segundo a sinopse do programa *Historietas Assombradas para Crianças Malcriadas* "é uma animação inspirada em um curta-metragem produzido pela produtora Glaz. A série conta a história de um garoto de 11 anos, chamado Pepe, que ajuda sua avó fazendo entregas de artefatos e poções mágicas através da internet. Em cada episódio, o garoto vive diversas aventuras estranhas, enfrentando monstros, fantasmas, espíritos e todo tipo de criatura sobrenatural." O programa é exibido na TV Brasil de segunda a sexta-feira, às 13h35, e no domingo, às 11h35. E a faixa etária é para crianças acima de seis anos de idade.

## TV Brasil ganha canal de alta definição na Vivo TV

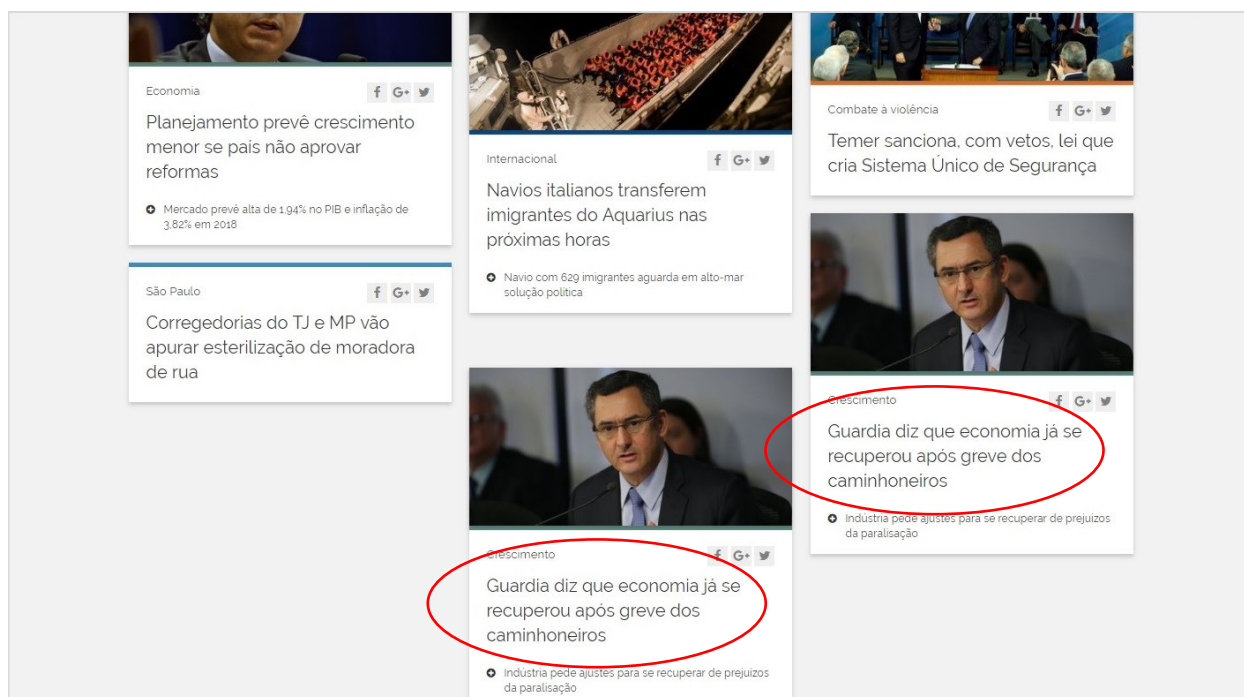
Na última semana de junho, a TV Brasil deu mais um importante passo para a ampliação do sinal da TV que passou a ser transmitido em alta definição (HD), por fibra ótica, pela Vivo TV.

Agora, os assinantes da operadora também poderão assistir com qualidade, pelo canal 503, a programação da emissora da EBC - Empresa Brasil de Comunicação.

A Vivo TV oferece sinal para as principais capitais e cidades de 11 estados do Brasil e do Distrito Federal. O novo canal é mais uma etapa do trabalho de expansão do sinal da TV Brasil pelo país. Em dezembro de 2017, a emissora pública assinou acordo com a NET e também passou a ser transmitida em HD (canal 531) pela maior operadora de TV do País.

A entrada da TV Brasil nas grandes operadoras tem ajudado a aumentar a audiência. Cada vez mais brasileiros estão tendo acesso ao canal por meio do sinal em alta definição. Com grade semanal organizada por temas, a programação da emissora pública conta com mais de quatro horas de jornalismo ao vivo, de segunda a sexta, e mais de sete horas diárias, sem publicidade, de faixa dedicada ao público infantojuvenil.

## Página da Agência Brasil anuncia duas vezes a mesma matéria



*Página da Agência Brasil, do dia 12 de junho, às 11h34, com as duas chamadas repetidas sobre a mesma matéria: "Guardia diz que economia já se recuperou após greve dos caminhoneiros".*



### Estúdio F - análise de uma edição do programa

O programa *Estúdio F* é transmitido por quatro emissoras de rádio do sistema EBC, vai ao ar em dias e horários alternados e tem duração de uma hora, e a cada fim de semana oferece o mesmo conteúdo. Na Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM, esse programa é transmitido todo sábado às 20h e retransmitido no domingo às 6h; na Rádio Nacional FM de Brasília, vai ao ar sempre aos domingos às 13h e no domingo às 21h é transmitido pela Rádio Nacional AM de Brasília, em rede com a Rádio Nacional da Amazônia OC, embora essa última informação não seja fornecida pelo apresentador. Em sua sinopse, no site de Rádios da EBC, diz o seguinte sobre o *Estúdio F*: “A obra dos grandes nomes da música brasileira em um programa produzido a partir dos arquivos de áudio do Acervo Funarte – Fundação Nacional de Artes ligada ao Ministério da Cultura”.

A Ouvidoria observou a edição que foi ao ar no domingo (10/6), 13h, pela Nacional FM de Brasília. É um programa gravado por pessoa que não integra o quadro da EBC, que atua como parceiro e, por isso mesmo, deveria se cercar de todos os cuidados para com a sua produção e apresentação. No entanto, o programa fica sem característica, não há informação sobre hora e início do *Estúdio F*, o que dificulta ao ouvinte voltar a sintonizá-lo. Nesse dia, o apresentador fez homenagem ao cantor e compositor Dêlcio Carvalho, que nasceu em Campos dos Goytacazes, Rio de Janeiro, de família pobre e que começou a estudar violão ainda na infância. Dêlcio, que viveu entre 1939/2013, foi notório parceiro musical de Dona Ivone Lara (1921/2018) e o programa é recheado com suas obras musicais.

Pouco depois das 13h, o apresentador anuncia: “A Funarte e a Rádio Nacional apresentam *Estúdio F*, momentos musicais da Funarte (...)”, e dá sequência até às 14h, quando encerra essa edição: “O programa de hoje foi roteirizado por este que vos fala, (...) também diretor do programa e com gravação e edição de áudio (...)”.

Uma rápida pesquisa no site da Funarte permite observar que estão desatualizadas as informações sobre o *Estúdio F*, que incluem equipe de produção e apresentadores, emissoras de rádio da EBC que levam o programa ao ar e os horários conforme o texto.

“De uma parceria inédita entre a Empresa Brasil de Comunicação – EBC (ex-Radiobrás) e a Fundação Nacional de Artes (Funarte), nasceu o programa *Estúdio F*. Lançado em novembro de 2006, a atração é uma das raras oportunidades do público conhecer de forma mais detalhada a vida e a obra de grandes nomes da música brasileira.

O *Estúdio F* vai ao ar pela Rádio Nacional do Rio de Janeiro às segundas-feiras, sempre às 21h (com reprise no domingo às 23h), e em Brasília aos domingos, às 23h.

*O roteiro do programa é assinado pelos jornalistas Cláudio Felício, Pedro Paulo Malta, Maria Cristina Martins e Flávia Esteves. A apresentação fica a cargo do produtor Paulo César Soares.*

### **Na EBC**

A Coordenação de Produção e Programação, no Rio de Janeiro, informa que o *Estúdio F* "se trata de um acordo de parceria entre a EBC e a Funarte, que foi renovado no ano passado. A Funarte grava o programa e disponibiliza para a EBC, gratuitamente".

Diante da divergência de dias e horários em que o programa vai ao ar, a Ouvidoria perguntou aos coordenadores de rádio no Rio de Janeiro e em Brasília para saber em que dias e horários o *Estúdio F* é apresentado.

*"Pela Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro, o programa vai ao ar aos sábados, às 20h, com reprise aos domingos, 6h."*

A Coordenação de Programação da Rádio Nacional, em Brasília, informa os dias e horários em que o *Estúdio F* vai ao ar:

*"Rádio Nacional FM, aos domingos, às 13h | Rádio Nacional AM de Brasília, aos domingos, às 21 horas | Rádio Nacional da Amazônia OC, aos domingos, às 21 horas."*

## Manifestações do Público

No mês de junho de 2018, a Ouvidoria recebeu 65 mensagens do público referentes à Agência Brasil. Foram 11 reclamações, um elogio, 15 sugestões, 11 serviços e 27 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Um telespectador (processo 507-TB-2018) elogiou a programação da TV Brasil:

*"Eu gostaria de parabenizar a TV Brasil pela excelente programação e qualidade de seus programas. Na verdade, não assisto televisão com frequência, mas ligo a TV sempre que vou comer alguma coisa na cozinha. Minha tristeza era passar todos os canais sem encontrar nada que possa realmente acrescentar algo na minha vida. Principalmente nos finais de semana, quando tenho tempo para comer com mais calma. Há uns anos atrás descobri a TV Brasil e percebi claramente que existe uma proposta diferente tanto no conteúdo dos programas, que são variados e muito informativos, tanto para crianças como para adultos, como nos telejornais que fogem totalmente de qualquer sensacionalismo, e até nos intervalos procuram apresentar informações úteis. Depois de alguns meses, o canal parou de funcionar aqui na minha cidade (Gama/DF) e eu parei de assistir TV. Após um ano, aproximadamente, eu reencontrei o canal e hoje, novamente, tenho que me policiar para não ficar muito tempo vendo um programa na TV. Decidi dedicar um pouco do meu tempo para enviar esta mensagem porque imagino como é difícil se manter nesse ambiente televisivo contra todas as tendências dos outros canais. E sabendo que nos meios de comunicação as mensagens de críticas e ódio são facilmente disseminadas, uma mensagem de elogio talvez seja um alento. Desejo que a TV Brasil ganhe cada vez mais espaço e que consiga atingir cada vez mais residências através do canal aberto. Ah, gostaria também de informar que tentei acessar a página de contatos pelo site da EBC (<http://www.ebc.com.br/institucional/ouvidoria>), que é o primeiro resultado do Google, mas demorou muito pra carregar e foi para uma página com problemas de formatação. Fiz o contato através do facebook."*

A Ouvidoria informou que o elogio foi encaminhado à Superintendência da TV Brasil e Rede, área responsável pela programação da TV Brasil, para conhecimento e apreciação. *"Quanto ao erro que ocorreu na tentativa de acessar a página da Ouvidoria, fizemos testes e constatamos que não há problemas nesse momento. Entramos em contato com a Gerência Executiva de WEB e fomos informados que não foram feitas mudanças nas páginas da EBC e nem registrado alterações e erros nos últimos dias. Pedimos que tente outros navegadores diferentes e, caso apresente problemas novamente, favor entrar em contato conosco por meio do endereço eletrônico [ouvidoria@ebc.com.br](mailto:ouvidoria@ebc.com.br) ou pelo número (61) 3799-5244".*

Outro telespectador (processo 520-TB-2018) ligou para a Ouvidoria informando que a retransmissora da TV Brasil em Recife-PE, não apresenta todos os programas divulgados na TV Brasil. Em resposta, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia agradeceu o interesse na programação e informou que *"a TV Universitária de Recife - PE é uma emissora que faz parte da*

*Rede Nacional de Comunicação Pública com contrato de transmissão simultânea em rede, na modalidade 'Associada'. Na categoria 'Associada' de membro constitutivo da rede, a emissora deve retransmitir de forma simultânea a programação da TV Brasil por no mínimo 10 horas e 30 minutos diários, incluído 2 horas e 30 minutos de programação infantil. Entretanto, a emissora tem autonomia na construção da sua grade de programação, escolhendo o horário em que vai entrar com conteúdo local. Orientamos o telespectador que entre em contato com a TVU Recife, informando quais os programas da TV Brasil que mais lhe agrada, sugerindo que sejam colocados na grade de programação. Segue o endereço: Av. Norte Miguel Arraes de Alencar, 68 - Santo Amaro, Recife - PE, 50040-200 e o telefone: (81) 3879-5427 / 5430, além do site: - tvurecife@ufpe.br. A nossa programação pode ser assistida também pela internet, via satélite e nos canais de TVs por assinatura nos seguintes parâmetros: Internet | tvbrasil.ebc.com.br/webtv | Canais por assinatura | NET Canal 531 HD canal 18 | 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".*

Outra telespectadora (processo 522-TB-2018) criticou o desenho *Historietas Assombradas*, que para ela não tem "nada de infantil":

*"Gostaria que se fosse possível substituir o Historietas Assombradas. Onde moro, muitas mães não deixam seus filhos assistirem, pois tem umas palavras não muito educativas! Nossos filhos tem de 5 a 7anos. Gosto muito do canal 2.1, sempre assisto e recomendo! Desde já agradeço!"*

A mensagem foi encaminhada à Superintendência da TV Brasil e Rede e informou que *"a TV Brasil Animada tem sua grade de desenhos organizada por faixas indicativas, tudo para facilitar o controle de acesso, pelos pais e responsáveis das crianças, ao conteúdo. O desenho animado Historietas Assombradas para Crianças Malcriadas tem indicação para crianças 'A partir de 6 anos', no qual, apesar da linguagem mais infantojuvenil, apresenta em cada episódio, a resolução de crises sociais em seu ambiente lúdico. Toda sugestão é bem vinda e apreciada em novas programações"*.

A Ouvidoria assistiu a um dos episódios do desenho *Historietas Assombradas para Crianças Malcriadas*, no dia 22 de junho, e não encontrou nada que pudesse comprometer a exibição dessa série para o público infantil. O programa abordou situações cotidianas numa escola, e nessa edição inclusive, a história tratou questões atuais como a "objetificação da imagem feminina"; "abuso de poder"; "tirania", entre outros temas, com tiradas bem-humoradas.

Um telespectador (processo 524-TB-2018) quer saber porque a TV Universitária Recife (PE) não transmite os programas *Nos Corredores do Poder* e *Cenário Econômico*.

A Superintendência da TV Brasil e Rede informou que *"a TV Universitária de Recife - PE é uma emissora que faz parte da Rede Nacional de Comunicação Pública com contrato de transmissão simultânea em rede, na modalidade 'Associada'. Na categoria 'Associada' de membro constitutivo da rede, a emissora deve retransmitir de forma simultânea a programação da TV Brasil por no mínimo 10 horas e 30 minutos diários, incluído 2 horas e 30 minutos de programação infantil. Entretanto, a emissora tem autonomia na construção da sua grade de programação, escolhendo o horário em que vai entrar com conteúdo local. Os programas citados são realmente muito bons,*

dessa forma, orientamos o telespectador que entre em contato com a TVU Recife, informando quais os programas da TV Brasil que mais lhe agrada, sugerindo que sejam colocados na grade de programação. O endereço é: Av. Norte Miguel Arraes de Alencar, 68 - Santo Amaro, Recife - PE, 50040-200; O telefone: (81) 3879-5427 / 5430 - tvurecife@ufpe.br . A nossa programação pode ser assistida também pela internet, via satélite e nos canais de TVs por assinatura nos seguintes parâmetros: Internet | tvbrasil.ebc.com.br/webtv | Canais por assinatura | NET Canal 531 HD canal 18 | OITV Canal 20 | SKY Canal 23 | CLARO Canal 09 | GVT Canal 234 | Via Satélite C2 | Frequência - 3746,5 MHz | Relação de Aspecto - 16/9 | Symbol Rate - 7.500 Msym/s | FEC - 3/5 | Polarização Horizontal | Padrão - DVB-S2”.

A falta de sinal também vem sendo um dos motivos de contato com a Ouvidoria. O telespectador (processo 530-TB-2018) morador da cidade de Mauá (SP) disse que “há semanas o sinal sumiu e não consigo mais sintonizar no 62.1. Vocês têm alguma informação?”.

A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia solicitou que fosse feita uma “ressintonia em seu televisor (por exemplo: menu-antena-busca de canais), para encontrar os canais da TV Brasil - 62.1, 62.2, 62.3 e 62.4. Isto se deve a uma série de alterações temporárias dos sistemas de transmissão da TV Brasil. Essas alterações são em decorrência da atualização dos sistemas irradiantes e readequações para os novos canais destinados a radiodifusão e estão sendo realizados por empresa designada pela Anatel. A previsão é que o projeto esteja completo no início 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. Estamos à disposição, para qualquer suporte técnico que seja necessário, nos telefones (11) 3545-3066 /3061”.

Outro telespectador de São Paulo (processo 534-TB-2018) também está com problemas no sinal:

“Desde que vocês mexeram na frequência da TV Brasil não consigo mais sintonizar a TV Brasil e os outros canais da NBr, TV Escola e TV Saúde, por via terrestre. Quando faço a busca pela sintonia automática, canal 38 virtual, passa direto e não localiza o canal físico 62. Espero que vocês resolvam!”.

A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informou que “devido a uma série de alterações temporárias dos sistemas de transmissão da TV Brasil, algumas localidades podem sofrer dificuldades para sintonia dos canais, principalmente com antena interna. Essas alterações são em decorrência da atualização dos sistemas irradiantes e readequações para os novos canais destinados a radiodifusão e estão sendo realizadas por empresa designada pela Anatel. A previsão é que o projeto esteja completo no início 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. Se possível, para apontamento das regiões afetadas, gostaríamos de obter as informações de endereço do telespectador e tipo de antena utilizada”.

## Agência Brasil e Portal EBC

No mês de junho de 2018, a Ouvidoria recebeu nove mensagens do público referentes à Agência Brasil. Foram oito reclamações e um pedido de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

O leitor do processo 53-AB-2018 alertou sobre informações confusas na matéria da Agência Brasil:

*"Favor confirmar se as informações apresentadas no terceiro parágrafo da matéria, particularmente a frase 'Se a moeda subir mais do que os juros no período, é o BC que sai ganhando'. Se a palavra 'moeda' se refere ao dólar norte-americano - o que parece ser o caso - acho que a informação está errada".*

A Diretoria de Jornalismo informou que *"de acordo com as informações da Agência Brasil já foi feita alteração na matéria a fim de deixar o parágrafo mais claro."*

Falhas na tradução do inglês para o português também foram apontadas pelo leitor do processo 57-AB-2018:

*"O parágrafo final da matéria cita um tweet no qual o presidente Donald Trump teria dito que 'O presidente (Barack) Obama disse que a Coreia do Norte era o nosso maior e mais perigoso problema. Agora não mais durmam bem', afirmou Trump'. 'Agora não mais durmam bem?' O que Trump postou, em inglês, foi 'No longer - sleep well tonight!' que, em português, seria algo como 'Agora não mais - durmam bem hoje à noite'. Com a eliminação do traço no texto publicado pela Agência Brasil, a frase mudou completamente, dando a entender o contrário do que foi dito".*

A diretoria de Jornalismo agradeceu a contribuição e informou que foi feita alteração no último parágrafo da matéria que traz a informação de Trump sobre o desarmamento nuclear da Coreia.

Um leitor (processo 59-AB-2018) enviou mensagem com dúvidas sobre a matéria da Agência Brasil. Ele afirmou que o presidente Michel Temer ainda estuda o nome de quem irá substituir Pedro Parente na presidência da Petrobras:

*"Gostaria de entender se essa matéria pública representa a opinião da EBC ou de alguém especificamente? O texto não é assinado e parece ser um editorial, algo que até então não foi visto na EBC. Essa proposta tem previsão no Manual de Jornalismo da EBC? Gostaria de esclarecimentos".*

A Diretoria de Jornalismo informou que *"de acordo com as informações da Agência Brasil, o texto é resultado de apuração e checagem de equipe."*

\*\*\*

No mês de junho, a Ouvidoria recebeu quatro mensagens com temas referentes ao Portal. Em uma delas, um internauta (processo 30-PE-2018), do Rio de Janeiro, escreveu, em 4/6/2018:



*"Sou mestrando da Universidade Estadual do Rio de Janeiro - UERJ e estou desenvolvendo minha pesquisa sobre as possibilidades didáticas dos desfiles das escolas de samba do Rio de Janeiro para o ensino de História. Me interessei por um vídeo intitulado 'Primeiro Desfile das Escolas de Samba 'Deixa Falar' é a pioneira do carnaval carioca', porém o mesmo não está carregando. Quando tento acessar aparece a mensagem 'este vídeo não está disponível'. Gostaria de saber como faço para ter acesso ao mesmo. Agradeço antecipadamente e aguardo retorno."*

Em resposta, a Ouvidoria encaminhou a mensagem da Gerência Executiva de Web:

*"Esse vídeo estava fora do ar por questões de direito autoral. O conteúdo foi liberado novamente. O episódio também pode ser visualizado no YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=EHA2GwFt9E>"*

Um senhor enviou mensagem (processo 31-PE-2018) para tratar do seguinte assunto:

*"Costumava acessar o site da TV Brasil na Internet para saber da programação, principalmente dos filmes. Não tenho TV a cabo e a emissora oferece títulos diferenciados dos demais canais abertos. Ocorre que, de uns tempos para cá, a programação no site deixou de ser atualizada tempestivamente, de modo que só era possível saber que filme ia ao ar no próprio dia da exibição. Agora, esta situação piorou. (...) Hoje entrei novamente para ver qual o filme nacional do dia e - mesma coisa - desatualizado! Será que não há nenhum profissional na empresa capaz de alimentar o site a contento?"*

Segue a resposta enviada para esse internauta:

*"A programação de filmes continua sendo atualizada no site, mesmo quando são exibidas reprises. Realmente mudamos a visualização e levaremos em conta as suas observações na próxima atualização do site. De qualquer forma, para conseguir ver o filme antes do dia da sua exibição, o usuário deve clicar no calendário, que fica no canto superior direito, em cima dos conteúdos da página inicial do programa (na mesma linha da palavra 'Últimas') e escolher a data que deseja pesquisar."*

*Quanto à falta de informações do Cine Mundial no início de junho, foi uma falha atípica na atualização do site. No dia 4 de junho, foi exibida a segunda parte do filme 12 cadeiras. Já no dia 11, foi reprisado o filme Volga-volga."*

*Na noite de segunda para terça, começa a ser exibida a 'Seleção Russa de Cinema', na faixa Cine Mundial, que ganha novo horário e mais dias de exibição. Saiba mais no nosso site: <http://tvbrasil.ebc.com.br/tv-brasil-apresenta-programacao-especial-durante-copa-do-mundo>"*

Em busca de informação sobre a possibilidade de usar filmes exibidos na TV Brasil, uma senhora (processo 33-PE-2018) enviou mensagem, em 12/06/2018:

*"Estou escrevendo para pedir autorização para utilizar conteúdos audiovisuais/som/imagem em um filme, do tipo documentário curta-metragem, que pretendo produzir. O filme tem como objetivo a desarticulação do racismo e do sexismo na consciência cultural coletiva da população brasileira para promover melhores condições de vida em geral no país. O filme será inscrito em festivais de filmes humanitários. Dependendo da aceitação do filme, pode haver possibilidade que no futuro ele seja vendido para emissoras de televisão. Sendo assim, gostaria de saber se é possível*



*utilizar conteúdos da EBC. Por favor, avise se houver condições especiais para tal uso e como me cadastrar para baixar o conteúdo. Gostaria também de saber se o logo da TV Brasil pode ser retirado ou não."*

Essa internauta recebeu mensagem da Gerência Executiva de Marketing e Negócios:

*"As solicitações de licenciamento são avaliadas individualmente, dependendo do uso e do conteúdo de interesse, sobretudo quando envolver reprodução para fins comerciais ou lucrativos. Dessa forma, sugerimos que a senhora entre em contato diretamente com a área para mais informações."*

## Sistema de Rádios

Do total de 22 mensagens que chegaram para emissoras de rádio do sistema EBC, sete são direcionadas para a Rádio Nacional da Amazônia – OC.

No dia 1/6, um ouvinte (processo13-OC-2018) escreveu de Barras-PI:

*"Há 18 anos sou ouvinte da Rádio Nacional, acontece que nas últimas semanas a sintonia da Rádio Nacional, pela faixa de 11.000 tá uma chiadeira e quase não dá pra ouvir a voz das locutoras. O que tá acontecendo com a sintonia?"*

A Ouvidoria da EBC encaminhou a resposta da Coordenação de Manutenção de Rádio da Amazônia:

*"A programação da Rádio Nacional da Amazônia, transmitida na frequência de 11.780 kHz na faixa de 25 m, 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, vimos operando em horário reduzido, razão pela qual acreditamos que o serviço deixe de ser prestado em sua região durante algumas horas do dia. A EBC está em processo de aquisição de novos equipamentos elétricos para recuperar completamente as transmissões nas faixas de 25m e 49 m. Esperamos em breve estar transmitindo as boas novas aos ouvintes, e pedimos um pouco de paciência porque estamos muito próximos de voltar a operar com ampla cobertura das Regiões Amazônia e Nordeste do país."*

Representante da Rádio Antares (processo 14-OC-2018), de Teresina-PI, interessado em transmitir a Copa do Mundo, também escreveu para a Ouvidoria:

*"Gostaríamos de saber se a Rádio Nacional vai transmitir alguma coisa da copa 2018. Se positivo, o que será necessário para retransmitirmos?"*

A Gerência de Produção e Programação da Rádio Nacional respondeu:

*"Por questões contratuais, a cobertura dos jogos não poderá ser retransmitida. Caso sua emissora tenha interesse, a Radioagência Nacional disponibiliza diversos conteúdos gratuitos para emissoras. Acesse [agenciabrasil.ebc.com.br](http://agenciabrasil.ebc.com.br), cadastre sua emissora e tenha acesso diário a matérias, spots, programetes, especiais."*

Um ouvinte (processo 15-OC-2018) telefonou para a Ouvidoria porque *"deseja saber se o programa Jornal da Amazônia 1ª Edição saiu do ar"*. Informou, também, que sente a falta do programa, pois, informava a Cotação de Ouro todos os dias. Disse que passa quatro meses no garimpo e lá só consegue essa informação pelo rádio. Sugeriu que a Voz do Brasil fornecesse essa informação diariamente.

Esse processo foi encaminhado para a área competente, no entanto encontra-se pendente de resposta e fora do prazo de cinco dias de acordo com a Norma da Ouvidoria.

Mensagem que chegou no dia 13/6 e gerou o processo 17-OC-2018 veio em forma de elogio para uma das apresentadoras das Ondas Curtas:

*"O motivo deste meu contato é para conversar sobre Sula Sevilis, a querida apresentadora do Ponto de Encontro, da Rádio Nacional da Amazônia, que encanta os ouvintes. Acompanho a sua carreira de radialista desde a década de 1980. Já tive o privilégio de acompanhar inúmeros programas sob sua apresentação e ela sempre brilha. Tentando lembrar algumas das pérolas da casa que ela apresentou, lembro-me do Linha Direta, que ia ao ar por volta das 8h da manhã de sábado, em que o ouvinte escrevia e solicitava o pedido musical por número. Havia uma lista de 1 a 30 e o pessoal escolhia um desses números e esperava a surpresa musical. Eu amava esse programa. (...) ela já brilhou na apresentação do Coisas do Brasil, que era exibido no sábado por volta das 14h (...). Lembro-me dela, ainda, no comando do programa Domingo Nacional (...) um ícone e me deliciava com o quadro Carta Destaque (...) era um sucesso! E cito o Ponto de Encontro, o programa mais longo da Nacional da Amazônia, que é um marco, aproxima os ouvintes, promove reencontro, leva entretenimento, informação, música, alegria e felicidade para milhares de ouvintes (...) Muitas pessoas se conheceram através do Ponto de Encontro e até se casaram. As novas plataformas disponíveis no Ponto de Encontro fazem com que esses ouvintes fiquem muito mais próximos do programa e de sua equipe. (...) continua sendo o único elo para inúmeras pessoas pelas ondas do rádio e os recados continuam com força total, aproximando e reaproximando essas pessoas. Sula Sevilis também já encantou o Brasil ao emprestar sua voz às radionovelas, quando defendeu inúmeros personagens e emocionou a todos. Gostaria de poder prestar minha homenagem à querida Sula por tudo que ela representa para o Brasil, para a Amazônia (...) gostaria que a Ouvidoria soubesse que a Sula é nota mil. Que Sula é uma grande pérola do Brasil! Meus parabéns a ela por tudo o que ela representa para cada um de nós. (...) Eu a acompanho desde a época que eu morava na cidade de Serrolândia-BA, cidade de 13 mil habitantes, na encosta da Chapada Diamantina, pelo radinho de pilha. Hoje, ouço através do app e do Portal EBC. Meus parabéns, Sula! (...) Gostaria de deixar aqui registrado meu carinho, amor, respeito, amizade, fidelidade e admiração por ela. Hoje moro em Campinas-SP e continuo na sintonia."*

A Ouvidoria agradeceu a mensagem e informou que foi encaminhada à Gerência de Programação da Rádio Nacional da Amazônia para conhecimento.

Um ouvinte (processo 18-OC-2018) sugere que durante o fim de semana, mais programas tenham a participação ao vivo dos ouvintes.

A sugestão do ouvinte foi encaminhada para a Coordenação da Rádio Nacional.

\*\*\*

Duas mensagens chegaram sobre a Rádio Nacional de Brasília AM. Uma delas chegou no dia 11/6 que gerou o processo 23-AM-2018, veio de um ouvinte de Tocantins com a seguinte questão:

*"Estou fazendo mestrado em Comunicação e Sociedade pela Universidade Federal do Tocantins e minha pesquisa é sobre as radionovelas da Rádio Nacional da Amazônia. Recentemente estive em Brasília coletando dados. Desta feita, solicito gravação da radionovela levada ao ar nas comemorações dos 60 anos da Rádio Nacional de Brasília."*

O ouvinte-pesquisador recebeu a seguinte resposta:

*"Para solicitar pesquisas ao acervo audiovisual, sonoro e iconográfico da EBC com o objetivo de obter cópias é necessário encaminhar mensagem para [centraldepesquisas@ebc.com.br](mailto:centraldepesquisas@ebc.com.br), informando os detalhes sobre a obra pretendida e as intenções de utilização. A partir do contato, as equipes de acervo darão o direcionamento de acordo com as prioridades e condições internas para o atendimento."*

Uma ouvinte (processo 24-AM-2018), do estado de Goiás, que também está fazendo pesquisa para um Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, escreveu para a Ouvidoria:

*"Estou redigindo um TCC, cujo tema é Dimensionamento de um Reservatório para Rede de Distribuição. Ouvi uma entrevista com o professor Sérgio Koide, gostei de sua fala e queria citar no meu TCC, para isso preciso de algumas informações: Nome do autor e data de publicação, e se possível essa entrevista em PDF. Esse é o link da entrevista que citei <http://radios.ebc.com.br/revista-brasil/2017/12/falta-de-planejamento-leva-acrise-hídrica-alerta-especialista>."*

Essa ouvinte-pesquisadora recebeu a mesma resposta da anterior.

\*\*\*

Das duas mensagens que chegaram para a Rádio Nacional do Rio de Janeiro, uma delas é de uma ouvinte (processo 24-RJ-2018):

*"Entro em contato, como assistente do antropólogo prof. dr. João Pacheco de Oliveira (que nos lê em cópia), para perguntar se existe algum acesso (link) nos canais de comunicação da Rádio Nacional para compartilhar a entrevista que ele deu no dia 4/6/2018 (segunda-feira), às 15h15, para a Luciana Valle. O prof. falou sobre o projeto 'Os Brasis e suas Memórias' e gostaríamos de compartilhar a notícia ou sua fala no site e nas redes do projeto. É possível nos enviar link da notícia ou para escutar o programa com a entrevista? Vasculhei no site da EBC, mas não encontrei."*

Esse processo foi encaminhado para a área responsável, no entanto encontra-se pendente de resposta e fora do prazo de cinco dias de acordo com a Norma da Ouvidoria.

\*\*\*

Um ouvinte (processo 47-MF-2018), da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro, escreveu para fazer um questionamento:

*"Eu gostaria de pedir que na programação noturna não falassem 'Rádio MEC uma emissora de música clássica', pois só se ouve MPB, música popular, e que só dissessem Rádio MEC FM. Se existe a Rádio MEC AM, por quê a música popular não fica só na AM? Se a Rádio MEC é uma emissora de música clássica, nela, só se deveria ouvir música clássica. Desculpem se eu estou errado."*

A Ouvidoria agradeceu o contato, encerrou o processo e informou ao ouvinte que a mensagem foi enviada à Gerência Executiva de Rádios do Rio de Janeiro para conhecimento e apreciação.

Em outro processo (48-MF-2018), um ouvinte escreve sobre o Festival de Música MEC:

*"Gostaria de tirar dúvidas a respeito do Festival de Música 2018. Fiz minha inscrição dia 1/6, sexta feira, na categoria Música Clássica, mas tive dois problemas:*

- Infelizmente cometi um erro ao escrever o nome das peças, que necessitam de correção. Escrevi os nomes corretos no envelope a ser enviado com o material;*
- Não recebi nenhum comprovante de inscrição, nem sei como obtê-lo. Devo enviar pelos Correios o material até amanhã, dia 4/6, e no edital consta que é necessário enviá-lo junto ao material.*

*Como devo proceder com relação a estes dois problemas?"*

Esse ouvinte recebeu resposta encaminhada da Central de Atendimento ao Ouvinte Rádio MEC:

*"Se após preencher o formulário eletrônico e clicar em 'enviar' o senhor não obteve um protocolo de inscrição é porque ela não foi efetivada. A boa notícia é que as inscrições foram prorrogadas até 25/6 e o senhor tem a possibilidade de refazer o processo, além de corrigir o nome da música. Alertamos que antes de clicar para enviar a sua inscrição, o senhor deve imprimir o formulário preenchido eletronicamente. Basta clicar na página com o botão direito do mouse, selecionar a opção 'imprimir' e depois de impressa a ficha clicar 'enviar'. Seguimos à disposição para outros esclarecimentos relativos ao Festival através do e-mail [ouvinte@ebc.com.br](mailto:ouvinte@ebc.com.br), conforme publicado no Regulamento."*

Ouvinte reclama da programação musical (processo 51-MF-2018):

*"Chego em casa, ligo a Rádio MEC e me deparo com jazz!!!! Por mais que respeite o gênero, prefiro Brahms. Acho que o dinheiro dos meus impostos é mal aproveitado para jazz, desculpem-me."*

A Ouvidoria encaminhou a resposta da Gerência da Rádio MEC:

*"Entendemos a sua preferência musical e esclarecemos que a Rádio MEC FM dedica 90% do dia e cerca de 52 minutos por hora para a música clássica ou de concerto em sua programação. Diariamente, são levados ao ar grandes compositores brasileiros e internacionais de todos os tempos. Neste cenário, o Jazz divide com outros estilos musicais um tempo muito pequeno. São espaços abertos pontualmente, para oferecer aos nossos ouvintes a oportunidade de apreciar música de qualidade sem afetar o nosso nicho principal. Atentos inclusive à diversidade que requer a programação musical da radiodifusão pública em nosso país. Esperamos continuar com sua audiência e reiteramos o compromisso de continuar aprimorando a qualidade dos conteúdos veiculados em nossa programação."*

Um outro ouvinte (processo 52-MF-2018), do Rio de Janeiro, se diz incomodado com a programação clássica da emissora:

*"Não há sábado em que a Rádio MEC não toque o Concerto para Violino de Jean Sibelius e algumas peças infernais pra harpa (e provavelmente daqui a pouco um balé de Tchaikovsky...). Não lhe parece no mínimo estranho?"*

A mensagem foi enviada à Gerência de Programação da Rádio MEC FM para conhecimento e apreciação.

O Festival MEC FM foi o motivo da mensagem do ouvinte (processo 53-MF-2018):

*"Participei como concorrente de alguns dos festivais/MEC em algumas das edições anteriores e me deparei nesta última com uma inovação que, creio, por sua obrigatoriedade, inviabilize algumas participações qual seja a de se gravar as músicas nos estúdios da MEC. Acredito que se isso fosse disponibilizado como alternativa, tudo bem, mas como obrigatoriedade será comprometedora da qualidade de algumas gravações já que, além de se ter de gravar com o que nos é oferecido ainda teremos restrições quanto ao horário, naturalmente, e como contamos com a participação de músicos de forma graciosa, temos de nos adequar às suas possibilidades e não o contrário. Fica aqui o meu registro."*

Os comentários foram enviados à Gerência de Programação da Rádio MEC FM para conhecimento e apreciação.

Já o ouvinte (processo 54-MF-2018) escreveu para falar sobre outro festival que ocorreu no Litoral do Rio de Janeiro:

*"Toquei ontem em um show no Festival de Rio das Ostras (Marlon Sette), tentei gravar a transmissão ao vivo para ouvir depois, mas não consegui. Existe algum jeito de eu conseguir essa gravação apenas para meu próprio deleite mesmo?"*

A Gerência de Programação da Rádio MEC FM respondeu que não era possível fazer cópia da programação, porque isso violaria questões com direito autoral.

Em seguida, a Ouvidoria adicionou a seguinte informação para o ouvinte:

*"No dia 22/6/18, às 23h, a Rádio MEC transmitiu um especial com os melhores momentos do Festival de Jazz de Rio das Ostras."*

O ouvinte fez contestação:

*"Gostaria, por favor, então que me informassem os horários de reprise da programação do Festival de Jazz e Blues de Rio das Ostras. Aliás, curioso isso sobre os direitos autorais, o que eu quero é apenas uma gravação de minha participação tocando e não posso, pois não possuo os direitos sobre a mesma (apesar de não ter assinado nada)."*

Em outra mensagem para a MEC FM, um ouvinte (processo 55-MF-2018) escreveu:

*"Não consigo mais acessar a playlist da Rádio MEC FM Rio. Como fazê-lo?"*

Após contato com a Gerência de Programação da Rádio MEC FM, a Ouvidoria respondeu:

*"No momento, não temos previsão de retorno da publicação da programação musical diária da Rádio MEC FM no site. Aproveitamos para informar que a página - [radios.ebc.com.br/playlist](http://radios.ebc.com.br/playlist) - está atualizada com a lista mensal das músicas que tocam na MEC FM, com a programação do dia a dia em um único arquivo de pdf."*

Em réplica, a emissora informou que a atualização não é diária e que irá fazer a atualização até o final da semana com os demais dias do mês e a publicação da primeira semana de julho.

O ouvinte contestou a resposta, agradecendo e observando que a planilha de junho/2018 vai somente até o dia 25/6/18.

Em tempos de Copa do Mundo, e com o intuito de parabenizar a programação, uma ouvinte (processo 56-MF-2018) escreve:

*"Sou ouvinte assídua da Rádio MEC que me acompanha há mais de 40 anos quando vim morar no Rio de Janeiro. Uma programação cultural e musical que nos distrai e instrui ao mesmo tempo. Queria parabenizar a emissora e seu corpo técnico pela programação especial da Copa, com assuntos inusitados e muito interessantes, como hoje pela manhã a respeito de músicas com tema de futebol e o programa Na Trilha da História que comentou os hinos dos clubes, que eram criados por grandes compositores. Assim, curtimos a Copa sob um outro aspecto, mais cultural e musical. Da ouvinte e admiradora fiel, que mora no Flamengo."*

A Ouvidoria agradeceu a mensagem de elogio e informou que foi encaminhada à Gerência de Programação da Rádio MEC FM para conhecimento.

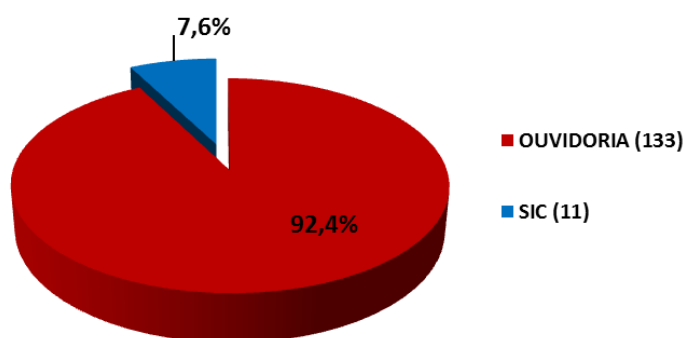
## Estatísticas de atendimento



## Percentuais de atendimento no mês de junho

A Ouvidoria da EBC contabilizou 144 atendimentos, sendo 133 (92,4%) referentes ao atendimento da Ouvidoria e 11 (7,6%) ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos uma queda de 25,8% em comparação com o mês anterior, que registrou um total de 194 atendimentos

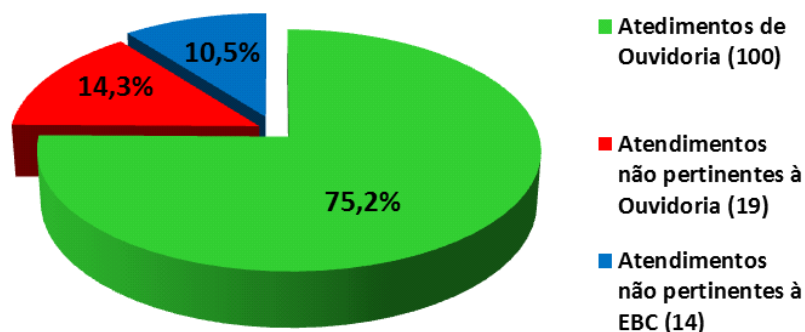
### Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Das 133 manifestações enviadas à Ouvidoria, 100 (75,2%) referem-se aos veículos da EBC. As demais, 19 manifestações (14,3%), 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 14 manifestações (10,5%) 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 100 manifestações referentes aos veículos EBC distribuem-se conforme demonstrado abaixo.

### Manifestações por veículo

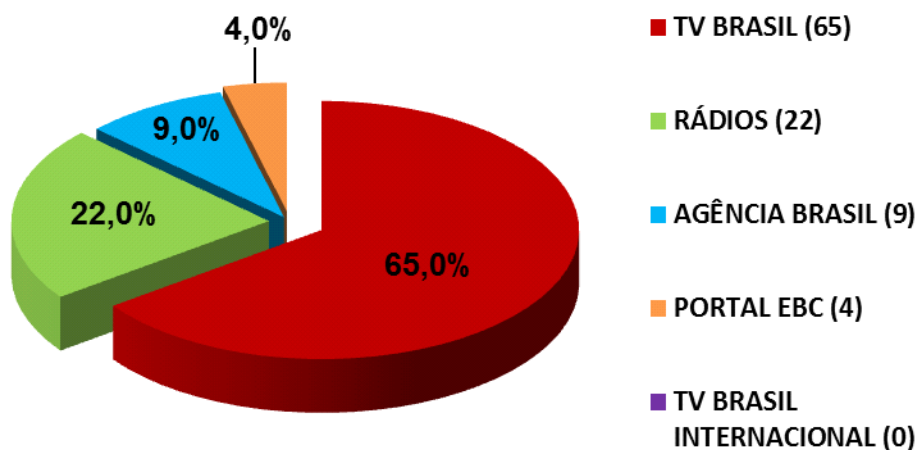
JUNHO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	8	0	0	0	0	1	9
PORTAL EBC	3	0	0	0	1	0	4
RÁDIOS	8	2	1	3	3	5	22
TV BRASIL	11	1	15	0	11	27	65
TV BRASIL INTERNACIONAL*	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

\*Apenas WebTV

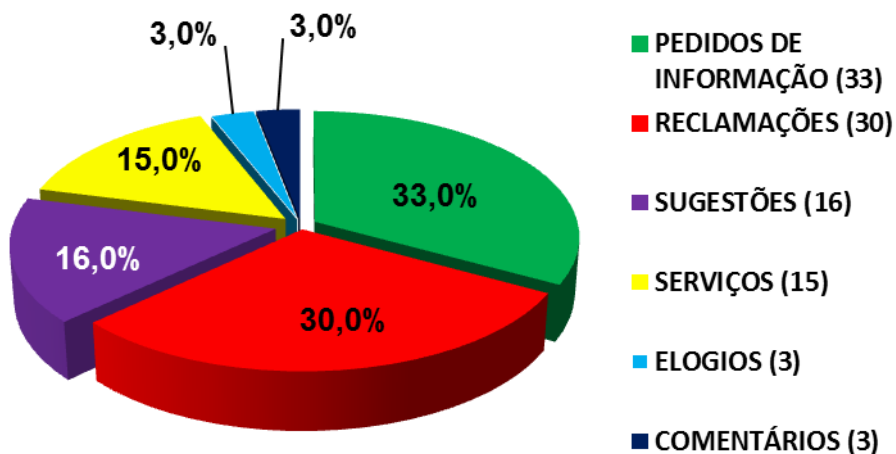
Os gráficos seguintes demonstram os percentuais de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos e de acordo com os tipos de manifestações.

### Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de manifestações por categoria



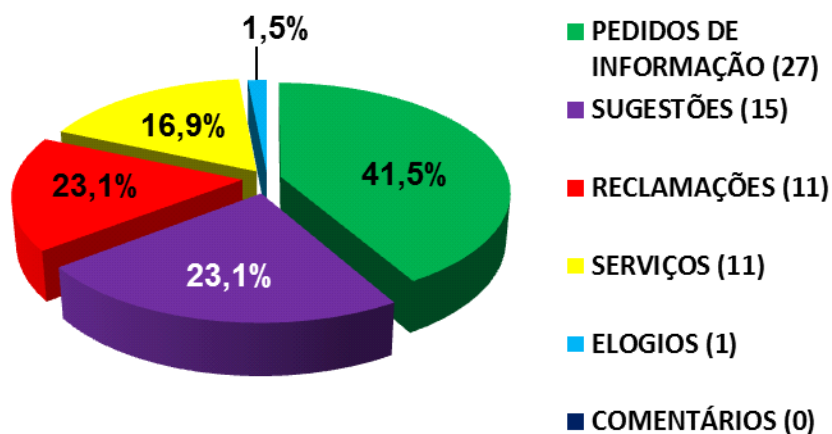
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Quantitativo de atendimentos por veículo

#### TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em junho, 65 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

#### Percentual por tipos de manifestações

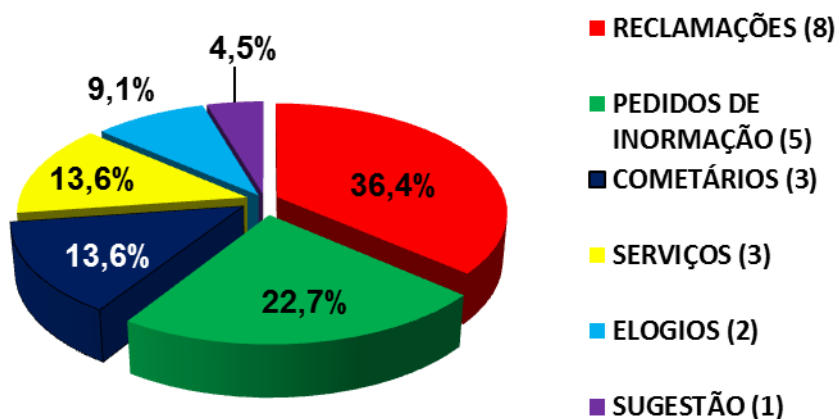


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Sistema de Rádios

Para as emissoras de rádio, a Ouvidoria recebeu 22 manifestações. 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

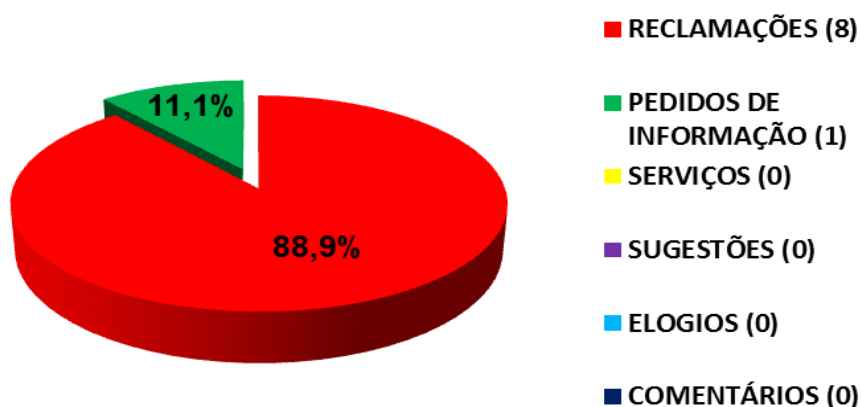
JUNHO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	4	1	0	1	0	3	9
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	3	1	1	0	0	2	7
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	0	0	0	0	2	0	2
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	1	0	0	0	1	0	2
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	0	0	0	2	0	0	2
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>22</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Agência Brasil

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

Percentual por tipo de manifestação

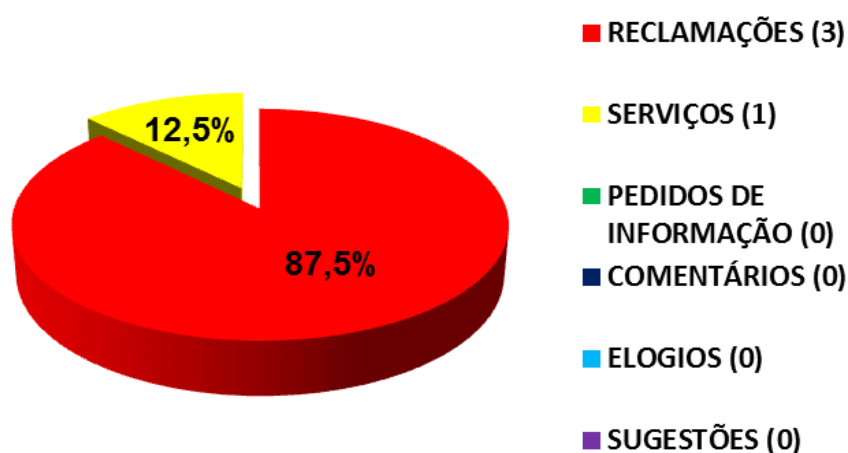


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Portal EBC

Chegaram à Ouvidoria 4 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

## TV Brasil Internacional

Em junho a Ouvidoria não recebeu mensagens referente à TV Brasil Internacional.

## Monitoramento e Gestão da Informação

## TV Brasil

### Reclamações

Reclamações – TV Brasil	Total
Problemas com sinal	7
Retransmissora	1
Episódio indisponível no portal	1
<i>No Mundo da Bola</i>	1
Diferença de volume nos conteúdos (áudio)	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

### Elogios

Elogios – TV Brasil	Total
Programação	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

### Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – TV Brasil	Total
Cópia de programa ou como assistir novamente	5
Programação da TV Brasil	3
Informações sobre como encontrar conteúdos no portal da TV Brasil	3
Contato	3
Informação sobre assistente de produção	2
Informação adicional sobre reportagem	2
Sinal	2
Retransmissora	1
Retransmissão	1
Programação infantil	1
Informação sobre retransmissão	1
Sobre multiprogramação	1
Informação sobre "HTV box"	1
Reprodução de conteúdo	1
<b>Total</b>	<b>27</b>

## Sugestões

Sugestão – TV Brasil	Total
Pauta/entrevista para programas	8
Programação da TV Brasil	4
Programação infantil	2
Mudança de apresentadora do <i>Sem Censura</i>	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

## Agência Brasil

## Reclamações

Reclamações – Agência Brasil	Total
Informação errada em matéria	4
Erro de português/digitação em matéria	1
Título de matéria	1
Remoção de foto e nome de matéria	1
Matéria não segue orientações do Manual de Jornalismo da EBC	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>

## Portal da EBC

## Reclamações

Reclamações – Portal da EBC	Total
Transmissão das rádios via web	1
Mau funcionamento de vídeo	1
Grade de programação da TV Brasil desatualizada	1
<b>Total</b>	<b>3</b>



## Emissoras de Rádios

### Reclamações

Reclamações – Rádios	Total
Programação da MEC FM	3
Sinal da Nacional da Amazônia	2
Informação errada em conteúdo da MEC FM	1
Sinal da Nacional do Rio de Janeiro	1
Programação da Nacional da Amazônia	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

### Elogios

Elogios – Rádios	Total
Programação da MEC FM	1
<i>Ponto de Encontro</i>	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

### Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Rádios	Total
Informação sobre retransmissão da Nacional da Amazônia	1
Festival de Música MEC FM	1
Programação da Nacional da Amazônia	1
Cópia de programa da MEC FM	1
<i>Playlist</i> da MEC FM	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

### Sugestões

Sugestões – Rádios	Total
Programação da Nacional da Amazônia	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

Processos pendentes

Área Encaminhada	TOTAL
Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia	7
Diretoria de Jornalismo	2
Diretoria de Administração Finanças e Pessoas	1
Superintendência da TV Brasil e Rede	1
Coordenação Nacional da Amazônia	1
Coordenação Nacional do Rio de Janeiro	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

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

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

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo:

- 1 reclamação de informação errada em matéria da Agência Brasil;
- 1 reclamação de retirada de nome em matéria da Agência Brasil.

Processo pendente de resposta da Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas:

- 1 pedido de informação sobre imóvel funcional da EBC.

Processo pendente de resposta da Superintendência da TV Brasil e Rede:

- 1 pedido de informação sobre programação.

Processo pendente de resposta da Coordenação da Rádio Nacional da Amazônia:

- 1 pedido de informação sobre a programação.

Processo pendente de resposta da Coordenação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro:

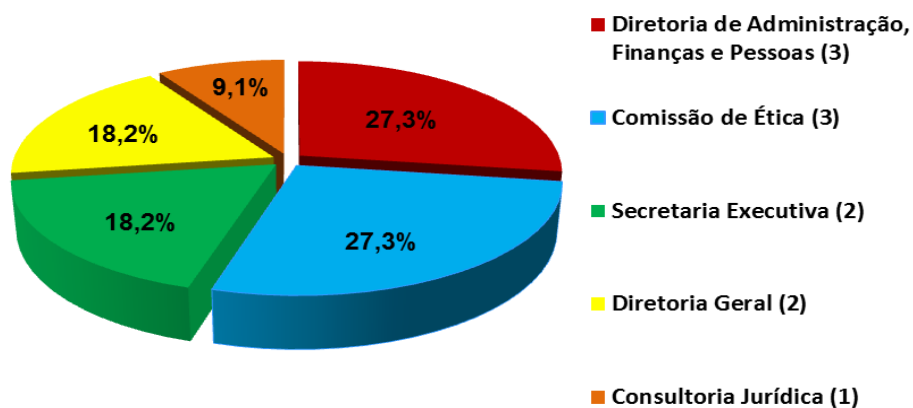
- 1 pedido de informação sobre acesso a entrevista.

**OBS:** Processos pendentes de resposta verificados até 5/7/2018, às 11h.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC registrou 11 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.