



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

Maio

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

Falha na página da TV Brasil deixa passar erro de digitação	5
TV Brasil deu ao vivo a lista de jogadores convocados para a Copa do Mundo da Rússia.....	6
TV Brasil inaugura nova antena em São Paulo	6
Apresentadora da TV Brasil vence prêmio pela luta racial no país	6

Sistema de Rádios

Erro não corrigido desmerece a notícia.....	8
Presidente da República concede primeira entrevista exclusiva aos veículos da EBC.....	8

Manifestações do público

TV Brasil.....	13
Agência Brasil e Portal EBC.....	17
Sistema de Rádios.....	20

Estatísticas de atendimento	30
-----------------------------------	----

Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas	36
-------------------------------	----

Processos pendentes.....	41
--------------------------	----

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	43
---	----

Análise de conteúdos

Falha na página da TV Brasil deixa passar erro de digitação

No dia 8 de maio, uma falha na edição da página da TV Brasil, deixou passar um erro de digitação na reportagem sobre os planos de saúde. Em vez de escrever "Justiça obriga plano de saúde a comprar remédio à base de canabidiol", estava escrito, "Justiça obriga plano de saúde a **combrar** remédio à base de canabidiol", como pode ser verificado na imagem.

O erro foi percebido pelo telespectador do processo 438-TB-2018, que logo entrou em contato com a Ouvidoria para alertar sobre a falha. A Gerência de Estratégia de Publicação da WEB pediu desculpas pelo erro ortográfico e informou que a correção já foi realizada e pode ser conferida no link:

[Justiça obriga plano de saúde a comprar remédio à base de canabidiol](#)

The image shows a grid of news items from TV Brasil. The items are arranged in three rows and three columns. Each item includes a title, a date, and a video thumbnail. The item in the second row, second column is circled in red. The text of this circled item is: "Justiça obriga plano de saúde a combrar remédio à base de canabidiol". Other visible titles include "Barril do Petróleo dispara enquanto mundo aguarda decisão de Trump", "STF decide prorrogar por 60 dias investigação contra Temer", "Nova fase da Lava Jato investiga contratos entre Odebrecht e Petrobrás", "Desabrigados permanecem acampados em frente ao prédio que desabou", "Decisão de Trump sobre acordo ganha destaque na imprensa internacional", "Decisão beneficia um menino de sete anos que sofre de epilepsia", "Envelhecer bem é desafio em um", "Dia do Silêncio lembra que poluição sonora faz mal à saúde", and "Trump defende nome indicado".

TV Brasil deu ao vivo a lista de jogadores convocados para a Copa do Mundo da Rússia

No dia 14 de maio, a edição do *Notícia Agora* veio em forma de plantão, às 14 horas, quando o treinador da seleção brasileira, Adenor Leonardo Bachi, mais conhecido como Tite, anunciou os nomes dos jogadores que deverão disputar a Copa do Mundo da Rússia em 2018.

Em pouco mais de cinco minutos, os vinte e três nomes dos jogadores foram anunciados por Tite durante uma entrevista coletiva na sede da Confederação Brasileira de Futebol (CBF), na Barra da Tijuca, no Rio de Janeiro.

O Brasil estreia no dia 17 de junho, contra a Suíça, em Rostov. No dia 22/06, enfrenta a Costa Rica, em São Petersburgo. Pela última rodada, joga com a Sérvia no dia 27/06, em Moscou. Todos os jogos serão transmitidos pelo sistema de rádio da Empresa Brasil de Comunicação – EBC como anunciou o apresentador ao final do noticiário: “(...) *Serão 56 jogos transmitidos pela EBC, pelas ondas do rádio*”.

O *Notícia Agora* é um boletim que vai ao ar diariamente, de hora em hora, a partir das 13h30 horas, para levar informações do que acontece de mais importante no Brasil e no mundo para os telespectadores da TV Brasil.

TV Brasil inaugura nova antena em São Paulo

Desde o dia 18 de maio, os paulistanos que assistem à TV Brasil pelo canal aberto tiveram uma melhora sensível no sinal. Isso foi possível porque a emissora atualizou seu sistema de transmissão em São Paulo ao instalar uma nova antena e passou a operar em nova frequência.

O canal que o telespectador usa para sintonizar a TV Brasil permanece o 62.1, e essa alteração do sistema físico causou desalinhamento com os aparelhos de TV da região. Por isso, é necessário realizar o processo de varredura automática no televisor, no mês de maio. Além da TV Brasil, outros canais públicos também foram modificados. Para consolidar o ajuste, o telespectador terá que fazer nova varredura no mês de agosto, quando encerra o processo de troca de canais.

A mudança proporciona a melhoria da sintonia nas chamadas “zonas de sombra” que existem na cidade e uma ampliação da cobertura da TV Brasil na capital paulista. O acesso por cabo e por satélite não foi afetado. A melhoria na transmissão demonstra o empenho da empresa pública de comunicação em fornecer seus serviços com mais qualidade ao cidadão.

Apresentadora da TV Brasil vence prêmio pela luta racial no país

A apresentadora da primeira edição do telejornal *Repórter Brasil*, da TV Brasil, Luciana Barreto, recebeu o prêmio *Sim à Igualdade Racial*. A premiação, anunciada no dia 18 de maio, é conce-

didada pelo Instituto Identidades Brasil às pessoas que estão na linha de frente da luta pela igualdade racial no país.

Premiada na categoria *Raça em Pauta*, a jornalista liderou os votos na frente da Fátima Bernardes, da TV Globo, e do diretor Elísio Lopes, dramaturgo e roteirista de cinema e televisão. Esse prêmio fortalece o compromisso da EBC com a questão racial no Brasil.

Erro não corrigido desmerece a notícia

Na edição do jornalístico *Repórter Nacional* (7/8h), levado ao ar no Dia do Trabalho, o principal tema foi o desabamento de um prédio de 26 andares, no centro de São Paulo. Esse tema foi a primeira manchete, e em seguida o locutor leu um texto informando os detalhes dessa tragédia que ocorreu por volta de 1h30. Somente às 7h26 a reportagem entra ao vivo, direto de São Paulo, para falar sobre o tema que já movimentava a imprensa do Brasil e do mundo. A repórter informa que os bombeiros já trabalhavam nos escombros à procura de vítimas, também cita a presença do governador de São Paulo no local, sem informar detalhes do que teria determinado fazer ou o que teria dito, e pronuncia erroneamente o nome do governador Márcio França "(...) *agora a pouco, o governador de São Paulo esteve aqui. O **Mario** França já deixou aqui o local (...).*" A repórter não corrige a falha e o noticiário segue sem que isso tenha ocorrido. A importância da informação está nos acertos e nas correções das falhas no tempo hábil.

Presidente da República concede primeira entrevista exclusiva aos veículos da EBC

A primeira entrevista exclusiva do presidente da República, Michel Temer, aos veículos de comunicação da EBC, foi gravada no dia 2/5, no Palácio da Alvorada, e transmitida pela Rádio Nacional de Brasília e pela TV NBR (que presta serviços de comunicação governamental), no dia 4/5, com uma hora de duração (11h – 12h) e três intervalos. Essa entrevista foi conduzida por dois âncoras, que chamaram a participação de profissionais dos variados veículos e programas da EBC - Rádio Nacional, Agência Brasil; e dos programas da TV Brasil, *Nos Corredores do Poder*, *Cenário Econômico* e *Sem Censura*. Uma vinheta especial permeou o programa: "Estamos apresentando entrevista exclusiva com o presidente da República, Michel Temer."

É praxe que todos os veículos de comunicação do País solicitem e realizem entrevistas com presidentes da República, para abordar temas de interesse geral da população e levar ao conhecimento de seus ouvintes, leitores, telespectadores e internautas. Os fatos que afetam o dia a dia da população pautaram essa entrevista, tendo em vista que os assuntos relevantes da Nação passam pela agenda da Presidência da República. Boa parte das perguntas foi gravada e nem todas tiveram desdobramento e pelo menos uma resposta não ficou completa sobre quando termina a intervenção federal no Rio de Janeiro. Ao levantar essa questão, a âncora do *Sem Censura* perguntou ao presidente sobre a decisão do governo federal em fazer "intervenção militar" no Rio de Janeiro. Na resposta, Temer corrigiu a jornalista: "(...) *a intervenção não é militar, porque fala muito em militar, a intervenção é civil, prevista constitucionalmente.*"

Ao longo da entrevista foram abordados temas como inflação, juros bancários, altas taxas do cartão de crédito, resgate e credibilidade da Petrobras, Reforma da Previdência, Operação Lava Jato e a apresentação de possível nova denúncia contra o presidente da República. Outro assunto foi a possibilidade de se fazer revisão no sistema de indicação dos ministros do Supremo Tribunal Federal, que teriam mandatos e não mais seriam vitalícios.

Para começar a entrevista, um dos âncoras da Rádio Nacional anuncia: *"Neste momento, os veículos de rádio e televisão da Empresa Brasil de Comunicação transmitem a entrevista exclusiva com o presidente da República, Michel Temer, concedida aos repórteres (...), no Palácio da Alvorada."*

Na sequência, um dos jornalistas saúda o presidente: *"Olá, pela primeira vez o presidente Michel Temer concede uma entrevista exclusiva às emissoras da EBC, a Empresa Brasil de Comunicação. Aqui no Palácio da Alvorada (...) Vamos conversar com o presidente Michel Temer sobre diversos assuntos, temas da atualidade, política, economia, combate à corrupção. Enfim, presidente muito obrigado por nos receber."* O presidente Temer fala dessa oportunidade: *"Eu que agradeço muitíssimo a gentileza de estar aqui neste programa da EBC. É a primeira vez que eu, como presidente, concedo uma entrevista e acho que nós podemos repetir essas entrevistas porque é uma maneira naturalmente do presidente da República trazer ao público em geral os atos de governo e discutir as questões da sociedade, os meus cumprimentos também a vocês."*

Inflação foi o tema da primeira pergunta, e Temer destacou que uma das palavras-chave de seu governo é "diálogo". Que as conversas com o Poder Legislativo contribuíram para que o Congresso Nacional aprovasse medidas de caráter econômico, o que permitiu restabelecer a confiança da população com o governo. Na resposta sobre emprego e desemprego, falou da divergência de dados entre os números do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – Caged, e do Ibge que *"aponta que há 13 milhões e tanto de desempregados."* Essa forma de apurar adota políticas diferentes de avaliação, tendo em vista que um dos dados aponta que eram mais de 14 milhões de desempregados e o outro que são mais de 13 milhões em busca de emprego. Nessa entrevista Temer se valeu dos números do Caged: *"...eu dou dados concretos, em janeiro deste ano, o Caged, que examina as carteiras assinadas, apontava que cerca de 78 mil carteiras foram assinadas em janeiro. Em fevereiro cerca de 66, 67 mil carteiras assinadas; em março, 57, 58 mil carteiras assinadas."*

Outros temas abordados foram a ampliação de mais de 150 mil moradias do programa Minha Casa, Minha Vida, para agilizar a construção civil; empréstimos da Caixa Econômica Federal aos municípios, reajuste do Bolsa Família após dois anos e meio sem aumento, e a ampliação em cerca de 80 mil vagas do Fundo de Financiamento Estudantil – Fies.

Uma das entrevistadoras perguntou sobre como *"o Brasil vai reagir a decisão dos Estados Unidos de novamente sobretaxar o aço e o alumínio produzidos aqui?"* O presidente disse *"nós já apresentamos, (...) uma manifestação, não sei se um dia nós vamos levar isso para a Organização do Comércio ou não, não há decisão a respeito disso (...)"*

Ao responder o que estaria travando o seu governo destacou que fez a reforma *"do Teto dos Gastos"* o que considera revolucionário, a Reforma do Ensino Médio, a *"grande reforma foi a*

modernização trabalhista (...), um fato mais significativo que foi a Intervenção Federal na área de segurança do Rio de Janeiro."

A delicada situação *"dos venezuelanos que não param de chegar ao Brasil"* também foi abordada. A âncora do programa lembrou que o presidente já assegurou *"que não pretende fechar fronteiras (...) o Brasil tem condições de acolher essas pessoas (...)"* Temer respondeu: *"Nós temos de acolhê-las. Este é o primeiro ponto, porque evidentemente, aqui está em pauta não apenas o texto constitucional, mas tratados internacionais que nós firmamos, de acolher refugiados (...)"*

Ao ser questionado sobre como avalia a imagem do Poder Legislativo e do Poder Executivo diante da Operação Lava Jato, e se o Ministério Público foi muito empoderado, o presidente respondeu: *"A Operação Lava Jato significa apenas uma coisa, as instituições do Brasil estão funcionando. (...) o Ministério Público tem prerrogativas, ele tem a chamada independência funcional."* O âncora também quis saber se considera o MP um órgão politizado, ao que respondeu: *"(...) eu quero dizer que a instituição não se politizou (...). Agora, se você me disser, um ou outro teve uma aspiração política, um ou outro pretendeu exercitar a sua tarefa com um visor político, objetivo político isto até seria possível de concordar."*

Do programa *Nos Corredores do Poder* veio a seguinte questão: *"(...) duas denúncias contra o senhor já foram rejeitadas no Congresso Nacional (...) mas a oposição insiste em uma terceira denúncia."* Em resposta disse que *"Essa suposta terceira denúncia é uma campanha que se faz com objetivo, campanha oposicionista naturalmente, seja de quem esteja no Poder (...)"* E ao responder sobre possíveis abusos nas delações premiadas, ponderou: *"a delação é uma coisa útil desde que devidamente estruturada, estabelecida, se você toma a delação apenas como um fato que vai liberar o sujeito de uma pena maior eu acho inútil."*

Sobre o fato de ter pedido a abertura de processo para apurar o vazamento de informações na Polícia Federal, o presidente Temer não acha que isso possa ser interpretado como intervenção na instituição. *"Pelo contrário, o que a PF não pode fazer é intervir por meio de vazamentos. (...) Ora, não foi o jornalista, disse eu, na minha manifestação que, sorrateiramente, de madrugada foi lá pegou o inquérito, alguém vazou esta matéria, isto não pode acontecer."* Também considera que o momento mais injusto de seu governo veio com as denúncias do empresário Joesley Batista e que a frase *"mantenha isso, viu"* não existe. Argumentou que o que consta no depoimento na Procuradoria-Geral da Pública seria a frase: *"(...) estou de bem com ele ao que eu disse: tem que manter isso, mantenha isso. (...)"* Michel Temer também foi indagado sobre o fato de ter sido hostilizado ao prestar solidariedade às vítimas da tragédia do prédio que desabou no centro de São Paulo e o vale-tudo do cenário político: *"(...) acho que eu tive uma revelação de coragem de autoridade, não é coragem pessoal, quem é presidente da República tem que enfrentar essas coisas."*

Da Agência Brasil, a jornalista quis saber se *"(...) é hora de fazer uma revisão no sistema de indicação dos ministros do STF. Ao invés de cargos vitalícios eles passariam a ter um mandato, o senhor é a favor dessa proposta?"* Ao responder lembrou: *"quando eu participei da Constituinte eu propus uma fórmula para o Supremo Tribunal Federal (...) o melhor é ter uma corte constitucional que examine apenas as questões de natureza constitucional, primeiro ponto; segundo ponto, eu propunha uma corte com nove membros, três indicados pelo Legislativo, três indicados pelo Judi-*

ciário e três indicados pelo Executivo e todos com mandato de 12 anos renováveis a cada 12 anos ou a cada seis anos parceladamente. Mas, isso não passou na Constituinte.”

Essa entrevista com o presidente da República Michel Temer foi transmitida pela TV Brasil, às 21h45 do dia 4/5.

Manifestações do Público

No mês de maio de 2018, a Ouvidoria recebeu 76 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 20 reclamações, quatro elogios, 16 sugestões, 11 serviços e 25 pedidos de informação. Não houve nenhuma demanda para comentários. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Um dos elogios foi de um telespectador (processo 415-TB-2018) sobre o programa *Segue o Som*:

"(...) é um programa muito bem conduzido, parabéns à emissora! Virei fã."

Os comentários e os elogios foram enviados à Diretoria de Produção e Conteúdo para conhecimento e apreciação, que agradeceu a participação do telespectador.

Outra telespectadora (processo 416-TB-2018) elogiou a programação da TV Brasil:

"Parabéns pela programação hoje, sábado. Foi linda! O programa alegrou meu coração! Tenho 81 anos e moro sozinha. Ameiiii!"

Os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Produção e Conteúdo para conhecimento e apreciação.

Uma telespectadora (processo 439-TB-2018) elogiou o programa *Cenário Econômico*:

"Quero deixar aqui, o meu elogio ao programa Cenário Econômico. Com uma linguagem simples fala sobre todos os assuntos econômicos do dia, e em especial, o andamento da Bovespa. Várias pessoas físicas investem em ações e o programa faz uma síntese com muita qualidade. Gostaria que esse elogio chegasse aos que produzem o Cenário Econômico".

A Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo para conhecimento e apreciação.

Outro telespectador (processo 471-TB-2018) elogiou o programa *Stadium*:

"(...) Hoje cedo (24/5/18) estava assistindo ao programa Stadium! E tenho que deixar meu elogio para a produção, a apresentadora e as reportagens do programa! Muito bom mesmo, mostrando os esportes em geral e nossos ídolos de verdade que são gente da gente na luta diária deles para conquistar a tão sonhada medalha de ouro! Parabéns pelo programa e que continuem fazendo programas tão bons assim!"

A Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo para conhecimento e apreciação.

Entre as 20 reclamações recebidas pela Ouvidoria, está a de um telespectador (processo 438-TB-2018) sobre o erro de digitação no título de uma das matérias na página da TV Brasil. Onde se

deveria ler “Justiça obriga plano de saúde a comprar remédio à base de canabidiol”, estava escrito, “Justiça obriga plano de saúde a **comprar** remédio à base de canabidiol”.

A Gerência de Estratégia de Publicação Web agradeceu o contato, pediu desculpas pelo erro ortográfico e informou que a correção foi realizada, enviando o *link* conferência: <http://tvbrasil.ebc.com.br/reporterbrasil/2018/05/justica-obriga-plano-de-saude-comprar-remedio-base-decanabidiol>”.

As reclamações sobre problemas no recebimento do sinal da TV Brasil são muitas. Podemos citar como exemplo a da telespectadora baiana (processo 435-TB-2018) que entrou em contato com a Ouvidoria (8/5) informando que *“há um mês o sinal da TV Brasil não é captado em sua cidade, e nenhum dos programas da TV Brasil é apresentado em sua TV”*.

A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia respondeu *“que a região é atendida pelo Instituto de Radiodifusão Educativa da Bahia - IRDEB, nos canais da TVE-Bahia”* e que o telespectador poderia entrar diretamente em contato pelo portal da emissora parceira - www.irdeb.ba.gov.br/irdeb/contato.

Um telespectador de São Paulo (processo 422-TB-2-18) entrou em contato para saber se *“existe a possibilidade (intenção) de se trazer a TV Brasil (canal aberto - sinal digital) para o interior de São Paulo. A região de Jaú / Barra Bonita / Igarapu do Tietê só dispõe de 4 canais HD e a programação anda deixando a desejar!”*.

Em resposta à solicitação a Superintendência da TV Brasil e Rede informou *“que há estudos para instalação de equipamentos para transmissão da emissora pública em cidades acima de 100 mil habitantes, nos quais Jaú-SP está incluída. Entretanto, a Empresa Brasil de Comunicação - EBC ainda não tem previsão de instalação de equipamentos nas localidades de Jaú, Barra Bonita e Igarapu do Tietê. A TV Brasil está disponível por satélite e operadoras de TV por assinatura para todo País nos seguintes parâmetros: Satélite - C2 | Frequência - 3746,5 MHz | Relação de Aspecto - 169 | Symbol Rate - 7.500 Msym/s”*.

O telespectador de Porto Alegre-RS (processo 433-TB-20180) quer saber em qual data os canais de multiprogramação entrarão no ar. A Superintendência da Rede de Comunicação Pública informou que *“no momento não há previsão de instalação de equipamentos digitais na localidade de Porto Alegre-RS, pois contamos com parceiro da Rede Nacional de Comunicação Pública operando no canal 30 digital, a TVE RS. Nossa programação também pode ser assistida por meio da 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 | OITV Canal 20 | SKY Canal 23 | CLARO Canal 09 | GVT Canal 234 | Via Satélite | Satélite - C2 | Frequência - 3746,5 MHz | Relação de Aspecto - 169 | Symbol Rate - 7.500 Msym/s | FEC - 3/5 | Polarização - Horizontal | Padrão - DVB-S2”*.

Outro telespectador baiano (processo 441-TB-2018), da cidade de Ipiaú, reclamou da falta de sinal da TV Brasil no estado dele. A Superintendência da TV Brasil e Rede respondeu que não há previsão de instalação de canal digital da TV Brasil na localidade do telespectador, mas que é possível assistir a programação pela internet, via satélite e nos canais das TVs por assinatura e passou as mesmas especificações da resposta anterior para a sintonia da TV Brasil.

Um telespectador de São Paulo (processo 455-TB-2018) reclamou da dificuldade em sintonizar a TV Brasil:

“Com a alteração anunciada por Vv. Ss. desde a semana anterior, hoje procedi às buscas nos televisores visando localizar e sintonizar a EBC, mas não obtive êxito. O citado canal 62.1 não é sintonizável. Assisto os canais da TV aberta por intermédio de antena externa. Agradeço desde já por qualquer informação ou instrução concernente ao relatado, sobretudo por não ser plausível ficar sem assistir à sua excelente programação”.

Também para uma telespectadora paulista (processo 465-TB-2018), *“o sinal TV aberta do 62.1 e 62.3, ainda está ruim. Fica uma imagem parada e sem som; não adiantou a ‘busca de canais’ aqui em São Bernardo do Campo (SP)”.*

Para os dois reclamantes, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informou que *“devido a uma série de alterações temporárias dos sistemas irradiantes de transmissão da TV Brasil, situados no Bairro Sumaré em São Paulo, algumas localidades podem sofrer dificuldades para sintonia dos canais. Essas alterações são em decorrência da atualização dos sistemas irradiantes e readequações para as novas frequências destinadas a radiodifusão, conforme determinação da Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações. 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”.*

Ainda sobre a recepção do sinal da TV Brasil, um telespectador (processo 472-TB-2018) reclamou que *“há alguns dias, o canal 3 (3.1, 3.2 e 3.3) está sem sinal na minha casa, em São Paulo. É o único canal com problema. O que aconteceu?”.*

A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informou que *“TV Brasil de São Paulo está sendo transmitida no canal 62.1. Por este motivo o senhor não está sintonizando pelo canal 3.1. Nossa sugestão é que seja realizada uma resintonia no televisor. Para isso é necessário entrar no menu e realizar a busca por canais. Em caso de dificuldade o senhor pode contatar a engenharia da EBC em São Paulo, pelos números de telefones (11) 3545.3061, 3545.300 ou 99509.2169”.*

Um telespectador do mesmo estado (processo 481-TB-2018) reclamou da dificuldade em acessar a TV Brasil:

“Olá pessoal da EBC (...) gostaria de saber o que aconteceu com o sinal da TV Brasil, pois logo após o tal procedimento recente que foi feito, não consigo mais sintonizar o canal. Testei com a antena externa da casa da minha mãe e sintonizou. Gostaria de saber porque o sinal da emissora está fraco, pois sempre sintonizei e assisti à TV Brasil, com ótima sintonia, com a antena interna, e hoje não consigo nem sintonizar o canal. O que foi feito? Qual a probabilidade do sinal voltar a ser o que era? Moro no município de Itaquaquecetuba, São Paulo, e sempre tive ótima recepção do sinal da emissora aqui. Agora, de duas semanas para cá, o sinal sumiu. Por favor, aguardo explicações. Obrigado”.

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 destina-*

dos a radiodifusão, conforme determinação da Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações. A previsão é que o projeto esteja completo no início de agosto, com os novos sistemas irradiantes e as novas tecnologias de radiodifusão. Estamos certos que uma melhora significativa ocorrerá nos sinais do canal 62.1 da TV Brasil. Agradecemos por prestigiar o nosso canal.”

Agência Brasil e Portal EBC

No mês de maio de 2018, a Ouvidoria recebeu nove mensagens do público referentes à Agência Brasil. Foram seis reclamações, dois pedidos de informação e um serviço. Não houve demandas sobre elogios, sugestões e comentários. A seguir, uma amostra das manifestações dos leitores e internautas:

Entre as seis reclamações está a de um leitor (processo 45-AB-2018) sobre erro de digitação:

*"Na reportagem do link <http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2016-06/e-preciso-separar-crise-politica-da-economica-para-retomar-crescimentodiz> existe um erro na palavra 'despesa' no 4º parágrafo 'são necessárias medidas para reduzir **despesar** e aumentar receitas', que acredito que não foi muito atento a pessoa que escreveu, sendo o certo 'despesas'".*

A Diretoria de Jornalismo (DIJOR) agradeceu o contato e informou que a correção já foi feita.

Um leitor (processo 48-AB-2018) entrou em contato com a Ouvidoria para alertar de um problema na foto da reportagem sobre a ditadura militar:

"Ao acessar os conteúdos disponibilizados no item 'Ditadura militar' no 'Temas do momento' na capa do Portal em 15/5, às 17h13, observei que na foto que acompanha a chamada da matéria 'Jungmann: governo não tem conhecimento oficial de documento da CIA', a cabeça do ministro foi cortada. Cortar cabeças, além de ser doloroso, é um enquadramento desaconselhado no fotojornalismo, a não ser que haja alguma justificativa. Houve alguma justificativa neste caso ou foi simplesmente um descuido?"

A Diretoria de Jornalismo (DIJOR) informou que "o problema que o senhor levanta não está com o enquadramento da fotografia, que está exibida perfeitamente dentro da matéria, disponibilizada também em nossa galeria de fotos, inteiramente de acordo com as técnicas fotojornalísticas. No entanto, por um pequeno problema na disponibilização da mesma, a foto não foi readequada no formato 'Widescreen' em exibição na chamada da matéria, em consequência de revisão realizada pelo editor responsável pela publicação. Esse problema técnico já foi repassado ao nosso setor de desenvolvimento, para correção. Agradecemos a observação e a atenção do contato, pois assim, podemos orientar melhor a edição na utilização do material fotográfico, melhorando ainda mais o material disponibilizado no site."

No mês de maio, chegaram nove mensagens referentes ao Portal EBC, sendo sete reclamações uma solicitação de serviço e um pedido de informação:

Um internauta (processo 19-PE-2018), de Belo Horizonte-MG, enviou a seguinte mensagem para a Ouvidoria:

"A interrupção nas transmissões da Nacional FM de Brasília, via internet, tem sido constante e prolongada, mormente nos fins de semana. Gostaria de saber se há alguma razão técnica para tanto? aguardo solução para que não haja tantas e tão prolongadas interrupções."

A Ouvidoria agradeceu a mensagem e enviou a resposta elaborada pela Coordenação de Manutenção e Sustentação de WEB:

"O monitoramento dos equipamentos é uma prática diária quando todos os streamings (transmissão ao vivo pela internet) de áudio e TV são inspecionados. A Coordenação de Manutenção sugere que, quando ocorrer problemas de sinal e interrupção de streaming, que o senhor faça a limpeza do cache (histórico de navegação), bem como de seus complementos. Dessa forma será possível resolver o problema. Usar outro navegador (Chrome, Firefox, Internet Explorer...) também pode ajudar. Caso o problema persista, o senhor pode entrar em contato novamente para mais informações."

Em outra mensagem, um senhor (processo 20-PE-2018) escreveu:

"Gostaria de saber se posso utilizar os materiais disponíveis no site (spots, previsão do tempo) na minha webradio."

Neste caso, a Gerência Executiva de Marketing e Negócios fez contato direto com o internauta. A Ouvidoria informou-lhe que a solicitação está em andamento.

Uma internauta (processo 21-PE-2018) que mora no Rio de Janeiro encaminhou a seguinte mensagem:

"Estou conseguindo ouvir, através da internet, as estações Rádio MEC FM, Rádio MEC AM e Rádio Nacional Rio de Janeiro. Mas, todas as outras eu não consigo abrir ou ouvir. Gostaria de saber por quê."

Para ela, a Coordenação de Manutenção e Sustentação de WEB informou que *"o monitoramento dos equipamentos é uma prática constante e que diariamente todos os streamings de áudio e TV são abertos para acompanhamento e inspeção. Consta, em relatórios feitos pela área técnica, que houve queda no streaming de Tabatinga (Rádio Nacional do Alto Solimões) no dia informado (29/4), em relação às demais rádios não houve ocorrência de falhas. Geralmente, quando problemas de sinal e interrupção de streaming acontecem, a limpeza do cache (histórico de navegação), bem como de seus complementos, pode resolver o problema. Usar outro navegador também pode ajudar. Porém, caso o problema persista a senhora pode entrar em contato novamente para mais informações."*

Um internauta (processo 23-PE-2018) enviou mensagem para tentar solucionar o seguinte assunto:

"Venho utilizando o site da EBC para fazer questões do Enem e está apresentando algumas falhas, como a contagem do número de questões que eu faço, que não está aparecendo corretamente na página inicial. Por exemplo, eu fiz 40 questões de Linguagem e só apareceram 28. É normal acontecer isso? Gostaria de saber também, se vocês irão publicar a prova do Enem 2017 no site."

Em resposta, a Gerência Executiva de Web informou que, em relação a contagem do número de questões, é possível aparecer um número de questões respondidas diferente quando se responde mais de uma vez a mesma questão. A área explicou que *"isto acontece porque a contagem de acertos e erros é feita contando apenas as respostas mais recentes de cada questão"*. Informou também que as questões da prova do Enem 2017 serão inseridas na plataforma e estarão disponíveis até a segunda quinzena de junho de 2018.

Sistema de Rádios

Dentre as quatro manifestações que a Ouvidoria da EBC recebeu referente à Rádio Nacional da Amazônia – OC, consta a de um ouvinte (processo 9-OC-2018), de Miranda do Norte/MA. Ele telefonou para saber o motivo da troca de horário das transmissões da rádio. Quer saber por que agora só há programação nos horários de 7h às 8h e de 10h às 12h. Disse que antes tinha transmissão às 14h e agora não tem mais. E questiona, a falta de transmissão à tarde?

A resposta da Gerência de Produção e Programação da Rádio Nacional - DF|RJ|OC|AS para esse ouvinte foi essa:

"Informamos que a emissora está operando na faixa de 25 metros nos seguintes horários: 10h - 12h / 14h - 16h / 18h - 20h. Intempéries causaram danos nos transformadores do parque de transmissões e, por esse motivo, atualmente a emissora opera com grupo gerador movido a diesel. Informo, também, que um novo transformador de energia já foi adquirido pela Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia da EBC e, em breve, será instalado. Assim, teremos a emissora operando em sua potência máxima o mais breve possível."

Também para reclamar da falta de sinal nas Ondas Curtas, um ouvinte (processo 10-OC-2018) entrou em contato por telefone, para formalizar a reclamação da falta de sinal na Nacional da Amazônia, na faixa de 25 metros. Informou que a emissora funciona normalmente entre 10h e 12h e no período da tarde fica fora do ar. Acrescenta que 25 metros é a melhor faixa para quem mora na Amazônia. Solicita que seja resolvido com urgência.

Esse ouvinte recebeu a resposta por ligação telefônica:

"A sua reclamação tem procedência. A programação da Rádio Nacional da Amazônia na faixa de 25m deixou de ser transmitida durante dois dias devido a problemas com a nossa fonte de energia emergencial. Ressaltamos que a Empresa Brasil de Comunicação - EBC permanece determinada em recuperar o mais rápido possível as transmissões plenas nas faixas de 25m e 49m, que foram prejudicadas devido a uma pane na principal fonte de alimentação de energia dos transmissores de Ondas Curtas, em março/2017. Desde 15/11/2017 a programação em 25m voltou a ser transmitida por meio de energia emergencial. Tivemos um problema nessa fonte, mas já voltamos às condições operacionais. Pedimos mais uma vez desculpa pelos transtornos, e apelamos para um pouco mais de paciência que breve retornaremos às condições normais de funcionamento pleno."

No mês de maio, a Ouvidoria recebeu seis manifestações direcionadas para a Rádio Nacional de Brasília AM. Na primeira delas, um ouvinte (processo 16-AM-2018) enviou mensagem queixando-se sobre o horário que é transmitido o programa *Madrugada Nacional*, no espaço apresentado por João MacBrown:

"Por que os diretores da EBC continuam inflexíveis quanto ao horário de João MacBrown, tendo em vista que há quatro horas de separação da rede Brasília-Rio de Janeiro, das 20h à 0h? Não há uma justificativa plausível, haja vista o número expressivo de ouvintes chateados com o péssimo horário destinado ao João MacBrown (3h-5h). Os ouvintes deveriam ser a prioridade de vocês, mas pelo visto não são. Muitos de nós aguardam um mínimo de consideração e o consequente respeito aos nossos anseios."

Em resposta, a Ouvidoria encaminhou a mensagem da Gerência de Produção e Programação da Rádio Nacional - DF|RJ|OC|AS:

"Informamos que houve uma alteração na programação das emissoras que compõem o sistema da Rádio Nacional. Aumentamos os horários em rede, ampliamos a presença das notícias do jornalismo na grade de programas e hoje conseguimos manter a Rádio Nacional de Brasília com sua programação ao vivo por 24 horas. De toda forma, se houver nova reformulação na programação, o seu apontamento será considerado."

Em outra mensagem, uma ouvinte (processo 17-AM-2018), ao mesmo tempo em que elogia faz uma reclamação:

"Estou sentindo falta da apresentadora Priscilla Mazonotti no jornal da manhã (Repórter Brasil). Adoro a Rádio Nacional e a apresentação da jornalista Priscilla faz toda a diferença. Gostaria muito que ela voltasse."

A Ouvidoria agradeceu o contato e encaminhou para o ouvinte a resposta da Diretoria de Jornalismo:

"Informamos que a jornalista Priscilla Mazonotti é chefe de Reportagem da Rádio Nacional, e essa atribuição demanda muito tempo da funcionária, o que inviabiliza que ela esteja também na apresentação do jornal. Contudo, de segunda à sexta-feira, é possível ouvi-la por volta das 8 horas da manhã, em participação no programa Revista Brasil. A sua mensagem já é de conhecimento de Priscilla Mazonotti."

Por e-mail, um ouvinte (processo 19-AM-2018), que mora em Niterói, escreveu:

"Gostaria de elogiar as equipes do Rio e de Brasília pela nova roupagem dada ao programa Tarde Nacional, 13h às 15h e 15h e 17h. A chegada do excelente Luciano Barroso à ancoragem junto com as excelentes Dáurea Gramático (13-15h) e Luciana Vinha do Valle (15h às 17h) e ao Anchieta Filho em São Paulo deu ânimo novo ao horário. Também a produção com grande sapiência introduziu um número maior de músicas entre uma notícia e outra. Receita muito bacana para quem acompanha rádio! Informação, jornalismo de qualidade, ágil e boa música. Anteriormente o programa esteve muito amarrado ao jornalismo. Agora, está na medida exata! Parabéns também aos produtores Denise, Katia de Brasília e Cláudio da Matta, Rio. Também envio elogio aos operadores de áudio de Brasília e ao excelente Sebastião Luiz Xavier, o Índio, do Rio."

A Ouvidoria informou ao ouvinte que os comentários e elogios foram enviados à Rádio Nacional para conhecimento e apreciação.

Um ouvinte (processo 21-AM-2018) escreveu a seguinte mensagem:

"Muito bonita as histórias da Nacional de Brasília. Parabéns pelos seus 60 anos. No entanto, gostaria que fizessem uma correção no texto e áudio (link abaixo) da repórter, quando diz que a Nacional de Brasília é o veículo mais antigo da EBC. Não é verdade! Como ficam a Rádio Nacional do Rio com seus 83 anos, e a Rádio MEC AM com seus 95 anos? Obrigado. <http://radios.ebc.com.br/especiais/2018/05/cerca-de-125-pessoas-fazemradio-nacional-todos-os-dias>"

A Gerência de Produção e Programação da Rádio Nacional respondeu:

"Ficamos felizes com o seu contato e suas felicitações às emissoras de rádios da Empresa Brasil de Comunicação - EBC. Nos prontificamos em corrigir a informação. De fato, suas pontuações são valiosas. Aguardamos o seu contato pela Ouvidoria da EBC sempre que achar necessário para sugestões, críticas e/ou elogios. A Ouvidoria é o canal do ouvinte cidadão. Nos desculpamos pelo equívoco."

O ouvinte (processo 22-AM-2018), de Miranda do Norte/MA, telefonou sugerindo que o programa *Bate Papo Nacional* também seja transmitido aos sábados e domingos à noite. "Gostaria que no programa houvesse a participação dos ouvintes e que o apresentador fosse Luciano Barroso".

A sugestão foi enviada à Gerência da Rádio Nacional para conhecimento e apreciação.

No mês de maio, a Ouvidoria recebeu três manifestações para a Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM. A mensagem que gerou o processo 21-RJ-2018 é de um ouvinte do Rio que faz sugestões sobre Radionovelas.

"Aqui estou novamente... continuamos a ouvir toda semana o Teatro de Mistério, aos domingos, às 23h. Seria possível a emissora regravar as radionovelas, Em Busca da Felicidade, O Direito de Nascer, Aqueles Olhos Negros? Minha avó ouvia sempre, e seria muito bom reprisar as radionovelas, Raça, Xica da Silva, Serra Brava, A Escrava Anastácia, enfim, que a Nacional recheasse de horários diários para as radionovelas, como fazia antigamente, porque elas nos fazem pensar, imaginar e se emocionar, além de serem uma grande opção novamente, visto que o rádio atual está muito ruim."

Para esse ouvinte, a Ouvidoria encaminhou a resposta da Gerência de Programação e Produção da Rádio Nacional - DF|RJ|OC|AS:

"Obrigado por nos honrar com a audiência no programa Memória Nacional que, neste momento, representa a série Teatro de Mistério. Esse programa foi concebido para isso mesmo, rerepresentar os grandes sucessos da Rádio Nacional. Quando terminarmos a série do Teatro de Mistério, outra grande produção será apresentada. Informo, desde já, que nem todos os antigos programas nós teremos condições de reprisar, porque muitos se deterioraram e se perderam com o tempo (temos apenas fragmentos). Mas, dentro do possível, os que tiverem condições técnicas mínimas razoáveis serão rerepresentados dentro desse espaço. Grande abraço e mais uma vez obrigado pelo carinho com a Rádio Nacional."

Um ouvinte (processo 22-RJ-2018), de Minas Gerais, que se mudou para o estado do Rio de Janeiro enviou a seguinte mensagem:

"Cambuquira-MG (Sudeste) vai completar 109 anos no dia 12 de maio, por favor, incluam essa cidade na edição da previsão do tempo. Sou atualmente de morador de Teresópolis-RJ e natural de nossa amada Cambuquira."

A sugestão desse ouvinte foi enviada à Coordenação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro para conhecimento e apreciação.

A mensagem que gerou o processo 23-RJ-2018 veio de um senhor que escreveu:

"Na qualidade de sempre ter tido bom gosto no que tange a programas radiofônicos, notadamente na década de 60 e 70, venho parabenizar a Rádio Nacional do Rio de Janeiro pela apresentação, melhor dizendo, reapresentação da série Teatro de Mistérios, tantas vezes ouvida e acompanhada por mim e minha querida mãezinha. Por oportuno, venho sugerir que se verifique a possibilidade de novas reapresentações das séries como, Jerônimo, o Herói do Sertão, Histórias do Tio Janjão, do programa Incrível, Fantástico, Extraordinário e de novelas famosas. Seria realmente um enorme prazer para mim, para muitos outros, como também para as novas gerações."

Os elogios e sugestões foram enviados à Gerência da Rádio Nacional AM RJ para conhecimento e apreciação.

Foram sete, as manifestações que chegaram sobre a Rádio Nacional FM Brasília.

Um ouvinte (processo 8-FM-2018) telefonou "para registrar reclamação sobre a importância dada à Venezuela durante toda essa semana na programação da rádio. Ele não vê necessidade de esse ser o assunto da semana inteira na programação. Fez críticas a falta de informações aprofundadas e a postura "chapa branca" nas notícias. Sugere que a Coordenação da Rádio rejeite as pautas.

Por telefone, a Ouvidoria informou que a mensagem seria enviada para o Radiojornalismo para conhecimento e apreciação.

Em outra mensagem sobre o assunto Venezuela, um ouvinte (processo 9-FM-2018) escreveu:

"Acompanhei desde o começo da semana, essas matérias sobre a Venezuela e a crise da imigração do povo venezuelano. Aqui em casa abrigamos uma venezuelana que, assim como todos aqueles que fogem do país, carrega uma história de sofrimento e busca por uma melhoria de vida, até ontem eu não havia achado no site as matérias, mas hoje achei e me coloquei a escutar junto com minha esposa e a nossa amiga, lágrimas e uma forte emoção tomaram conta de nós. Eu precisava contar para vocês como esse assunto nos tocou e a nossa amiga se lembrou da mãe, dizia que tinha saudade e chorou. Vocês conseguiram retratar a realidade deles, banhada em sofrimento. Tive que pausar em vários momentos e traduzir para ela (...) todo o esforço que o governo está fazendo (...) Meus amigos da Rádio Nacional, é possível sentir do outro lado do rádio a dedicação, parabéns a todos os repórteres que fizeram essa série. Viva os 60 anos da Rádio Nacional, vocês são demais (...) O Brasil foi criado por mãos de imigrantes, não devemos esquecer disso."

Esses comentários e elogios foram enviados à Rádio Nacional FM para conhecimento e apreciação.

A manifestação que gerou o processo 10-FM-2018 veio de um ouvinte que também falou em relação às reportagens sobre a Venezuela:

"Gostaria de deixar um registro sobre uma série de reportagens que destaca a situação da Venezuela. É muito interessante a qualidade das informações e temas, e como sou ouvinte da rádio não poderia deixar de registrar esse elogio. Cada vez mais precisamos ouvir e, principalmente, ficarmos informados sobre a situação da pobreza ou crises desses países próximos ao Brasil. Parabéns pelas reportagens e continuem com esses trabalhos de excelência."

Os comentários e elogios desse ouvinte também foram enviados ao Radiojornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.

Uma ouvinte (processo 11-FM-2018) escreveu para dizer que está muito contente com a Rádio Nacional FM:

"Hoje (19/5) durante pesquisa em busca de informação sobre a eleição na Venezuela fui levada pelo Google até às notícias da antiga Radiobrás. Para minha surpresa, me deparei com um material extenso e amplo sobre o assunto. E, aqui vão dois elogios, o primeiro por ter um lugar na internet para armazenar os trabalhos e segundo pela qualidade das reportagens que foram ao ar, e que infelizmente não pude acompanhar na Rádio Nacional, talvez foram ao ar em horários que eu não estava atenta. Junto com o material da Nacional, me deparei com outros sites de notícias que fizeram reportagens também sobre o tema. Mas, a qualidade de informação da Rádio Nacional é outro nível, simplesmente um show de apuração! Estou muito orgulhosa de uma empresa pública da sociedade nos proporcionar tamanha riqueza! Por outro lado muito triste pela situação do país vizinho, ainda sim defendido por algumas pessoas venezuelanas, como descreveram nas reportagens. Meu forte abraço a todos! Aproveito para deixar um abraço para Luciano Barroso, e Miguelzinho que sou fã."

A Ouvidoria enviou esses comentários e elogios ao Radiojornalismo da EBC que produziu as matérias sobre a Venezuela para conhecimento e apreciação.

Nas palavras de outra ouvinte (processo 12-FM-2018), as matérias sobre a Venezuela estão "ótimas". A Ouvidoria agradeceu a mensagem.

Situação idêntica ocorreu com a mensagem de um ouvinte (processo 13-FM-2018), que se identificou como professor de Jornalismo da Universidade Federal da Bahia:

"Um olhar nos detalhes, descrever, e relatar. É o papel do repórter. (...) Há tempos que não escutava uma matéria jornalística merecedora de um elogio. Estamos em mundo imediatista (...) Somos bombardeados por notícias vazias, leads repetitivos, (...) É ilusão aqueles que acham que a internet abriu mais possibilidades de informação, hoje não passam de cópia e cola (...) Um veículo pauta o outro. Desculpem o desabafo, mas era preciso para justificar minha mensagem (...) Meus cumprimentos à toda equipe da Rádio Nacional, prova que a comunicação pública ainda respira, vive. Excelente apuração, ótimos depoimentos, sustentados por dados. Recebam meus mais since-

ros cumprimentos. Compartilharei com meus alunos. Onde posso encontrar a matéria para escutar novamente?"

Os comentários e elogios foram enviados ao Radiojornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.

Sobre a Rádio MEC MF, chegaram 11 manifestações ao longo do mês de maio. Na primeira delas, um ouvinte (processo 35-MF-2018) que mora no Rio de Janeiro, e que tenta identificar uma música escreveu:

"Ouvi na MEC FM 'Cinco peças de Alfonso X do Século...' Excelente! Pesquisei no Google, YouTube e nada encontrei. Poderiam me enviar o título correto e os dados dos músicos. Muito obrigado. Vocês sempre foram muito corretos (...)"

A Central de Atendimento ao Ouvinte - CAO da Gerência da Rádio MEC respondeu e a Ouvidoria encaminhou a mensagem:

"Para que possamos encontrar a informação solicitada, precisamos de mais alguns dados, como data e horário que o senhor escutou a referida música em nossa programação. Em tempo, como trata-se de informação sobre música veiculada em nossa rádio, pedimos gentilmente que o senhor estabeleça contato diretamente com a Central de Atendimento ao Ouvinte da Rádio MEC FM pelo e-mail: ouvinte@ebc.com.br; ou pelo telefone (21) 2117-6779; e também pelo WhatsApp (21) 99710-0537. Por meio desses canais, a emissora terá condições de prestar essa e outras informações sobre a nossa programação musical. Esclarecemos que essa Ouvidoria está à sua disposição para sugestões, críticas, reclamações e elogios que o senhor tenha a fazer sobre a programação da Rádio MEC FM."

Na mensagem de um ouvinte (processo 37-MF-2018) solicita informação sobre inscrição de uma canção no Festival de Música:

"Gostaria de saber se exclui o ineditismo de uma canção (impedindo, portanto, sua inscrição no Festival de Música Rádio MEC) o fato de ela integrar um álbum musical totalmente independente lançado no segundo semestre do ano passado (2017). A canção nunca foi veiculada em emissoras de rádio, TV, Web e demais plataformas digitais de emissoras, nem foi premiada em nenhum concurso ou festival de música, constando apenas de contas e perfis pessoais do autor e de plataformas digitais (Spotify, Deezer, iTunes, dentre outras)."

Segue a íntegra da resposta da Gerência da Rádio MEC FM:

"Conforme previsto em regulamento, o presente Festival entende por 'gravação de obras musicais inéditas' toda e qualquer obra musical (letra ou música) não veiculada em emissoras de Rádio, TV, Web e demais plataformas digitais de emissoras, excetuando contas e perfis pessoais, e que não tenha sido premiada em qualquer outro concurso ou festival de música, até a data de divulgação das músicas selecionadas pela Comissão Julgadora, na primeira etapa deste Festival. Posto isso e considerando que o senhor afirma nunca tê-la veiculada em outro meio que não em contas pessoais na web, e, tampouco, que a obra não foi premiada em outros festivais, o fato de a canção integrar um álbum gravado de forma independente não o impede de inscrevê-la no Festival."

O ouvinte agradeceu a resposta e a Ouvidoria se colocou à disposição.

Na mensagem de um ouvinte (processo 38-MF-2018) veio um elogio sobre o Concerto de Aniversário da Rádio MEC FM:

"Gostaria de parabenizar à produção do evento que ocorreu ontem na Sala Cecília Meireles, aqui no Rio de Janeiro, pela boa escolha no repertório da festa, passando pela história da rádio e nos trazendo uma aula de informação e cultura."

Para o ouvinte, a Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Rádio MEC para conhecimento e apreciação, agradeceu a audiência e participação.

Uma ouvinte (processo 39-MF-2018) escreveu:

"Ontem, eu tive a grande satisfação de assistir ao primeiro concerto da série Concerto MEC Ao Vivo - Especial MEC FM 35 anos, no Teatro Dulcina, no Rio de Janeiro, com o Quarteto de Cordas da UFF [Universidade Federal Fluminense]. Tive o prazer de conhecer pessoalmente o Toni, a Adriana, o Rodrigo, todos fazem parte desta equipe maravilhosa, que me oferece gentileza, afeto, dedicação, detalhes sobre cada obra apresentada, além de uma programação musical de excelência. O critério para a seleção do repertório é do mais alto nível, ao mesmo tempo em que há uma preocupação com o ouvinte que está se iniciando na música de concerto, há um cuidado em apresentar compositores menos conhecidos para aqueles que já têm mais intimidade com esse tipo de música. Agora mesmo, eu estou em casa, ouvindo o programa Concerto MEC FM, uma bela interpretação dos Concertos nº 13 e 14 de Mozart, um dos meus compositores preferidos, com o pianista Adriano Jordão. Parece que o programa foi dedicado a mim, rs. Bom, nunca é dispensável lembrar que a 'voz' do rádio chega aonde nada mais alcança e a força desta mídia não deve ser negligenciada pelos que comandam as redes de comunicação brasileiras, muito menos por uma estatal, como é o caso da EBC - Empresa Brasil de Comunicação."

A ouvinte foi informada que seus comentários e elogios foram enviados à Gerência de Programação da Rádio MEC para conhecimento e apreciação.

Um senhor (processo 40-MF-2018), do Rio de Janeiro, reclamou "da falta de atualização do site da MEC". Ele informou que costuma escutar as músicas e acompanhar a *playlist* no site, e solicita que seja atualizado. Também sugere que alguns locutores (não quis citar nomes) melhorem a dicção. "Alguns têm a voz muito grave e dificulta o entendimento."

Essa manifestação foi juntada ao (processo 42-MF-2018) por se tratar do mesmo ouvinte e mesmo teor, em que fala sobre a importância da identificação por escrito de autores e intérpretes:

"Não preciso falar sobre a enorme importância da Rádio MEC FM, única emissora de música clássica na educação de quem queira iniciar ou aprimorar seus conhecimentos nesse importantíssimo setor da cultura. Não preciso falar também, por óbvio, da necessidade da clara identificação dos nomes de autores e executores de cada obra tocada. Quando os locutores pronunciam seus nomes em língua estrangeira é quase impossível - principalmente aos iniciantes entender bem de quem se trata. Por isto a divulgação dos programas por escrito é importantíssima. Não é necessário que seja feita com grande antecedência. Na manhã de cada dia, ou na véspera, já permite que se ti-

rem cópias. Quem lhes escreve é um médico aposentado que, por experiência própria e por lidar com muitos jovens da família ou amigos, conhece bem o problema."

A Diretoria de Produção e Conteúdo – Dipro informou que fez contato com a Gerência da Rádio MEC FM e repassou as críticas sobre a pronúncia de alguns locutores. Em relação à *playlist*, essa mesma Gerência informou que *"no momento, não temos previsão de retorno da publicação da programação musical diária da Rádio MEC FM no site. Enquanto isso, os dados sobre os nomes das músicas, estão sendo publicados, mensalmente, no endereço eletrônico www.ebc.com.br/institucional/acessoainformacao/planilha-de-execucaomusical"*

O ouvinte do processo 44-MF-2018 escreveu mensagem em busca de informação sobre o Festival de Música:

"A respeito do Festival de Música 2018, gostaria de saber sobre a possibilidade de inscrição e envio das minhas composições através de alguma plataforma da internet. É possível, ou apenas o envio em CD? Obrigado!"

A resposta veio da Gerência da Rádio MEC:

"Agradecemos o seu contato e esclarecemos que nesta edição do Festival de Música Rádio MEC é necessário o envio do CD com a(s) música(s) inscrita(s). O senhor pode enviar pelos Correios ou fazer a entrega pessoalmente na sede da emissora. Aproveito para informar que estamos trabalhando para que, a partir do próximo Festival, tenhamos as condições necessárias para receber as inscrições totalmente on-line."

Em outra manifestação para a MEC FM, um ouvinte (processo 48-MF-2018) do Rio de Janeiro enviou mensagem para fazer uma crítica e uma sugestão:

"A Rádio MEC se anuncia como a rádio de música clássica do Brasil, um anúncio pretensioso, considerando o tamanho de nosso país. Penso que os administradores da Rádio MEC não têm presente que o Brasil é uma federação e que outros estados, principalmente São Paulo, podem ter emissoras com o mesmo propósito de música clássica. Aliás, a Rádio MEC transmite programas da Fundação Anchieta, cuja finalidade é estimular a cultura nacional (pela cultura dos que vivem em nossa terra, pelo progresso do Brasil, dizia a rádio MEC). Assim sendo, sugiro à rádio que substitua seu slogan por outro mais apropriado a um país do tamanho do Brasil 'Rádio MEC, a rádio que divulga a música de qualidade'. Ouço a Rádio MEC com frequência e pretendo continuar a fazê-lo, mesmo que vocês não levem este e-mail em consideração."

A Ouvidoria agradeceu a audiência e a participação, e informou que os comentários e sugestão foram enviados à Gerência da Rádio MEC/FM para conhecimento e apreciação.

Sobre o Festival da Rádio MEC AM, chegaram duas manifestações. Em uma delas, um ouvinte (processo 6-MA-2018) escreveu:

"Gostaria de saber se haverá a Edição 2018 do Festival da Rádio MEC. Se houver, quando será? Inscrevi a música 'Palavras Cegas' no Festival de 2017, que chegou na semifinal, o que considero um bom resultado. Em 2018, pretendo inscrever 'Impressão'. Ambas estão no spotify. Eu gostaria

de saber se elas poderiam ser executadas em algum programa da Rádio MEC AM, como 'Todas as Vozes', 'Bate-Papo Ponto Com', 'Fim de Tarde'. Agradeço desde já a atenção e a oportunidade."

A Gerência de Programação da Rádio MEC AM RJ respondeu:

"O Festival de Música Rádio MEC 2018 está com as inscrições abertas até o dia 4 de junho. No link abaixo, o senhor pode ter acesso à ficha de inscrição e ao regulamento. Essa é uma boa oportunidade para apresentar o seu trabalho e tê-lo veiculado em nossa programação musical - radios.ebc.com.br/festivaldemusica/radiomec/inscricoes2018"

O processo 7-MA-2018 foi gerado em decorrência da mensagem de um ouvinte que reside no bairro Vila Valqueire, no Rio de Janeiro, que telefonou para a Ouvidoria pedindo informações à Rádio MEC AM RJ sobre o motivo de a rádio não falar de Chiquinha Gonzaga na sua programação. *"Existe alguma polêmica? Por que não se fala da sua história?"*

A Ouvidoria encaminhou a resposta da Gerência da Rádio MEC:

"Esclarecemos que não há qualquer polêmica envolvendo a compositora, pianista e maestrina brasileira Chiquinha Gonzaga. No ano passado, fizemos várias homenagens para lembrar os 170 anos de nascimento dela (17 de outubro de 1847). Produzimos e veiculamos vinhetas, spots e vários programas com suas músicas, história de vida e trajetória artística. No nosso playlist há diversas músicas da maestrina, como Lua Branca, Atraente, Machuca, Santa, A Brasileira, Cordão Carnavalesco, Menina Faceira, Não Venhas, Água de Vintém, Corta-Jaca. Muitas vezes, interpretadas por consagrados nomes da nossa MPB, como Emílio Santiago, Adriana Calcanhoto, Alcione, Zélia Duncan, dentre outros. Caso o senhor queira ouvir uma música específica de Chiquinha Gonzaga durante a nossa programação musical, não hesite em estabelecer contato com a Central de Atendimento ao Ouvinte para fazer o seu pedido por meio dos seguintes canais: telefone (21) 2117-6779; WhatsApp (21) 99864-0238; e o e-mail ouvinte@ebc.com.br"

Um ouvinte (processo 1-MB-2018) da Rádio MEC AM Brasília enviou mensagem para a Ouvidoria com um pedido singular:

"Queria pedir a vocês que tocassem minha primeira música na rádio, nem que seja uma vez, se puderem. Obrigado!! www.palcomp3.com/mcket"

A Ouvidoria informou que o ouvinte poderia enviar sugestões para os e-mails da Rádio MEC AM/RJ: caca@radiomec.com.br e ouvinte@ebc.com.br | Rádio Nacional do RJ AM: ouvinte@ebc.com.br | Coordenação das Rádios de Brasília: centraldoouvinte@ebc.com.br. Informou ainda que a Rádio MEC AM Brasília é um repetidora da programação musical da MEC FM RJ.

Na mensagem de um ouvinte (3-MB-2018), ele escreveu:

"Parabéns pela programação da Rádio MEC 800 - BRASÍLIA. É um oásis nesse imenso deserto musical que se expande pelas rádios FM e AM! Desejo vida longa à emissora."

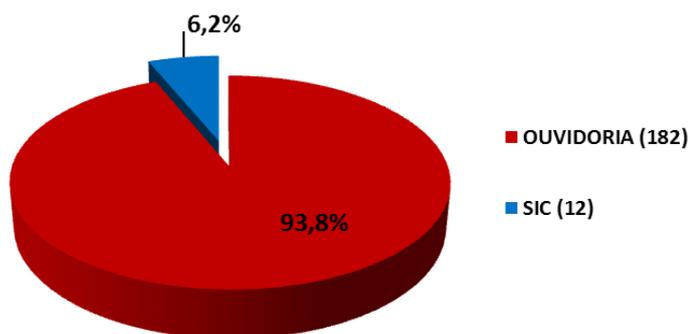
Esse dileto ouvinte recebeu a resposta padrão da Ouvidoria, que agradeceu a mensagem, a colaboração, e informou que o elogio foi encaminhado aos responsáveis pela rádio, para conhecimento.

Estadísticas de atendimento

Percentuais de atendimento no mês de maio

A Ouvidoria da EBC contabilizou 194 atendimentos, sendo 182 (93,8%) referentes ao atendimento da Ouvidoria e 12 (6,2%) ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos um aumento de 14% em comparação com o mês anterior, que registrou um total de 170 atendimentos.

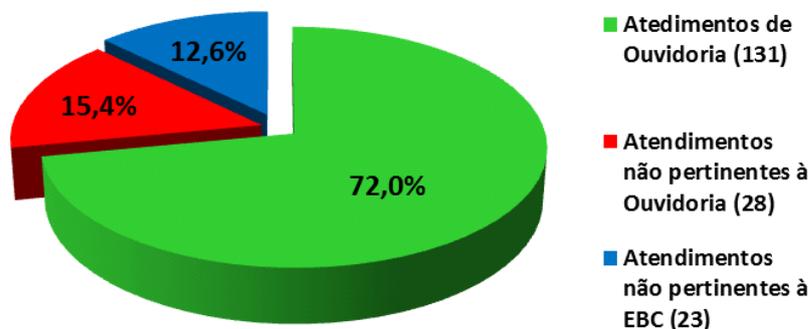
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUIDORIA/EBC

Das 182 manifestações enviadas à Ouvidoria, 131 (72%) referem-se aos veículos da EBC. As demais, 28 manifestações (15,4%), 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 23 manifestações (12,6%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, por não serem assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUIDORIA/EBC

As 131 manifestações referentes aos veículos EBC distribuem-se conforme demonstrado abaixo.

Manifestações por veículo

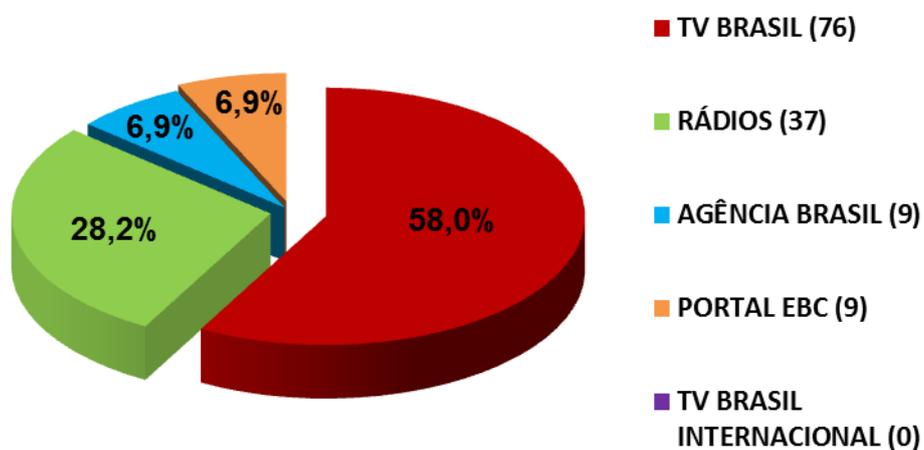
MAIO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	6	0	0	0	1	2	9
PORTAL EBC	7	0	0	0	1	1	9
RÁDIOS	14	9	9	1	0	4	37
TV BRASIL	20	4	16	0	11	25	76
TV BRASIL INTERNACIONAL*	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	47	13	25	1	13	32	131

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

*Apenas WebTV

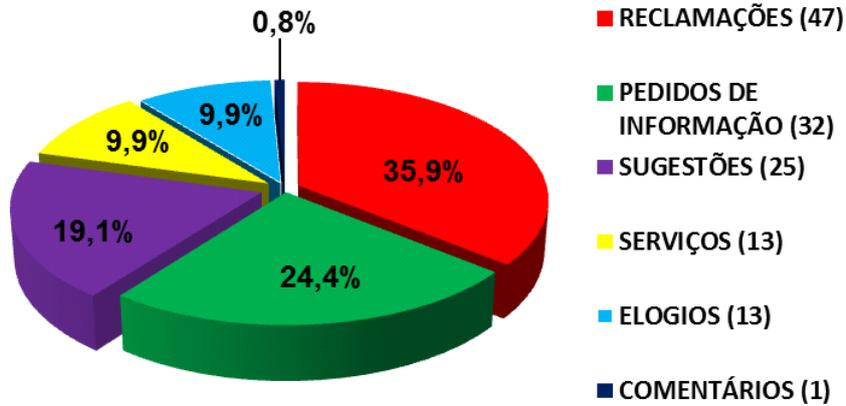
Os gráficos seguintes demonstram os percentuais de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos e de acordo com os tipos de manifestações.

Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de manifestações por categoria



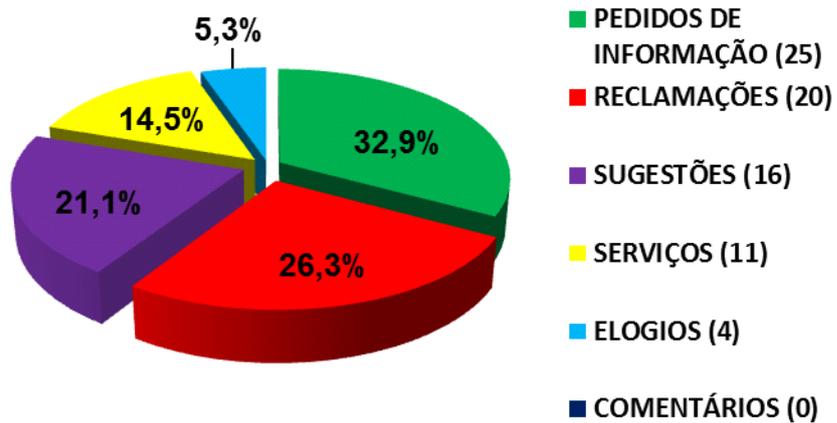
FORNTE: NAMBI - OUVIDORIA/EBC

Quantitativo de atendimentos por veículo

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em maio, 76 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação

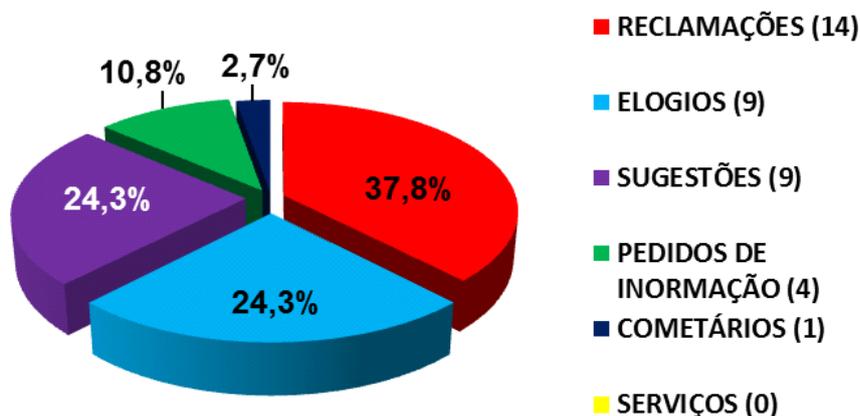


FORNTE: NAMBI - OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em maio, 37 manifestações dirigidas às emissoras de rádio. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação



FONTA: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

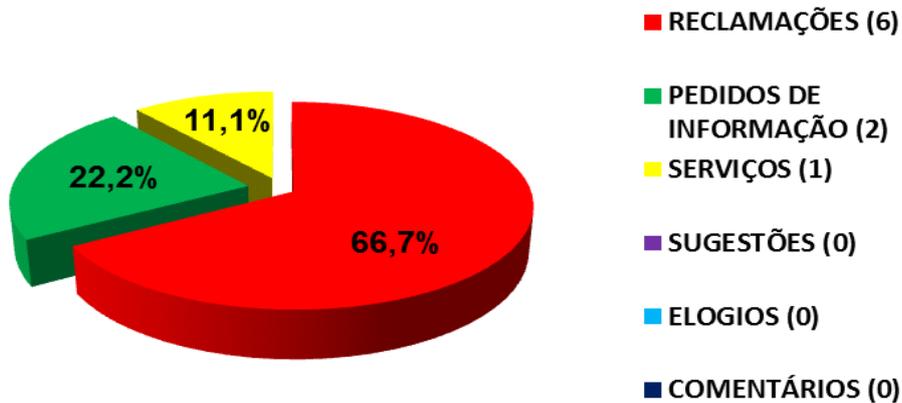
MAIO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	1	0	0	0	0	0	1
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	1	1	1	0	0	0	3
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	1	0	0	0	0	1	2
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	4	2	2	0	0	3	11
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	4	0	0	0	0	0	4
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	2	1	3	0	0	0	6
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	0	0	3	0	0	0	3
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	1	5	0	1	0	0	7
Total	14	9	9	1	0	4	37

FONTA: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Agência Brasil

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

Percentual por tipo de manifestação

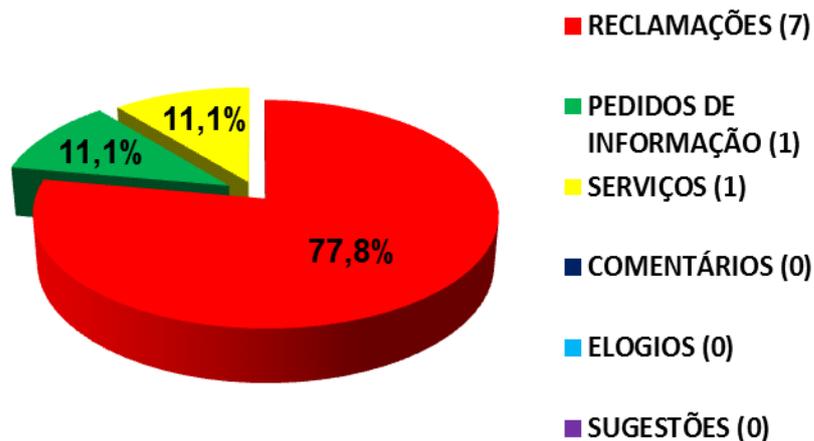


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

Chegaram à Ouvidoria nove 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

TV Brasil

Reclamações

Reclamações – TV Brasil	Total
Problemas com sinal	14
Programação da TV Brasil	2
Retransmissora	1
Programa <i>Sem Censura</i>	1
Programa <i>Roda Viva</i>	1
Erro ortográfico em chamada de matéria	1
Total	20

Elogios

Elogios – TV Brasil	Total
Programa <i>Stadium</i>	1
Programa <i>Segue o Som</i>	1
Programa <i>Todas as Bossas</i>	1
Programa <i>Cenário Econômico</i>	1
Total	4

Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – TV Brasil	Total
Sinal e sintonia	8
Cópia de programa ou como assistir novamente	4
Informação sobre programas	4
Programação da TV Brasil	4
Informações sobre como encontrar conteúdos no portal da TV Brasil	2
Participação em programa	1
Informação sobre acessibilidade	1
Contato	1
Total	25

Sugestões

Sugestão – TV Brasil	Total
Pauta/entrevista para programas	5
Programação da TV Brasil	5
Reprise de programas	3
Programação infantil	1
Expansão de sinal	1
Maior representatividade nos telejornais	1
Total	16

Agência Brasil

Reclamações

Reclamações – Agência Brasil	Total
Informação errada em matéria	2
Erro de português/digitação em matéria	2
Foto errada ou mal dimensionada	2
Total	6

Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Agência Brasil	Total
Informações adicionais sobre matéria	1
Portal da Agência Brasil	1
Total	2

Portal da EBC

Reclamações

Reclamações – Portal da EBC	Total
Transmissão das rádios via web	3
Problemas com "captcha"	2
Questões Enem	1
Título de matéria no portal das rádios	1
Total	7

Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – Portal da EBC	Total
Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Audiovisual - Prodav	1
Total	1

Emissoras de Rádios

Reclamações

Reclamações – Rádios	Total
Horário de transmissão do sinal da Rádio Nacional da Amazônia	4
<i>Playlist</i> da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro	2
Programação da Rádio Nacional de Brasília	1
Informação errada em conteúdo da Rádio Nacional de Brasília	1
Falta de atualização nos conteúdos do portal da Rádio MEC FM	1
Reclama da voz baixa e pronúncia dos nomes de compositores e músicas	1
Sinal da Rádio Nacional de Brasília	1
Cadastro no portal da Radioagência	1
Sinal da Rádio MEC Brasília	1
Programação da Rádio MEC AM	1
Total	14

Elogios

Elogios – Rádios	Total
Jornalismo da Rádio Nacional FM	5
Concerto MEC ao Vivo – Especial 35 anos MEC FM	2
Programação da Rádio MEC Brasília	1
Programa <i>Tarde Nacional</i>	1
Total	9

Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Rádios	Total
Festival de Música	3
Informação sobre música da Rádio MEC FM	1
Total	4

Sugestões

Sugestões – Rádios	Total
Programação da Rádio Nacional de Brasília	2
Programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	3
Ouvir música na Rádio MEC Brasília	1
Alterar o slogan da Rádio MEC FM	1
Volta de apresentadora da Rádio Nacional de Brasília	1
Melhorar dicção de locutores da Rádio MEC FM	1
Total	9

Processos penderes

Área Encaminhada	TOTAL
Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia	9
Diretoria de Jornalismo	4
Superintendência da TV Brasil e Rede	2
Gerência Executiva de Marketing e Negócios	2
Gerência Executiva de Serviços	1
Gerência de Produção e Conteúdo (Rádios)	1
TOTAL	19

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

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

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo:

- 1 pedido de informações adicionais sobre matéria da Agência Brasil;
- 1 reclamação de informação errada em matéria da Agência Brasil;
- 1 reclamação de erro de português em matéria da Agência Brasil;
- 1 pedido de informação sobre contato com jornalismo das rádios e Agência Brasil*.

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

- 1 reclamação sobre retransmissora;
- 1 pedido de informação sobre sinal digital.

Processos pendentes de resposta da Gerência Executiva de Marketing e Negócios:

- 1 pedido de informação sobre reprodução de conteúdo da Agência Brasil;
- 1 pedido de informação sobre o programa A3P.

Processo pendente de resposta da Gerência Executiva de Serviços:

- 1 pedido de informação sobre o programa *A Voz do Brasil*.

Processo pendente de resposta da Gerência de Produção e Conteúdo (Rádios):

- 1 pedido de informação sobre programação esportiva durante a Copa do Mundo.

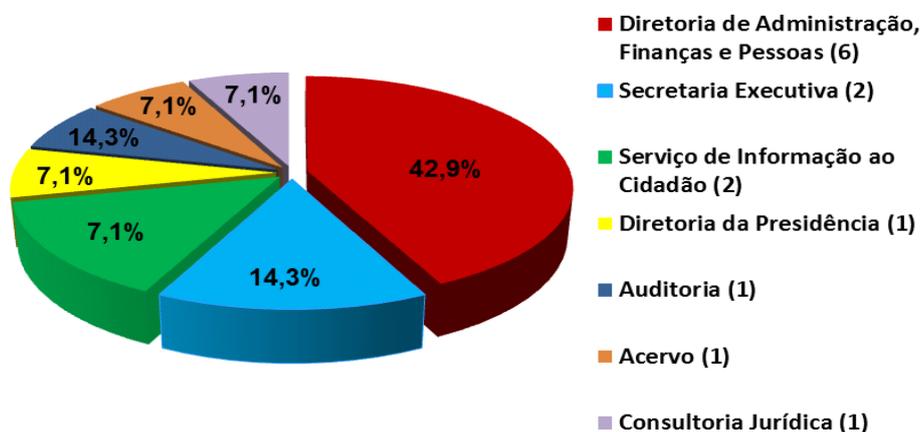
* O processo envolvia as coordenações de rádio das praças do Distrito Federal e do Rio de Janeiro, além da Diretoria de Jornalismo. As duas primeiras já se pronunciaram.

OBS: Processos pendentes de resposta verificados até 8/6/2018, às 12h.

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 no gráfico 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.