

RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA

Janeiro-Fevereiro/2023

Ouvidor

Cristiano Mendonça Pinto

Ouvidores adjuntos

Ana Cristina Santos

Érica Santana

Talita Cavalcante

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Júlio Lacerda

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Ligya Carvalho

Wêdson França

Secretária

Sandra Scheiner

▶ Sumário

Apresentação.....	4
Sistema de Atendimento.....	5
TV Brasil.....	10
Agência Brasil.....	20
Rádios EBC.....	30
TV Brasil Play.....	42
Gestão EBC.....	48
Rádios EBC - Aplicativo.....	53
Radioagência Nacional.....	55
Portal EBC.....	59

▶ Apresentação

Norteadas pela Deliberação nº 12/2021 do **Conselho de Administração (Consad)** da **Empresa Brasil de Comunicação**, a **Ouvidoria da EBC** apresenta o Relatório Bimestral referente aos meses de janeiro e fevereiro de 2023.

O documento reúne os números de atendimento e as demandas enviadas pelos cidadãos que se comunicaram com a **EBC** no período, juntamente com análises dos processos mais relevantes.

Com foco no aperfeiçoamento da prestação do serviço público da Empresa, este relatório tem o objetivo de destacar a opinião do público acerca dos produtos ofertados, contribuindo para a valorização da cidadania e o aprimoramento da gestão da **EBC**.



► Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** da **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** recebeu 927 demandas ao longo dos meses de janeiro e fevereiro de 2023, resultando em um pequeno aumento de 0,3% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram registrados 924 atendimentos.

Com alta de 23,7%, destaca-se como tipo de atendimento mais numeroso o “Fale com a Ouvidoria”, que traz apenas as manifestações do público diretamente relacionadas à gestão e aos **Veículos EBC**. De um período a outro, o número de atendimento passou de 459 para 568. Esse recorte é o mais relevante para alta gestão da Empresa, uma vez que reúne as mensagens dos cidadãos que realmente tinham a intenção de se comunicar com a **EBC**.

As chamadas demandas “Improcedentes” registraram a maior queda nas interações do público com a **Ouvidoria**: -38,6% (de 373 para 229). Esse grupo reúne mensagens que não guardam ligação direta com os serviços ofertados pela Empresa. Em geral, abordam apenas os temas tratados nos conteúdos disponibilizados nas diversas plataformas.

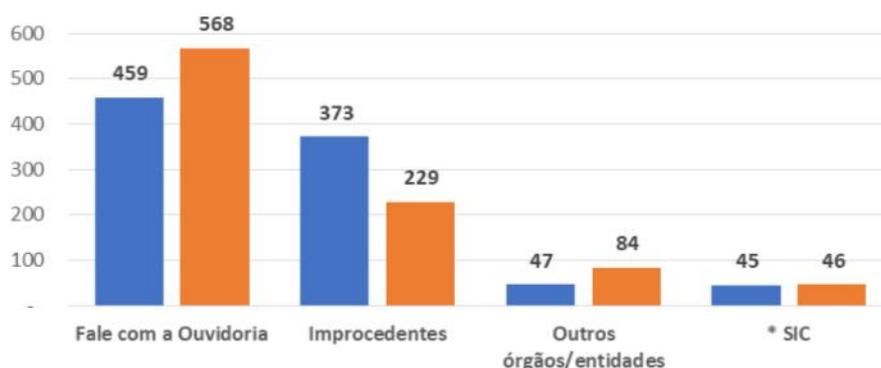
O item “Outros órgãos/entidades” apresentou variação positiva de 78,7%, ao saltar de 47 para 84 manifestações. Mesmo citando ações desenvolvidas por outras instituições da Administração Pública, essas mensagens mostram a relevância da Empresa no diálogo social, pois foi à **EBC** que o público recorreu.

Menos numerosas entre as manifestações, as demandas recepcionadas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) cresceram 2,2%. Esses pedidos, feitos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), tiveram aumento de um registro no período, de 45 para 46.

Veja detalhamento em tabelas e gráficos abaixo:

Atendimento	Janeiro-Fevereiro 2022		Janeiro-Fevereiro 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Fale com a Ouvidoria	459	49,7%	568	61,3%	23,7%
Improcedentes	373	40,4%	229	24,7%	-38,6%
Outros órgãos/entidades	47	5,1%	84	9,1%	78,7%
* SIC	45	4,9%	46	5,0%	2,2%
Total	924	100%	927	100%	0,3%

Atendimento Geral - 1º Bimestre 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

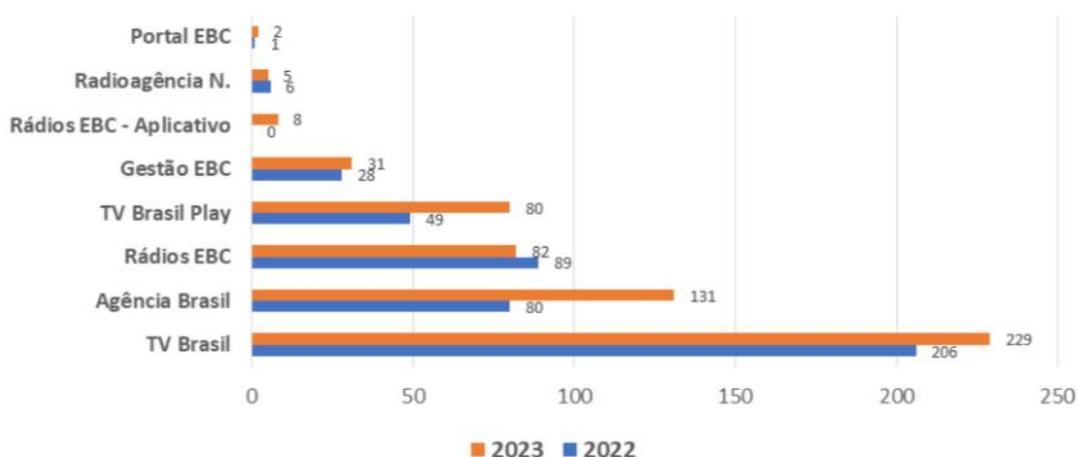
■ JAN/FEV 2022 ■ JAN/FEV 2023

Fale com a Ouvidoria

Tipo de manifestação por plataforma/veículo - Janeiro-Fevereiro 2022 x 2023

Veículo	Elogio		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL		%		Variação	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	Quant.	%
TV Brasil	20	10	54	52	92	135	40	32	206	229	44,9%	40,3%	23	11,2%
Agência Brasil	20	41	13	52	30	21	17	17	80	131	17,4%	23,1%	51	64%
Rádios EBC	11	13	37	16	35	48	6	5	89	82	19,4%	14,4%	-7	-8%
TV Brasil Play	1	1	14	10	33	66	1	3	49	80	10,7%	14,1%	31	63%
Gestão EBC	1	0	3	3	23	28	1	0	28	31	6,1%	5,5%	3	11%
Rádios EBC - Aplicativo	0	2	0	4	0	2	0	0	0	8	0,0%	1,4%	8	
Radioagência Nacional	0	1	1	3	5	1	0	0	6	5	1,3%	0,9%	-1	-17%
Portal EBC	0	0	0	0	1	2	0	0	1	2	0,2%	0,4%	1	100%
Total	53	68	122	140	219	303	65	57	459	568	100%	100%	109	24%

Manifestação por veículo - Janeiro-Fevereiro 2022 x 2023



Entre os **Veículos EBC**, a **TV Brasil** foi o que mais recebeu mensagens do público no primeiro bimestre de 2023, respondendo por, praticamente, 40% das demandas. As manifestações aumentaram 11,2%, ao passar de 206 para 229. É também o que mais recebeu solicitações (135) e sugestões (32) no período. A emissora detém, junto com a **Agência Brasil**, o maior número de reclamações: 52.

Acendem sinal de alerta para a gestão, no período, queixas devido a falhas do sinal da **TV Brasil**, principalmente no estado de São Paulo. Telespectadores reclamam especialmente de interrupções na transmissão e da dificuldade em sintonizar o canal. Também são críticas do público a ausência de legendas em determinados programas, a repetição de conteúdos e questões envolvendo telenovelas.



Ao reunir 131 manifestações, a **Agência Brasil** ocupa a segunda posição no quantitativo de demandas recebidas no primeiro bimestre de 2023. A interação dos leitores com a **Ouvidoria** aumentou 64%. Com 41 mensagens positivas, o site é o veículo mais elogiado da **EBC**.

Destaque no período analisado foi a participação social decorrente do uso da linguagem neutra na notícia **Parlamentares eleitos reúnem-se pela primeira vez em Brasília**. O assunto, publicado pela **Agência Brasil** para marcar o Dia Nacional da Visibilidade Trans, resultou em 67 manifestações. Esse número mostra que o tema é de interesse público.

Notícias TVBrasil TVBrasilPlay EBCRádios Carta de Serviços

AgênciaBrasil

Português

Parlamentares eleitos reúnem-se pela primeira vez em Brasília

Encontro antecede o Dia Nacional de Visibilidade Trans

Publicado em 21/01/2023 - 19:43 Por Ana Graciela Aguiar* - Repórter da TV Brasil - Brasília

Discutir os desafios da comunidade LGBTQIA+. Este foi o objetivo do 1º Encontro de **LGBT+eleitos** realizado nos dias 20 e 21 de janeiro em Brasília. O evento reuniu parlamentares eleitos para a Câmara dos Deputados e também para as Assembleias Legislativas dos Estados. O encontro antecede o Dia Nacional de Visibilidade Trans, lembrado em 29 de janeiro.

A deputada federal Duda Salabert, eleita pelo PDT de Minas Gerais, é uma das duas parlamentares transexuais eleitas que vai atuar no Congresso Nacional e que estava no evento. A professora de literatura foi a vereadora mais votada em Belo Horizonte, nas eleições de 2020, e agora assume um desafio ainda maior: levar as pautas defendidas pela comunidade para a Câmara.

Rádio Nacional

#VEMOUVIR

Baixe agora e comece a usar

Disponível no Google Play

Baixe na App Store



As **Rádios EBC** estão no terceiro lugar na lista, com 82 mensagens – sete a menos do que o recebido no primeiro bimestre de 2022 (- 8%). Pontos positivos são a queda de 56,7% no número de reclamações e o aumento de 18,2% nos elogios enviados pelos ouvintes da **MEC** e **Nacional**.

Entre as principais preocupações dos ouvintes estão problemas de sinal na transmissão das emissoras, retirada de programas do ar, mudanças na disponibilização de radionovelas, veiculação de programas gravados em vez de transmitidos ao vivo. Nas mensagens positivas, destaca-se a abrangência do sinal da **Nacional da Amazônia**, comprovada pela imensa quantidade de solicitações de cartões QSL por parte de radioamadores de todo o mundo. Há ainda manifestações que enaltecem a qualidade da programação e do trabalho dos apresentadores.



Plataforma que leva para os celulares a programação exibida na TV, o aplicativo **TV Brasil Play** registrou aumento de 63% no número de demandas. Eram 49 e agora são 80. Chamam a atenção as solicitações de providência que dobraram de ano para o outro, ao passar de 33 para 66.

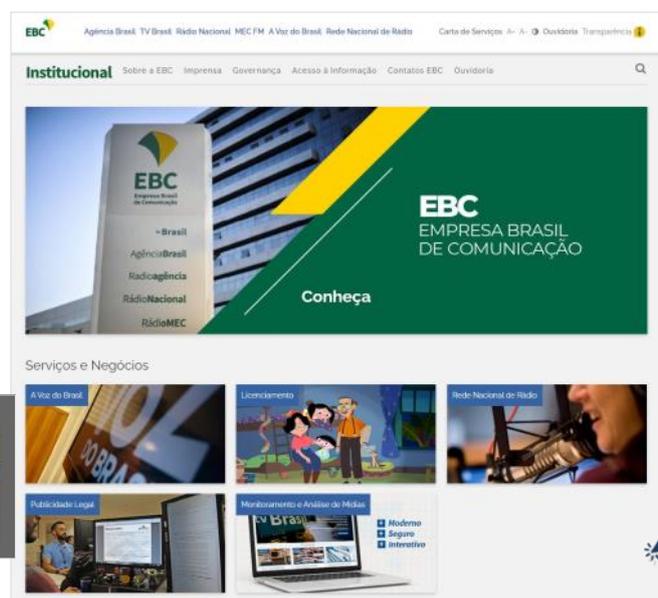
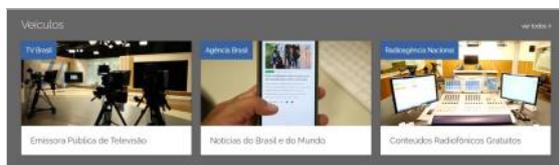
Os questionamentos tratam principalmente da demora na atualização de conteúdos e da dificuldade de localizar vídeos no app. Os usuários pedem ainda acesso a temporadas anteriores de algumas séries e programas antigos que já não estão mais na grade de programação da **TV Brasil**, além de solicitar o aplicativo para TV Smart.



Completam a lista de manifestações por veículo a **Radioagência Nacional** (cinco mensagens) e o **Portal EBC** (duas demandas). Com oito processos, há ainda o aplicativo **Rádios EBC**, último a compor o *ranking* e que, por isso, não dispõe de comparativo.



O item **Gestão EBC** agrupa mensagens referentes às áreas administrativa, operacional e de serviços/negócios da Empresa. Foram recebidas três manifestações a mais que no primeiro bimestre de 2023: passaram de 28 para 31.



Tipos de demanda

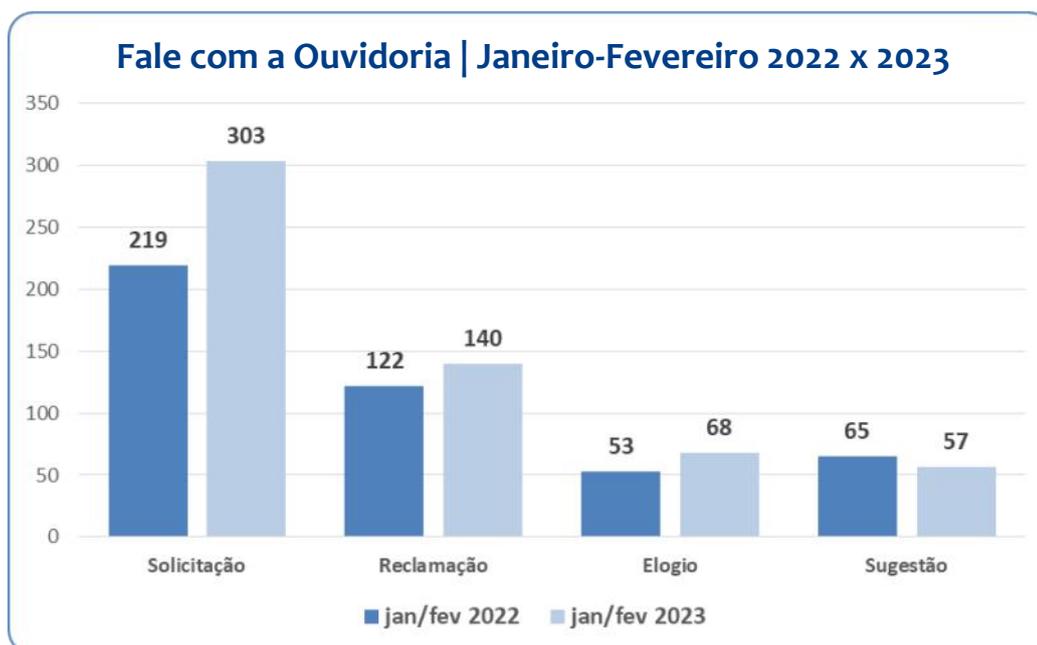
Como já mencionado, aumentou, de forma geral, a interação do público com a **EBC** via **Ouvidoria**. O total de mensagens passou de 459 para 568, apresentando alta de exatos 23,7%.

Com variação positiva de quase 40%, as solicitações permanecem como as manifestações mais numerosas.

As queixas aparecem na sequência, com alta de praticamente 15%. Os elogios cresceram mais: cerca de 30%.

Único tipo de demanda a apresentar queda, as sugestões fecharam o bimestre com oito mensagens a menos (- 12,3%).

Tipo de Manifestação	Janeiro-Fevereiro 2022	Janeiro-Fevereiro 2023	Variação
Solicitação	219	303	38,36%
Reclamação	122	140	14,75%
Elogio	53	68	28,30%
Sugestão	65	57	-12,31%
Total	459	568	23,75%



Observações Relevantes

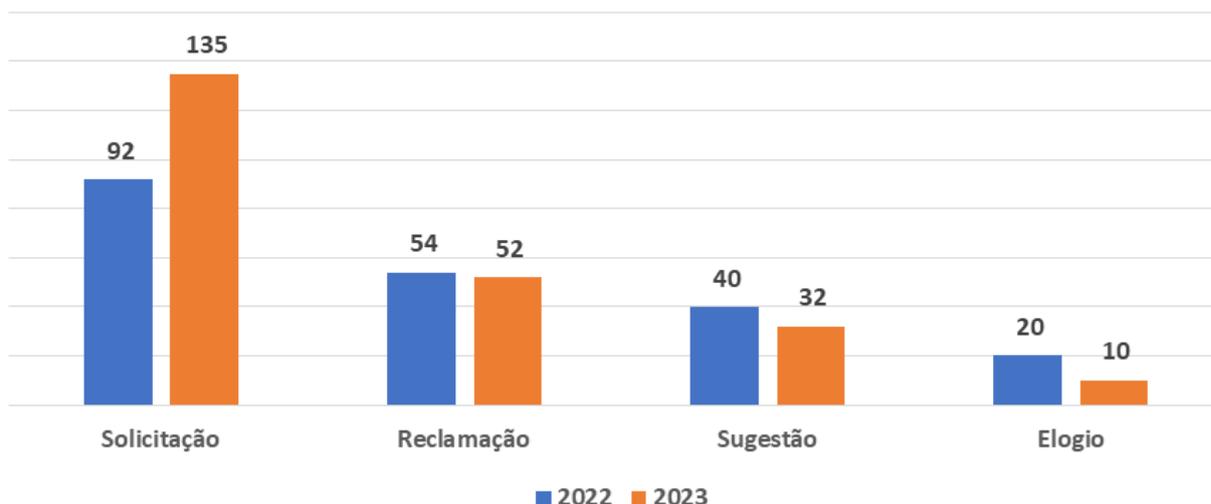
- ▶ Processos sem resposta estão dentro do prazo legal e em tramitação;
- ▶ Elogios recebem resposta com a informação de seu encaminhamento à área responsável, além do agradecimento pelo acesso aos serviços e aos conteúdos ofertados pela EBC;
- ▶ Demandas sobre assuntos relacionados podem ter apenas uma resposta que é apresentada ao final da sequência de processos correlatos;
- ▶ Os textos das respostas ao cidadão são apenas um resumo da comunicação da Ouvidoria com o público da EBC.

Nos dois primeiros meses de 2023, a **Ouvidoria** recebeu 229 demandas do público da **TV Brasil**. O número representa aumento de 11,2% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 206 manifestações.

Com exceção das solicitações, cujo crescimento em relação a 2022 é de 46,7%, observa-se diminuição nas demais manifestações em janeiro e fevereiro deste ano. Chama a atenção a queda à metade no quantitativo de elogios, de 20 para 10.

Tipo de manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	92	44,7%	135	59,0%	46,7%
Reclamação	54	26,2%	52	22,7%	-3,7%
Sugestão	40	19,4%	32	14,0%	-20,0%
Elogio	20	9,7%	10	4,4%	-50,0%
Total	206	100%	229	100%	11,2%

Manifestações TV Brasil - 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

Solicitação

Respondendo por exatos 59% das 229 demandas neste primeiro bimestre, as solicitações estão entre as mensagens mais frequentes recebidas pela **Ouvivoria** acerca da **TV Brasil**. Sobressaem aquelas referentes a conteúdo de entretenimento voltadas para a exibição da novela *A Terra Prometida*, a continuação de *Os Imigrantes* e a reprise da série *Os Mosqueteiros*.

Também se destacam entre as solicitações, problemas de sinal respondem por quase 30% (40 mensagens) das demandas recebidas para a emissora nesse período. As manifestações chegaram de diversas partes do país, como Cuiabá/MT, Jupi/PE, Aracajú/SE, João Pessoa/PB, Natal/RN, Poços de Caldas/MG, Jacarepaguá/RJ e São Paulo/SP. Algumas dessas regiões são abrangidas pelo sinal direto da TV Brasil e outras por afiliadas locais.



Solicitação	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	52
Sinal/sintonização	40
Grade de programação	14
Marketing, negócios e serviços	13
Conteúdo jornalístico	5
Conteúdo infantil	5
Outros conteúdos	2
Administrativo	2
Conteúdo esportivo	1
Programação especial	1
Total	135

Protocolo nº 00112.000294/2023-15

Gostaria que o sinal da TV Brasil fosse reestabelecido na cidade de Jupi/PE, onde há aproximadamente 15 dias está ausente. O sinal faz parte do mix de canais disponibilizados pelo programa Digitaliza Brasil, por meio do canal físico 40 e virtual 2.1. Na prefeitura do município, ninguém tem conhecimento de quem possa resolver esse problema. Agradeço pela atenção e aguardo retorno.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a cidade de Jupi/PE foi contemplada pelo programa Digitaliza Brasil, vinculado ao Ministério das Comunicações, conforme a portaria MCOM Nº 2.524, DE 4 DE MAIO DE 2021. (<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-mcom-n-2.524-de-4-de-maio-de-2021-317928590>). Dessa forma, os canais que tratam do referido programa são geridos pelas instituições contratadas pela Anatel/Ministério das Comunicações, as quais cuidam da implantação nas localidades contempladas. Porém, a Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV já comunicou os responsáveis a respeito do ocorrido.

Protocolo nº 00112.000419/2023-07

Sou de Aracajú/SE, e na semana passada estava passando a TV Brasil, mas esta semana não está mais. Fiz pesquisa para buscar o canal e nada aconteceu. Por favor, ajude. Gosto do canal, é muito bom.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a emissora afiliada da EBC na localidade é a TV UFS. Em contato com o Diretor responsável, foi-nos informado que tiveram problemas técnicos, porém imediatamente a equipe foi acionada para regularização, retornando assim, o sinal em sua perfeita transmissão. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos das seguintes maneiras: (foram informados todos os meios pelos quais a TV Brasil pode ser sintonizada).

Protocolo nº 00112.000401/2023-05

Sou morador da cidade de Marília, interior de São Paulo. Em minha residência, recebia o sinal da TV Brasil por meio dos canais abertos 51.1 e 51.2, em HD. Eis que do nada saíram do ar. Na pesquisa pelo Google e site da EBC, conta que o número mudou para o estádio de São Paulo, sendo o canal 1.0. Porém, mesmo fazendo a busca automática de canais e ajustes na antena, ainda não consegui. Gostaria de saber se houve algum bloqueio para nossa região ou que o problema seja resolvido. Sou um telespectador assíduo da TV Brasil, pois é impossível assistir aos outros canais.



EBC Divulgação

Resposta

A Gerência Executiva de Engenharia informa que uma equipe técnica será deslocada nesta semana para verificação e tratamento para que o sinal retorne ao normal o mais breve possível. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos das seguintes maneiras: (foram informados todos os meios pelos quais a TV Brasil pode ser sintonizada).

Protocolo nº 00112.000798/2023-27

O que aconteceu que os canais de sinal aberto 1.1, 1.2, 1.3 e 1.4, em São Paulo/SP, não estão mais aparecendo? CEP: 05763-470.

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - SP informa que as transmissões da TV Brasil, no momento, encontram-se em condições normais e sugere, se possível, a verificação do sistema de cabos e antena da TV, e uma nova sintonia de canais. Caso o problema persista, pedimos que utilize o mesmo canal da Ouvidoria para nos informar o CEP do local, a data e a hora da ocorrência para que possamos realizar uma pesquisa de campo.

Protocolo nº 00112.000778/2023-56

Gostaria de assistir novamente à novela A Terra Prometida desde o início. É possível? Como faço?

Resposta

A Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que o contrato de licenciamento da novela A Terra Prometida autoriza a publicação dos episódios no aplicativo TV Brasil Play por um período de 30 dias, após sua exibição no canal da TV Brasil, e que, após esse prazo, cada episódio é automaticamente excluído do aplicativo.

Protocolo nº 00112.000121/2023-99

Vocês vão reprisar a segunda e terceira fases da novela Os imigrantes?

Resposta

A Gerência de Aquisição de Conteúdos e Parcerias informa que a TV Brasil obteve os direitos de transmissão apenas da fase exibida da novela Os Imigrantes (190 capítulos), que já se encerrou. No entanto, sua sugestão foi compartilhada com o setor para análise. A área ainda agradece sua mensagem e espera que continue sintonizado na nossa ampla programação, em que cada dia a TV Brasil tem buscado abrigar conteúdos com o intuito de agradar aos telespectadores.

Protocolo nº 00112.000388/2023-86

Quando volta Os Mosqueteiros?

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que a primeira temporada da série Os Mosqueteiros teve seu prazo de licenciamento encerrado, não sendo mais possível sua exibição na TV Brasil.

Reclamação

O sinal/sintonização e a Grade de programação ocupam a mesma posição no ranking de reclamações, cada um com 19 manifestações. As principais dizem respeito à qualidade, à interrupção do sinal, à chegada dele a alguma localidade ou à dificuldade em sintonizá-lo. A ausência de legendas em determinados programas, a retransmissão de conteúdos e questões envolvendo as telenovelas são destaques entre as críticas.

Dificuldade de captar o sinal da **TV Brasil** também foi tema de queixas. Das 52 reclamações, 36,54% dizem respeito ao descontentamento dos telespectadores com a recepção do sinal em suas localidades. São queixas vindas principalmente de regiões do estado de São Paulo, como Marília, Birigui, Jundiá, Praia Grande, Batatais, Echaporã.



Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	19
Grade de programação	19
Conteúdo de entretenimento	7
Marketing, negócios e serviços	3
Programação especial	2
Conteúdo jornalístico	1
Conteúdo esportivo	1
Total	52

Protocolo nº 00112.000152/2023-40

Telespectadora, via telefone, reclama do sinal da TV Brasil na cidade de Marília/SP. Ela recebe o sinal da emissora via Antena Digital, sinal aberto. TV Brasil 1 e 2 estão fora do ar desde domingo, 08/01/2023.

Resposta

A Gerência Executiva de Engenharia informa que uma equipe técnica será deslocada nesta semana para verificação e tratamento para que o sinal retorne ao normal o mais breve possível. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos das seguintes maneiras: (foram informados todos os meios pelos quais a TV Brasil pode ser sintonizada).

Protocolo nº 00112.000421/2023-78

Telespectadora reclama que, há um mês, não recebe o sinal da TV Brasil em Echaporã/SP, o que lamenta, pois gosta muito da programação. Ela assiste à emissora por meio do aparelho de conversor de TV digital, que foi distribuído pelo governo federal. CEP: 19.819-830.

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - SP informa que na sexta-feira, 24/02/2023, uma equipe técnica será deslocada até Marília para verificação e tratamento do problema de sinal na localidade, para que retorne ao normal o mais breve possível. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos das seguintes maneiras: (foram informados todos os meios pelos quais a TV Brasil pode ser sintonizada).

Protocolo nº 00112.000618/2023-15

Por telefone, telespectador de Batatais/SP reclama que a TV Brasil, canal 45.1, está há duas semanas sem áudio. Pede providências.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a emissora mencionada não compõe o quadro de afiliadas da EBC. Medidas estão sendo tomadas para a verificação de uso de conteúdos da TV Brasil sem a devida formalização. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos das seguintes maneiras: (foram informados todos os meios pelos quais a TV Brasil pode ser sintonizada).

Protocolo nº 00112.000766/2023-21

Quando terá TV Brasil em HD na Sky? Dia 25/02/2023, quando fui assistir na TV Brasil aos desfiles da Série Prata do Rio e das Campeãs de São Paulo, no Canal TV Brasil 23, na Sky, notei que a imagem parece ser SD, de apenas 480p de resolução. Considerei a qualidade de imagem tão ruim que desisti de ver o desfile das Escolas de Samba do Carnaval 2023 na TV Brasil. Pra TV LED 42", 50" ou 60", o canal precisa ter no mínimo 720p HD de resolução. E a Sky não é grátis.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV solicita as informações abaixo para melhor atendê-lo, caso o problema persista: 1. Nome e número do canal assistido (TV Brasil ou emissora afiliada); 2. Forma de recepção do sinal. Sinal aberto? Se for sinal via antena parabólica, favor informar. Sinal fechado? Mencionar o nome da operadora; 3. Nome da localidade, com CEP. Aguardaremos as informações para dar continuidade a seu atendimento.

Sugestão

Das 32 sugestões, metade é sobre conteúdo de entretenimento. Destacam-se a veiculação de novelas e séries exibidas por outras emissoras, indicações de acervos para a série Conhecendo Museus, pedido de reprise da série Os Mosqueteiros e das telenovelas bíblicas exibidas pela **TV Brasil**.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	16
Grade de programação	9
Conteúdo jornalístico	2
Marketing, negócios e serviços	2
Outros conteúdos	2
Conteúdo infantil	1
Total	32

Protocolo nº 00112.000059/2023-35

Chega de novelas bíblicas, vamos voltar com as novelas angolanas.

Protocolo nº 00112.000519/2023-25

Sou do Rio de Janeiro, adoro a programação da EBC, tanto as rádios quanto a TV Brasil. Estou sempre antenado. Sugiro que acrescentem o recurso de áudio 5.1. Seria ótimo, principalmente para filmes e concertos com essa tecnologia de áudio.

Resposta

A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia agradece o contato e informa que a sugestão foi encaminhada a área responsável para avaliação.

Protocolo nº 00112.000584/2023-51

Telespectador faz sugestões para a programação: Reprise da novela Os Imigrantes, colocar filmes de faroeste, desenhos antigos (Pica-Pau, Tom e Jerry) e Perdidos no Espaço.

Resposta

No âmbito da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), a grade de programação de seus veículos, incluindo a TV Brasil, são submetidos ao Comitê de Programação e Rede (CPR) da EBC, que é uma instância

colegiada consultiva e deliberativa. O CPR possui como uma de suas competências regimentais, avaliar a programação e os conteúdos dos diversos veículos da EBC, valendo-se de pesquisas e de outros instrumentos que possibilitem a verificação da adequação dos programas e faixas de programação, atendendo aos princípios e objetivos previstos na Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008. De todo modo, sua solicitação foi encaminhada ao setor competente da Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para análise e providências que julgarem necessárias.

Protocolo nº 00112.000219/2023-46

Quero parabenizá-los pela escolha da série Os Três Mosqueteiros. Apostas de vocês em conteúdos que chamem os jovens e tragam situações que mudem nossas visões sobre a emissora foi assertiva. Gostaria de sugerir que reprisassem a primeira temporada no horário das 6 horas da tarde e pedir encarecidamente que aumentem a grade de programação no estilo da série para jovens. Confesso que antes de Os Mosqueteiros nunca havia assistido à TV Brasil, não somente eu, mas também todos os meus amigos. Graças à série, passamos a acompanhar todas as tardes a programação. Fica aqui o meu pedido por mais séries desse tipo que valorizem a sede de cultura de nós jovens.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que, no âmbito da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), parte da programação da TV Brasil depende de licença contratada com os proprietários das obras. Assim, existe na Empresa um setor responsável em prospectar os conteúdos a serem contratados para as plataformas (TV, Rádio e web) e realizar as parcerias necessárias com entidades públicas e privadas para o qual foi encaminhada sua sugestão, para conhecimento e análise. Informa, ainda, que a grade de programação da TV Brasil e demais veículos, é submetida ao Comitê de Programação e Rede (CPR) da EBC, que é uma instância colegiada consultiva e deliberativa. O CPR possui como uma de suas competências regimentais, avaliar a programação e os conteúdos dos diversos veículos da EBC, valendo-se de pesquisas e de outros instrumentos que possibilitem a verificação da adequação dos programas e faixas de programação, atendendo aos princípios e objetivos previstos na lei de radiodifusão, nº 11.652, de 7 de abril de 2008. Informamos, ainda, que novos conteúdos estão em fase de negociação e licenciamento. Em breve, teremos muitas novidades na programação da TV Brasil.

Elogio

No primeiro bimestre de 2023, os telespectadores enviaram à **Ouvidoria** 10 elogios, dos quais, 50% referem-se à Conteúdo de entretenimento. Em janeiro, o único elogio foi direcionado ao programa *Brasil Visto de Cima*. Os outros quatro foram dirigidos às atrações *Belle Époque* e *As Fazendas Históricas*, *Índia Selvagem*, *Meu Pedaco de Brasil - Bento Gonçalves* e *Bloco Mulheres de Chico*. Os telespectadores também elogiaram a Grade de programação por apresentar conteúdos para toda a família e reportagens diferenciadas.

Elogio	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	5
Grade de programação	3
Conteúdo jornalístico	2
Total	10

Protocolo nº 00112.000357/2023-25

Acabo de assistir à matéria *Parlamentares LGBTQIA+: representatividade no Congresso Nacional*, em que, de maneira muito respeitosa, a equipe da EBC fez uma cobertura do encontro de parlamentares LGBTQIA+ eleites, que ocorreu em Brasília, em janeiro. Fico feliz que a equipe atendeu ao pedido das pessoas entrevistadas e utilizou a linguagem neutra na matéria. Fica registrada a minha admiração. Espero que ocorram mais matérias com essa postura respeitosa, que muito tem a contribuir para a inclusão de todes.

**Protocolo nº 00112.000086/2023-16**

Já tentei por outros meios, mas não consigo mandar uma mensagem para o responsável pela produção do programa *O Brasil Visto de Cima*. Trata-se de um elogio que me sinto na obrigação de fazer. Há muito tempo não assisto a um programa tão bem feito quanto este. Fiquei sabendo que a produção dele está paralisada, o que lamento profundamente. Especificamente sobre a última temporada é onde fica minha maior admiração. Ela possui um texto brilhante, redigido de forma criativa, cativante e com um profundo bom gosto. A narração do ator Caio Blat, então, é extraordinária. Ele consegue imprimir uma sensibilidade ao texto que nos remete de forma poética aos lugares que se avistam. Muito mais pessoas deveriam assistir a esse programa, para que pudéssemos ter uma melhor noção sobre a magnitude do país em que vivemos. Espero que novas temporadas possam vir e, em especial, com o formato e equipe desta última, que foi a que melhor formatou esse programa.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o *Brasil Visto de Cima* é um programa cuja exibição na TV Brasil é autorizada por meio de contrato de licenciamento para a plataforma TV, cuja produtora e detentora dos direitos é a Maria TV, em parceria com a Globosat. Sugerimos que entre em contato direto com a produtora, por meio dos seguintes canais: Telefone (21) 9.8290.1915 | <http://mariatv.com.br/contato/>, ou com a coprodutora do conteúdo, a Globosat, pelos telefones: 4003.8000 (capitais e cidades metropolitanas) ou 0800 881 8000 (demais localidades).

Protocolo nº 00112.000622/2023-75

Passando para parabenizar as ótimas reportagens e entretenimentos da TV Brasil. Estou indicando aos meus amigos e familiares para assistirem à TV Brasil. Continuem a oferecer programação saudável para todo povo brasileiro.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada à Diretoria de Conteúdo e Programação para conhecimento e apreciação. Continue prestigiando nossos veículos de comunicação!

Protocolo nº 00112.000160/2023-96

Quero que saibam que, para mim, a TV Brasil 1 é a melhor emissora de televisão. Amo demais!

Mapeamento das Contribuições

Conteúdo de entretenimento e sinal/sintonização foram os temas mais recorrentes entre as contribuições enviadas pelo público. Estão presentes em praticamente 35% e 26% das manifestações, respectivamente. A grade de programação, primeiro lugar no ranking de assuntos em 2022, com 35 manifestações, aparece na sequência com aproximadamente 20% dos registros.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	80	34,93%
Sinal/sintonização	59	25,76%
Grade de programação	45	19,65%
Marketing, negócios e serviços	18	7,86%
Conteúdo jornalístico	10	4,37%
Conteúdo infantil	6	2,62%
Outros conteúdos	4	1,75%
Programação especial	3	1,31%
Conteúdo esportivo	2	0,87%
Administrativo	2	0,87%
Total	229	100%

No *ranking* de subassuntos, a oferta de conteúdo/serviço e a qualidade do conteúdo/serviço ocupam a primeira e segunda posições com 48,47% entre as participações dos telespectadores.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Oferta de conteúdo/serviço	68	29,69%
Qualidade do conteúdo/serviço	43	18,78%
Retransmissora	39	17,03%
Sinal aberto	18	7,86%
Reprise	13	5,68%
Disponibilização de conteúdo	7	3,06%
Horário	7	3,06%
Expansão de cobertura	7	3,06%
Retransmissão	6	2,62%
Licenciamento	5	2,18%
Sinal por assinatura	4	1,75%
Acervo	3	1,31%
Portal	2	0,87%
Recurso de acessibilidade	2	0,87%
Pauta	1	0,44%
Visitação/contato	1	0,44%
Direitos autorais	1	0,44%
Gestão de pessoas	1	0,44%
Patrocínio	1	0,44%
Total	229	100%



▶ Agência Brasil

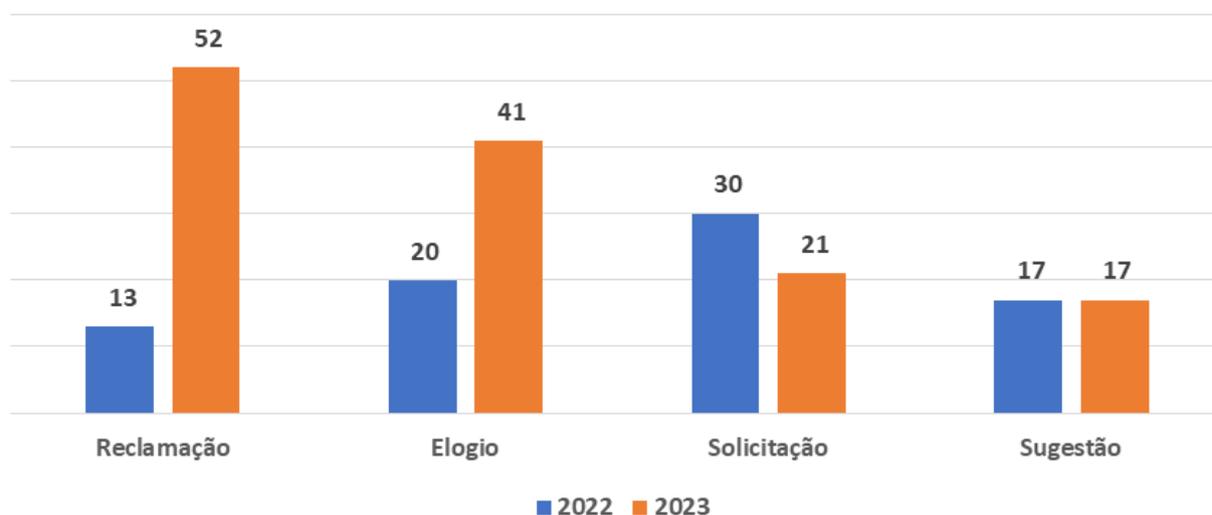
Em janeiro e fevereiro de 2023, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 131 contribuições; aumento de 63,8% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram atendidas 80 manifestações.

Com aumento de 300%, as reclamações passaram as solicitações e, nos dois primeiros meses deste ano, foram as mais numerosas. Saltaram de 13 para 52. Na sequência, também em movimento de alta, aparecem os elogios, com o dobro de mensagens (de 20 para 41).

As solicitações foram as únicas a apresentar queda nas interações do público com a **Ouvidoria**, com sete manifestações a menos. Estáveis, as sugestões permaneceram com 17 registros.

Tipo de manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Reclamação	13	16,3%	52	39,7%	300,0%
Elogio	20	25,0%	41	31,3%	105,0%
Solicitação	30	37,5%	21	16,0%	-30,0%
Sugestão	17	21,3%	17	13,0%	0,0%
Total	80	100%	131	100%	63,8%

Manifestações Agência Brasil - 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

Mais frequentes no primeiro bimestre de 2023, as queixas corresponderam a praticamente 40% de todas as mensagens enviadas pelos leitores da **Agência Brasil** no período. Todos os questionamentos recebidos criticam a qualidade do conteúdo publicado. Quase 80% das reclamações têm como tema a reportagem [Parlamentares eleitos reúnem-se pela primeira vez em Brasília](#), mais especificamente o uso de linguagem neutra na reportagem em alusão ao Dia Nacional da Visibilidade Trans. Foram 40 reclamações, no total.

A maioria das reclamações questiona o fato de a **Agência Brasil** ter usado tipo linguístico ainda não reconhecido pelo Vocabulário da Língua Portuguesa (Volp). Em resposta, a **Agência Brasil** destaca que a forma de tratamento foi adotada a pedido das próprias parlamentares e que, segundo o **Manual de Jornalismo da EBC**, deve ser respeitada a maneira como os/as entrevistados/as querem ser tratados.



A despeito da polêmica causada, inclusive com repercussão na mídia comercial, os números comprovam que o assunto é de interesse público.

Protocolo nº 00112.000343/2023-10

O uso de pronome neutro na reportagem vai contra as regras do português.

Protocolo nº 00112.000296/2023-04

Referente à utilização do pronome neutro sobre o encontro dos parlamentares eleitos, está incorreta a utilização deste pronome, conforme regra gramatical existente. Isto é um ataque à língua portuguesa.

Protocolo nº 00112.000320/2023-05

Gostaria de entender por qual motivo a agência da EBC publicou texto com linguagem neutra. Esse tipo de situação é um desrespeito com a língua pátria, desserviço e má utilização da máquina pública.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil esclarece que, de acordo com o Manual de Jornalismo da EBC, “a forma como os entrevistados se autodeclararam é respeitada e isso se reflete em textos, áudios e imagens. [...] As pautas da EBC rejeitam as situações de constrangimento que desvalorizam quaisquer identidades ou grupos sociais legítimos, seja por gênero, raça, etnia ou orientação sexual”. Como explicado no texto, a linguagem neutra foi usada a pedido das parlamentares LGBTQIA+ ouvidas: “*A pedido das parlamentares eleitas, a repórter utilizou o gênero neutro nas construções das frases”. Vale destacar que o gênero neutro só foi utilizado nas situações em que as entrevistadas são citadas.

Também foram alvo de reclamações matérias que apresentaram, entre outros erros, a indicação equivocada de data, a inserção inadequada de links e o uso de termos inapropriados na opinião dos leitores.

Protocolo nº 00112.000019/2023-93

O jornalista escreveu uma informação errada. O dia que Pelé faleceu, 29 de dezembro, foi uma quinta-feira e não quarta-feira.



Notícias TVBrasil TVBrasilPlay EBCRádios Carta de Serviços

AgênciaBrasil

Português

Esportes

Presidente da Fifa cita dom de Pelé de "tocar corações e emoções"

Infantino foi uma das autoridades presentes ao velório em Santos

Publicado em 02/01/2023 - 13:55 Por Lincoln Chaves - Repórter da EBC - Santos (SP)

Resposta

Sobre sua demanda, a Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a colaboração e informa que o erro foi corrigido, de acordo com a observação do leitor.

Protocolo nº 00112.000325/2023-20

Notícia publicada na internet, sobre o Fórum Social Mundial, em 21/01/2023, apresenta link de acesso ao evento que não abre a página - agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2023-01/porto-alegre-recebe-forum-social-mundial-de-2023.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que o link com o site do evento já foi corrigido e pode ser acessado no site da matéria em agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2023-01/porto-alegre-recebe-forum-social-mundial-de-2023.

Protocolo nº 00112.000501/2023-23

Em recente publicação da Agência Brasil – [Defesa Civil de Roraima alertou Damares sobre a situação yanomami](#) –, os senhores utilizaram o termo “índios”, considerado pejorativo pelos povos indígenas, e já foi pedido inúmeras vezes que deixasse de ser usado. Um material tão rico quanto esse não deveria trazer esse termo.



Notícias TVBrasil TVBrasilPlay EBCRádios Carta de Serviços

AgênciaBrasil

Português

Direitos Humanos

Defesa Civil de Roraima alertou Damares sobre a situação yanomami

Documentos mostram que governo federal ignorou pedidos desde 2021

Publicado em 02/02/2023 - 18:16 Por Alex Rodrigues - Repórter da Agência Brasil - Brasília

Resposta

A Gerência Executiva da Agência Brasil pede desculpas pelo ocorrido e informa que a correção foi feita, de acordo com a observação do leitor. A Gerência acrescenta que o Manual de Jornalismo também recomenda a utilização do termo indígena e essa é a orientação contínua para a equipe.

Elogio

Os elogios foram o segundo tipo de manifestação mais presente no primeiro bimestre de 2023. As 41 mensagens positivas dirigidas à **Agência Brasil** representam aumento de 105% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidos 20 processos desse tipo. Eles corresponderam a 31,3% de todas as mensagens enviadas por leitores no primeiro bimestre do ano.

Tema de destaque que mais recebeu elogios do público foi o mesmo que ocasionou também quantidade alta de reclamações: o uso de linguagem neutra na reportagem [Parlamentares eleitos reúnem-se pela primeira vez em Brasília](#). Foram 25 elogios que correspondem a 60% das mensagens

positivas referentes ao trabalho da **Agência Brasil**. As manifestações destacam a forma inclusiva da linguagem e parabenizam a equipe do site pela iniciativa.

Protocolo nº 00112.000337/2023-54

Gostaria de ressaltar o bom trabalho da reportagem. O uso da linguagem neutra, a pedido das pessoas envolvidas na reportagem, mostra atenção aos direitos humanos e cidadania das pessoas da comunidade LGBTQIA+. Além de um texto coeso, informativo e direto

Protocolo nº 00112.000346/2023-45

Parabéns ao jornalismo da EBC pela matéria. O encontro antecede o Dia Nacional de Visibilidade Trans. Finalmente a EBC volta a dar voz aos brasileiros em sua diversidade.

Protocolo nº 00112.000358/2023-70

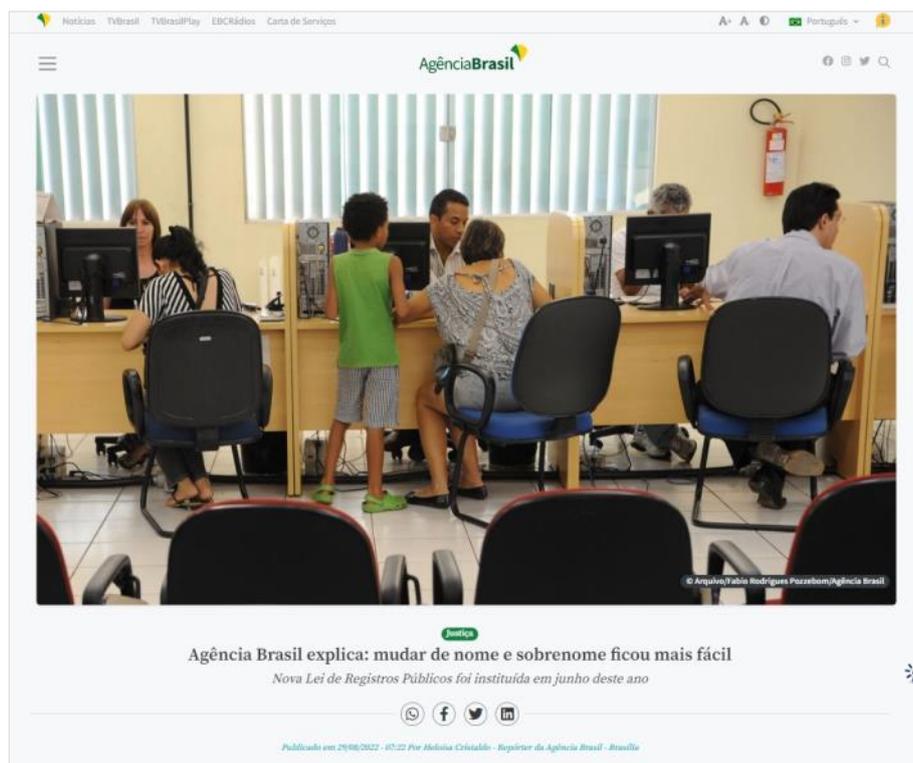
Excelente matéria sobre pessoas LGBTQIA+. Bem feita, ótimas entrevistas e o respeito ao uso do pronomes neutro. Continuem assim!

Outros assuntos de relevância nacional também foram lembrados em menções elogiosas enviadas pelos internautas da **Agência Brasil**. Destaque para aqueles tratados em reportagens com o formato “Agência Brasil explica”. Essas notícias trazem, em geral, passo a passo de assuntos de interesse dos cidadãos. O público reconhece a importância do material como forma de prestação de serviço.

A matéria **Agência Brasil explica: mudar de nome e sobrenome ficou mais fácil** informa ao leitor como a nova Lei de Registros Públicos simplificou o processo para mudança de nome e sobrenome. O dispositivo permite que qualquer pessoa acima de 18 anos possa modificar o próprio nome diretamente no cartório de registro civil. O público gostou da prestação de serviço e elogiou.

Protocolo nº 00112.000274/2023-36

Fiquei muito satisfeito com a explicação sobre as opções de mudança de nome, conteúdo bastante claro e explicativo.



Outro conteúdo nesse formato que também mereceu a menção de um cidadão que entrou em contato com a **Ouvidoria** diz respeito à matéria [Agência Brasil Explica: o que são as luzes misteriosas vistas no céu?](#). O cidadão conta que avistou uma luz misteriosa no céu de sua cidade, e ao recorrer à internet para saber do que se tratava, encontrou a explicação em uma notícia da **Agência Brasil**.

Protocolo nº 00112.000010/2023-82

Após entrar o Ano- Novo, eu, meu filho e marido, estávamos olhando a queima de fogos no céu de Arembepe, Camaçari, Bahia, de nossa varanda. Meu filho Marcelo disse que tinha uma estrela com muito brilho e cores. A princípio, pensei que fosse avião, mas em seguida se moveu com muita velocidade, pausou por um determinado tempo e depois veio com rapidez em direção à nossa casa, passou por cima de nossas cabeças. Então pesquisei e li, em agência Brasil explica, sobre luzes misteriosas no céu. Detalhe: o objeto se moveu para vários lados com rapidez e tinha várias cores que vimos com nitidez.



The screenshot shows a news article on the Agência Brasil website. At the top, there are navigation links for 'Notícias', 'TVBrasil', 'TVBrasilPlay', 'EBCRádios', and 'Carta de Serviços'. The main header includes the 'AgênciaBrasil' logo and social media icons. The central image is a photograph of a dark night sky with a bright, vertical light streak. Below the image, the article title is 'Agência Brasil Explica: o que são as luzes misteriosas vistas no céu?' with a sub-headline 'Objetos teriam sido vistos no espaço aéreo do Rio Grande do Sul'. Social media sharing icons for WhatsApp, Facebook, Twitter, and LinkedIn are visible. At the bottom, it says 'Publicado em 28/11/2022 - 10:32 Por Pedro Peduzzi - Repórter da Agência Brasil - Brasília'.

Outro elogio recebido evidencia como as reportagens da **Agência Brasil** estão em consonância com o dia a dia do cidadão. Um leitor fez questão de elogiar uma matéria sobre a reunião do Comitê de Política Monetária (Copom) e a taxa básica de juros, a Selic.

Processo nº 00112.000476/2023-88

Elogio ao comunicado da Agência Brasil sobre a reunião do Copom de hoje e seus esclarecimentos sobre a taxa básica de juros do Brasil (Selic).

Solicitação

Ao longo dos dois primeiros meses de 2023, a **Agência Brasil** recebeu 21 solicitações, que representam queda de 30% em relação às demandas direcionadas ao site no mesmo período de 2022, quando foram recebidas 30 manifestações desse tipo. Essa categoria de manifestação costuma ser a mais numerosa entre os cidadãos que entram em contato com a **Ouvidoria**. No entanto, no bimestre em análise, reclamações e elogios ficaram à frente das solicitações. Juntos, elogios e reclamações somaram 71% das mensagens, já as solicitações significaram apenas 16% das demandas recebidas.

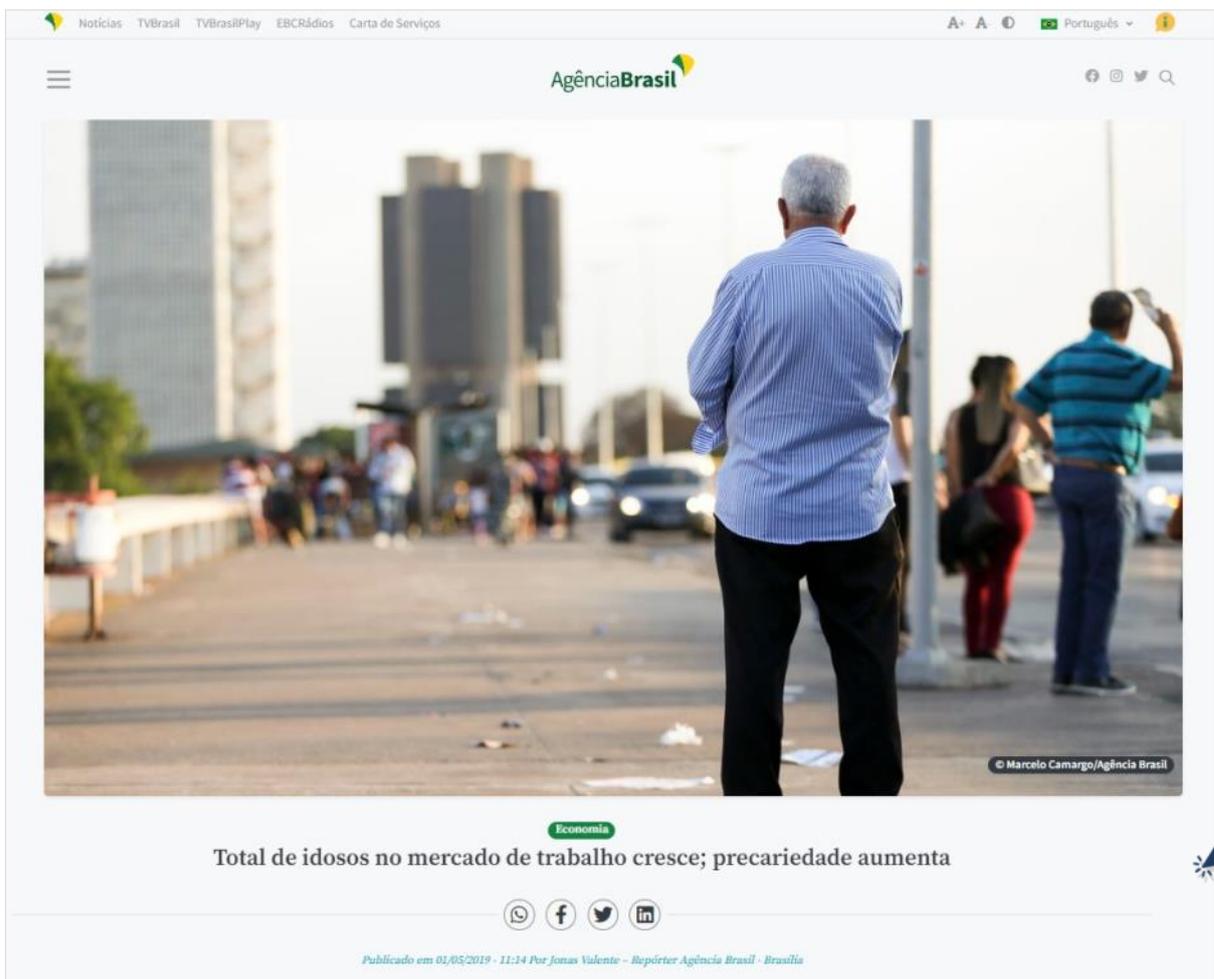
Das 21 solicitações, o tema mais presente foram informações sobre o conteúdo jornalístico, com 12 processos. A qualidade do conteúdo veiculado inclui, por exemplo, pedidos de informações sobre fontes usadas em matérias, solicitação para mudar termos utilizados em uma reportagem e para que sejam escritas matérias sobre determinados temas. Também estão presentes pedidos para o uso das matérias jornalísticas da **Agência** em outros veículos de comunicação.

Protocolo nº 00112.000109/2023-84

Gostaria de saber as referências bibliográficas utilizadas na matéria [Total de idosos no mercado de trabalho cresce; precariedade aumenta](#).

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil explica que os dados da matéria citada foram extraídos da [Relação Anual de Informações Sociais \(Rais\)](#), da Secretaria de Trabalho do Ministério da Economia. Essa informação consta no terceiro parágrafo da matéria.



Notícias TVBrasil TVBrasilPlay EBCRádios Carta de Serviços

AgênciaBrasil

Português

Economia

Total de idosos no mercado de trabalho cresce; precariedade aumenta

Publicado em 01/05/2019 - 11:14 Por Jonas Valente - Repórter Agência Brasil - Brasília

Protocolo nº 00112.000571/2023-81

Na reportagem da Agência Brasil, publicada em 02/01/2023, às 13h48, Por Pedro Peduzzi, repórter da Agência Brasil, Brasília, disse o Ministro Haddad que “no dia 30 de dezembro foram capazes de publicar no Diário Oficial da União dois decretos que darão mais de R\$ 10 bilhões de prejuízos aos cofres públicos”. A quais decretos ele se refere?

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil esclarece que a matéria se refere aos Decretos 11.322 e 11.323. Decreto 11.322 (revogado): http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11322.htm. Altera o Decreto 8.426 (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8426.htm), reduzindo de 0,65% e 4% para 0,33% e 2%, respectivamente, as alíquotas de PIS e Cofins. Decreto 11.323 (revogado): http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11323.htm. Trata de crédito financeiro calculado em atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação. Ele altera o decreto 10.615 (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/decreto/d10615.htm), que reduz a zero alíquotas de diversos componentes tecnológicos da indústria de semicondutores, além de disponibilizar créditos financeiros a PJs habilitadas no Padis (programa de apoio ao desenvolvimento tecnológico da indústria de semicondutores).

Protocolo nº 00112.000096/2023-43

Se possível, gostaria do contato do jornalista Vitor Abdala que escreveu uma nota sobre o Povoador de Cabeco (Sergipe) que desapareceu após a invasão do mar. Tenho material fotográfico de 1992, quando me hospedei em Cabeco por uma semana com um grupo de amigos, entre eles um fotógrafo, e convivemos com a comunidade local.

**Resposta**

A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que a senhora pode entrar em contato com o repórter pelo e-mail vitor.abdala@ebc.com.br.

O segundo tema mais presente nas solicitações diz respeito ao uso de fotografias produzidas pela **Agência Brasil**, com oito mensagens. São pedidos para uso de fotografias em documentários, para envio de imagens em alta resolução, informações de como se tornar apto para utilizar as imagens da **Agência**, entre outros.

Protocolo nº 00112.000606/2023-82

Estou com dificuldade de localizar arquivos em alta resolução de imagens produzidas pela Agência Brasil no ano de 2013. Esta galeria está toda em baixa resolução, por exemplo: memoria.ebc.com.br/agenciabrasil/galeria/2013-03-15/ministra-maria-do-rosario-participa-da-68%C2%AA-caravana-da-anistia-do-ministerio-da-justica. Como devo proceder para requisitar estes arquivos, por favor?

Resposta

Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que a imagem solicitada já foi enviada, por e-mail, ao demandante.

Protocolo nº 00112.000007/2023-69

Pode pegar as imagens do banco de imagens de vocês do site? Claro, dando todos os créditos ao fotógrafo.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que os conteúdos produzidos pela Agência Brasil, tanto no site como nas redes sociais, podem ser utilizados com o devido crédito, preferencialmente com o nome do repórter, editor ou repórter fotográfico. Não há um modelo padrão de referência, mas é importante que a autoria seja de fácil identificação. A Gerência destaca que o conteúdo pode ser usado, mas ressalva que o trabalho não pode ter finalidade lucrativa. No caso de fins comerciais, é necessário entrar em contato com a Coordenação de Projetos Comerciais Customizados por meio do e-mail licenciamento@ebc.com.br.

Sugestão

Com 17 demandas registradas ao longo de janeiro e fevereiro de 2023, as sugestões respondem por 13% do total de manifestações direcionadas à **Agência Brasil**. O número de mensagens recebidas neste bimestre é exatamente igual ao registrado no mesmo período do ano anterior.

As sugestões de pauta são predominantes entre as mensagens recepcionadas, mas há ainda sugestões de volta de editorias de notícias, sugestões de correções em matérias, entre outros.

Protocolo nº 00112.000127/2023-66

Sugiro retornar a editoria de Ciência e Tecnologia ou P&D ou CT&I no site da Agência Brasil, pois dessa forma fica mais fácil e prático identificarmos o conteúdo referente a esse assunto.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a sugestão e informa que analisará, internamente, a viabilidade de implantação da nova editoria.

Protocolo nº 00112.000565/2023-24

Por gentileza, gostaria, se possível, de enviar uma sugestão de pauta cultural em homenagem ao cantor e ícone da Era de Ouro do rádio no Brasil, Cauby Peixoto (1931-2016), considerado um dos maiores intérpretes da nossa Música Popular Brasileira, que neste próximo dia 10/02, sexta-feira, completaria 92 anos.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que os assuntos sugeridos serão encaminhados para análise da equipe responsável e integrarão nosso banco de pautas. Os temas considerados relevantes originarão notícias a serem publicadas em momento oportuno. Importante destacar que os canais para o envio de sugestões de pauta são o e-mail pauta@ebc.com.br ou o telefone 61 3799-5333. Demais contatos da EBC podem ser acessados por meio do link <https://www.ebc.com.br/fale-conosco>.

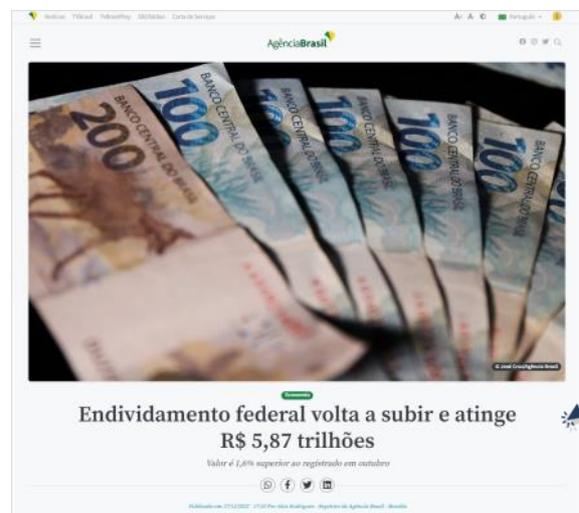


Protocolo nº 00112.000373/2023-18

Procurando informações relacionadas à dívida pública, não achei a matéria de final de dezembro de 2022. Procurei pelos sinalizadores: agenciabrasil.ebc.com.br/tags/divida-publica | agenciabrasil.ebc.com.br/tags/divida-bruta. 1) Sugiro unificar os sinalizadores para “dívida pública”. No Fale.BR, inclusive, o assunto é “Operações de dívida pública” e não “Operações de dívida bruta”; 2) Se houve matéria no final de dezembro de 2022, no quesito dívida pública, gostaria de saber o endereço, vulgo link.

Resposta

Sobre sua demanda, a Gerência de Redação da Agência Brasil disponibiliza os links das matérias produzidas em dezembro e em janeiro com informações sobre o relatório da dívida pública: [Dívida pública fecha 2022 perto de R\\$ 6 trilhões](#) | [Endividamento federal volta a subir e atinge R\\$ 5,87 trilhões](#). Acrescenta que, a sugestão de unificar a tag em “dívida pública” será analisada pela Gerência.



▶ Rádios EBC

Ao longo dos meses de janeiro e fevereiro de 2023, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 82 contribuições; diminuição de 7,9% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recepcionadas 89 demandas.

As solicitações são o tipo de manifestação mais recorrente entre os ouvintes das **Rádios EBC** que se dirigiram à **Ouvidoria** ao longo do primeiro bimestre de 2023. Foram 48 solicitações, que representam 58,5% do total de demandas. Em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, o número indica crescimento de 37,1%. Na ocasião, foram computadas 35 demandas desse tipo.

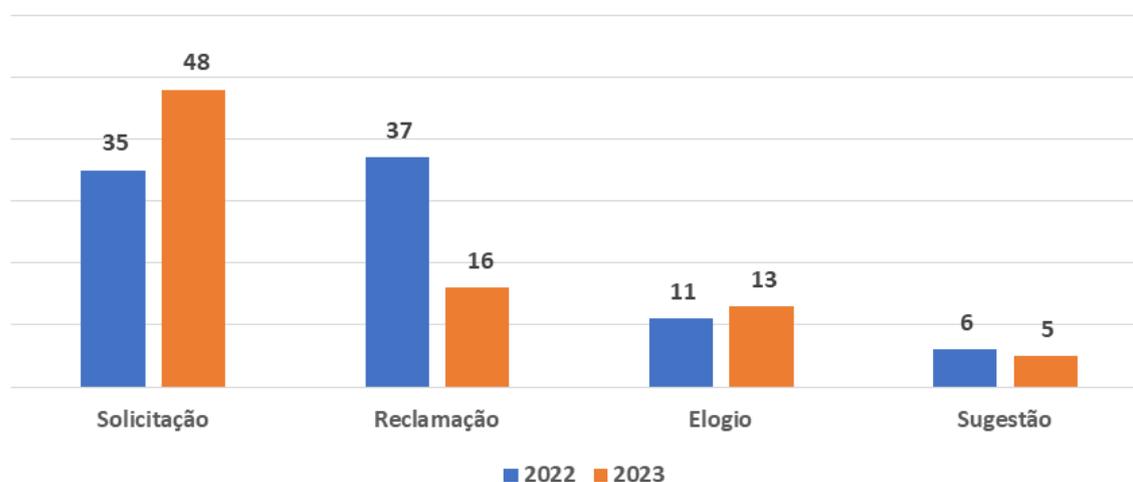
As reclamações aparecem em segundo lugar no *ranking* de manifestações, com 16 demandas, que equivalem a 19,5% do total recebido no período. Comparadas com o mesmo período do ano anterior, as reclamações registraram queda de 56,8%. Em 2022, foram 37.

Ponto positivo é que, por um lado, as reclamações reduziram-se e, de outro, os elogios aumentaram. Foram 13 mensagens desse tipo, que equivalem a 15,9% de todas as manifestações. Em relação a 2022, houve aumento de 18,2%.

As sugestões são as demandas menos numerosas entre os cidadãos que entraram em contato com a **Ouvidoria** nos meses de janeiro e fevereiro. Foram cinco sugestões, que representam 6,1% das manifestações. Em relação ao ano de 2022, foi registrada queda de 16,7%.

Tipo de manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	35	39,3%	48	58,5%	37,1%
Reclamação	37	41,6%	16	19,5%	-56,8%
Elogio	11	12,4%	13	15,9%	18,2%
Sugestão	6	6,7%	5	6,1%	-16,7%
Total	89	100%	82	100%	-7,9%

Manifestações Rádios EBC - 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

Manifestações por emissora



No ranking das emissoras, a **Nacional da Amazônia** foi a rádio mais lembrada pelos ouvintes que entraram em contato com a **Ouvidoria**. Ela foi responsável por 38% de todas as mensagens. Foram ao todo 31 manifestações, sendo a maioria absoluta solicitações (25), seguida de reclamações (3), elogios (2) e sugestões (1).

Empatadas em segundo lugar na lista de emissoras aparecem a **MEC FM** e a **Nacional FM de Brasília**. Ambas receberam 12 mensagens cada, que equivalem a 15% do total de demandas enviadas às **Rádios EBC**. A **MEC FM** registrou sete solicitações, três elogios e duas reclamações. A emissora não recebeu sugestões neste bimestre. Já a **Nacional FM de Brasília** obteve quatro solicitações, três reclamações, três elogios e duas sugestões.

A **Nacional AM de Brasília** foi a terceira emissora mais lembrada com o registro de oito mensagens, que representam 10% do total de manifestações. Foram três solicitações, três elogios e duas reclamações. A **Nacional AM do Rio de Janeiro** aparece em quarto lugar com seis mensagens recebidas, sendo três solicitações, duas sugestões e uma reclamação.

Em quinto lugar aparecem empatadas a **MEC AM** e a **Nacional FM do Rio de Janeiro** com 6% das manifestações. Cada uma recebeu cinco demandas. Na sexta colocação, também empatadas, estão a **MEC FM de Belo Horizonte**, **MEC FM de Brasília** e a **Nacional FM de São Paulo**, cada uma com 1% das mensagens.

As rádios **MEC AM Brasília**, **Nacional do Alto Solimões**, **Nacional FM de Recife** e **Nacional FM de São Luís** não receberam contribuições em janeiro e fevereiro de 2023.

Janeiro-Fevereiro 2023						
Rádios EBC	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
Nacional da Amazônia	2	3	25	1	31	38%
MEC FM	3	2	7	0	12	15%
Nacional FM Brasília	3	3	4	2	12	15%
Nacional AM de Brasília	3	2	3	0	8	10%
Nacional AM do RJ	0	1	3	2	6	7%
MEC AM Rio de Janeiro	2	1	2	0	5	6%
Nacional FM RJ	0	2	3	0	5	6%
MEC FM Belo Horizonte	0	1	0	0	1	1%
MEC FM Brasília	0	0	1	0	1	1%
Nacional FM São Paulo	0	1	0	0	1	1%
MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	0%
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0%
Nacional FM Recife	0	0	0	0	0	0%
Nacional FM São Luís	0	0	0	0	0	0%
Total	13	16	48	5	82	100%

Solicitação

No bimestre em análise, a **Ouvidoria** recebeu 48 solicitações, que representam 58,5% do total de manifestações. Alta de 37,1% em relação ao número de solicitações recebidas no mesmo bimestre de 2022.

Mais da metade (52,02%) foi destinada à **Rádio Nacional da Amazônia**, que, sozinha, recebeu 25 demandas desse tipo. Pedidos de cartões QSL permanecem em destaque entre as mensagens. As mensagens de radioamadores representam a maior parte (14), e vêm de várias partes do mundo como China, Polônia, México, Finlândia, Paquistão, Austrália e França.



Protocolo nº 00112.000119/2023-10

Queridos amigos da Rádio Nacional da Amazônia! Dirijo a você, assim como a todos os seus ouvintes, uma saudação fraterna da França, onde sou locutor de rádio dos subúrbios do sul de Paris. Peguei a Rádio Nacional da Amazônia anteontem, 7 de janeiro de 2023, das 22h05 às 22h31 (horário UTC) a 6180 kHz. É bom ouvir verdadeiros artistas brasileiros, é uma mudança do samba ou da bossa nova que dão uma imagem excessivamente caricatural da música e das canções brasileiras.

Protocolo nº 00112.000102/2023-62

Relatório de recepção em língua portuguesa com arquivo de áudio. Relatório de recepção para RN da Amazônia. Apenas para Transmissões analógicas (SW). Remetente: B. No. 6, Jhang City, 35204, Paquistão.

Protocolo nº 00112.000306/2023-01

Saudações da Austrália. Gostaria de enviar um relatório de recepção para o serviço de rádio de ondas curtas da Amazônia, transmissão em português. Estou muito feliz por poder receber sua estação, pois isso geralmente é difícil e depende completamente de uma boa propagação de rádio condições. Se possível, um cartão QSL seria muito apreciado após a verificação correta de as informações contidas neste relatório.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e o interesse na programação da Rádio Nacional da Amazônia. Em virtude da pandemia de Covid-19, o envio do cartão QSL no formato físico está suspenso temporariamente. Como forma de agradecimento, a Coordenação de Programação da Rádio Nacional envia-lhe uma versão em formato digital do cartão QSL.

As mensagens destinadas à **Nacional da Amazônia** solicitam ainda o número de Whatsapp da emissora ou de colaboradores, a leitura de recados durante a programação e mudanças na grade.

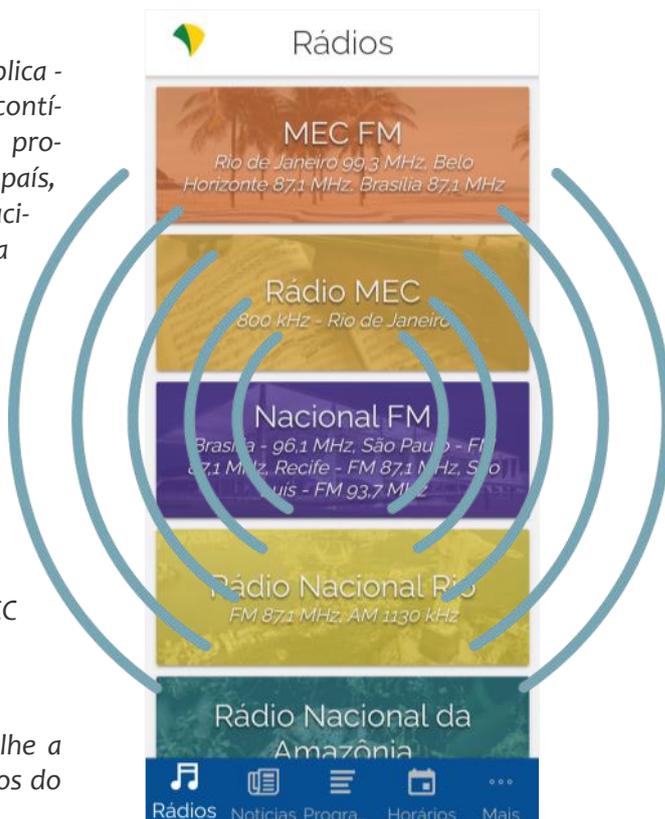
A **MEC FM** foi a segunda emissora a receber mais solicitações. Foram sete demandas, que equivalem a 14,58% do total. Os pedidos incluem melhora de sinal, informações sobre concertos e programas veiculados na rádio.

Protocolo nº 00112.000418/2023-54

A programação da Rádio MEC é ótima. Pena que não é transmitida para São Paulo pela FM. Por que a programação da Rádio MEC não é transmitida para São Paulo?

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - Rádios informa que a Empresa busca de forma contínua novas possibilidades de distribuição de sua programação de Rádio para todas as localidades do país, especialmente por meio da expansão da Rede Nacional de Comunicação Pública. São Paulo é uma delas. Aproveitamos a oportunidade para informar ao ouvinte outras formas de acesso aos nossos conteúdos: Rádios EBC: aplicativo gratuito, disponível para smartphone com sistema Android e iOS. WebRádios EBC - <https://radios.ebc.com.br/aovivo>



Protocolo nº 00112.000422/2023-12

Venho solicitar, se possível, a relação das músicas executadas no programa Grandes Clássicos da MEC FM de hoje, 26/01/2023.

Resposta

A Central de Ouvinte (CAO) da emissora envia-lhe a relação de músicas do programa Grandes Clássicos do dia 26 de Janeiro de 2023.

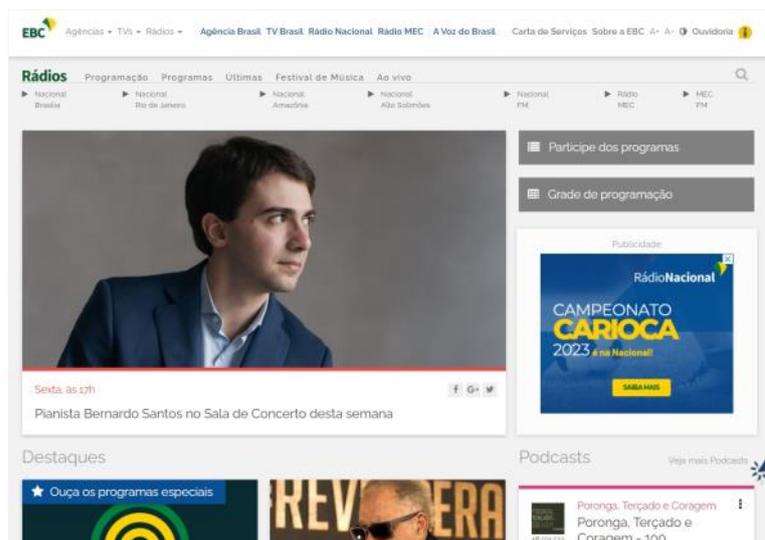
A **Nacional FM de Brasília** recebeu quatro solicitações, que representam 8,33% do total. Os pedidos incluem informações sobre programas e apresentadores da emissora.

Protocolo nº 00112.000413/2023-21

Queria saber se vocês reprisam programas como o Nossa América, Canto e Sabor, Partituras, entre outros. (Barueri/SP)

Resposta

A Gerência de Executiva de Rádios agradece o contato e informa que os programas listados na mensagem podem ser ouvidos a qualquer momento no site radios.ebc.com.br, após o horário original nas programações das rádios.



A **Nacional AM de Brasília**, a **Nacional AM do Rio de Janeiro** e a **Nacional FM do Rio de Janeiro** receberam três solicitações cada (6,25%). As demandas incluem a volta de programas que já saíram da grade das emissoras, a permissão para uso de matérias jornalísticas e informações sobre as radionovelas transmitidas pelas emissoras.

Protocolo nº 00112.000224/2023-59

Sou locutor de uma emissora de rádio, e gostaria de pedir permissão de vocês para inserir no programa de notícias que eu apresento, os áudios das notícias diárias veiculadas na Rádio Nacional.

Resposta

Informamos que os áudios das notícias sobre o governo federal podem ser baixados por meio do site da Rede Nacional de Rádio: redenacionalderadio.com.br. Acrescentamos que outros áudios de notícias diversas que também podem fazer parte da programação de sua emissora estão disponíveis no site da Radioagência Nacional, por meio do endereço agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional. Aproveitamos para informar que a EBC é a responsável pela formação da Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio e de TV (RNCP) - a maior rede de comunicação pública nacional. A adesão à Rede, onde a emissora FM passa a ser uma afiliada e contar com benefícios da RNCP, é firmada por meio de instrumento próprio, com o objetivo de intercâmbio de conteúdo entre as emissoras, o que possibilita levar aos ouvintes uma programação diversificada, com o melhor dos conteúdos nacionais e regionais.



Protocolo nº 00112.000446/2023-71

Na condição de ouvinte e entusiasta da Rádio Nacional, gostaria de saber se agora, com a troca de comando da EBC, existe a expectativa da volta do programa do Amigo da Madrugada.

Resposta

A Gerência da Rádio Nacional AM informa que vai incluir a sugestão na lista de assuntos a serem debatidos na previsão de programação para 2023.

Protocolo nº 00112.000490/2023-81

Gostaria de saber se a grade de radionovelas e radioteatros foi extinta da Rádio Nacional/RJ.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que a temporada de 2022 das radionovelas foi finalizada em dezembro do ano passado. A temporada de 2023 está sendo preparada e tem estreia prevista para as próximas semanas.

A **MEC AM do Rio de Janeiro** recebeu duas solicitações (4,16%) e a **MEC FM de Brasília** uma (2,08%).

Protocolo nº 00112.000221/2023-15

Gostaria, mais uma vez, de elogiar o programa Brasis, o som da gente. Teca Lima faz um excelente trabalho de pesquisa e apresenta o programa com sabedoria! Lamento muito que esse programa só seja emitido pela MEC AM pois, às vezes, a recepção é péssima ou até impossível, como é o caso de hoje. Será que esse programa não poderia ser também transmitido pela MEC FM como é o caso do Jazz Livre? É uma lástima que um trabalho tão sério e uma pesquisa tão rica sejam desperdiçados, porque simplesmente não chega até nós, ouvintes e admiradores do programa.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada à Gerência Executiva de Rádios, para conhecimento e apreciação.

Protocolo nº 00112.000054/2023-11

Moro em Brasília. Meu rádio do carro não consegue sintonizar de forma estável a Rádio MEC FM (87,1 Mhz). O sinal sempre é sobreposto pelo da Rádio Nacional FM do Rio de Janeiro em alguns segundos. Não haveria como ajustar as potências de transmissão para prevenir essa situação?

Resposta

A Gerência Executiva de Engenharia solicita as informações abaixo para melhor atendê-lo, caso o problema persista: Data e hora da ocorrência do problema; Nome da localidade, com CEP; detalhes do problema. Aguardaremos as informações para dar continuidade ao atendimento.

Reclamação

No bimestre em análise, as reclamações foram responsáveis por 19,5% do total de demandas. Os dados revelam melhora no desempenho das **Rádios EBC** no começo do ano de 2023 com a forte queda nas reclamações: em relação aos meses de janeiro e fevereiro de 2022, houve diminuição de 56,7% no número de queixas, de 37 para 16.

As emissoras que mais receberam reclamações no período foram a **Nacional da Amazônia** e a **Nacional FM de Brasília**, cada uma com três queixas.

As reclamações destinadas à **Nacional da Amazônia** têm como tema o fim da temporada das radionovelas e também o uso de programas gravados em vez de “ao vivo”.



Rádios EBC/Divulgação

Protocolo nº 00112.000667/2023-40

Sou grande admirador da Nacional da Amazônia. Acompanho essa espetacular emissora desde 1982, quando morava em Serrolândia-Bahia e, hoje, moro em Campinas e continuo a escutá-la. Mas hoje eu gostaria de registrar minha indignação, pois sintonizei na Nacional da Amazônia para escutar o Tarde Nacional e percebi que o programa estava sendo exibido gravado, pois a Juliana Maya avisou que estaria de férias e só voltaria na quarta-feira de cinzas. Na segunda e na terça, o programa foi apresentado por Beth Begônia, que é uma excelente radialista. Mas, hoje, o programa foi gravado. E eu acho uma falta de respeito para com o ouvinte que precisa da Nacional da Amazônia para enviar seu recado. Aos finais de semana a programação ao vivo praticamente foi extinta e na semana colocam programa gravado no ar. Eu mesmo prefiro não escutar e desligo meu aparelho.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece a sintonia e o contato. A gerência informa que compreende seu descontentamento, e informa que busca sempre fazer rádio ao vivo e com a participação do público. Porém, devido a algumas limitações, eventualmente é necessário usar conteúdo previamente produzido para manter a programação no ar, quando há necessidade de afastamento dos profissionais da emissora.

Protocolo nº 00112.000213/2023-79

Cadê as radionovelas? Não entendi por que foram retiradas do ar sem nenhuma explicação. Cadê o respeito ao público? Ouço a Nacional da Amazônia desde 1982.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que a temporada de 2022 das radionovelas foi finalizada em dezembro do ano passado. A temporada de 2023 está sendo preparada e tem estreia prevista para as próximas semanas.

As reclamações da **Nacional FM de Brasília** abordam a retirada de programas do ar, problemas com sinal e solicitações de atualização de páginas.

Protocolo nº 00112.000308/2023-92

Ouvinte reclama que o site memória nacional não está sendo atualizado. Solicita prioridade.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que o site está sendo atualizado gradativamente. Em breve, o conteúdo solicitado estará disponível.

Protocolo nº 00112.000690/2023-34

A rádio no meu computador toda hora cai. Não acontece com as outras.

**Resposta**

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece o contato e informa que foram registradas intercorrências nos streamings das rádios entre os dias 12 e 14 do mês de janeiro, o problema ocasionava interrupção na transmissão após aproximadamente 5 minutos, obrigando o usuário a recarregar a página. O problema foi solucionado dia 14 de janeiro. Desde então, não foram mais registradas intercorrências. Se sua dificuldade de acesso ocorreu após essa data, é possível que tenha sido algum problema de conexão com a internet. A gerência pede que o ouvinte realize novos testes e, caso o problema persista, entre em contato novamente dando mais detalhes.

No período analisado, as emissoras **MEC FM, Nacional AM de Brasília e Nacional FM do Rio de Janeiro** receberam duas reclamações cada.

Na **MEC FM** um ouvinte atento reclamou da pronúncia de palavras estrangeiras pelos locutores da emissora.

Protocolo nº 00112.000742/2023-72

Sou ouvinte fiel de diversos programas da MEC FM: Circular Brasil, Jazz Livre, Bossa Moderna, Roda de Choro. De música de concerto também: Concertos OSESP, Noturno, dentre outros. Adoro a programação, mas dói quando um locutor fala errado o nome de um local ou uma pessoa, especialmente nomes alienígenas. Isso deseduca e não fica bem para nenhuma emissora, menos ainda para uma emissora oficial. Os locutores talvez nem notem as mancadas que estão dando.

Resposta

A gerência da emissora informa que constantemente orienta os locutores sobre pronúncias, e que a equipe busca as mais diferentes referências para as diversas línguas citadas diariamente na programação. Ressalta que, no geral, busca seguir as melhores práticas linguísticas, baseadas em pesquisas em embaixadas e outras rádios públicas parceiras pelo mundo. A gerência da emissora pede desculpas pela eventual falha e reafirma seu compromisso de trabalhar constantemente para o aprimoramento do time de apresentadores.

Na **Nacional AM de Brasília** um ouvinte reclama do sinal no aplicativo e outro da programação musical da emissora.

Protocolo nº 00112.000672/2023-52

Ouvinte reclama, por telefone, da programação da Nacional AM de Brasília. Disse que a programação não está boa. Toca muita “pisadinha”. Ele gostaria de ouvir músicas dos anos 1960, 1970. Nacionais e internacionais. Quer uma programação mais eclética e diversa, com mais músicas interpretadas pelos próprios autores, e não por intérpretes. Também disse que a emissora tem programas bons, mas que passam em horários ruins, como de madrugada.

Resposta

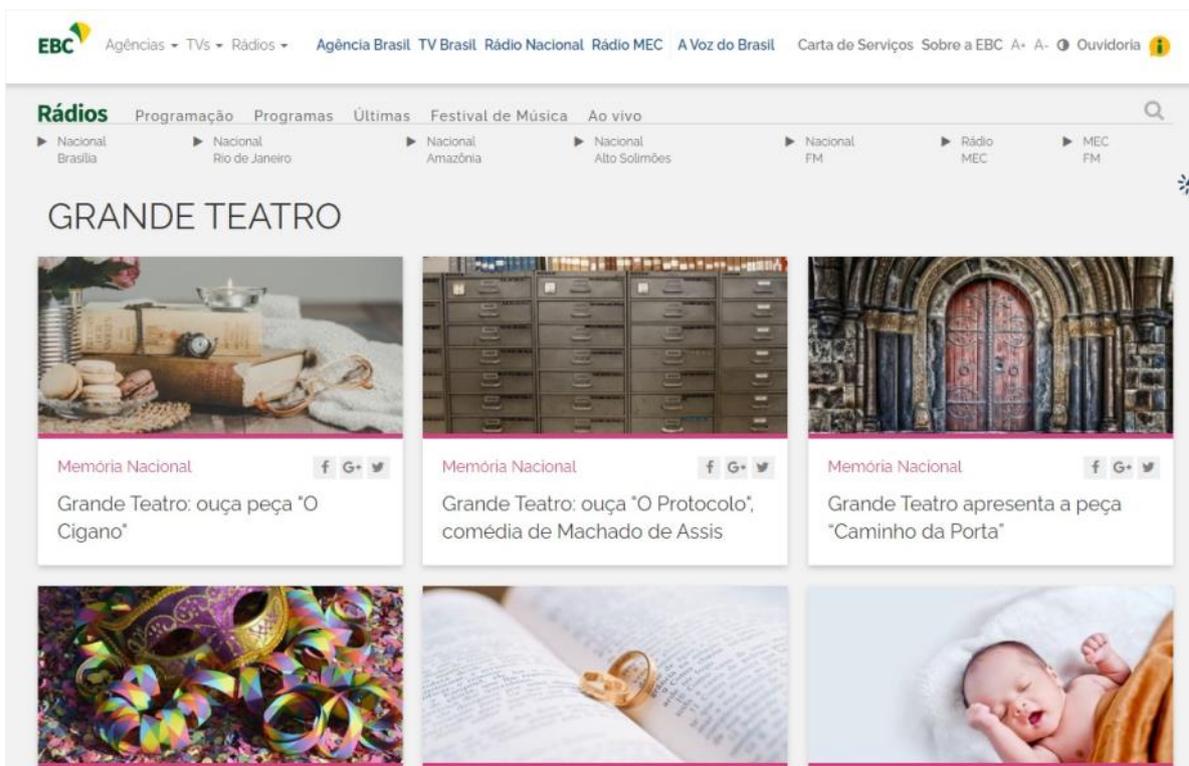
A Gerência Executiva de Rádios agradece a sintonia e o contato. A Gerência informa que suas sugestões serão avaliadas pela equipe de programação.



As duas reclamações da **Nacional FM do Rio de Janeiro** são relativas à programação da emissora. Uma tem como tema a transmissão de um jogo de futebol de times de São Paulo pela emissora carioca e outra tem como tema a radiodramaturgia *O Grande Teatro*.

Protocolo nº 00112.000789/2023-36

Ouvindo aqui a Nacional FM do Rio, já passam das 22 horas e a Nacional não colocou o Grande Teatro. Está exibindo o programa na Trilha da História. O que houve? Espero que a Rádio Nacional não pare o resgate dos grandes teatros. Se não for ao ar hoje, gostaria então que coloquem este episódio no site para ouvirmos. Será uma tristeza imensa se a rádio parar com este projeto de resgate dos rádios teatros que vem a uns anos fazendo. aguardo um retorno.



Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que a série de acervo Grande Teatro está sendo apresentada aos domingos às 7h, dentro da faixa Memória Nacional. Novos programas estão previstos para entrar no ar juntamente com a nova programação, que estreia em maio.

Protocolo nº 00112.000787/2023-47

Programação estranha! É sério que a Rádio Nacional do Rio, 26/02, Domingo, 16h15, está transmitindo jogo de São Paulo? Nada contra os Paulistas, mas por que, sendo Rádio Nacional Rio, não se volta pra jornalismo referente a nossa Cidade? Deixa o campeonato Paulista pra ser transmitindo pela Nacional de Brasília.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que neste momento as emissoras estão transmitindo em rede apenas os jogos mais importantes. Existe uma previsão de transmissão de jogos locais, mas que ainda necessitam de ajustes técnicos e de equipe que devem ser feitos ao longo de 2023. Acrescentamos que os questionamentos do ouvinte serão avaliados pela equipe responsável pela grade de programação.

A **Nacional AM do Rio de Janeiro**, a **MEC AM do Rio de Janeiro**, a **MEC FM de Belo Horizonte** e a **Nacional FM de São Paulo** receberam uma reclamação cada. Os ouvintes se queixaram principalmente de problemas no sinal de transmissão.

Protocolo nº 00112.000114/2023-97

Não estou conseguindo sintonizar a rádio Nacional aqui em São Paulo nos 87.1. O som está ruim, só chiado.

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - São Paulo agradece a preferência do telespectador em sintonizar a Rádio Nacional FM, e informa que a instalação do novo posto de transmissão para a Rádio Nacional FM em São Paulo está em fase final. Com isso, em breve a emissora estará operando em plena potência.

Protocolo nº 00112.000791/2023-13

Sou ouvinte da Rádio MEC em BH. Ocorre que não consigo sintonizar a rádio em meu carro, bem como o sinal no meu bairro (Grajaú) chega com chiados e falhando.

Resposta

A Gerência Executiva de Engenharia informa que o sinal foi normalizado. Houve um problema no link da Rede Minas entre o estúdio e o transmissor da Serra do Curral.

Elogio



Terceiro tipo de manifestação mais frequente entre as **Rádios EBC**, os elogios reuniram 15,9% do total de mensagens recebidas em janeiro e fevereiro de 2023. Foram 13 mensagens; aumento de 18,2% em relação ao mesmo período de 2022.

As emissoras mais lembradas foram a **MEC FM**, **Nacional FM de Brasília** e a **Nacional AM de Brasília**. Cada uma recebeu três mensagens positivas. Juntas elas somaram 69,23% de todos os elogios destinados às **Rádios EBC** no último bimestre. São manifestações que, em geral, enaltecem a qualidade da programação, de conteúdos veiculados e dos apresentadores.

Protocolo nº 00112.000768/2023-11

Parabéns pela produção na homenagem em lembrar artistas de nossa nação. Desconhecia a magnânima carreira do cantor Paulo Fortes e seus merecidos 100 anos. Singela pessoa que foi o artista.

Protocolo nº 00112.000312/2023-51

Gostaria de registrar a minha satisfação em poder ouvir a Rádio MEC, aqui, do interior do Paraná. Afirmando sem exagero que me enche o coração. Apesar destes tempos difíceis, concito-os a manterem o elevado padrão cultural.

Protocolo nº 00112.000005/2023-70

Parabenizo pela programação musical das rádios que fazem parte da EBC.

Protocolo nº 00112.000796/2023-38

Mara Regia, sua sensibilidade e força leva esperança as Marias deste Brasil. Gratidão.

A **Nacional da Amazônia** e a **MEC AM do Rio de Janeiro** receberam dois elogios cada (15,38%). As manifestações elogiosas enaltecem a programação das emissoras, sinal de transmissão e programas específicos.

Protocolo nº 00112.000304/2023-12

Escrevo para parabenizar a rádio pelo programa exibido hoje sobre os sucessos do maestro Antônio Carlos Jobim.

Protocolo nº 00112.000221/2023-15

Espero que nesse 2023, dos cem anos da Rádio MEC, as emissoras públicas estejam ainda mais fortalecidas. Aprendi e aprendo tanto com os programas culturais da EBC! E que venham mais cem anos da Rádio MEC AM! Vamos em frente.

As demais emissoras não receberam elogios no período.

Sugestão

Menos frequentes entre as manifestações do bimestre analisado, as cinco sugestões responderam por 6,1% do total das demandas. Em relação aos dois primeiros meses de 2022, foi registrada queda de 16,7%.

A **Nacional AM do Rio de Janeiro** e a **Nacional FM de Brasília** foram as emissoras que mais receberam sugestões: duas cada. A **Nacional da Amazônia** recebeu uma sugestão.

São dicas valiosas dos ouvintes no intuito de aprimorar e enriquecer a programação veiculada nas **Rádios EBC**. Entre os temas estão a ampliação de horário de programas e o retorno de atrações.

Protocolo nº 00112.000656/2023-60

Ouvinte pede a volta do programa Musishow às 23h e a volta da Rádio Nacional na faixa estendida em Belo Horizonte e demais localidades. Segundo ele, só tem conseguido sintonizar a MEC e sem interação com o público.

Resposta

Sobre sua demanda, a Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que a sugestão será levada em consideração no planejamento da programação de 2023.

Protocolo nº 00112.000655/2023-15

Ouvinte sugere o revezamento de apresentadores no programa ‘Eu de Cá você de Lá’, pois não tem programação no sábado à noite. Portanto, sugere que o programa seja apresentado aos sábados à noite.

Resposta

Sobre sua demanda, a Gerência Executiva de Rádios agradece a sintonia e o contato. A gerência informa que sua sugestão será enviada para avaliação da equipe de programação.

As demais emissoras não receberam sugestões no bimestre avaliado.



Mapeamento das Contribuições

O assunto mais recorrente nas manifestações dos ouvintes deste bimestre foi Marketing, negócios e serviços, com 35,37%, seguido de Conteúdo de Entretenimento, com 28,05% das manifestações. Em terceiro lugar, aparecem empatados Grade de programação, Sinal/Sintonização e Conteúdo Jornalístico, com 10,98% cada. Conteúdo Esportivo obteve 2,44% e Outros Conteúdos somaram 1,22%.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Marketing, negócios e serviços	29	35,37%
Conteúdo de entretenimento	23	28,05%
Grade de programação	9	10,98%
Sinal/sintonização	9	10,98%
Conteúdo jornalístico	9	10,98%
Conteúdo esportivo	2	2,44%
Outros conteúdos	1	1,22%
Total	82	100%

Os subassuntos mais citados foram demandas direcionadas à Qualidade do conteúdo/ serviço, com 32,93%, seguido do item Central do Ouvinte (26,83%) e Oferta de conteúdo/serviço (12,20%). Sinal Aberto obteve 9,76%. Os demais subtemas somaram juntos 18,3%.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	27	32,93%
Central do Ouvinte	22	26,83%
Oferta de conteúdo/serviço	10	12,20%
Sinal aberto	8	9,76%
Portal	4	4,88%
Horário	3	3,66%
Expansão de cobertura	2	2,44%
Retransmissão	2	2,44%
Visitação/contato	2	2,44%
Disponibilização de conteúdo	1	1,22%
Reprise	1	1,22%
Total	82	100%



▶ TV Brasil Play

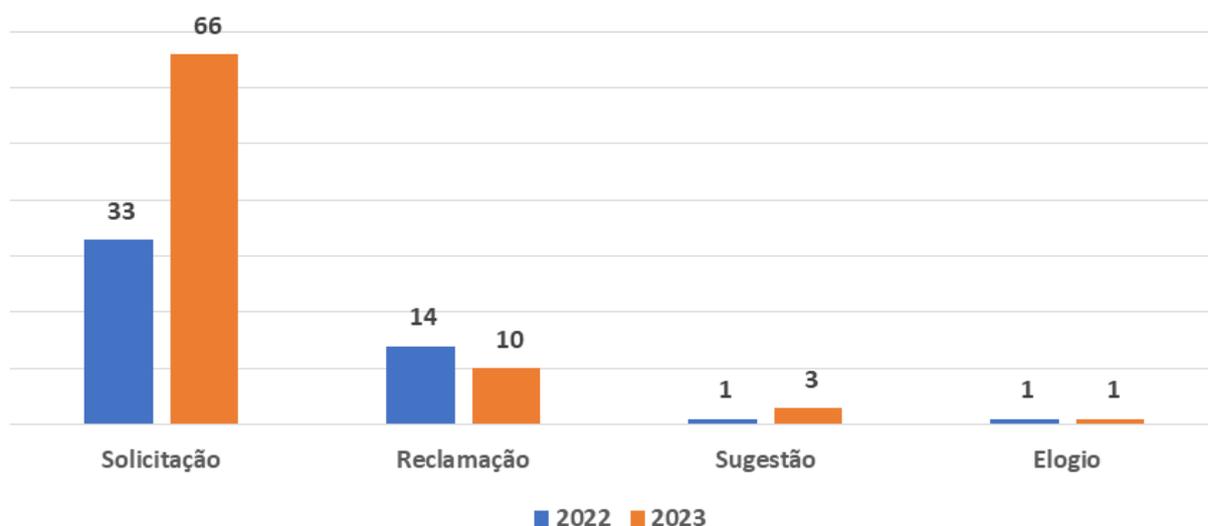
Em janeiro e fevereiro de 2023, o aplicativo **TV Brasil Play**, que disponibiliza a maior parte da programação da **TV Brasil** em formato sob demanda, recebeu 80 mensagens dos usuários: aumento de 63,3% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram recebidas 49 manifestações. Esse resultado comprova o apreço do telespectador pelos programas exibidos na emissora e interesse pela tecnologia de streaming.

As solicitações dobraram de um ano a outro e permanecem as mais numerosas entre as categorias de manifestação. Passaram de 33 para 66.

Ponto positivo é que as reclamações caíram quase 30%, de 14 para 10. As sugestões tiveram dois registros a mais e somaram três processos no período. O app recebeu apenas um elogio em cada ano.

Tipo de manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	33	67,3%	66	82,5%	100,0%
Reclamação	14	28,6%	10	12,5%	-28,6%
Sugestão	1	2,0%	3	3,8%	200,0%
Elogio	1	2,0%	1	1,3%	0,0%
Total	49	100%	80	100%	63,3%

Manifestações TV Brasil Play - 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

Solicitação

Assim como nos dois primeiros meses de 2022, as solicitações permanecem entre as demandas mais expressivas. Este ano, essas manifestações representam 82,5% do total, o dobro do registrado no mesmo período do ano passado. As mensagens tratam principalmente da demora na inserção de episódios no app e de pedidos de ajuda para encontrar conteúdos. Os usuários também pediram para acessar temporadas anteriores de algumas séries e programas antigos que já não estão mais disponíveis na grade de programação da **TV Brasil**, além de solicitar o aplicativo para TV Smart.

Entre os conteúdos, os mais solicitados foram *A Terra Prometida* (17 mensagens) e *Os Mosqueteiros* (oito demandas), ao responder por 26% e 12% desse tipo de processo, respectivamente.

Protocolo nº 00112.000492/2023-71

Quero ver o capítulo em que passa o resgate de Aruna, na novela *A Terra Prometida*.

Resposta

A Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que o capítulo de *A Terra Prometida* em que Aruna é resgatada ainda não foi exibido pela TV Brasil, por esse motivo não está disponível no aplicativo TV Brasil Play.

Protocolo nº 00112.000518/2023-81

Gostaria de saber como posso assistir ao começo de *A Terra Prometida*.

Resposta

Sobre sua mensagem relativa à novela *A Terra Prometida*, a Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que, por motivos de licenciamento, só é possível disponibilizar no aplicativo TV Brasil Play os episódios pelo período de 30 dias após a exibição no canal da TV Brasil.

Protocolo nº 00112.000058/2023-91

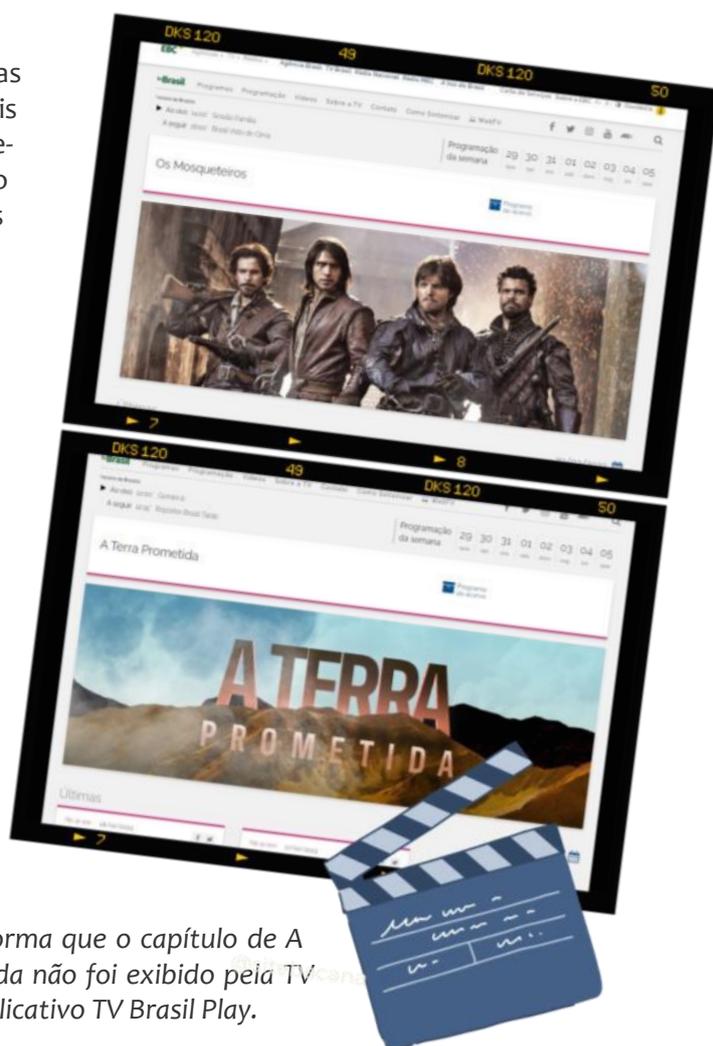
Quando estarão disponíveis todas as temporadas de *Os Mosqueteiros* no app? Amo essa série.

Protocolo nº 00112.000093/2023-18

Não consigo assistir a essa última temporada dos *Mosqueteiros* mesmo fazendo as configurações exigidas. Podem me ajudar?

Resposta

A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que, por motivo de licenciamento, a série completa não pode ser disponibilizada na plataforma TV Brasil Play. Os vídeos ficam disponíveis por tempo limitado de 7 dias, após exibição no canal da TV Brasil. Depois disso, o conteúdo é expirado do aplicativo.



Protocolo nº 00112.000528/2023-16

Por que não consigo mais assistir ao documentário As Fascinantes Cidades Do Mundo?

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV solicita as seguintes informações para melhor atendê-lo(a), caso o problema persista: 1. Nome e número do canal assistido (TV Brasil ou emissora afiliada); 2. Forma de recepção do sinal: Sinal aberto? Se for sinal via antena parabólica, favor informar. Sinal fechado? Mencionar o nome da operadora; 3. Data da ocorrência do problema; 4. Nome da localidade, com CEP. Aguardaremos as informações para dar continuidade a seu atendimento. (Demanda arquivada por ausência de complementação das informações solicitadas.)

Protocolo nº 00112.000799/2023-71

Como assistir às temporadas 1 e 2 de Brasil Visto de Cima pelo aplicativo TV Brasil Play?

Resposta

A Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que, por questões de licenciamento, a série Brasil Visto de Cima fica disponível por tempo limitado de 7 dias no aplicativo TV Brasil Play, após ser exibida no canal TV Brasil. A Temporada 1 começou a ser exibida ontem na TV Brasil, assim nos próximos dias haverá disponibilidade dos episódios. O primeiro episódio também pode ser acessado no link play.ebc.com.br/programas/168/episodios/2350/brasil-visto-de-cima.

Protocolo nº 00112.000095/2023-07

Sou telespectador da TV Brasil e, em razão de gostar de muitos programas da emissora, acabei baixando o aplicativo TV Brasil Play. Lembro que existiam dois programas na grade da TV Brasil, sendo eles uma animação, o “Corto Maltese”, e outra que se chamava “X-Coração”, assim como a série “Coisas de Alice”. Quero saber se vão disponibilizar (ou se podem disponibilizar) tais conteúdos no aplicativo.

Resposta

A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que, infelizmente, por motivos de licenciamento, não pode publicar os conteúdos citados no app TV Brasil Play.

Protocolo nº 00112.000202/2023-99

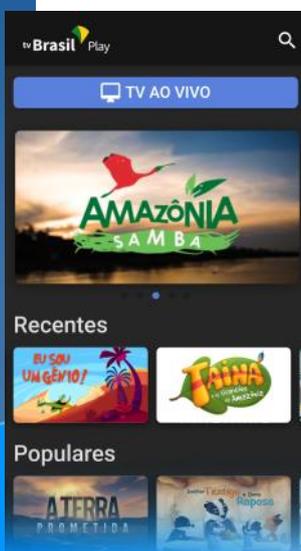
Não consegui encontrar no site do excelente documentário “Brasília, um Sonho de Três Séculos”. Como acessar para assisti-lo?

Resposta

A Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que parte da programação da TV Brasil depende de licença contratada com os proprietários das obras e não temos os direitos de publicação do documentário “Brasília, um Sonho de Três Séculos”. A Gerência convida-o a acompanhar outros conteúdos oferecidos no aplicativo TV Brasil Play.

Protocolo nº 00112.000613/2023-84

Faltam episódios da série da BBC “Quando os Sinos Dobram”. A série está classificada como infantil, mas a faixa etária é 14 anos.



Resposta

A Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que a “palavra-chave” em relação à classificação do conteúdo foi corrigida. Quanto aos episódios, a série tem 2 capítulos, que ficam disponíveis na TV Brasil Play por 7 dias após a exibição no canal da TV Brasil. O episódio 1 foi exibido em 02/02/2023 e expirou. O episódio 2 ficará disponível ainda até 16/02/2023.

Protocolo nº 00112.000784/2023-11

Ingressei no aplicativo TV Brasil Play em 25/02/2023, as 14h20, mas não consegui executar vídeos pelo Wi-Fi. Naveguei pelo app, porém os vídeos não executaram. Após a reinstalação, tentei executar o vídeo Segredos da Vida de um Centenário, mas foi em vão. Informo para verificação.

Resposta

A Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que, depois de verificação realizada pela área, os 3 episódios da série Segredos da vida de um centenário estão disponíveis conforme os padrões de áudio e vídeo. Caso o problema persista, a Coordenação solicita que retorne o contato, com informações sobre marca/modelo do aparelho usado e a operadora de internet (Claro/Oi/Tim/Vivo).

Reclamação

Em queda, as dez mensagens negativas recebidas no período equivalem a 12,5% do total e apresentam diminuição de quase 30% de um ano ao outro. Desse total, 90% das reclamações refletem problemas de funcionalidade, sobretudo travamentos frequentes dos vídeos.

Protocolo nº 00112.000682/2023-98

O app é horrível de se ver, trava muito.

Protocolo nº 00112.000602/2023-02

Não está abrindo nada no aplicativo.

Protocolo nº 00112.000087/2023-52

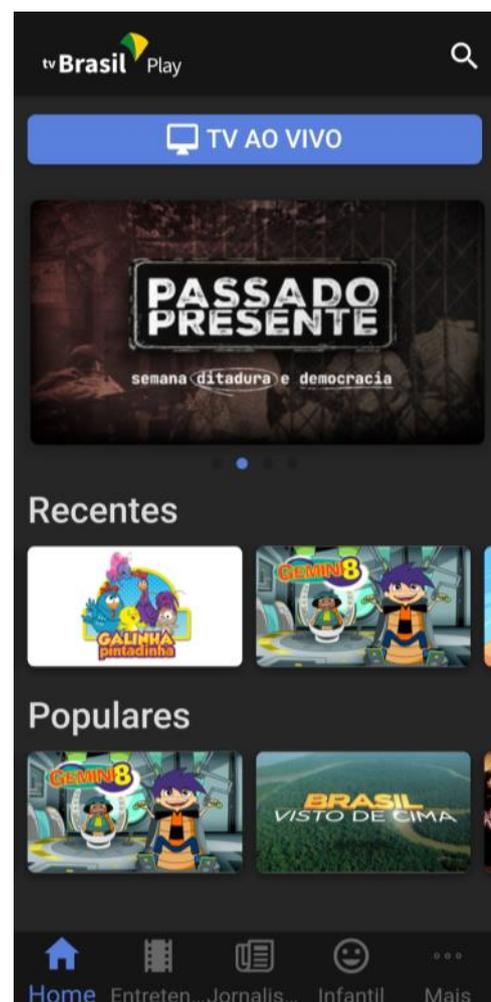
O aplicativo está horrível, parando toda hora.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais sugere que reinstale o aplicativo e tente acessá-lo novamente. Caso o problema persista, pedimos retorno no contato, com informações sobre marca/modelo do aparelho usado e a operadora de internet (Claro/Oi/Tim/Vivo).

Protocolo nº 00112.000159/2023-61

Sou uma pessoa que só assisto a este canal, a TV Brasil. Mas estou muito, muito insatisfeita com o app. Baixei o aplicativo no meu celular, porque estou sem TV. Mas os vídeos da novela A Terra Prometida falham muito, ficam parando. Às vezes, sai totalmente do ar. E não é o aparelho nem a internet, pois já fiz o teste. O problema é de transmissão mesmo.



Resposta

A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais sugere verificar se a versão do aplicativo está atualizada para 0.2.0 (Build 20), clicando no menu inferior na seção “Mais” e “Sobre”. Caso ainda tenha a versão antiga, recomenda que faça a atualização para a última versão do aplicativo. A Gerência informa, também, que os conteúdos disponibilizados na plataforma TV Brasil Play são validados em diferentes dispositivos (iOS ou Android e navegadores). No entanto, pode ser que algum aparelho específico tenha alguma incompatibilidade. Para conseguir mapear esta questão, caso o problema persista, pedimos que faça novo contato com as seguintes informações: marca/modelo de celular ou navegador utilizado quando o problema foi encontrado; qual a operadora de internet utilizada; e data/horário da ocorrência. Já a Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o contrato de licenciamento da novela A Terra Prometida permite que os episódios permaneçam disponíveis no aplicativo TV Brasil Play por 30 dias após sua exibição na TV Brasil, e que, após esse período, o episódio é automaticamente excluído do aplicativo.

Protocolo nº 00112.000283/2023-27

Esta emissora está cada vez pior, de primeiro funcionava em casa, foi ficando cada vez mais ruim, até que não deu mais. Optei pelo app, agora está ficando ruim também. Sou de São Bernardo do Campo/SP.

Resposta

As orientações para esta mensagem foi a mesma da anterior, seguida de complemento em razão do problema de transmissão: “Sobre a transmissão do sinal da TV Brasil, a Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV solicita as seguintes informações para melhor atendê-lo, caso o problema persista: 1. Nome e número do canal assistido (TV Brasil ou emissora afiliada); 2. Forma de recepção do sinal; Sinal aberto? Se for sinal via antena parabólica, favor informar. Sinal fechado? Mencionar o nome da operadora; 3. Data da ocorrência do problema; 4. Nome da localidade, com CEP. Aguardaremos as informações para dar continuidade ao seu atendimento.



Sugestão

Usuários do aplicativo enviaram três sugestões no período analisado, que também refletem elogios ao **TV Brasil Play**. Uma delas pede a exibição dos capítulos da sequência da novela Os Imigrantes que não foram ao ar.

Protocolo nº 00112.000511/2023-69

Adorei ter acompanhado a novela Os Imigrantes. Sou professora e tive o prazer e a sorte de assistir aos capítulos pelo aplicativo de vocês, porque, no horário da TV aberta, estou em sala de aula. Agora vou fazer um pedido, a novela Os Imigrantes, se não me engano, teve mais episódios, com as netas do Antônio Sálvio adultas. Bem que poderiam dar continuidade.

Resposta

A Gerência de Aquisição de Conteúdos e Parcerias informa que a TV Brasil obteve os direitos de transmissão apenas da fase exibida da novela Os Imigrantes (190 capítulos), que já se encerrou.

Protocolo nº 00112.000718/2023-33

Estou muito satisfeita com este aplicativo. Só está faltando filmes evangélicos e músicas Gospel. Só uma ideia.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que parte da programação da TV Brasil depende de licença contratada com os proprietários das obras. Existe, na EBC, um setor responsável em prospectar os conteúdos para as plataformas de TV, Rádio e Web, bem como realizar parcerias com entidades públicas e privadas, para o qual sua mensagem foi encaminhada para conhecimento e análise. Contudo, informa que a grade de programação dos veículos da EBC é submetida ao Comitê de Programação e Rede (CPR), uma instância colegiada consultiva e deliberativa que possui competência regimental de avaliar a programação, valendo-se de pesquisas e de outros instrumentos que possibilitem a verificação da adequação dos programas e faixas, atendendo aos princípios e objetivos previstos na lei de radiodifusão, Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008. A EBC está em processo de transição para outra gestão e novos conteúdos estão em fase de negociação e licenciamento. Assim, em breve, a TV Brasil terá muitas novidades na programação.

Protocolo nº 00112.000092/2023-65

O app deveria ter o canal aberto da TV Globo e o canal Viva. Seria excelente.

Resposta

Sobre sua solicitação, a Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que o aplicativo TV Brasil Play é de propriedade da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), que tem, entre seus veículos, o canal da TV Brasil, para o qual a ferramenta é dedicada. Os canais citados em sua mensagem são de propriedade de uma empresa privada de comunicação, portanto não é possível disponibilizá-los em nosso app.

Elogio

No bimestre inicial de 2023, o app recebeu apenas uma mensagem classificada como elogio.

Protocolo nº 00112.000448/2023-61

A TV Brasil Play é minha preferida.

Mapeamento das Contribuições

Somados, os temas Qualidade do conteúdo/serviço e Disponibilização de conteúdo pelo **TV Brasil Play** foram responsáveis por 88,75% das contribuições no período analisado. Oferta de conteúdo/serviço, com 8,75% das demandas, Horário e Classificação indicativa, com 1,25% cada, completam o ranking dos subassuntos observados nos conteúdos das mensagens.

Ranking subassuntos	Qualidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	39	48,75%
Disponibilização de conteúdo	32	40,00%
Oferta de conteúdo/serviço	7	8,75%
Horário	1	1,25%
Classificação indicativa	1	1,25%
Total	80	100%

▶ Gestão EBC

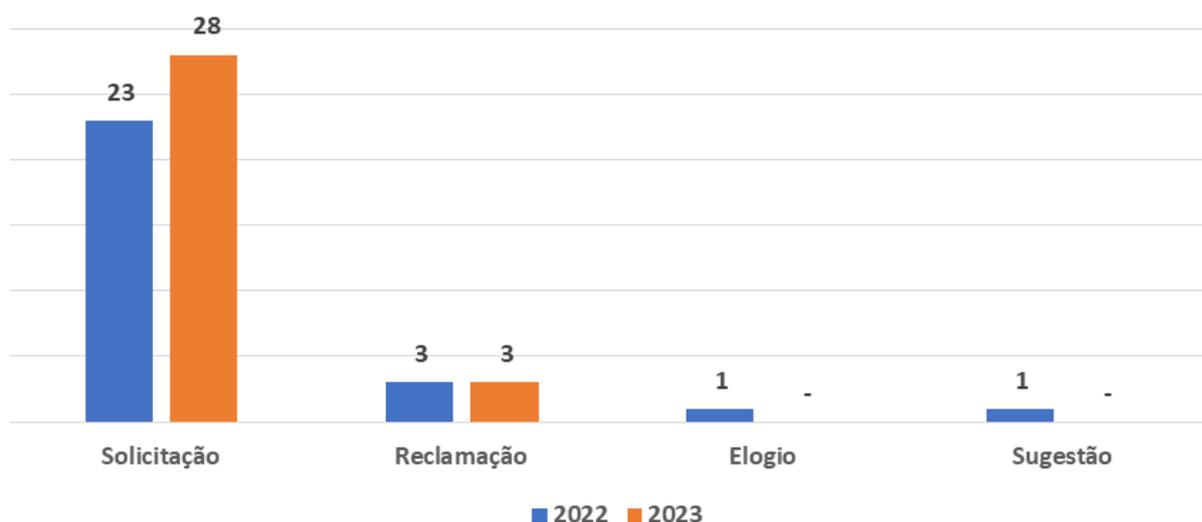
Ao longo dos meses de janeiro e fevereiro de 2023, a **Ouvidoria** recebeu 31 contribuições com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, houve aumento de 10,7% no número de demandas, quando foram registradas 28 manifestações.

O aumento ocorreu majoritariamente nas solicitações, que tiveram acréscimo de 21,7%, passando de 23 para 28 manifestações na comparação entre os dois primeiros meses deste ano e o mesmo período de 2022.

No primeiro bimestre de 2023, as reclamações apresentaram estabilidade, com três registros. Não houve elogios nem sugestões relativos à gestão da Empresa.

Tipo de manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	23	82,1%	28	90,3%	21,7%
Reclamação	3	10,7%	3	9,7%	0,0%
Elogio	1	3,6%	-	0,0%	-100,0%
Sugestão	1	3,6%	-	0,0%	-100,0%
Total	28	100%	31	100%	10,7%

Manifestações Gestão - 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

Solicitação

Assim como no ano anterior, as solicitações foram predominantes no conjunto de demandas referentes à **Gestão EBC** neste início de 2023, ao responder por 90% do total de mensagens. Entre as 28 solicitações recebidas, houve concentração de 54% no administrativo (15) e 36% (10) em marketing, negócios e serviços.

Mais da metade das manifestações relativas ao administrativo (60%) foi direcionada à gestão de pessoas, todas formuladas por interessados em trabalhar e estagiar na Empresa.

Protocolo nº 00112.000227/2023-92

Venho apresentar o meu currículo profissional em anexo, pois estou em busca de uma proposta de trabalho na área de engenharia, administrativa, industrial ou energias renováveis. Acredito reunir os requisitos e competências necessárias para colaborar de maneira significativa com esta Empresa. Possuo mais de 12 anos de experiência em cargos de gerência, coordenação, supervisão ou fiscalização de contratos nas áreas de engenharia civil, ambiental, segurança do trabalho, qualidade, elétrica e mecânica, entre outras áreas. Possuo disponibilidade para mudança de cidade, estado ou país. Coloco-me à sua inteira disposição para uma entrevista quando poderei apresentar com maiores detalhes o meu histórico e qualificações profissionais, e reitero meu grande interesse em integrar o quadro de funcionários desta conceituada Empresa.



Resposta

A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas agradece o interesse e informa que o ingresso ao quadro efetivo de pessoal da EBC somente será possível mediante a realização de prévio concurso público. A entrega de currículo se dará pelos aprovados no concurso, em momento oportuno, após convocação. Porém, no momento, não há previsão para realização de novos certames.

Protocolo nº 00112.000037/2023-75

Estou aqui a procura de um estágio em sua instituição. Com isso gostaria de saber os requisitos necessários e como consigo ingressar a minha inscrição. Sou do Rio de Janeiro, resido na Zona Norte, mas não tenho problema em locomover até o centro da cidade (na cidade do Rio de Janeiro).

Resposta

A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que, no momento, não existe nenhum processo seletivo de estágio em aberto. A seleção de estagiários ocorre periodicamente, de acordo com a necessidade da Empresa. O interessado poderá se cadastrar no portal www.superestagios.com.br que é o atual agente de integração e acompanhar a abertura de novas seleções. No portal da EBC o cidadão encontra mais informações sobre o programa de estágio da Empresa - www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/estagios.

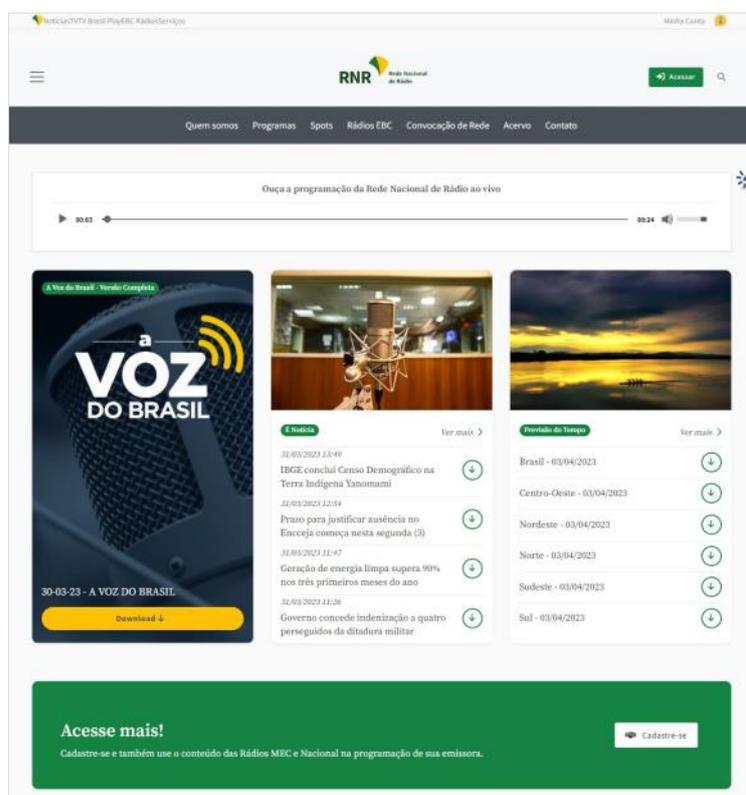
Entre as mensagens destinadas ao marketing, negócios e serviços destacaram-se os temas A Voz do Brasil (40%) e a Rede Nacional de Rádios (30%).

Protocolo nº 00112.000040/2023-99

Gostaria de saber qual é o link de vocês para colocar A Voz do Brasil no ar. Para quando tiver pronunciamiento também.

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio agradece o contato e informa que a EBC ainda não disponibiliza um link de streaming com play automático para transmissão de A Voz do Brasil. A transmissão deve ser feita por meio do satélite, às 19h, conforme os parâmetros abaixo. Em caso de flexibilização de horário, é possível baixar o arquivo completo do programa a partir de 20h15 no site redenacionalderadio.ebc.com.br. Como Sintonizar o satélite: Satélite: Star One D2 - 70°W; Frequência descida: 3748,00 MHz; Polarização: Horizontal Symbol; Rate: 5.000 Msym/s FEC: 3/4; BW: 6 MHz; Modulação: QPSK; Padrão: DVB-S; Roll Off: 20%; Serviço 5: Rede Nacional de Rádio Pid Áudio: 0501 (estéreo).



Protocolo nº 00112.000256/2023-54

Gostaria de saber o que fazer para receber as notificações das transmissões na Rede Nacional dos Pools do Governo Federal?

Resposta

Sobre sua demanda, a Coordenação da Rede Nacional de Rádio agradece o contato e o interesse em nossos conteúdos e informa que, para receber convocações de Rede Obrigatória, de Rede Facultativa, avisos oficiais sobre A Voz do Brasil e outras notificações sobre as transmissões via satélite da Rede Nacional de Rádio, basta enviar e-mail para redenacionalderadio@ebc.com.br com os seguintes dados: Estado/Município/Nome emissora/Frequência para inclusão em nosso mailing. Caso também queira receber notificações e destaques diários de conteúdos jornalísticos gratuitos para sua emissora, via WhatsApp, envie os mesmos dados para (61) 99645-7037 com a palavra “Destaques”.

Reclamação

No conjunto de mensagens recebidas no período compreendido neste relatório, as reclamações representaram 9,7% do total de demandas relativas à gestão. Foram três atendimentos referentes à gestão administrativa e logística e à gestão de pessoas.

Protocolo nº 00112.000326/2023-74

Em 2022 foi construído no Rodeador (parque de transmissores da EBC em Brazlândia) um abrigo descoberto para veículos não usáveis. Como é sabido, veículos com caçamba e vidros quebrados, numa estação chuvosa, é foco de propagação do mosquito da dengue. Aliás, ano passado eu a adquiri aqui. Acrescento outro fato: no laboratório onde trabalho, no local citado, vejo sempre ratos passeando à noite e, por vezes, também vejo suas fezes, não que o ambiente não seja limpo todos os dias, mas porque isso ocorre à noite.



Resposta

A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que, na quarta-feira, 26/1/2023, foi realizada a colocação de lonas nos veículos que estão com os vidros quebrados, conforme fotos. Foi feita também a desinsetização de todos os veículos com a aplicação de solução de hipoclorito de sódio. Tal procedimento também foi realizado em todas as edificações do Parque de Transmissores do Rodeador. As medidas visam proteger adequadamente o patrimônio da Empresa e impedir a ocorrência dos fatos relatados na mensagem.

Protocolo nº 00112.000163/2023-20

Envio este e-mail para fazer uma reclamação quanto ao esclarecimento de informações. Sou Jornalista formada, filiada ao PT e já tentei por diversas vezes saber informações sobre como posso enviar o meu currículo. Sei que vocês têm cargos comissionados e que não trabalham aí só jornalistas concursados. Sei ainda que contratam via PJ. Estou buscando uma colocação para mim aí na EBC, A Voz do Brasil, NBR (estou acompanhando e sei que será separada da EBC, serão a TV governamental e a TV pública), como posso entregar o meu currículo? Com quem posso falar? Sou filiada do PT-DF, trabalhei na campanha do Lula.

Resposta

A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas agradece o interesse e informa que a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, conforme dispõe o art. 37, II, da Constituição Federal. Dessa forma, o ingresso à EBC, para cargo efetivo, ocorre por meio de Concurso Público, ainda não previsto para ocorrer. Em complemento à informação anterior, a Diretoria de Jornalismo da EBC informa que a Empresa está em fase de transição de gestão, sendo assim, é preciso que sejam definidos nova estrutura, diretrizes e fluxos de trabalho para avaliar possíveis contratações oportunamente. Dessa forma, atualmente as contratações por Cargo em Comissão ou Pessoa Jurídica terão que ser submetidas à aprovação da Secretaria de Comunicação da Presidência da República - Secom/PR.

Mapeamento das Contribuições

Nos meses de janeiro e fevereiro de 2023, a gestão da **EBC** foi responsável por 5,46% do total de contribuições feitas pelos usuários dos serviços da Empresa. Desse total, 58,06% foram relativas ao administrativo e 32,26% à marketing, negócios e serviços.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Administrativo	18	58,06%
Marketing, negócios e serviços	10	32,26%
Ouvidoria Interna	2	6,45%
Comunicação institucional	1	3,23%
Total	31	100%

Neste bimestre, os subassuntos mais demandados foram: gestão de pessoas, com 35,48%; seguido de *A Voz do Brasil* e de gestão administrativa e logística, que empataram com exatos 12,9% das manifestações.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Gestão de pessoas	11	35,48%
A Voz do Brasil	4	12,90%
Gestão administrativa e logística	4	12,90%
Gestão financeira	3	9,68%
Visitação/contato	3	9,68%
Rede Nacional de Rádio	3	9,68%
Parcerias	1	3,23%
Acervo	1	3,23%
Publicidade Legal	1	3,23%
Total	31	100%



▶ Rádios EBC - Aplicativo



Com demandas em movimento crescente, o consumo do conteúdo de rádio por meio de aplicativo móvel recebeu oito manifestações de usuários no período. Foram ao todo quatro reclamações, dois elogios e duas solicitações.

Reclamação

As reclamações foram as mais frequentes entre as mensagens enviadas pelos usuários do aplicativo **Rádios EBC** no bimestre analisado. Foram quatro queixas, que representam 50% do total de mensagens recebidas. Todas as manifestações relatavam problemas de acesso ao aplicativo, principalmente sobre interrupções de sinal.

Protocolo nº 00112.000183/2023-09

Desde ontem, não é possível ouvir a rádio pelo aplicativo sem interrupções constantes.

Protocolo nº 00112.000187/2023-89

Pessoal, o aplicativo da EBC está com problemas. Depois de alguns minutos fica mudo. Isso em todas as Emissoras da EBC.

Resposta

A Coordenação de Projetos de Integração de Sistemas pede desculpas pelo ocorrido e informa que foi realizada, em janeiro, manutenção do sinal que é retransmitido para o site e para o aplicativo, desde então a equipe tem realizando o monitoramento constante para garantir a qualidade do sinal sanando possíveis intercorrências.

Elogio

Na sequência, aparecem os elogios, com dois registros. As mensagens enaltecem a qualidade musical das rádios e dos colaboradores que trabalham nas emissoras.

Protocolo nº 00112.000094/2023-54

Só quero falar que gosto muito de ouvir a Nacional no aplicativo do EBC, é muito bom mesmo. Estou sintonizada o tempo todo. Amo demais, muito feliz.

Protocolo nº 00112.000206/2023-77

Bom dia, Luciano Barroso! Tô ligado pelo aplicativo.

Solicitação

No período analisado, o aplicativo **Rádios EBC** recebeu ainda duas solicitações: uma mensagem relatava problemas de acesso e outra solicitava a volta da radionovela *Teatro de Mistério* para a programação.



Protocolo nº 00112.000709/2023-42

Fiquei muito triste em sintonizar a Rádio Nacional do Rio hoje de manhã e não ouvir o Teatro de Mistério. Será que ele não entrará mais na programação da Nacional? Eu ouço a rádio pelo aplicativo EBC.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece a sintonia e informa que o programa Teatro de Mistério é um conteúdo de acervo, por esse motivo nem sempre é possível ter novos episódios digitalizados para apresentação semanal.

Processo nº 00112.000158/2023-17

Não estou conseguindo ouvir a rádio pela internet, nem pelo aplicativo. Só por uns dois minutos, depois fica mudo. Já tentei trocar de navegador, mas o problema continua.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que houve uma intercorrência nos streamings das Rádios entre os dias 12 e 14 de janeiro. O problema ocasionava interrupção na transmissão após aproximadamente cinco minutos, obrigando o usuário a recarregar a página, mas agora está resolvido. A Gerência pede retorno no contato, caso o problema persista.

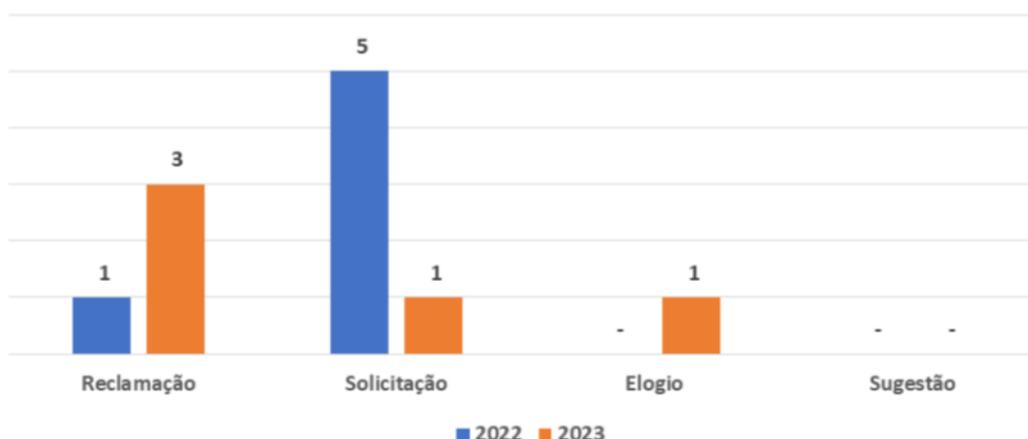


▶ Radioagência Nacional

Durante os meses de janeiro e fevereiro de 2023, a **Radioagência Nacional** recebeu cinco contribuições; diminuição de 16,7% em comparação ao mesmo período do ano anterior, que contabilizou seis manifestações. Foram, ao todo, três reclamações, um elogio e uma solicitação.

Tipo de manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Reclamação	1	16,7%	3	60,0%	200,0%
Solicitação	5	83,3%	1	20,0%	-80,0%
Elogio	-	0,0%	1	20,0%	
Sugestão	-	0,0%	-	0,0%	
Total	6	100%	5	100%	-16,7%

Manifestações Radioagência - 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

Reclamação

As reclamações foram as mensagens mais frequentemente enviadas pelos ouvintes da **Radioagência Nacional** no bimestre analisado. As três queixas recebidas têm como tema principal erros de gramática e de digitação. Um alerta para que a equipe de edição seja mais cuidadosa no momento de publicar os textos.

Protocolo nº 00112.000638/2023-88

O nível das produções caiu grotescamente. São erros grosseiros de gramática e visível limitação de vocabulário. Peçam para essas pessoas lerem mais, estudarem um pouquinho, enfim, o mínimo de esforço que se espera de “líderes”. Seguem os prints de 15 minutos de leitura hoje para vocês entenderem onde estão os erros: Print 1 - vírgula sobrando; Print 2 - esse parágrafo é opinião do “jornalista” de vocês ou do entrevistado? Não dá para entender. Se for do jornalista, ele já ouviu falar em juízo de valor? Contaram para ele na faculdade onde ele passou (se tiver passado) que o jornalismo precisa ser imparcial?; Print 3 - Uma frase, duas vezes a palavra “após”; Print 4 - Sul precisa ter S maiúsculo; Print 5 - De qual partido essa pessoa é? Contem para o jornalista que ele precisa situar o leitor quando a pauta trata de parlamentares; Prin 6 - fevereiro com f minúsculo. Ressalto que esses

erros foram encontrados em 15 minutos de leitura. É dinheiro público, EBC. Mais responsabilidade, por favor.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Web e Radioagência Nacional também agradece o contato e informa que os erros foram corrigidos de acordo com as observações do leitor. Além disso, um alerta foi emitido à equipe de edição do site.

Protocolo nº 00112.000480/2023-46

As redações desta redação de notícias têm sido uma vergonha. Isto jamais poderia estar acontecendo com a principal e oficial agência de notícias brasileira.

Resposta

Sobre sua demanda, a Gerência de Jornalismo Web pede desculpa pelos erros e informa que o texto foi corrigido de acordo com as observações do leitor, como pode ser conferido no link agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/esportes/audio/2023-02/flamengo-segue-nesta-quinta-feira-para-o-marrocos-para-disputar-mundial. A Gerência destaca que é elemento basilar do jornalismo o correto e preciso uso da língua portuguesa. Por último, acrescenta que, para manter a qualidade do conteúdo publicado na Radioagência Nacional e seguindo amplo projeto da Educação Corporativa da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), parte da equipe já concluiu curso de gramática avançada em 2022. Para 2023, o planejamento é que o restante dos funcionários da área passe pela mesma atualização.

The screenshot shows the website interface for Radioagência Nacional. At the top, there are navigation links for 'Notícias', 'TVBrasil', 'TVBrasilPlay', 'EBCRádios', and 'Carta de Serviços'. The main header features the 'Radioagência Nacional' logo and a search icon. Below the header is a video player with a progress bar at 00:00. The main article title is 'Mundial de Clubes: Flamengo segue nesta quinta-feira para o Marrocos'. The article text states that Flamengo is preparing for its official departure from fans, heading to Morocco for the World Club Cup. It also mentions expectations for Flamengo and Real Madrid to reach the final. A 'TV BRASIL PLAY' advertisement is visible on the right side of the article. At the bottom, there is a 'DESTAQUES EBC' section with three featured news items: 'Lideranças rejeitam ida de senadores ao Território Yanomami', 'Defensora Pública explica o que é a importunação sexual', and 'Papa Francisco é internado em Roma com infecção respiratória'.

Protocolo nº 00112.000500/2023-89

A pessoa que escreve uma manchete dessa não se pode chamar de jornalista. Numa época em que fake news provoca a prisão das pessoas, como alguém pode divulgar uma barbaridade dessas? Em que lugar do sistema solar que alguém construiria um navio de amianto?

Resposta

A Gerência de Jornalismo Web informa que o porta-aviões, chamado de ex-Navio Aeródromo (NAe) pela Marinha do Brasil, foi construído há mais de 60 anos com toneladas de amianto em sua estrutura. É época em que não eram plenamente conhecidas as características cancerígenas dessa substância. Em 1990, parte do amianto foi retirado da embarcação – aproximadamente 55 toneladas. No entanto, ainda restam mais de 9 toneladas de amianto na estrutura do porta-aviões. Boa parte dessas informações está disponível em nota divulgada pela Marinha do Brasil: www.marinha.mil.br/sites/default/files/nota_oficial_-_nae_sao_paulo.pdf. Importante destacar que o título da referida reportagem está em conformidade com as informações apuradas pelo repórter junto às instituições expressas no texto e que a notícia condiz com o previsto no Manual de Jornalismo da EBC. Segundo essa norma, as “informações têm de ser transmitidas com honestidade, fidelidade, precisão e responsabilidade”, bem como devem “ser mediadas por um processo ético, rigoroso, criterioso, isento, imparcial, sem preconceito e independente – na sua apuração, organização, hierarquização, aferição e difusão dos acontecimentos. O manual completo está disponível no endereço www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/manual_de_jornalismo_ebc.pdf.

Elogio

No primeiro bimestre de 2023, a **Radioagência** recebeu um elogio. A mensagem positiva trata de uma série de reportagens sobre doenças raras produzida pelos repórteres Leyberson Pedrosa e Patrícia Serrão. As matérias contam histórias de quem vive em condições de saúde incomuns, seus desafios diários, o custo financeiro e psicológico de ter uma dessas doenças e a luta por visibilidade e políticas públicas. O conteúdo diferenciado chamou a atenção do público, que, nos primeiros dias de março (mês que será analisado no próximo relatório), enviou mais dois elogios ao especial. Por se tratar do mesmo assunto, seguem abaixo também essas mensagens.

Protocolo nº 00112.000770/2023-90

Sobre o podcast de doenças raras, excelente matéria. Relevante e interessante.

Protocolo nº 00112.000823/2023-72

Parabéns aos repórteres Leyberson Pedrosa e Patrícia Serrão pelo podcast doenças raras. Importante dar visibilidade ao tema com informações claras e sem focar em estereótipos.

Protocolo nº 00112.000824/2023-17

Podcast Doenças Raras precisa continuar! Excelente produção da EBC e da repórter Patrícia Serrão! Ficou super agradável de escutar!



Solicitação

A **Radioagência Nacional** recebeu apenas uma solicitação no período. Foi um pedido para utilização das matérias radiofônicas em emissoras comunitárias. Mesmo já atendendo mais de 5 mil emissoras de rádio em todo o país, com a distribuição de conteúdo de qualidade; a cada dia cresce o número de rádios interessadas em reproduzir os conteúdos da **Radioagência**, o que reforça seu caráter público.

Protocolo nº 00112.000303/2023-60

Gostaria de saber se o conteúdo da Radioagência Nacional é livre para ser utilizado em rádios webs e comunitárias.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Web informa que a Radioagência Nacional visa a atender principalmente as emissoras públicas e comunitárias do Brasil e dos demais países de língua portuguesa. Com esse objetivo, matérias com informações de interesse nacional, com credibilidade, produzidas pela Rádio Nacional, Agência Brasil, TV Brasil e emissoras parceiras ficam disponíveis para download na página da Radioagência, por meio do endereço agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional. Esses arquivos podem ser usados livremente, desde que creditada a fonte. O download pode ser feito por meio da seta localizada à esquerda do player do conteúdo escolhido. Em relação à retransmissão dos conteúdos das Rádios EBC, o contato pode ser feito diretamente com a equipe da Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio (foram informados os contatos do Gerente Executivo de Planejamento de Programação e RNCP e do Gerente da Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio).

The screenshot displays the Radioagência Nacional website interface. At the top, the logo and navigation icons are visible. The main content area is titled 'Últimas notícias' and features three news items:

- Cultura**: 'Paixão de Cristo de Nova Jerusalém será encenada de 1 a 8 de abril'. A edição de número 54 da Paixão de Cristo de Nova Jerusalém este ano será na primeira semana de abril. O cenário continua no município de Brejo da Madre de Deus, que fica no agreste de Pernambuco, cerca de 180 km de Recife. Includes a 'Baixar arquivo' button and social sharing options.
- Economia**: 'ICMS único da gasolina e do álcool anidro será de R\$1,22 por litro'. Medida vai valer a partir de 1º de junho. O valor é ainda menor do que havia sido definido na terça-feira (28), de R\$ 1,45. Includes a 'Baixar arquivo' button and social sharing options.
- Direitos Humanos**: 'Portal traz áudios que comprovam que STM sabia de tortura na ditadura'. As gravações dos julgamentos do Supremo Tribunal Militar durante a ditadura fazem parte do portal Voz Humana, lançado nesta sexta-feira, dia 31 de março, quando o golpe militar oficialmente completa 59 anos. O site é um projeto do advogado Fernando Fernandes. Includes an 'Audio' icon, a 'Baixar arquivo' button, and a thumbnail image of a protest.

On the right side, there are three promotional banners for TV Brasil:

- Especial**: 'ESPECIAL HISTÓRIAS RARAS' with a 'veja mais...' link.
- TV Brasil Ao Vivo**: 'Acompanhe nossa programação ao vivo pelo nosso streaming web'.
- TV Brasil Play**: 'Conheça o nosso aplicativo gratuito de streaming da TV Brasil com conteúdos novos todas as semanas' with 'Download na App Store' and 'Download na Google play' buttons.

▶ Portal EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** duas contribuições no período do primeiro bimestre de 2023, uma demanda a mais em comparação ao mesmo período do ano anterior. Foram duas solicitações.

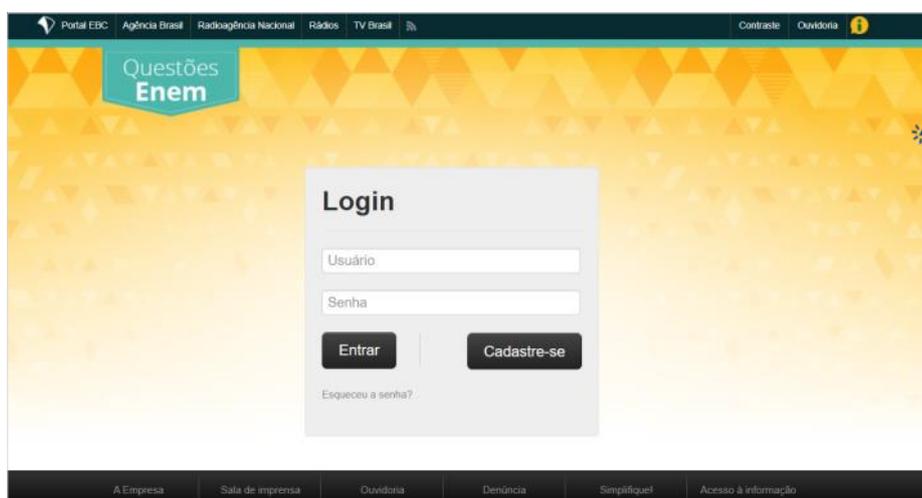
Tipo de manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	1	100%	2	100,0%	100,0%
Elogio	-	0,0%	-	0,0%	-
Sugestão	-	0,0%	-	0,0%	-
Reclamação	-	0,0%	-	0,0%	-
Total	1	100%	2	100%	100%

Solicitação

Foram recebidas duas solicitações, ambas referentes ao site Questões Enem. A página auxilia os estudantes na preparação para o Exame Nacional do Ensino Médio. O repositório reúne perguntas do Enem desde a edição de 2009 para que o participante possa testar seus conhecimentos. Na plataforma, o candidato tem a liberdade de escolher quais áreas do conhecimento quer estudar. O banco seleciona as questões de maneira aleatória. Neste momento, o site passa por reformulação.

Processo 00112.000790/2023-61

Gostaria de solicitar a atualização do site questoesenem.ebc.com.br/usuarios/entrar. A página apresenta as provas do Enem até 2019, gostaria de saber se vocês podem atualizar e colocar as provas do Enem de 2020, 2021, 2022.



Resposta

A Gerência de Jornalismo Web informa que o site Questões Enem está sendo reavaliado pela área de tecnologia da informação. O objetivo é que a página seja reformulada em uma plataforma mais moderna e funcione de forma mais rápida e sem erros. Esse processo ainda está em execução, sem data definida para implementação.

