

Relatório bimestral

Janeiro-Fevereiro

2024

Ouvidor

Cristiano Mendonça Pinto

Ouvidoras Adjuntas

Érica Santana

Roberta Dante

Talita Cavalcante

Atendimento e Monitoramento

Ana Cristina Santos

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Júlio Lacerda

Patricie Carazza

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Ligy Carvalho

Wêdson França

Apoio administrativo

Sandra Scheiner

Sumário

- 04 **Apresentação**
- 05 **Sistema de Atendimento**
- 11 **TV Brasil**
- 28 **Rádios Nacional e MEC**
- 45 **Agência Brasil**
- 53 **TV Brasil Play**
- 62 **Radioagência Nacional**
- 67 **Portal EBC**
- 71 **Rádios EBC - Aplicativo**
- 75 **Gestão EBC**

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 2024.

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 dos usuários acerca dos produtos ofertados, contribuindo para a valorização da cidadania e o aprimoramento da gestão da **EBC**.



Sistema de atendimento



Ouvidoria da EBC coordena produção da Revista Eletrônica da Renouv

Como membro e coordenadora do Grupo de Trabalho de Comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação entregou, em fevereiro, a [segunda edição](#) da Revista Eletrônica para mais 2,7 mil instituições em todo o país. Essa foi a principal ação do GT, que conta com 30 participantes e recebeu outros 18 membros em 2024.

A revista virtual conta com quatro seções fixas. Na **Diálogos inspiradores**, que tem formato de pergunta e resposta, um profissional da área aborda sua vivência profissional e a importância do trabalho em rede. Em seguida, sob o tema **Compartilhando experiências**, uma boa prática é dividida com os membros da Renouv. A seção **Universo Legal** trata dos normativos inerentes à atuação das ouvidorias. **Acontece** é o assunto da última parte da revista, usada para divulgar os próximos eventos da rede.

A **EBC** coordena toda a produção da revista, desde a definição da pauta, a diagramação do documento até a revisão final. Os integrantes da Renouv aprovaram a publicação e elogiaram toda a concepção da revista.



Dados do atendimento geral

A **Ouvidoria** recebeu 666 demandas ao longo de janeiro e fevereiro de 2024, resultando em uma diminuição de 28,2% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram recepcionadas 927 demandas. Importante destacar que todo o processo de atendimento tratado neste Relatório está embasado na Lei nº 13.460/2017, o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

Com redução de exatos 41,2%, o item “Fale com a Ouvidoria” é o tipo de atendimento que registrou maior queda no período analisado, ao passar de 568 para 334. Ainda assim, é o mais numeroso, pois concentra metade de todas as manifestações enviadas pelo público à **Ouvidoria**. Essas mensagens são as mais importantes para alta gestão, pois referem-se diretamente aos serviços prestados pela **EBC**.

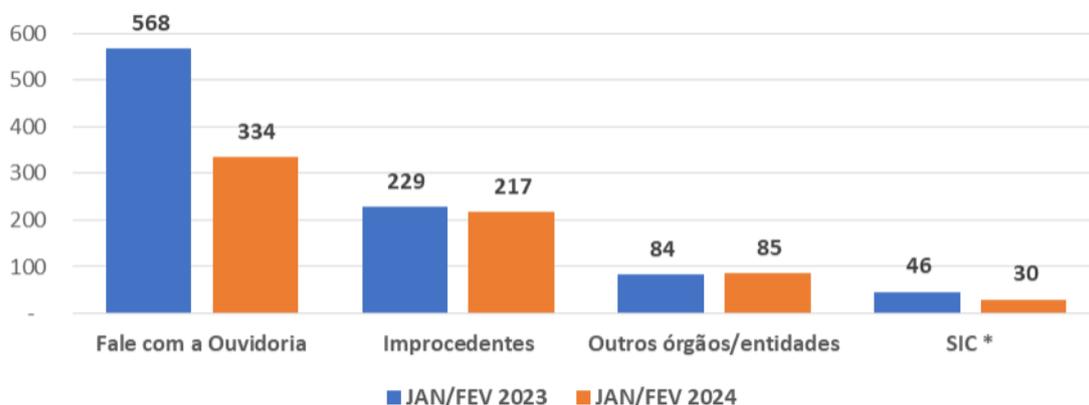
As demandas “Improcedentes” caíram bem menos: 5,2%, de 229 para 217. São mensagens que não guardam relação direta com as atividades da **EBC** e se referem, por vezes, apenas aos temas dos conteúdos veiculados. Mesmo assim, recebem tratamento e resposta por parte da **Ouvidoria**.

As mensagens reunidas em “Outros órgãos/entidades” foram as únicas que apresentaram crescimento. Com um registro a mais neste bimestre, passaram de 84 para 85. Tais demandas comprovam o protagonismo da **EBC** no diálogo social, pois, mesmo tratando de ações desenvolvidas por outras entidades da Administração Pública, foram dirigidas à Empresa, na tentativa de uma solução. Isso mostra que o público vê a **EBC** como uma espécie de “porta-voz” do serviço.

Menos frequentes, as mensagens via Lei de Acesso à Informação (LAI) caíram praticamente 35%, de 46 para 30. São pedidos enviados ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), feitos com base na LAI. Os dados resultantes desses atendimentos são detalhados em relatório específico, encaminhado trimestralmente ao Diretor-Presidente, dirigente máximo da **EBC**, em cumprimento ao Inciso II, do Art. 40, da Lei nº 12.527/2011 (LAI).

Atendimento	JAN/FEV 2023		JAN/FEV 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Fale com a Ouvidoria	568	61,3%	334	50,2%	-41,2%
Improcedentes	229	24,7%	217	32,6%	-5,2%
Outros órgãos/entidades	84	9,1%	85	12,8%	1,2%
SIC *	46	5%	30	4,5%	-34,8%
Total	927	100%	666	100%	-28,2%

Atendimento geral - 1º bimestre 2023 x 2024



*Serviço de Informação ao Cidadão

Fale com a Ouvidoria

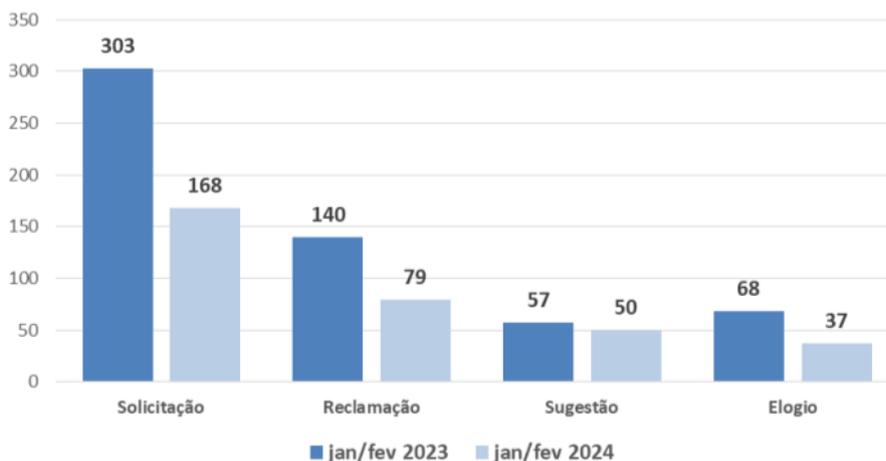
Todos os tipos de manifestação reunidos no item “Fale com a ouvidoria” registraram queda no período analisado.

Mais numerosas, as solicitações diminuíram de 303 para 168 – variação negativa de exatos 44,6%.

As reclamações caíram 43,6%, de 140 para 79. Com sete registros a menos, as sugestões tiveram redução de 12,3%. Os elogios foram os que mais variaram negativamente: 45,6%, de 68 e agora são 37.

Tipo de manifestação	JAN/FEV 2023		JAN/FEV 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	303	53,3%	168	50,3%	-44,6%
Reclamação	140	24,6%	79	23,7%	-43,6%
Sugestão	57	10,0%	50	15,0%	-12,3%
Elogio	68	12,0%	37	11,1%	-45,6%
Total	568	100%	334	100%	-41,2%

Fale com a Ouvidoria - JAN/FEV 2023 x JAN/FEV 2024



Manifestação por veículo



Ao somar 114 mensagens, a **TV Brasil** foi a campeã em número de manifestações do público, via **Ouvidoria**, no bimestre janeiro-fevereiro de 2024. Mesmo assim, teve o número total de mensagens reduzido à metade em relação ao mesmo período de 2023. Ponto positivo é o aumento dos elogios e a queda das reclamações. Nesse contexto, a emissora é ao mesmo tempo a mais elogiada (18 manifestações) e mais criticada (26 queixas). Com 47 mensagens, as solicitações de providência permanecem, de um ano para o outro, como as demandas mais numerosas entre os telespectadores.

A volta do *Sem Censura* foi um dos destaques da **TV Brasil** no primeiro bimestre do ano. A atração, que agora tem apresentação de Cissa Guimarães e participação de debatedores, foi a que mais recebeu elogios dos telespectadores, com mais de 27% do total das manifestações. Por outro lado, sinal e sintonização permanecem entre as principais queixas do público. A queda, a oscilação e a ausência de sinal da TV Brasil em diferentes localidades do país estão entre as principais demandas, concentrando 46,15% das reclamações.



Em seguida, as **Rádios Nacional** e **MEC** obtiveram sete demandas a menos no comparativo entre os bimestres. As contribuições dos ouvintes caíram de 82 para 75. Destaque para as reclamações que diminuíram 31,2%, de 16 para 11. As sugestões foram as únicas que cresceram, de cinco para nove registros. Ao lado da **TV Brasil**, as emissoras foram as que mais receberam solicitações de providência: 47 mensagens. Foram registrados apenas oito elogios no período.

Os pedidos de cartões QSL para confirmar a captação do sinal das rádios **Nacional** e **MEC** por parte de radioamadores foram destaque entre as manifestações do primeiro bimestre de 2024. De um total de 47 solicitações dirigidas às duas emissoras, 18 foram mensagens para comprovar a escuta da programação da **Rádio Nacional da Amazônia** e três da **MEC**. Esse último número chama a atenção, pois, apesar de as emissoras da **Rádio MEC** não operarem em ondas curtas (mais potentes), o sinal tem alcançado países do outro lado do Globo, como a Finlândia e a Lapônia. Assim, demandas de radioescutas de várias partes do mundo que conseguiram sintonizar as ondas das emissoras **Nacional** e **MEC** corresponderam a 44,6% de todas as solicitações recebidas.



A **Agência Brasil** foi o veículo com a maior queda no número de manifestações. Foram 89 mensagens a menos – queda de 68% no total de interações do público por meio da **Ouvidoria** (de 131 para 42). Com 11 reclamações, ocupa junto com as rádios o segundo lugar entre os veículos mais criticados. Aspecto negativo ainda é a queda de exatos 82,9% na quantidade de elogios, de 41 para sete.

Destaque para as queixas enviadas pelos leitores da **Agência Brasil** a respeito da qualidade do conteúdo veiculado (63,6%), principalmente, com indicação de erros. Nas mensagens positivas, os leitores destacam, em todos os sete elogios, a relevância dos temas abordados nas notícias.



O aplicativo **TV Brasil Play** reuniu 38 mensagens dos internautas no período, número que representa variação negativa de 53%. As contribuições do público caíram de 80 para 38. Houve apenas um elogio e 17 reclamações – único tipo de mensagem a registrar alta no período.

Os problemas que os usuários enfrentaram para fazer *login* no aplicativo **TV Brasil Play**, em razão da adequação da **TV Brasil** à Portaria MJSP nº 502/21 do Ministério da Justiça, que exige restrição no acesso a conteúdos que não tenham classificação indicativa livre, foram destaque com 13 mensagens (34,21%), das 38 recebidas. Outras seis manifestações (15,79%) solicitavam a disponibilização da novela *Maria Madalena* no app, o que não é possível pela limitação no licenciamento da obra. Além disso, cinco usuários (13,16%) lamentaram problemas para acessar a programação da **TV Brasil** ao vivo por meio do *streaming*. O app recebeu apenas um elogio no período.



Com números menos expressivos, os demais veículos – **Radioagência Nacional**, **Portal EBC** e o **aplicativo das Rádios** – reuniram juntos 18 mensagens.



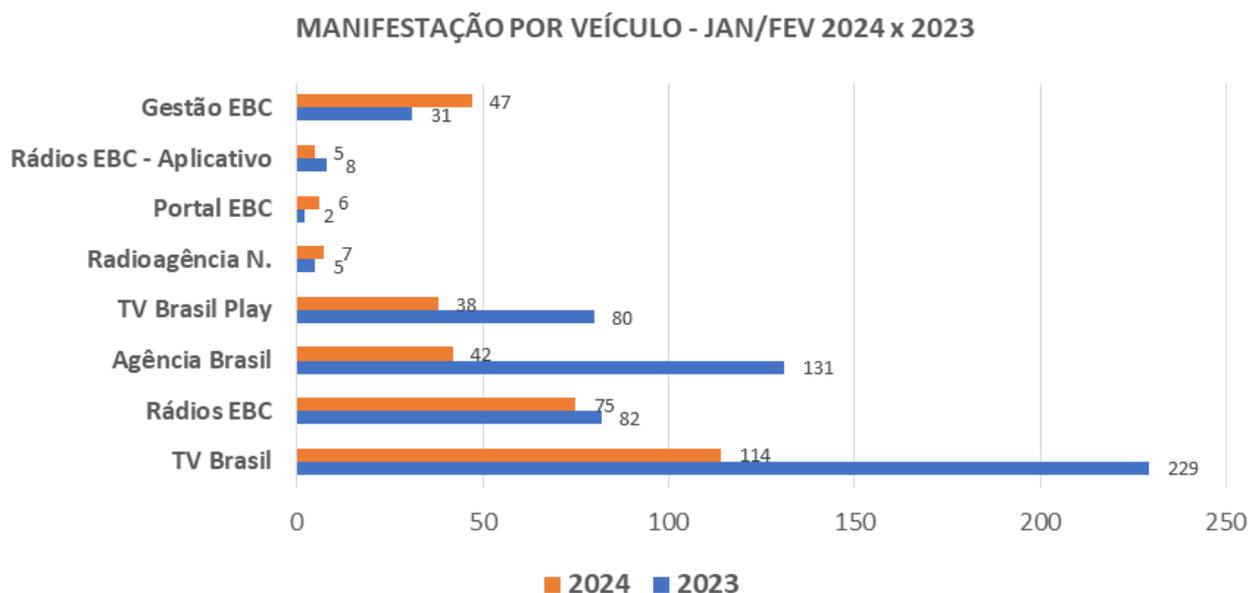
O tema **Gestão EBC** agrupa mensagens referentes às áreas administrativa, operacional e de serviços/negócios da Empresa. Por isso, o último a ser analisado. Com variação positiva de 52% no total de mensagens recebidas, a área registrou 16 contribuições a mais dos usuários no bimestre em análise. As demandas passaram de 31 para 47. Com 35 manifestações, as solicitações de providência são as mais numerosas.

No tocante à **Gestão**, vale destacar a quantidade de questionamentos direcionados ao **Canal Gov**. Em 2024, 56% das manifestações (solicitação/reclamação) de telespectadores ocorreram em decorrência de falha no sinal ou no áudio do **Canal Gov**.

Tipo de Manifestação por plataforma/veículo - JAN/FEV 2023 x 2024

Veículo	Elogio		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total		%		Variação	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	Qd.	%
TV Brasil	10	18	52	26	135	47	32	23	229	114	40,3%	34,1%	-115	-50%
Rádios Nacional e MEC	13	8	16	11	48	47	5	9	82	75	14,4%	22,5%	-7	-9%
Agência Brasil	41	7	52	11	21	11	17	13	131	42	23,1%	12,6%	-89	-68%
TV Brasil Play	1	1	10	17	66	19	3	1	80	38	14,1%	11,4%	-42	-53%
Radioagência Nacional	1	1	3	1	1	4	0	1	5	7	0,9%	2,1%	2	40%
Portal EBC	0	0	0	0	2	4	0	2	2	6	0,4%	1,8%	4	200%
Rádios - Aplicativo	2	0	4	3	2	1	0	1	8	5	1,4%	1,5%	-3	-38%
Gestão EBC	0	2	3	10	28	35	0	0	31	47	5,5%	14,1%	16	52%
Total	68	37	140	79	303	168	57	50	568	334	100%	100%	-234	-41%

Manifestação por veículo - JAN/FEV 2023 x 2024



TV Brasil



O público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 114 demandas no primeiro bimestre de 2024, resultando em uma diminuição de 50,2% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 229 manifestações.

Com exceção dos elogios, todas as manifestações apresentaram variação negativa em janeiro e fevereiro. Aspecto positivo é justamente a queda de 50% nas queixas e a alta de 80% nas mensagens positivas.

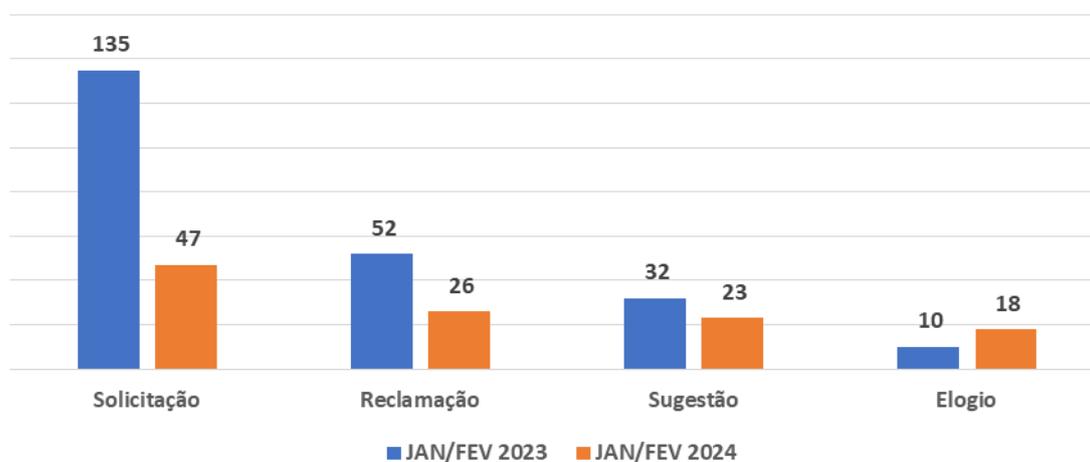
Maioria entre as demandas, as solicitações registraram queda de 65,2% no comparativo anual, caindo de 135 em 2023 para 47 neste ano.

Com exatamente a metade do quantitativo do ano passado, as reclamações diminuíram de 52 para 26 manifestações. As sugestões caíram 28%, de 32 para 23.

Como já mencionado, os elogios enviados pelos telespectadores à emissora pública cresceram 80%, passando de 10 para 18 mensagens.

Tipo de manifestação	JAN/FEV 2023		JAN/FEV 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	135	59%	47	41,2%	-65,2%
Reclamação	52	22,7%	26	22,8%	-50%
Sugestão	32	14%	23	20,2%	-28,1%
Elogio	10	4,4%	18	15,8%	80%
Total	229	100%	114	100%	-50,2%

Manifestações TV Brasil - 1º bimestre 2023 x 2024



Solicitação

As 16 demandas referentes a Sinal/sintonização foram maioria e equivalem a 34,04% dos 47 pedidos enviados pelos telespectadores da **TV Brasil** à **Ouvidoria da EBC** no primeiro bimestre e 2024. Na sequência, estão as 15 solicitações reunidas no item Conteúdo de entretenimento, representando 31,91% das mensagens. Conteúdo infantil e Marketing, negócios e serviços, cada um com quatro manifestações, representam 17,02% do total e ocupam a terceira posição entre os assuntos mais demandados pelo público.

Sobre Sinal/sintonização, as mensagens referentes a retransmissoras (cinco), expansão da cobertura (quatro) e sinal (quatro) figuram entre as principais solicitações. Os telespectadores pedem esclarecimentos sobre a ausência de sinal e acerca da expansão da cobertura no Sul do país (Erechim/RS), no Sudeste (Montes Claros/MG) e no Nordeste (Garanhuns/PE e Fortaleza/CE).

Entre as demandas sobre Conteúdo de entretenimento, destacam-se oferta de conteúdo/serviço (quatro), disponibilização de conteúdo (três) e reprise (duas). O público solicita a exibição de telenovelas, o retorno da faixa Sessão Família, pergunta como assistir, entre outras atrações, à novela *Maria Madalena*. Os telespectadores pedem ainda a disponibilização de programas no YouTube e a reprise de atrações como a *Os Mosqueteiros*. Desenhos animados, parcerias e licenciamentos também figuram entre as mensagens. O programa *Sem Censura*, que voltou à grade da **TV Brasil** no dia 26 de fevereiro, recebeu duas solicitações no período.

Protocolo nº 00112.000255/2024-91

Sou moradora da cidade de Curitiba e gostaria de saber por que não conseguimos assistir aos programas do canal TV Brasil. Não conseguimos sintonizar a emissora nos canais abertos em nossa televisão.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que, na localidade, a emissora afiliada da Rede Nacional de Comunicação Pública é a TV Paraná Turismo, canal 9.1 aberto. Conforme os contratos de afiliação, os quais regem sob a retransmissão de uma parte da programação da TV Brasil, fazendo assim com que a emissora também tenha espaço em sua grade para a programação local, suas produções próprias e exibição de outros programas por parceria ou licenciamento, em conformidade com a legislação. Como detentora da outorga do canal, a TV Paraná Turismo é a responsável direta pela emissora e sua programação, devendo por força de lei, inserir conteúdo regional em seu canal de televisão. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos de diferentes maneiras (foram informados ao telespectador todos os meios de acesso à programação da TV Brasil).



Protocolo nº 00112.000189/2024-59

Informo que faz mais de uma semana que o município de Morretes/PR está sem sinal de vocês, tem alguma previsão de retorno?

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que neste caso, por se tratar de um canal outorgado por meio do programa "Digitaliza Brasil", do Ministério das Comunicações, a Prefeitura é a responsável pelo equipamento e infraestrutura, conforme o §2º, do Art. 9º, da Portaria MCOM nº 2.524, de 4 de maio de 2021. Dessa forma, o demandante precisa procurar os responsáveis na prefeitura de Morretes/PR, para indicar a falta de sinal - www.morretes.pr.gov.br. "§ 2º As prefeituras qualificadas no Programa serão responsáveis por manter e garantir o funcionamento da infraestrutura compartilhada de que trata o caput e não poderão cobrar taxas ou quaisquer valores das detentoras de outorga do serviço de retransmissão de televisão para sua utilização". Lembremos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos de diferentes maneiras (foram informados ao telespectador todos os meios de acesso à programação da TV Brasil).

Protocolo nº 00112.000211/2024-61

Gostaria de saber se há previsão para a inauguração do sinal digital da TVE/TV Brasil em Erechim/RS.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a EBC está em constante processo de expansão de sua cobertura, objetivando levar a programação da TV Brasil para diversas localidades do país, seja por meio de cobertura própria ou por intermédio de emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública. Dessa forma, esperamos em breve levar o sinal da TV Brasil para a cidade de Erechim/RS. Lembremos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos de diferentes maneiras (foram informados ao telespectador todos os meios de acesso à programação da TV Brasil).

Protocolo nº 00112.000300/2024-15

Solicito a ativação do sinal digital terrestre aberto da TV Brasil em Montes Claros/MG. O Ato 226 de 2016 da Anatel, publicado no DOU em 17 de fevereiro de 2016, autoriza proceder nos Planos Básicos de Distribuição de Canais de Televisão para instalação do sinal da TV Brasil em diversas cidades, incluindo Montes Cla-

ros/MG (pg. 87). Embora o ato seja de janeiro de 2016, até o dado momento, transcorridos oito anos, a cidade de Montes Claros ainda não conta com o sinal da TV Brasil, ficando a população sem acesso à rede nacional de comunicação pública e sua programação educativa, cultural e informativa de elevada qualidade.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a EBC está em constante processo de expansão de sua cobertura, objetivando levar a programação da TV Brasil para diversas localidades do país, seja por meio de cobertura própria ou por intermédio de emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública. Dessa forma, esperamos em breve levar o sinal da TV Brasil para a cidade de Montes Claros/MG. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos de diferentes maneiras (foram informados ao telespectador todos os meios de acesso à programação da TV Brasil).

Protocolo nº 00112.000343/2024-92

Peço informações sobre a falta de sinal da TV Brasil, no canal digital aberto 1.1, desde a última segunda-feira, 12/02/2024. A falta de sinal não ocorria há tempos.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada à área técnica para conhecimento, conforme a sua mensagem transcrita a seguir: “Prezados, tendo em vista minha manifestação no e-mail anterior, quanto a falta de sinal da TV Brasil, canal aberto 1.1, onde foi gerado o manifesto nº. 00112.000343/2024-92, antecipo o retorno à normalização da recepção do canal 1.1, a partir da tarde/noite desta quarta-feira, dia 14/02/2024, com a costeira boa qualidade de recepção e sintonia deste dileto canal. Agradeço a atenção. Guarulhos/SP”.

Protocolo nº 00112.000029/2024-18

Como posso assistir à novela Maria Madalena?

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que a novela Maria Madalena vai ao ar de segunda a sexta-feira, às 20h, na TV Brasil. A Diretoria informa, ainda, que o licenciamento da obra Maria Madalena não permite a disponibilização do conteúdo em plataformas de vídeo sob demanda, incluindo TV Brasil Play e Youtube.



Protocolo nº 00112.000473/2024-25

Eu assisto sempre à TV Brasil e quero pedir para a equipe de programação voltar a exibir a Sessão Família, segunda a sexta. Pode ser às 14h.

Resposta

A Gerência de TV informa que sua sugestão foi encaminhada, para conhecimento e análise, ao setor responsável em prospectar os conteúdos para a TV Brasil. Continue acompanhando a TV Brasil.

**Protocolo nº 00112.000244/2024-19**

Sou fã da série Os Mosqueteiros. Gostaria de saber se há previsão de voltarem com a reprise e quando. Vi o anúncio do programa Sem Censura. Já tem data da estreia?

Resposta

A Gerência de TV informa que o licenciamento da série "Os mosqueteiros" já venceu, não sendo possível exibi-la na TV Brasil. Já o programa Sem Censura estreia no dia 26/02.

Protocolo nº 00112.000407/2024-55

Vi que retiraram a novela Os Imigrantes do site. Que pena, pois era o único meio de ver esta novela de época. A gente entendia como foi a imigração da Europa para o Brasil e também aprendíamos os costumes dos povos. Quando voltará para o site? Pois lá tinha os capítulos para assistir pela internet.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas que a novela "Os Imigrantes" pode ser encontrada através da pesquisa no site. Pedimos desculpas por qualquer confusão ou inconveniente que isso possa ter causado e estamos trabalhando diligentemente para resolver o problema o mais rápido possível, de modo que todos os programas, incluindo "Os Imigrantes", possam ser facilmente encontrados e acessados diretamente na página entretenimento do site. Enquanto isso, por favor, utilize a função de pesquisa do site para acessar a novela. Continuamos comprometidos em fornecer a você e a todos os nossos espectadores uma experiência de visualização suave e agradável. Se você tiver mais alguma dúvida ou precisar de assistência adicional, não hesite em nos contatar. Estamos aqui para ajudar. Agradecemos pela sua compreensão e paciência.

Protocolo nº 00112.000322/2024-77

Como posso assistir Os Cupins?

Resposta

A Gerência TV informa que a obra "Os Cupins" teve seu período de licenciamento encerrado em junho de 2022, não sendo possível sua exibição na TV Brasil.

**Protocolo nº 00112.000206/2024-58**

Sem Censura, Boa noite! Em que horário será transmitido o novo Sem Censura?

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e o interesse em nossos conteúdos. Sobre sua demanda, a Gerência de TV informa que o programa Sem Censura retornará à grade da emissora no dia 26 de fevereiro, de segunda a sexta, às 16h, com apresentação de Cissa Guimarães.

Protocolo nº 00112.000459/2024-21

Reestreia do Sem Censura. Fiquei com muita alegria de saber do retorno desse programa necessário. E com Cissa Guimarães, então, maravilha! Gostaria de pedir que colocassem o número de telefone para a gente possa mandar pergunta, porque não tem Twitter (X).

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o telefone para interação do público é o (21) 99903-5329.

Solicitação	Quantidade	%
Sinal/sintonização	16	34,04%
Conteúdo de entretenimento	15	31,91%
Grade de programação	5	10,64%
Marketing, negócios e serviços	4	8,51%
Conteúdo infantil	4	8,51%
Conteúdo jornalístico	1	2,13%
Outros conteúdos	1	2,13%
Conteúdo esportivo	1	2,13%
Total	47	100%

Reclamação

Doze das 26 reclamações referem-se à Sinal/sintonização, o equivalente a 46,15% do quantitativo de manifestações enviadas à **Ouvidoria da EBC** pelo público da **TV Brasil**. Na sequência, com seis registros, estão as queixas sobre Conteúdo de Entretenimento, representando 23,08% do total. Grade de programação, com quatro registros, ocupa a terceira posição entre os assuntos.

Sinal aberto (oito manifestações), retransmissora (três) e sinal por assinatura (uma) estão entre as principais queixas acerca de Sinal/sintonização. O público reclama de queda, oscilação e ausência de sinal da **TV Brasil** em diferentes localidades do país.

As reivindicações sobre Conteúdo de Entretenimento abordam oferta de conteúdo, horário, qualidade do conteúdo, reprise, portal e retransmissora. Destacam-se aquelas sobre a ausência de conteúdos no *streaming* da emissora, como a novela *Maria Madalena*.

Ao reclamar da Grade de Programação, os telespectadores se queixam da qualidade do conteúdo e questionam o conceito de pluralidade apresentado nas propagandas institucionais da **TV Brasil**, além da troca e reprise de programas.



Protocolo nº 00112.000254/2024-46

Coloquei a minha antena na posição certa e só vem 89% de qualidade e a imagem fica travando.

Protocolo nº 00112.000210/2024-16

Minha antena está alinhada na direção da Torre da TV Brasil, mas se chove ou venta mais forte, o sinal fica travando. Tenho uma TV AOC e a qualidade do sinal não chega a 100%. Também tenho uma TV LG na qual a força não chega a 60%, o que é muito pouco. Minha antena está a três metros de altura e não pega em nenhum televisor da minha residência. Moro no Turu, aqui em São Luís, e tive uma época em que o sinal estava até mais forte, mas não sei o que houve. Eu não posso nem mexer na minha antena, porque os outros canais não pegam. Fiquei prejudicado por conta dessa última redução de potência do sinal da TV Brasil aqui em São Luís.

Resposta

A Gerência de Engenharia de TV - DF e MA informa que os transmissores em São Luís estão operando em plena capacidade, garantindo sinal de qualidade aos usuários. No entanto, devido à reclamação, a área informa ainda que fez testes e que os aparelhos testados não apresentaram qualquer alteração. De toda forma, solicita que, se houver dúvida, entre em contato com a área técnica pelo telefone (98) 3334-3708, para que possam entender melhor o que está acontecendo e ajudá-lo a resolver o problema.

Protocolo nº 00112.000086/2024-99

A rede da EBC está sem sinal na minha área da zona oeste do Rio de Janeiro, no bairro Santíssimo. Peço encarecidamente uma resposta para esse problema.

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - RJ informa o seguinte: “Prezado telespectador, agradecemos seu contato! Isso é muito importante para mensurarmos nossa qualidade e alcance. Informamos que o transmissor que atende sua região fica na Serra do Mendanha. O Rio de Janeiro tem sofrido bastante com as chuvas e essa região em específico tem sido bastante afetada, ocasionando falta de energia e dificultando o acesso ao local. Tivemos diversas quedas de barreira e o acesso aos equipamentos para abastecimento e até mesmo da concessionária de energia está impossibilitado. Pedimos um pouco mais de paciência, nossos esforços estão todos voltados para normalização dessa situação e a melhor programação da TV Brasileira retornar a sua telinha”.



Antenas de TV na Serra do Mendanha | Divulgação

Protocolo nº 00112.000048/2024-36

Frequentemente o sinal da TV Brasil HD está indisponível aqui onde moro. Moro em Guaratiba, Zona Oeste, Rio de Janeiro. Creio que meu sinal da TV digital vem das torres do Mendanha. Não sei qual o problema, se falta gerador ou outro problema.

Resposta

A Gerência de Engenharia de TV - RJ informa que recentemente houve problemas na infraestrutura elétrica na região do Mendanha, mas a situação já está normalizada. De toda forma, a equipe técnica está mapeando a região para melhorar a qualidade da estrutura e garantir maior robustez na transmissão do sinal.

Protocolo nº 00112.000323/2024-11

Não baixei o aplicativo. Vejo a série Maria Madalena no site ao vivo. Como não é possível a exibição via streaming, infelizmente acabei desistindo da série por ter perdido muitos episódios

Resposta

A Coordenação de Transmídia informa que o licenciamento da obra Maria Madalena não permite a disponibilização do conteúdo em plataformas de vídeo sob demanda, incluindo TV Brasil Play e YouTube.

Protocolo nº 00112.000155/2024-64

Esse canal tem melhorado bastante, mas vocês exibem poucos filmes. Há muitas repetições. Melhorem, né? Querem Ibope desse jeito?

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.

Protocolo nº 00112.000161/2024-11

Durante o intervalo da programação, na propaganda institucional, vocês afirmam que a TV Brasil está mais, muito mais plural. Que aspectos da programação do canal, que não existia antes, que justifica vocês dizerem que a TV Brasil está mais, muito mais plural?

**Resposta**

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa o que segue: “A grade da TV Brasil foi reformulada, tendo como objetivo criar e difundir conteúdos que contribuam para o desenvolvimento da consciência crítica das pessoas. Nesse processo, houve a retomada de algumas produções, como o programa dedicado à literatura brasileira, Trilha de Letras, e também o retorno de produções do PRODAV, fruto de uma política pública de incentivo à produção audiovisual independente e regional, com destaque para a obra Canal da Quebrada. A TV Brasil também licenci-

ou um grande número de filmes nacionais, muitos deles inéditos na televisão aberta, e séries que mostram a cultura brasileira e a diversidade de ideias que emanam em todo país. Entre essas séries, destacamos *13 Canções para entender o Samba*, *San-kofa - A África que te Habita*, *Artistas Plásticos Brasileiros* e *Tempo da Terra*. Também houve aumento no número de obras produzidas por emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública, o que trouxe para a tela da TV Brasil conteúdos das cinco regiões do país, o que reforça a regionalização da grade de programação”.

Reclamação	Quantidade	%
Sinal/sintonização	12	46,15%
Conteúdo de entretenimento	6	23,08%
Grade de programação	4	15,38%
Conteúdo esportivo	3	11,54%
Programação especial	1	3,85%
Total	26	100%

Sugestão

Nove das 23 sugestões enviadas pelos telespectadores da **TV Brasil** à **Ouvidoria da EBC** no primeiro bimestre do ano foram sobre Sinal/sintonização, representando quase 40% do total. Em seguida, estão as recomendações sobre Conteúdo de entretenimento, com oito mensagens ou 34,78% do quantitativo geral. A Grade de programação, com três demandas, concentrou 13,04% do total de todas as mensagens recebidas no período.

As principais sugestões referentes a Sinal/sintonização foram sobre a expansão da cobertura (cinco mensagens), sinal de satélite (duas), oferta de conteúdo/serviço (uma), retransmissora (uma). O público propõe o aumento do alcance da cobertura do sinal da **TV Brasil** em Rondônia, Santa Rita de Sapucaí, no sul de Minas Gerais, em Santa Maria, no Rio Grande do Sul e em Petrópolis, no Rio de Janeiro. Indicam ainda a inclusão dos canais das **Rádios Nacional** e **MEC** na multiprogramação da **TV Brasil** e pedem o aumento da potência do sinal da TV UFPB.

Nas recomendações sobre Conteúdo de entretenimento destacam-se demandas sobre oferta de conteúdo/serviços (quatro), qualidade de conteúdo/serviço (duas), disponibilização de conteúdo (uma), horário (uma). O público sugere a exibição de séries bíblicas e novelas transmitidas por outras TVs abertas, a reprise de musicais e atrações – como o *Todas as Bossas* –, a adequação de horário a determinadas atrações e o uso de linguagem mais acessível no programa *DR com o Demori*.

As três sugestões sobre Grade de programação são sobre horário (duas) e oferta de conteúdo/serviço (uma). Nas mensagens, os cidadãos pedem a mudança de horário dos programas e a produção de mais conteúdos sobre cultura brasileira.

Protocolo nº 00112.000278/2024-03

Estou entrando em contato em nome da comunidade local para expressar o nosso interesse na presença da TV Brasil em nossa região. Vilhena é uma cidade em crescimento, e acreditamos que a presença da TV Brasil seria uma adição valiosa à nossa oferta de programação televisiva. Acreditamos que a emissora poderia contribuir significativamente para o acesso à informação, cultura e entretenimento na nossa comunidade.

**Resposta**

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a EBC está em constante processo de expansão de sua cobertura, objetivando levar a programação da TV Brasil para diversas localidades do país, seja por meio de cobertura própria ou por intermédio de emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública. Dessa forma, esperamos em breve levar o sinal da TV Brasil para a cidade de Vilhena/RO. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos de diferentes maneiras (foram informados ao telespectador todos os meios de acesso à programação da TV Brasil).

Protocolo nº 00112.000124/2024-11

Gostaria de sugerir para trazerem o sinal da TV Brasil, Canal Gov e Canal Saúde para Santa Rita do Sapucaí, uma importante cidade do Sul de Minas Gerais que até hoje não recebe os sinais desses canais.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a EBC está em constante processo de expansão, buscando levar a programação da TV Brasil e Canal Gov para diversas localidades do país, seja por meio de cobertura própria ou por meio de emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública. Dessa forma, esperamos em breve levar o sinal dos canais EBC para a cidade de Santa Rita do Sapucaí/MG. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos de diferentes maneiras (foram informados ao telespectador todos os meios de acesso à programação da TV Brasil).

Protocolo nº 00112.000043/2024-11

Podem colocar o sinal da TV Brasil, Canal Gov e TV Escola em Santa Maria/RS?

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a EBC está em constante processo de expansão, buscando levar a programação da TV Brasil e

Canal Gov para diversas localidades do país, seja por meio de cobertura própria ou por meio de emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública. Dessa forma, esperamos em breve levar o sinal dos canais EBC para a cidade de Santa Maria/RS. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos de diferentes maneiras (foram informados ao telespectador todos os meios de acesso à programação da TV Brasil).

Protocolo nº 00112.000329/2024-99



Sugiro que coloquem os canais de rádio da EBC na multiprogramação da TV Brasil. A TV Câmara e TV Senado fazem isso há vários anos. Se não der para colocar todas as emissoras no sinal, que seja pelo menos uma ou duas.

Protocolo nº 00112.000382/2024-90

Gostaria de deixar como sugestões as reprises dos musicais produzidos pela TVE nos anos 1980 e 1990, que poderiam ser levados ao ar no Todas as Bossas ou e um acervo MPB.

Resposta

A Gerência de TV informa que sua sugestão foi encaminhada, para conhecimento e análise, ao setor responsável em prospectar os conteúdos para a TV Brasil.

Protocolo nº 00112.000098/2024-13

Quero parabenizar a emissora pela excelente novela Maria Madalena em exibição atualmente. Pena não encontrá-la na grade do app. Às vezes, perco um capítulo durante a semana, procuro e não o encontro. Deveriam disponibilizar os capítulos que passaram durante a semana no domingo.

Protocolo nº 00112.000188/2024-12

Sugestão de uma telespectadora de carteirinha da TV Brasil: o Brasil Visto de Cima é maravilhoso, principalmente para quem não viaja e poder conhecer lugares maravilhosos e ter uma ideia do local para futuramente planejar. Sem contar que é um excelente entretenimento. Poderiam passar Brasil Visto de Cima de duas em duas horas, repetindo algumas vezes. Sábado e domingo teriam que passar no mínimo três vezes por dia, que é quando mais sinto falta. Podem repetir várias vezes porque amo.

Resposta

A Gerência de TV informa que sua sugestão foi encaminhada, para conhecimento e análise, ao setor responsável em prospectar os conteúdos para a TV Brasil.

Protocolo nº 00112.000069/2024-51

Assisti agora Demori entrevistando Cesar Castejon e penso se é possível uma linguagem mais acessível. Seria muito interessante se o entrevistado falasse sobre o elitismo sem ser elitista.

Resposta

A Coordenação de Produção do programa informa o que segue: “Prezada telespectadora. Agradecemos seu contato e observação. O DR com Demori é um programa que estreou em setembro de 2023 e desde então temos buscado diversidade de assuntos e perfis, de forma a contemplar os mais variados públicos da TV Brasil, rádio e internet. Levaremos em conta o seu posicionamento para que possamos cumprir o nosso objetivo de gerar conexões e levar informação de qualidade ao nosso público”.

**Protocolo nº 00112.000395/2024-69**

Gostaria de pedir que aproveitem melhor a programação em horários em que faltam programas inteligentes na TV brasileira. Um exemplo é o programa Um olhar Independente, que vai ao ar às quartas, às 6h horas da manhã. É um desperdício. Outro exemplo é o programa Discoteca, às quintas, às 7h da manhã; e o Bem Bahia, veiculado também às 7h da manhã. Por favor, alterem essa grade. Esses programas seriam muito bem-vindos na parte da tarde, ou entre 21h e 23 horas. Valorizem a TV Brasil.

Resposta

A Gerência de TV informa que sua sugestão foi encaminhada, para conhecimento e análise, ao setor responsável em prospectar os conteúdos para a TV Brasil.

Protocolo nº 00112.000007/2024-40

Gostaria de sugerir que a TV Brasil tivesse mais programas sobre a cultura brasileira. Atualmente, ela exibe muitos programas que retratam a cultura de outros países, como Inglaterra, México e África. Nada contra essas culturas, mas a TV Brasil, como seu nome indica, deveria focar na cultura brasileira. Esta deveria ser sua especialidade, seu diferencial em relação às outras tevês: o foco na cultura brasileira.

Resposta

A Gerência de TV informa que sua sugestão foi encaminhada, para conhecimento e análise, ao setor responsável em prospectar os conteúdos para a TV Brasil.



Carnaval 2024 em frente ao Parque Ibirapuera, São Paulo
Foto: Rovena Rosa/Agência Brasil

Sugestão	Quantidade	%
Sinal/sintonização	9	39,13%
Conteúdo de entretenimento	8	34,78%
Grade de programação	3	13,04%
Conteúdo jornalístico	1	4,35%
Marketing, negócios e serviços	1	4,35%
Conteúdo infantil	1	4,35%
Total	23	100%

Elogio

Os nove elogios sobre Grade de Programação enviados pelos telespectadores à **Ouvirdoria da EBC** nos meses de janeiro e fevereiro respondem por exatamente 50% das manifestações positivas. Na sequência, estão as oito mensagens sobre Conteúdo de entretenimento, com 44,44% do total; e uma mensagem sobre Programação Especial, representando 5,56% dos registros.

A qualidade do conteúdo/serviço foi reconhecida em todos os elogios recebidos no período. O público declara apreço pela programação, elogia a novela *Maria Madalena*, o telejornalismo e as produções artísticas. O programa *Sem Censura* foi mais elogiado no período analisado, ao somar cinco elogios. O *Brasil Visto de Cima* recebeu duas mensagens elogiosas. A cobertura do *Carnaval 2024* também foi mencionada em uma manifestação sobre Programação Especial.

Protocolo nº 00112.000441/2024-20

Eu amo a TV Brasil. Só queria dizer isto: que grupo maravilhoso, qualidade, informações e muita diversão. Vocês são o que há de melhor na televisão nacional, sempre em frente. Vida longa a todos, do diretor ao servente.

Protocolo nº 00112.000377/2024-87

Maria Madalena é um ótimo produto Audiovisual! Vejo todos os capítulos!

Protocolo nº 00112.000361/2024-74

Gostaria de dizer que adoro a programação da TV Brasil. Assisto todos os dias.

Protocolo nº 00112.000157/2024-53

Parabenizo a ótima grade de programas jornalísticos, de cultura e documentários. Na minha opinião vocês estão nos padrões das emissoras BBC, DW e a ADRI. Meu muito obrigado à EBC. Parabéns!

Protocolo nº 00112.000003/2024-61

Relato aqui a minha extrema satisfação quanto à programação da TV Brasil, vinculada à Empresa Brasil de Comunicação (EBC). Desde a repaginação da emissora prestada pela atual gestão, a qualidade - e a quantidade - de documentários, filmes nacionais e programas relativos à propagação da informação e da cultura aumentaram substancialmente. Fico extremamente contente ao ver tal mudança, visto que acompanho a TV Brasil desde a infância; por conta disso, possuiu grande importância em meu desenvolvimento enquanto cidadão. Continuem assim!

Protocolo nº 00112.000045/2024-01

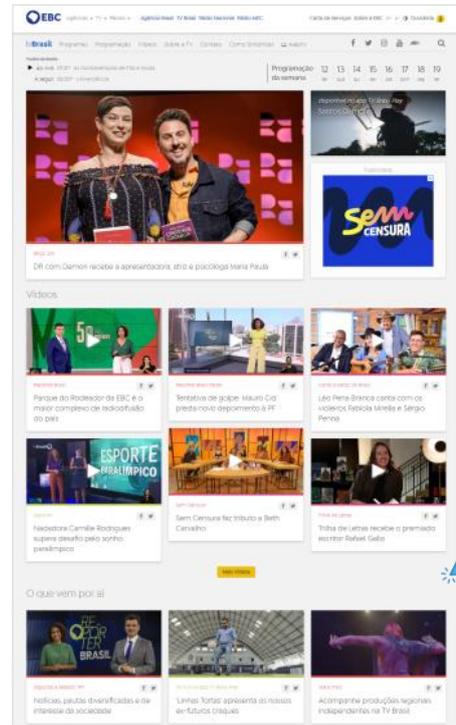
Olá, equipe EBC! Uma mensagem rápida para elogiar a programação que entretém, educa e informa. Aqui em casa TV Brasil é campeã de audiência.

Protocolo nº 00112.000469/2024-67

Parabenizo a emissora pela volta do programa Sem Censura no antigo formato, com a simpaticíssima Cissa Guimarães. Obrigada e muito sucesso!

Protocolo nº 00112.000426/2024-81

Parabéns pela volta do programa Sem Censura e pela contratação da Cissa! Vou assistir sempre!



Protocolo nº 00112.000442/2024-74

Vou assistir à estreia do Sem Censura hoje pelo YouTube. O programa será a luz positiva das nossas tardes. Parabéns para Cissa e para a equipe dela.

Protocolo nº 00112.000275/2024-61

Telespectador do Rio de Janeiro elogia o programa Sem Censura.

Protocolo nº 00112.000351/2024-39

Sensacional a transmissão do desfile da Intendente Magalhães. Muito superior a Rede Globo, péssima transmissão, e Band TV, outra porcaria. Estão dando banho nas duas. Parabéns a todos os envolvidos.

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! Dê sua opinião sobre os serviços e conteúdos ofertados pela EBC e seus veículos de comunicação.



Elogio	Quantidade	%
Grade de programação	9	50%
Conteúdo de entretenimento	8	44,44%
Programação especial	1	5,56%
Total	18	100%

Mapeamento das Contribuições

Conteúdo de entretenimento e Sinal/sintonização foram os assuntos mais recorrentes nas manifestações recebidas pela **Ouidoria** em janeiro e fevereiro deste ano, com 32,46% cada. Grade de programação foi mencionada em 18,42% das demandas. Na sequência, estão Marketing, negócios e serviços e Conteúdo infantil, cada um com 4,39% do total.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	37	32,46%
Sinal/sintonização	37	32,46%
Grade de programação	21	18,42%
Marketing, negócios e serviços	5	4,39%
Conteúdo infantil	5	4,39%
Conteúdo esportivo	4	3,51%
Conteúdo jornalístico	2	1,75%
Programação especial	2	1,75%
Outros conteúdos	1	0,88%
Total	114	100%

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	29	25,44%
Oferta de conteúdo/serviço	16	14,04%
Retransmissora	12	10,53%
Sinal aberto	12	10,53%
Expansão de cobertura	9	7,89%
Disponibilização de conteúdo	7	6,14%
Horário	5	4,39%
Reprise	3	2,63%
Acervo	3	2,63%
Sinal de satélite	3	2,63%
Portal	3	2,63%
Parcerias	3	2,63%
Retransmissão	2	1,75%
Licenciamento	2	1,75%
Pauta	1	0,88%
Sinal por assinatura	1	0,88%
Recurso de acessibilidade	1	0,88%
Visitação/contato	1	0,88%
Participação em programa	1	0,88%
Total	114	100%



Rádios Nacional e MEC



Ao longo do primeiro bimestre de 2024, os ouvintes das **Rádios Nacional** e **MEC** enviaram à **Ouvidoria** 75 contribuições, resultando em uma diminuição de 8,5% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recepcionadas 82 demandas.

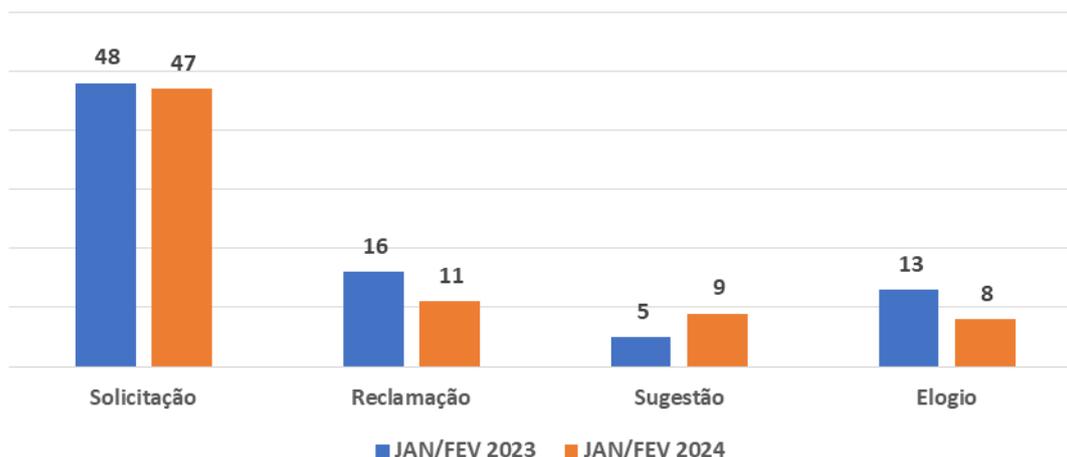
Ao analisar os dados, as solicitações foram as mensagens mais numerosas. As 47 demandas recebidas representam 62,7% de todas as contribuições do primeiro bimestre do ano. O número indica queda de 2,1% em relação ao mesmo período de 2023, quando foram computadas 48 solicitações.

As reclamações aparecem na sequência, com 14,7% das mensagens. Foram ao todo 11 queixas – número 31,3% menor do que no primeiro bimestre de 2023, quando haviam sido recepcionadas 16 reclamações. As sugestões somaram 12% das mensagens, com nove demandas – aumento de 80% em relação ao período anterior, quando haviam sido recepcionadas cinco mensagens.

Menos frequentes, os oito elogios recebidos este ano somaram 10,7% das manifestações – queda de 38,5%. No mesmo período de 2023, foram registrados 13 mensagens positivas.

Tipo de manifestação	JAN/FEV 2023		JAN/FEV 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	48	58,5%	47	62,7%	-2,1%
Reclamação	16	19,5%	11	14,7%	-31,3%
Sugestão	5	6,1%	9	12%	80%
Elogio	13	15,9%	8	10,7%	-38,5%
Total	82	100%	75	100%	-8,5%

Manifestações Rádios Nacional e MEC - 1º bimestre 2023 x 2024



Manifestações por emissora

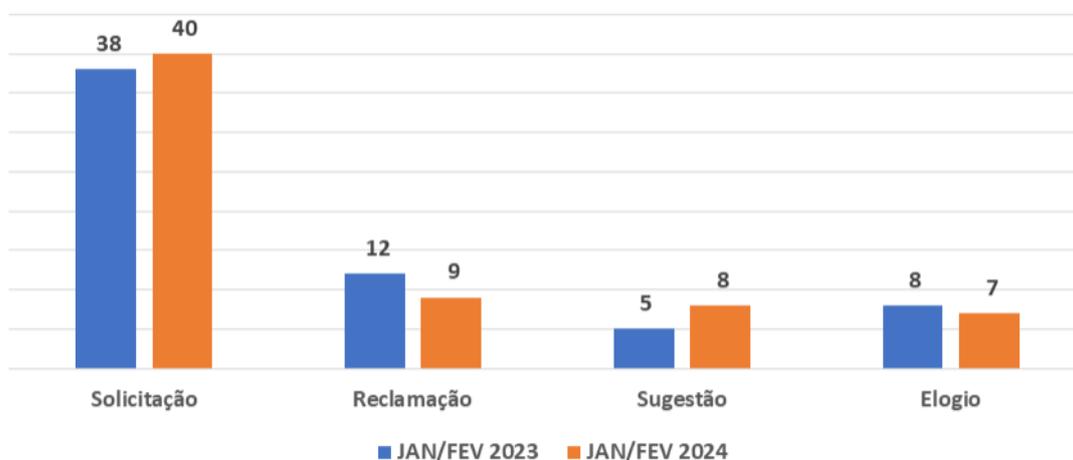
Rádio Nacional



As emissoras da marca **Nacional** receberam 64 contribuições do público via **Ouvidoria**, nos primeiros dois meses de 2024 – uma demanda a mais do que o registrado no mesmo bimestre de 2023. O número representa alta de 1,6% no comparativo entre os períodos.

Tipo de manifestação	JAN/FEV 2023		JAN/FEV 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	38	60,3%	40	62,5%	5,3%
Reclamação	12	19%	9	14,1%	-25%
Sugestão	5	7,9%	8	12,5%	60%
Elogio	8	12,7%	7	10,9%	-12,5%
Total	63	100%	64	100%	1,6%

Manifestações Rádios Nacional - 1º bimestre 2023 x 2024



A rádio que recebeu a maior quantidade de manifestações no primeiro bimestre de 2024 foi a **Nacional da Amazônia**. Sozinha a estação foi destinatária de 45% do total das mensagens enviadas às emissoras da **Nacional**. Das 29 contribuições recebidas, 25 foram solicitações, três elogios e uma reclamação.

A segunda emissora mais lembrada entre os ouvintes que entraram em contato com a **EBC** por meio da **Ouvidoria** foi a **Rádio Nacional FM de Brasília**, com 14 mensagens, representando 22%. A maior parte das demandas trouxe solicitações e sugestões – cinco mensagens cada. A emissora computou ainda três elogios e uma reclamação.

A **Rádio Nacional AM de Brasília** aparece em terceiro lugar entre as emissoras mais lembradas, com 12 mensagens (19% do total). Foram recepcionadas cinco solicitações e cinco reclamações. A emissora registrou ainda um elogio e uma sugestão.

A **Nacional do Rio de Janeiro** ficou em quarto lugar, com seis mensagens recebidas. O número equivale a 9% do total de demandas. A estação computou três solicitações, duas reclamações e uma sugestão. A **Nacional do Rio** não recebeu elogios no primeiro bimestre de 2024.

Em quinto lugar, a **Nacional de São Paulo** recebeu, nos meses de janeiro e fevereiro de 2024, três mensagens (5% do total), sendo duas solicitações e uma sugestão. A emissora não registrou elogios nem reclamações.

As demais estações não foram lembradas pelos cidadãos que entraram em contato com a **Ouvidoria** no primeiro bimestre de 2024.

JAN/FEV 2024						
Rádios Nacional	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
Rádio Nacional da Amazônia	3	1	25	0	29	45%
Rádio Nacional FM Brasília	3	1	5	5	14	22%
Rádio Nacional AM Brasília	1	5	5	1	12	19%
Rádio Nacional Rio de Janeiro	0	2	3	1	6	9%
Rádio Nacional São Paulo	0	0	2	1	3	5%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0%
Rádio Nacional Recife	0	0	0	0	0	0%
Rádio Nacional São Luís	0	0	0	0	0	0%
Total	7	9	40	8	64	100%

Solicitações

As emissoras da **Nacional** receberam 40 solicitações no período – alta de 5,3% em relação ao mesmo bimestre de 2023, quando foram recebidas 38 mensagens. As solicitações responderam por 62,5% de todas as manifestações direcionadas às emissoras da **Nacional**.

A **Rádio Nacional da Amazônia** recebeu a maior parte dessas demandas: 25 solicitações (62,5%). Desse total, 18 (72%) foram pedidos de cartões QSL por radioamadores de diferentes países como Colômbia, Malásia e Polônia. As demais solicitações citam recados para serem lidos no ar, melhoria de sinal e retorno de programas para a grade.

A **Nacional FM de Brasília** e a **Nacional AM de Brasília** receberam cinco solicitações cada, que equivalem – juntas – a 25% das solicitações. Os pedidos incluem contatos com setores, programas, solicitações de uso de materiais e de sintonização das emissoras.

A **Nacional do Rio** computou três solicitações e a **Nacional de São Paulo**, duas. Os pedidos incluem visitas às rádios, solicitações de áudio e informações sobre programas que já foram ao ar.

Processo nº 00112.000193/2024-17

Olá amigos da Amazônia! É sempre muito agradável encontrar seu sinal na onda curta. Espero que esteja tudo muito bem em seu país. Envio-lhe um relatório de recepção e uma cópia do sinal recebido. Despeço-me e agradeceria muito a sua confirmação do QSL.

Processo nº 00112.000186/2024-15

Aqui está meu relatório de recepção de rádio QSL da Rádio Nacional da Amazônia SW 11780kHz. QTH: Balakong, Selangor, Malásia. Em minha história de sintonia de rádio de ondas curtas, a Rádio Nacional da Amazônia SW 11780kHz é a estação de rádio de ondas curtas mais distante sintonizada na Malásia, com 16.432 km de distância.

Resposta

Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva da emissora também agradece a sintonia e informa que o Cartão QSL da Rádio Nacional segue anexo em formato digital. Continue acompanhando a programação das Rádios EBC.



Processo nº 00112.000177/2024-24

Para o programa Ponto de Encontro. Gostaria de mandar um alô pros meus pais (Raimundo Trajano e Jesuíta Trajano) e minhas sobrinhas lá no Sítio Só Alegria. Jacareacanga, Pará.



Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada ao programa Ponto de Encontro para conhecimento e apreciação.

Processo nº 00112.000119/2024-09

Prezados amigos da Rádio Nacional da Amazônia, estou com dificuldades de ouvir vocês em ondas curtas de 25 metros. Hoje, por exemplo, 17/01/2024, não há sinal da emissora em 11.780 khz, nem em 6.180 kh. O que está acontecendo?

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio informa que os transmissores da Rádio Nacional da Amazônia, na frequência de 11.780KHz e 6.180KHz, estão funcionando na potência de 70 kW, assegurando uma recepção de sinal normal para os ouvintes. Acrescenta que o transmissor de 25 metros (11.780 KHz) é usado das 5h às 23h, e o de 49 metros (6.180 KHz), das 5h às 7h30 e das 15h às 20h. Permanece à disposição para responder a qualquer dúvida ou fornecer esclarecimentos adicionais, se necessário.

Processo nº 00112.000369/2024-31

Vimos por meio desta elogiar o excelente trabalho da jornalista Mara Régia e seu programa Viva Maria, pela defesa das Mulheres. Nossas vozes e vidas. Em especial, o excelente trabalho na cobertura do Carnaval, nesta que é a manifestação mais democrática da cultura brasileira e torna esta Empresa de Comunicação mais próxima do interesse público. Mara Régia precisa ser salvaguardada, premiada, fortalecida neste trabalho fantástico, único e fundamental!

Processo nº 00112.000468/2024-12

Sou ouvinte da Rádio Nacional da Amazônia desde 2004. Parabéns pela programação, mas sinto muita falta e gostaria que voltasse programas como: Amazônia Brasileira, Nossa Terra. Quanta saudade! Tem ainda o Natureza Viva! Mara Régia, Beth Begônia, Sula eram muito educativos seus programas. Uma escola à distância pelas ondas do Rádio.

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, apreciação e encaminhamento à jornalista.

Reclamações

As reclamações somaram nove mensagens ao longo dos dois primeiros meses do ano – valor 25% inferior ao do mesmo período de 2023, quando foram recepcionadas 12 reclamações.

A emissora que recebeu mais queixas foi a **Nacional AM de Brasília**, com cinco mensagens. Entre os assuntos, um ouvinte reclama que a hora certa não é informada de madrugada. Outro cidadão se queixa de falhas no sinal de transmissão.

A **Nacional do Rio** recebeu duas reclamações sobre o possível desligamento do sinal AM e outra sobre o programa *Memória Nacional* não estar atualizado no site das rádios. As emissoras **Nacional da Amazônia** e **FM de Brasília** receberam uma mensagem negativa cada uma.

Processo nº 00112.000427/2024-26

Ouvinte informa que os programas vinculados após às 3h da madrugada não informam horário. O problema ocorre na programação da 980 AM, mas após este horário a programação passa a ser da frequência 98.1 e o mesmo não fornece o horário para os ouvintes. Acredita que o programa seja gravado.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que a programação veiculada entre 3h e 5h da madrugada é gravada, por isso a hora certa não é informada.



Foto: Rafa Neddermeyer/Agência Brasil

Processo nº 00112.000419/2024-80

A Radio AM Nacional de Brasília fica saindo do ar o tempo todo. Sou morador do Recanto das Emas (DF) e ouvinte da Nacional a mais de 40 anos.

Resposta

A Gerência da emissora informa que, em primeiro lugar, é uma grande honra tê-lo como parte de nossa audiência. A magia da Rádio Nacional, transmitida na frequência de 980 KHz, em Brasília, continua a emocionar muitos, mesmo ao longo dos anos. Quanto à sua reclamação, gostaríamos de informar que não identificamos nenhuma irregularidade em nossos relatórios de medição. No entanto, para uma avaliação mais precisa do ocorrido, seria muito útil se pudesse fornecer a data e o horário exato da ocorrência mencionada. Agradecemos imensamente seu feedback e estamos à disposição para resolver quaisquer questões que possam surgir.

Processo nº 00112.000022/2024-98

No fim de semana de 20/12, o som da Rádio Nacional AM 980 KHz estava péssimo, som, baixo e trêmulo. Segunda à noite, 01/01/2024, o som estava melhor. Hoje, terça 03/01/24, o som estava péssimo de novo. Para uma Rádio que teve o melhor som AM de Brasília quando era AM Stereo nos anos 80, isso é uma vergonha e desrespeito ao ouvinte. A EBC precisa cuidar melhor de suas Rádios. Vergonha! A Rádio Nacional 1130 KHz do Rio está fora do ar há mais de uma semana.

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio - DF também agradece a sintonia e informa que a equipe técnica não percebeu nenhuma anomalia na transmissão do sinal. No entanto, continuará acompanhando para identificar e sanar possíveis interferências.

Processo nº 00112.000168/2024-33

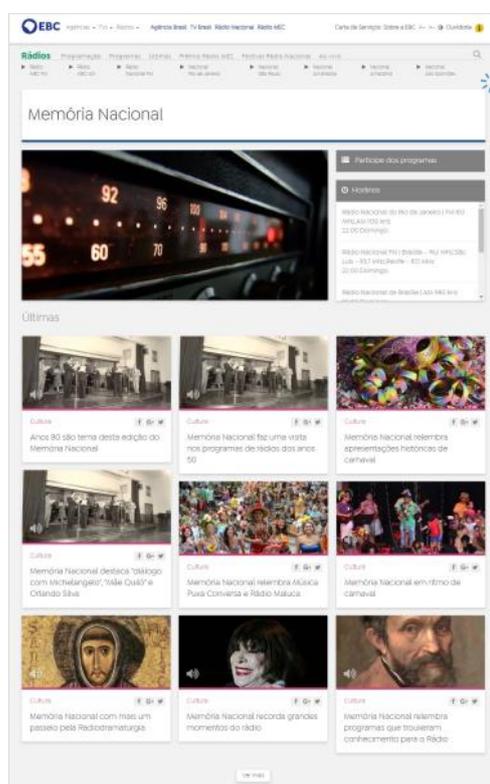
Ouvinte da Rádio Nacional AM do RJ entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar que o Portal da Rádio não está atualizado o programa Memória Nacional, apresentado pela emissora nos domingos, às 22h. Solicita também que a Rádio inclua no programa, o episódio O Assassino e o Espelho, do Teatro de Mistério. Sugere ainda, que, nos próximos programas, sejam veiculados novos episódios do Grande Teatro, evitando reprisar os conteúdos de dois anos atrás. Por fim, gostaria que a Rádio veiculasse a série Central de Polícias completa, pois, segundo ele, apenas o episódio A gangue de motoqueiros foi apresentado.

Resposta

A Gerência Executiva da emissora informa que a página do programa Memória Nacional está atualizada, constando no ar todos os episódios apresentados até domingo, 21/01/2024. Os demais questionamentos enviados serão incluídos na pauta de sugestões para os próximos programas, e atendidos na medida do possível.

Processo nº 00112.000433/2024-83

Gostaria de protestar contra o possível desligamento do sinal AM da Rádio Nacional 1130 khz. O sinal AM é muito importante para a radiodifusão no interior, onde o sinal do FM não chega, principalmente na parte da noite.



Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio pede desculpa pelo transtorno e informa que não houve desligamento do sinal AM. O que ocorreu foi um problema pontual no transmissor da Nacional 1130 Khz, por isso, segue operando com potência reduzida. A equipe responsável está realizando todos os esforços possíveis para que o sinal seja normalizado em termos de potência e qualidade o mais breve possível.

Sugestão

As oito sugestões recebidas no período analisado por este relatório representam 12,5% das mensagens direcionadas às emissoras da marca **Nacional**. Crescimento de 60% em relação ao mesmo bimestre de 2023, quando foram recebidas cinco mensagens.

A estação campeã em recebimento de sugestões foi a **Nacional FM de Brasília**, com cinco mensagens. As demandas incluem pedidos de expansão de **Rádios da EBC** para novas cidades, inclusão de músicas nas faixas de programação e sugestões de pauta.

As rádios **Nacional AM de Brasília**, **Nacional do Rio de Janeiro** e **Nacional de São Paulo** receberam uma sugestão cada.

Processo nº 00112.000195/2024-14

Eu queria entender por que tantas cidades (algumas desconhecidas e sem nada) têm direito a uma EBC FM e a cidade de Paulínia, sendo sede da maior refinaria, não tem esse direito. Por que Paulínia e até outras cidades com órgãos federais não recebem?

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio informa que a Empresa busca de forma contínua novas possibilidades de distribuição da sua programação em todo o país.

Processo nº 00112.000167/2024-99

Pode colocar minhas músicas para tocar na rádio?

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.

Processo nº 00112.000187/2024-60

Trabalho na Assessoria de Comunicação da Câmara de Nova Andradina/MS. Observei que no Sistema de Reservas de Canais de Rádio, consta um canal de rádio FM outorgado à Empresa Brasil de Comunicação S.A., sendo o Canal 196, na

frequência 87.1 Mhz – Classe B1, na frequência estendida. Acontece que existe um canal vago FM em Nova Andradina, sendo o canal 292, na frequência 106,3 – Classe B1, na faixa atual. Em Navirai/MS, a EBC conseguiu esse canal que já estava vago. Minha sugestão é que também a EBC pudesse requerer esse canal em aberto em Nova Andradina na frequência atual, já que a estendida levará muito tempo para que o cidadão adquira um receptor com a faixa estendida.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio agradece a sugestão e informa que a Empresa busca de forma contínua novas possibilidades de distribuição da sua programação em todas as localidades do País, especialmente por meio da expansão da Rede Nacional de Comunicação Pública. Lembra também que a consignação de um canal em nome da EBC é de competência do Ministério das Comunicações após estudo de viabilidade técnica realizado pela Anatel, que determina o melhor canal para a localidade.

Processo nº 00112.000228/2024-18

Envio este e-mail, parabenizando pelo programa e pelos resgates que estão sendo feitos. Gostaria de fazer uma sugestão sobre a atração. Os resgates das obras estão sendo feitos, e reproduzidos ao longo do horário que é estabelecido o programa, até aí, tudo bem. Porém, nas atrações que demandam um tempo maior, reparei que as



mesmas não estão na íntegra, como por exemplo, as edições do Marlene Total, veiculado originalmente pela MEC. Diante disto, existe a possibilidade de quando forem exibir essas edições que demandam um pouco mais de tempo, com o áudio original tendo pouco mais de 50 minutos, dedicarem a edição do programa, apenas aquele registro em específico? Outra observação: os episódios veiculados do grande Teatro e Teatro de Mistério já foram exibidos anteriormente em outra fase do programa dedicada

exclusivamente a essas peças. Poderiam exibir peças inéditas dessas produções, ou podiam reproduzir registros de outras produções de rádio teatro ou de demais programas que estejam salvas aí no acervo?

Resposta

A Gerência Executiva da emissora informa ter enviado para a Produção a sua mensagem, e tentará atender suas sugestões na medida do possível. Lembra que há algumas limitações técnicas e documentais, que o espaço semanal fixo para o acervo da Rádio Nacional é um compromisso com o resgate e difusão deste valioso conteúdo, mas ressalva que nem tudo é possível ser feito.

Elogios

Os elogios somaram sete mensagens ao longo do primeiro bimestre do ano. Queda de 12,5% em relação ao mesmo período de 2023, quando foram recebidos oito elogios. A **Nacional da Amazônia** e a **Nacional FM de Brasília** foram as emissoras mais elogiadas, com três mensagens cada. A **Nacional AM de Brasília** recebeu um elogio no período.

Uma das mensagens elogiosas da **Nacional da Amazônia** exaltava a melhora no sinal de transmissão das ondas curtas na região. As demais contribuições, em geral, exaltam a programação e apresentadores das emissoras **Nacional**.

Processo nº 00112.000454/2024-07

Gostaria de agradecer a melhora acentuada no sinal das transmissões das duas frequências da rádio Nacional da Amazônia, nas ondas curtas. Nos últimos meses deste ano, tenho verificado que a transmissão melhorou. Agradeço humildemente esse importante canal de comunicação, 100% livre e gratuito, que os amantes da emissora têm há anos. As ondas curtas são de extrema importância para nós, amantes do rádio, por ser totalmente gratuito, de fácil acesso, sem necessidade de internet (o que não é gratuito). Muito obrigado a toda equipe técnica do Parque do Rodeador, responsáveis pelo sinal da rádio pra todo o país e fora dele.



O Parque do Rodeador da EBC é considerado um dos maiores parques de transmissão de rádio da América Latina, que completou 50 anos em 2024. São quatro antenas gigantes, com quase 150 metros de altura, que funcionam na zona rural de Brazlândia, a 40 quilômetros de Brasília. Assim faz chegar informação e prestação de serviços a comunidades ribeirinhas, indígenas e áreas isoladas da Amazônia | Foto: Fabio Giacomelli/MKT/EBC

Processo nº 00112.000094/2024-35

A melhor entrevistadora, mais preparada, além de simpática, divertida e comprometida com esse Brasil. Uma delícia ouvir Ana Pimenta entrevistando.

Processo nº 00112.000050/2024-13

Gostaria de registrar um elogio a Rádio Nacional FM. Estava em deslocamento na véspera de Natal e ouvi um programa sobre um disco que marcou minha vida. Sou pernambucana e cresci ouvindo o disco Baile do Menino Deus e qual não foi minha alegria ao ouvir não só as músicas desse disco, mas também uma entrevista com o criador do disco, grande mestre Ronaldo! Parabéns a rádio, a apresentadora muito simpática e por colocarem no ar um disco tão lindo brasileiro.

Processo nº 00112.000040/2024-70

Gostaria de elogiar o programa da Rádio Nacional Festa do Disco! A jornalista é uma ótima entrevistadora e as pessoas escolhidas para celebrarem os discos clássicos ou novos estão ótimas! Vou destacar de memória os programas do disco do Gil, a da cantora Rachel Reis, da Gaby Amarantos e do Bruno Berne. Vida longa ao 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. Continue prestigiando nossos veículos de comunicação!

The screenshot shows the EBC website interface. At the top, there is a navigation bar with the EBC logo and links for 'Agências', 'TVs', 'Rádios', 'Agência Brasil', 'TV Brasil', 'Rádio Nacional', and 'Rádio MEC'. A search bar is located on the right. Below the navigation bar, there is a horizontal menu with categories like 'Rádios', 'Programação', 'Programas', 'Últimas', 'Prêmio Rádio MEC', 'Festival Rádio Nacional', and 'Ao vivo'. The main content area is titled 'Festa do Disco' and features a large image of a woman in a radio studio. To the right of the image is a 'Participe dos programas' section with a 'Horários' list. Below the image is an 'Últimas' section with three news items, each with a small image and a text snippet.

Mapeamento das Contribuições

O assunto mais recorrente nas manifestações dos ouvintes da **Nacional** no primeiro bimestre deste ano foi Marketing, negócios e serviços, com 45,31%, seguido por Conteúdo de Entretenimento com 17,19% das manifestações e Sinal/sintonização, com 14,06%. Grade de programação obteve 10,94% das mensagens, seguida por Conteúdo Jornalístico, com 9,38%, Conteúdo Esportivo e Programação Especial, com 1,56% cada.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Marketing, negócios e serviços	29	45,31%
Conteúdo de entretenimento	11	17,19%
Sinal/sintonização	9	14,06%
Grade de programação	7	10,94%
Conteúdo jornalístico	6	9,38%
Conteúdo esportivo	1	1,56%
Programação especial	1	1,56%
Total	64	100%

Entre os subassuntos mais citados estão a Central do Ouvinte, com 35,94%, seguida por Qualidade do conteúdo/ serviço, com 23,44% das participações do público. Oferta de conteúdo/serviço obteve 10,94% das manifestações. Sinal Aberto e Disponibilização de conteúdo obtiveram 6,25% cada, Pauta, 4,69%, Expansão de Cobertura e Visitação/ contato obtiveram 3,13% cada. Retransmissão, Sinal por assinatura, Participação em programa, Acervo receberam 1,56% cada.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Central do Ouvinte	23	35,94%
Qualidade do conteúdo/serviço	15	23,44%
Oferta de conteúdo/serviço	7	10,94%
Sinal aberto	4	6,25%
Disponibilização de conteúdo	4	6,25%
Pauta	3	4,69%
Expansão de cobertura	2	3,13%
Visitação/contato	2	3,13%
Retransmissão	1	1,56%
Sinal por assinatura	1	1,56%
Participação em programa	1	1,56%
Acervo	1	1,56%
Total	64	100%

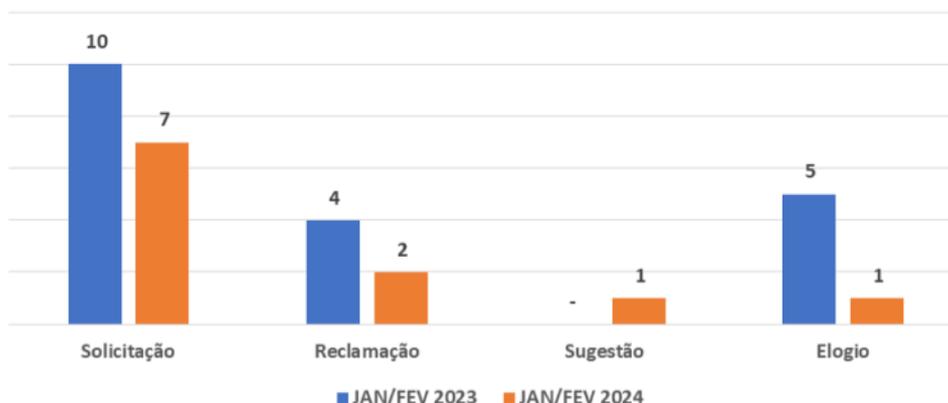
Rádio MEC



Nos dois primeiros meses de 2024, os ouvintes das **Rádios MEC** enviaram à **Ouvidoria** 11 manifestações – diminuição de 42,1% em relação ao mesmo período de 2023, quando foram recebidas 19 contribuições.

Tipo de manifestação	JAN/FEV 2023		JAN/FEV 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	10	52,6%	7	63,6%	-30%
Reclamação	4	21,1%	2	18,2%	-50%
Sugestão	-	0%	1	9,1%	
Elogio	5	26,3%	1	9,1%	-80%
Total	19	100%	11	100%	-42,1%

Manifestações Rádios MEC - 1º bimestre 2023 x 2024



A **MEC AM do Rio de Janeiro** foi a emissora que recebeu o maior número de manifestações, 64% do total de mensagens destinadas às **MEC**. Foram ao todo sete manifestações, sendo cinco solicitações, um elogio e uma reclamação.

A **MEC FM do Rio de Janeiro** recebeu duas manifestações (uma solicitação e uma sugestão). A **MEC FM de Belo Horizonte** e a **MEC FM de Brasília** receberam uma demanda cada.

Rádios MEC	JAN/FEV 2024					Total	%
	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão			
Rádio MEC AM RJ	1	1	5	0		7	64%
Rádio MEC FM RJ	0	0	1	1		2	18%
Rádio MEC FM BH	0	0	1	0		1	9%
Rádio MEC FM BSB	0	1	0	0		1	9%
Total	1	2	7	1		11	100%

Solicitações

As sete solicitações direcionadas à **Rádios MEC** ao longo do primeiro bimestre de 2024, representam 63,6% do total de mensagens do veículo. Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve queda de 30%.

A emissora que mais recebeu solicitações foi a **MEC AM do Rio de Janeiro**, com cinco mensagens. Entre as solicitações recebidas, três pedidos são de cartões QSL para confirmação da escuta da **Rádio MEC** por ouvintes de outros países. Uma solicitação dizia respeito a dúvidas sobre o desligamento de rádios AM de baixa potência e há ainda pedidos acerca de áudios de programas publicados no site **Rádios EBC**.

As rádios **MEC FM do Rio de Janeiro** e **MEC FM de Belo Horizonte** receberam uma mensagem cada.

Processo nº 00112.000006/2024-03

Saudações da Lapônia finlandesa! Somos dois entusiastas do rádio AM da Finlândia. Somos apaixonados por ouvir e identificar estações de rádio AM distantes de todo o mundo. Estamos muito animados em informar que ouvimos ZYJ457, Rádio MEC Rio de Janeiro, durante nossa viagem ao território do norte da Finlândia. Passamos uma semana bastante isolados na famosa base de monitoramento de rádio Aihkiniemi (cabine Aihkiniemi DX, na Lapônia), quase 200 milhas ao norte do Círculo Polar Ártico, no norte da Finlândia.



Resposta

A Gerência Executiva da emissora agradece a sintonia e informa que o Cartão QSL da Rádio Nacional segue anexo em formato digital.

Processo nº 00112.000025/2024-21

Sou ouvinte da MEC AM 800 KHz há décadas. Gosto de ouvir pelo rádio. Apenas ouço pelo aplicativo quando estou fora do Rio. Nesse sentido, gostaria de saber: com essa nova mudança, como fica a MEC AM? E por que extinguir a faixa AM? Não consigo entender o motivo!

Resposta

A Gerência Executiva da emissora informa que a frequência em 800kHz é de alta potência e segue operando normalmente no país, como as demais emissoras no mesmo modelo. As AMs que saíram do ar foram as de baixa potência. O papel da Rádio MEC AM é levar a comunicação pública para o interior, fora dos grandes centros, e sua programação segue operando normalmente nas Ondas Médias.

Processo nº 00112.000293/2024-43

Estive verificando os episódios do Memória Rádio MEC em comemoração aos 100 anos da emissora, e reparei que no site da EBC falta o episódio com o programa *Mestres da Música* apresentado por Artur da Távola. Vi que o mesmo episódio se encontra no YouTube, porém, a partir da minutagem 41 minutos e 12 segundos o áudio é cortado. Existe a possibilidade de postarem o áudio no site da EBC na página do Memória? Se puderem verificar e repostar o áudio na íntegra no YouTube sem o corte, os ouvintes também poderão acompanhar mais esta produção da Rádio MEC.

Resposta

A Gerência da emissora pede desculpas pela falha técnica e informa que o áudio já foi repostado e pode ser acessado em [Memória Rádio MEC - Mestres da Música apresenta Rachmaninoff](#).



Processo nº 00112.000414/2024-57

Tempo atrás, o site informava a programação para um dado dia e hora. Agora, gostaria de saber o que tocou no Clássicos do ouvinte de hoje, 22/02/2024 e não sei como acessar, nem se a informação está disponível. Grato por um esclarecimento.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informou que entende a importância de fornecer acesso fácil à programação passada, e lamenta qualquer inconveniente causado pela mudança na disponibilidade dessa informação no site das Rádios. Esclarece que está revisando os procedimentos para garantir que a programação passada, incluindo o que foi tocado no Clássicos do Ouvinte de 22/02/2024, esteja disponível para acesso público. Acrescenta que atualmente só está disponível a programação musical mensal na página [Rádio MEC FM Rio de Janeiro](#), publicada sempre até o dia 5 de cada mês.

Reclamações

As duas reclamações destinadas às **Rádios MEC** representam 18,2% do conjunto de mensagens da emissora. Esse número mostra queda de 50%, em relação ao mesmo período de 2023.

As reclamações foram direcionadas às rádios **MEC AM do Rio de Janeiro** e **MEC FM de Brasília**. Uma das demandas se queixa da retransmissão de noite da **MEC FM** na antena da **MEC AM**. A outra reclamação diz respeito à problemas de sinal.

Processo nº 00112.000432/2024-39



Gostaria de reclamar que, na parte da noite, a Rádio MEC AM 800 khz, do Rio de Janeiro, virou uma mera repetidora da Rádio MEC FM 99.3 mhz. Voltem com a programação tradicional da MEC AM.

Processo nº 00112.000252/2024-57

Não estou conseguindo sintonizar adequadamente a frequência da Rádio MEC e, nas raras vezes que consigo, dura pouquíssimo tempo, entrando outra emissora que não me interessa. Daí, não consigo retornar. Este problema vem ocorrendo de algum tempo para cá e não ocorre com outras emissoras.

Resposta

Sobre sua demanda, a Gerência de Engenharia de Rádio informa que recentemente não foram registradas falhas na transmissão da emissora na região. No entanto, uma equipe será deslocada para fazer a medição e análise da recepção de sinal no endereço informado.

Sugestão

Em janeiro e fevereiro, as emissoras da **MEC** receberam apenas uma sugestão destinada à **MEC FM do Rio de Janeiro**. Um ouvinte pedia uma retransmissora da rádio na cidade de Paulínia, em São Paulo.

Processo nº 00112.000002/2024-17

A cidade de Paulínia tem direito a uma FM educativa. A cidade tem a maior refinaria federal e uma Rádio AM regional que não vai migrar. Quem sabe possa ter uma FM?

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - Rádios informa que a Empresa busca, de forma contínua, novas possibilidades de veiculação da sua programação de Rádio em todas as localidades do país, por meio da expansão desta Rede com a realização de acordos de cooperação ou de contratos com instituições interessadas em integrá-la.

Elogios

A **Ouvidoria da EBC** recebeu no primeiro bimestre um elogio destinado às emissoras da **MEC**. Queda de 80% em relação ao mesmo período de 2023, quando foram recebidos três elogios. O ouvinte entrou em contato com a empresa para exaltar a boa música transmitida no dia 7 de setembro de 2023 pela **MEC AM do Rio de Janeiro**.

Processo nº 00112.000112/2024-89

Parabéns Rádio MEC AM 800.101 em 7 de setembro de 2023! Boa música. Quero mais!

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.

Mapeamento das Contribuições

Os assuntos mais recorrentes nas manifestações dos ouvintes das **Rádios MEC** deste bimestre foram Marketing, negócios e serviços e Grade de Programação, com 36,36% cada. Sinal/sintonização obteve 18,18% das mensagens e Conteúdo de Entretenimento, 9,09%.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Marketing, negócios e serviços	4	36,36%
Grade de programação	4	36,36%
Sinal/sintonização	2	18,18%
Conteúdo de entretenimento	1	9,09%
Total	11	100%

Os subassuntos mais citados foram demandas direcionadas à Central do Ouvinte e à Qualidade do conteúdo/serviço, com 27,27%. Em seguida, aparecem Oferta de Conteúdo/serviço, Expansão de Cobertura, Sinal Aberto, Disponibilização de Conteúdo e Portal, com 9,09% das mensagens cada.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	3	27,27%
Central do Ouvinte	3	27,27%
Oferta de conteúdo/serviço	1	9,09%
Expansão de cobertura	1	9,09%
Sinal aberto	1	9,09%
Disponibilização de conteúdo	1	9,09%
Portal	1	9,09%
Total	11	100%



Agência Brasil



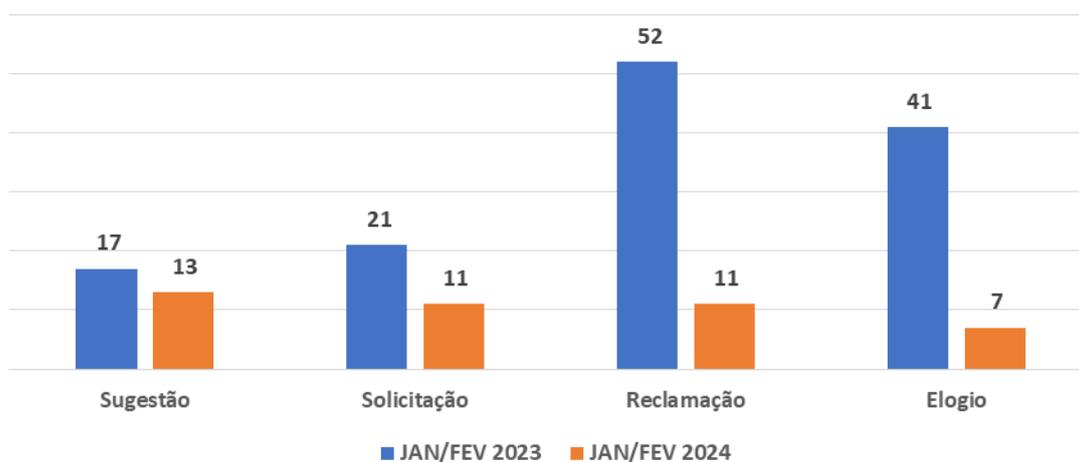
Durante o primeiro bimestre de 2024, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à Ouvidoria 42 mensagens – diminuição de 67,9% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram atendidas 131 manifestações. Houve queda em todos os tipos de manifestação.

Com 13 processos, as sugestões são as mais numerosas e as que apresentaram menor variação negativa (-23,5%). Caíram de 17 para 13 mensagens. Na sequência, as solicitações tiveram redução de exatos 47,6%, de 21 para 11. As reclamações diminuíram de 52 para 11, queda de 78,8%.

Ponto negativo é que os elogios são os menos frequentes e os que registraram maior queda no período: 82,9% (de 41 para sete).

Tipo de manifestação	JAN/FEV 2023		JAN/FEV 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Sugestão	17	13%	13	31%	-23,5%
Solicitação	21	16%	11	26,2%	-47,6%
Reclamação	52	39,7%	11	26,2%	-78,8%
Elogio	41	31,3%	7	16,7%	-82,9%
Total	131	100%	42	100%	-67,9%

Manifestações Agência Brasil - 1º bimestre 2023 x 2024



Sugestão

As 13 sugestões recepcionadas no período representam 31% das demandas destinadas à **Agência Brasil**. Pauta é o assunto de 53,8% das sugestões. São, na maioria, mensagens de assessorias de imprensa ou leitores com indicação de temas para as próximas publicações. Nas respostas, o público é orientado a dialogar diretamente com a equipe de jornalismo, por meio do canal específico para recebimento de sugestões de pauta.

Protocolo nº 00112.000289/2024-85

Sugestão de matéria. Minha antiga escola, Centro Educacional 11 de Ceilândia, aprovou 22 alunos na UnB, sendo 3 pelo Enem, e 19 pelo PAS. Eu fui um dos aprovados em 2020 e continuo ajudando a escola, em campanhas de incentivo ao vestibular para os alunos da periferia que não têm histórico de familiares com ensino superior. Gostaria de saber se haveria possibilidade de uma notícia. A escola já foi responsável por várias outras aprovações e já foi tema de algumas reportagens.



Protocolo nº 00112.000036/2024-10

Na mesma região, só que no município de Quixeramobim, na divisa entre Quixeramobim e Pedra Branca, achei um tipo de solo parecido com o do ouro. O solo está em uma barreira de riacho seco, é escuro e muito duro, tem até algumas partes lisas, como se a pequena parte lisa fosse única, e não perfura fácil. Há algumas raízes também. Andava caçando e, ao mesmo tempo, procurando o solo do ouro, sobre o qual estudei na 5ª série. Estou disponível para qualquer entrevista. Não sei por onde começar. Quero ajuda para tirarmos essa dúvida. Tenho quase certeza que é o solo do ouro, porque andei por toda a região do mato e o mais próximo que achei foi esse que estou narrando. Quero ajuda para tirar essa dúvida, o que acho que é verdade.

Protocolo nº 00112.000113/2024-23

A Cebraspe não pagou os colaboradores do Enem 2023. Trabalhei nos dias 5 e 12 de novembro como aplicadora, na escola Zilda Amador, do município de Itaquaquecetuba/SP e não efetuaram meu pagamento nem o dos demais colaboradores.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital 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.

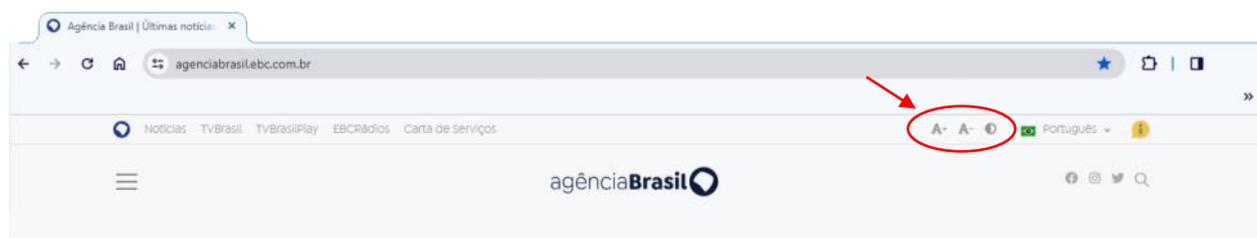
Os leitores enviam ainda sugestões para aprimorar funcionalidades da página e trechos de notícias publicadas.

Protocolo nº 00112.000436/2024-17

A Agência Brasil, um jornal online, usa uma fonte (letra do texto) tão clara que desestimula a leitura, pois o leitor tem que se esforçar para ler. A imagem "leitosa" gera em mim uma antipatia imediata. Sou professora aposentada, amo ler, mas essas publicações com essas características visuais são contrárias a uma prática de leitura duradoura e empática.

Resposta

A Gerencia de Jornalismo Digital explica que o site da Agência Brasil conta com recurso de acessibilidade que permite alterar o contraste da página. Para utilizá-lo, basta clicar no ícone (círculo em preto e branco) que fica na área superior direita da página, ao lado do menu de idiomas. No mesmo local, há ainda a possibilidade de aumentar o tamanho da fonte, clicando em A+.



Protocolo nº 00112.000130/2024-61

Na reportagem sobre o CPNU - MTE tem 900 vagas para auditor fiscal no concurso nacional unificado - para o cargo de Auditor Fiscal do Trabalho, consta a informação de que "podem concorrer ao cargo especialistas em auditoria e fiscalização". Apesar de o edital do concurso utilizar essa denominação para definir a especialidade do cargo, não há qualquer exigência de formação específica na área para concorrer a uma vaga ou ingressar na carreira. A formação exigida para o cargo é tão somente a de nível superior, em qualquer área. O excerto da notícia citado anteriormente leva a interpretar o contrário. Sugiro que a notícia seja editada.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital agradece a mensagem e informa que o governo reconheceu erros no edital do Concurso Unificado. Após esse episódio, a Agência Brasil publicou outra reportagem, como pode ser observado em [Governo anuncia retificações em editais do concurso unificado](#).



Solicitação

Em seguida, as 11 solicitações respondem por 26,2% do total de mensagens enviadas pelos leitores da **Agência Brasil** no período. São, em boa parte (45,45%), pedidos para uso do conteúdo ou imagem veiculados. Tal medida comprova a relevância do material disponibilizado ilimitada e gratuitamente.



Protocolo nº 00112.000317/2024-64

Sou professora de artes e design. Gostaria de pedir permissão para usar a imagem da reportagem [Exposición y libro revisitan la obra del artista Hélio Oiticica](#). Será para a publicação de um livro didático.

Protocolo nº 00112.000287/2024-96

Estamos fazendo uma pesquisa de imagens sobre os ataques ao Congresso no dia 08/01/2023. Gostaria de saber se as imagens que estão nos links de notícia creditada aos fotógrafos da Agência Brasil também podem ser utilizadas, desde que a gente forneça os créditos.



Resposta



A Gerência Executiva de Imagem, Arte e Web informa que o material produzido pelos repórteres fotográficos da Agência Brasil pode ser utilizado, para fins jornalísticos, com o devido crédito. É importante que a autoria seja de fácil identificação. A Gerência ressalta que o trabalho não pode ter finalidade lucrativa. No caso de fins comerciais ou não jornalísticos, é necessário entrar em contato com a Coordenação de Projetos Comerciais Customizados por meio do e-mail licenciamento@ebc.com.br. Outro canal de distribuição de fotografias da Empresa é o EBC Flickr Oficial, que complementa a Galeria de Fotos da Agência Brasil, e está disponível em www.flickr.com/photos/ebc-oficial/albums.

Protocolo nº 00112.000297/2024-21

Sou produtora de um documentário audiovisual sobre trabalho análogo à escravidão no Maranhão e preciso de autorização para uso da seguinte matéria de vocês no filme.

Resposta

A Gerência de Negócios e Publicidade Legal solicita que seja enviado e-mail para licenciamento@ebc.com.br a fim de que sejam feitas análises de patrimonialidade e viabilidade de utilização do conteúdo.

Após esses processos, o conteúdo poderá ou não ser liberado, ou será encaminhado orçamento, de acordo com a demanda, para assinatura de Termo de Licenciamento.



Reclamação

Assim como as solicitações, as mensagens negativas do público da **Agência Brasil** somaram 11 registros e responderam por 26,2% do total de demandas do veículo. Os processos trazem queixas, principalmente, sobre a qualidade do conteúdo (63,6%), ao apontar erros nas notícias veiculadas.



Protocolo nº 00112.000335/2024-46

O texto é muito bom, mas tem muito erro gramatical. Parece que foi escrito às pressas.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital agradece o contato e informa que a matéria passou por nova revisão e foi atualizada.

Protocolo nº 00112.000325/2024-19

Como cidadão brasileiro acredito que o jornalismo é uma atividade séria e essencial para nossa vida e, ao ver a veiculação de uma notícia mal formulada e que tem um potencial de desinformar as pessoas por falta de conhecimento técnico do autor, me causa bastante repulsa. A matéria [Valdemar Costa Neto é preso por posse ilegal de arma](#) fala que houve porte ilegal de arma de fogo e a legislação brasileira é muito clara em distinguir o porte de posse. São condutas diferentes, com penalizações dife-

rentes. Espero que esta mensagem desperte o desejo de uma revisão mais criteriosa da publicação.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital explica que a informação inicial sobre o porte da arma foi repassada pela assessoria da Polícia Federal. O detalhamento da operação mostrou que, de fato, trata-se de posse, uma vez que a arma em situação irregular estava em endereço relacionado ao político. A matéria publicada na página da Agência Brasil foi corrigida, de acordo com as observações do leitor, como pode ser conferido em agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2024-02/valdemar-costa-neto-e-presos-por-posse-ilegal-de-arma.

Protocolo nº 00112.000190/2024-83

Achei um trecho mal escrito e possivelmente enganador no site da Agência Brasil. A matéria é sobre o Sisu - [Nota de corte parcial do Sisu está disponível para consulta](#). O trecho incorreto é este. "A nota de corte é a pontuação do último classificado na quantidade de vagas disponíveis por curso. Por exemplo, este ano, o curso de pedagogia disponibilizou 9.952 vagas por meio do Sisu. Quando todas as vagas disponibilizadas são preenchidas, na ordem da maior nota para a menor, a de corte é a do candidato que estiver ocupando a 9.952ª vaga". Isso faz parecer que a nota de corte é calculada nacionalmente. Isso é errado. Na verdade, a nota de corte é calculada para cada curso, para cada universidade, para cada modalidade de ingresso. Peço que o texto seja corrigido.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital também agradece e informa que, para melhor entendimento, trocou o parágrafo para a seguinte redação: "A nota de corte é a pontuação mínima para passar em um curso e corresponde à pontuação do candidato que ocupa a última vaga.", como pode ser observado em agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2024-01/nota-de-corte-parcial-do-sisu-esta-disponivel-para-consulta.



Elogio

Menos numerosos, os sete elogios recebidos no período representam 16,7% das contribuições do público destinadas à **Agência Brasil**. Em todas as mensagens, os leitores destacam a qualidade do conteúdo veiculado, principalmente em relação aos temas abordados.

Protocolo nº 00112.000126/2024-01

Gosto da qualidade das notícias veiculadas pela Agência Brasil, inclusive quando há matérias especiais que trazem especialistas de várias partes do país para discorrerem sobre determinado tema.

Protocolo 00112.000434/2024-28

Parabéns pela matéria sobre o fim da greve dos auditores fiscais.

Protocolo nº 00112.000412/2024-68

Gostaria de agradecer pela reportagem, com ênfase na questão do combate às epidemias, dentro do âmbito da vigilância sanitária e ambiental. E também no que tange à retomada do protagonismo do Brasil, frente às questões emblemáticas da reformulação das políticas públicas de amparo aos trabalhadores e a sua inserção na economia global. Devemos sempre pautar as reformas estruturais, tão importantes, e que precisam de um certo destaque. É necessária, tal cobertura, de forma a dinamizar a opinião pública e a ordem pública.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada à Diretoria de Jornalismo para conhecimento e providências.



Mapeamento das Contribuições

Presente em 52,38% das 42 mensagens, o tema Qualidade do conteúdo/serviço é o mais frequente entre as manifestações. Esse foi o assunto de 22 processos no período analisado. Na sequência, Pauta respondeu por 21,43 das mensagens: nove processos, no total. Com 14,29% das contribuições do público, o item Licenciamento ocupa a terceira posição. Os demais temas somaram cinco demandas.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	22	52,38%
Pauta	9	21,43%
Licenciamento	6	14,29%
Edição	2	4,76%
Oferta de conteúdo/serviço	1	2,38%
Parcerias	1	2,38%
Pronúncia/gramática/ortografia	1	2,38%
Total	42	100%

Entre as editorias, a de Geral, com 10 processos, foi a que recebeu o maior número de mensagens dos leitores. Essa seção – destinada a assuntos como cultura, previsão do tempo, saneamento básico – respondeu por 47,62 das contribuições. Economia e Educação aparecem na sequência, com três mensagens cada: 14,29% do total.

Ranking por editoria	Quantidade	%
Geral	10	47,62%
Economia	3	14,29%
Educação	3	14,29%
Internacional	2	9,52%
Direitos Humanos	1	4,76%
Política	1	4,76%
Saúde	1	4,76%
Total	21	100%



TV Brasil Play



Neste primeiro bimestre de 2024, o aplicativo **TV Brasil Play** – plataforma on-line que disponibiliza parte dos conteúdos veiculados pela **TV Brasil** – recebeu 38 mensagens dos usuários, o que representa redução de 52,5% na comparação com o mesmo período do ano anterior, quando foram registradas 80 manifestações.

As solicitações foram as que mais caíram: 71,2%. No primeiro bimestre de 2023, foram 66 mensagens, agora 19. Mesmo assim, as solicitações permanecem como as mais numerosas entre os tipos de manifestações.

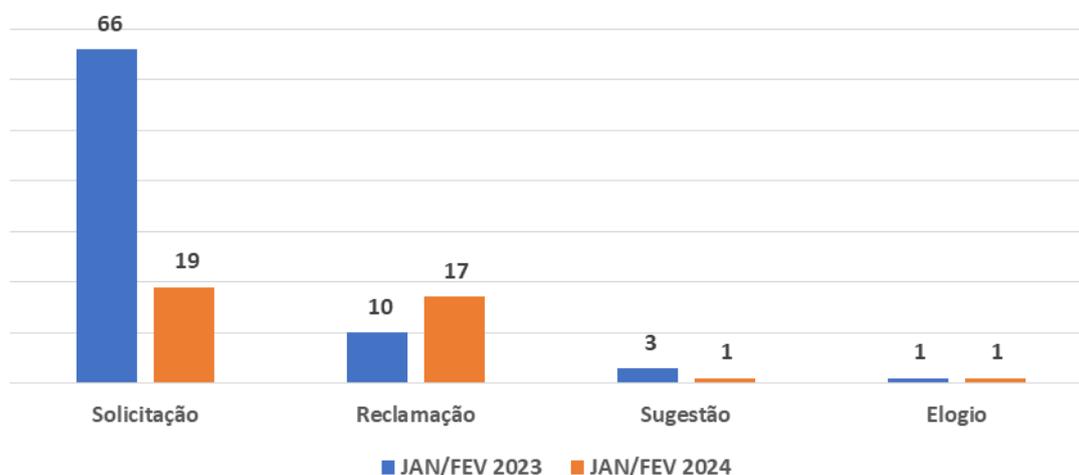
Na sequência, as reclamações aparecem entre as mensagens mais frequentes. Aspecto negativo é o aumento de 70% dessas queixas, de 10 para 17.

Com redução também expressiva, aparecem as sugestões, com queda de 66,7% nas manifestações recebidas. Nos dois primeiros meses de 2023, o aplicativo obteve três demandas, enquanto neste ano, foi apenas uma.

Os elogios permaneceram estáveis, com uma manifestação em ambos os bimestres.

Tipo de manifestação	JAN/FEV 2023		JAN/FEV 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	66	82,5%	19	50%	-71,2%
Reclamação	10	12,5%	17	44,7%	70%
Sugestão	3	3,8%	1	2,6%	-66,7%
Elogio	1	1,3%	1	2,6%	0%
Total	80	100%	38	100%	-52,5%

Manifestações TV Brasil Play - 1º bimestre 2023 x 2024



Solicitação

As solicitações são mais frequentes entre as demandas dos usuários do **TV Brasil Play**. Em janeiro e fevereiro de 2024, chegaram à **Ouvidoria** 19 mensagens, que representam metade do total de mensagens.

Quase um terço dos usuários (31,58%) gostaria que a novela *Maria Madalena* estivesse disponível no aplicativo, o que não é possível devido à limitação de licenciamento da obra.

Em outras cinco mensagens (26,32%), os usuários pediram solução na dificuldade de fazer *login* para acesso aos conteúdos do app que não tinham classificação indicativa livre. Essa função foi desenvolvida para atender à Portaria MJSP nº 502/21 do Ministério da Justiça, que trata da classificação indicativa e controle parental de conteúdos audiovisuais.

Houve também três usuários (15,79%) que enfrentaram problema para assistir à programação da **TV Brasil** ao vivo no aplicativo e pediram ajuda. A área encarregada do assunto informou que a instabilidade foi pontual e que já foi resolvida, além de ter adotado providências para evitar a repetição do problema.

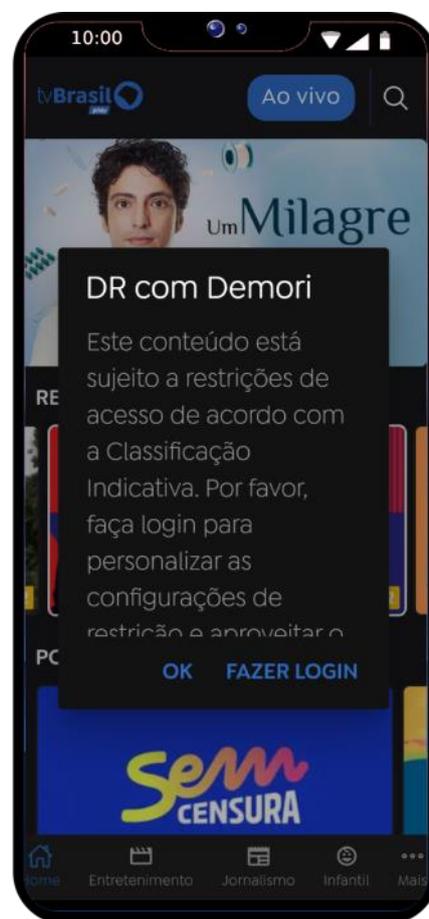
Em manifestações únicas (26,31%), o público ainda solicitou, por exemplo, a função de baixar programa para assistir *off-line*; ajuda para fazer o *download* do app; disponibilização de episódios da série documental *BR3 - Amores Migrantes* e do programa *Detectives do Prédio Azul*.

Protocolo nº 00112.000279/2024-40

Existe um erro impedindo o login e, portanto, acesso ao conteúdo completo do aplicativo. Tem um canal no qual posso enviar as informações relevantes à equipe responsável por estas questões?

Protocolo nº 00112.000251/2024-11

Por favor, peço que vocês arrumem o sistema login do aplicativo EBC Play. Gostaria de ver os vídeos do programa Dando a Real com o Leandro Demori, mas, para ver os vídeos, é necessário fazer o login na conta do Google por questões de restrição de acesso de acordo com a classificação indicativa. O grande problema, caros amigos da TV Brasil, é que o login simplesmente não funciona, o aplicativo não "loga" ou se conecta a minha conta do Google e, conseqüentemente, não consigo aproveitar os excelentes conteúdos da TV Brasil. Agradeço a atenção. Ceilândia/DF.



Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa o que segue: “O aplicativo foi atualizado para atender a Portaria MJSP nº 502/21 do Ministério da Justiça, que trata sobre classificação indicativa e controle parental de conteúdos audiovisuais. Por conta disso, agora é necessário fazer login para acessar qualquer conteúdo que não tenha classificação indicativa livre. Pedimos que o usuário verifique se está com a última atualização do aplicativo instalada e tente fazer login novamente. Caso necessário, pedimos que entre em contato informando o modelo do aparelho e a versão do aplicativo instalada”.



Protocolo nº 00112.000212/2024-13

Por que não consigo assistir à TV no celular?

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que houve problemas na transmissão ao vivo entre o final do dia 28 e o início do dia 29 de janeiro. Esclarece ainda que o problema já foi solucionado e providências foram tomadas para evitar que se repita.

Protocolo nº 00112.000099/2024-68

Instalei a EBC no meu celular e não consegui acessar a novela Maria Madalena. Como faço para assistir?

Protocolo nº 00112.000011/2024-16

Uma coisa não compreendo: por que não posso assistir no TV Brasil Play os capítulos que não pude assistir ao vivo. Até onde sei, vocês compraram os direitos de exibição. A série é excelente e foi uma ótima iniciativa a aquisição. No aguardo de uma resposta. Grata desde já pela atenção.

Resposta

A Coordenação de Transmídia explica que o licenciamento da obra Maria Madalena não permite a disponibilização do conteúdo em plataformas de vídeo sob demanda, incluindo TV Brasil Play e Youtube.

Reclamação

Ao responder por 47,06% das reclamações referentes ao **TV Brasil Play**, destacam-se as oito mensagens referentes à dificuldade de acesso ao aplicativo e à obrigatoriedade de ter de informar um endereço eletrônico do Gmail para efetuar o acesso.

Em outras cinco demandas (29,41%), os internautas lamentaram não conseguir acessar a programação da **TV Brasil** ao vivo por meio do *streaming*, principalmente a que não é disponibilizada no aplicativo por causa das limitações contratuais. Segundo a área responsável, o problema decorreu de uma instabilidade na transmissão do ao vivo, entre o final do dia 28 e o início do dia 29 de janeiro, mas que o problema já havia sido solucionado.

As demais mensagens (23,53%) tratavam da não disponibilização da novela *Maria Madalena*; da dificuldade de visualizar a legenda pela confusão de cores; de vídeo que não reproduziu e de dificuldade para abrir o aplicativo.

Protocolo nº 00112.000397/2024-58

Desde a implementação do seu novo sistema de login, tornou-se impossível acessar qualquer conteúdo que não esteja rotulado como Classificação Livre pela plataforma da EBC Play. Mesmo depois de fazer o login, aparece apenas a mensagem “Este conteúdo está sujeito a restrições de acesso de acordo com a classificação indicativa. Por favor, verifique as configurações de restrição e aproveite o conteúdo”. Além disso, no menu de configurações, consta apenas a opção de escolher a resolução da tela. Não há qualquer menção para definir restrições de acesso. Gostaria que o problema fosse solucionado com presteza, pois era um fã assíduo do canal e não tenho tempo para ver a programação normal pela TV.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que o aplicativo foi atualizado para atender a Portaria MJSP nº502/21 do Ministério da Justiça, que trata sobre classificação indicativa e controle parental de conteúdos audiovisuais. Por conta disso, agora é necessário fazer login para acessar qualquer conteúdo que não tenha classificação indicativa livre. A Gerência pede que verifique se está com a última atualização do aplicativo instalada e tente fazer login novamente. Caso o erro persista, entre em contato novamente informando o modelo do aparelho e a versão do aplicativo instalada.

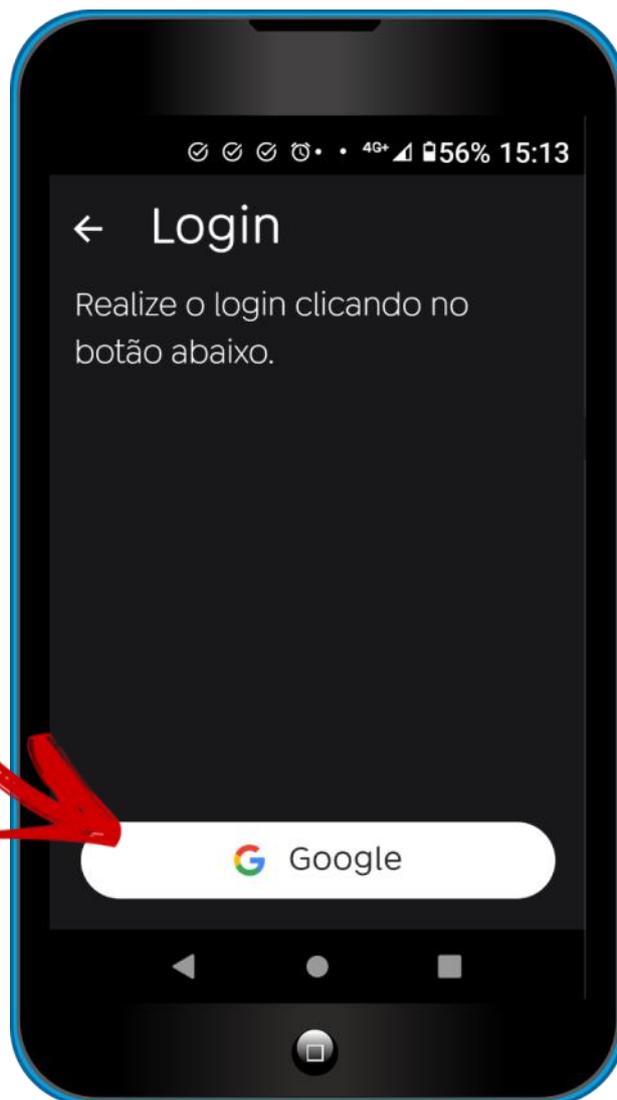


Protocolo nº 00112.000344/2024-37

Não consigo acesso ao TV Brasil Play pelo computador. No referido site, sou obrigado ao login gmail (este ainda não veio na certidão de nascimento de meu sobrinho de 3 anos). Não sou obrigado a ter gmail. O menu entretenimento não acionou um vídeo ou mais. Não consegui ver pelo site. Solicito verificação e viabilidade.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece por compartilhar sua experiência conosco e lamenta qualquer inconveniente que isso possa ter causado. Entendemos sua frustração em relação à necessidade de login através do Gmail para acessar o TV Brasil Play pelo computador. Queremos esclarecer que atualmente estamos trabalhando em uma forma de login alternativa para oferecer mais opções aos nossos usuários, permitindo que eles acessem nosso conteúdo sem depender exclusivamente de uma conta do Gmail. Pedimos desculpas por qualquer desconforto que isso possa ter causado e agradecemos sua paciência enquanto trabalhamos para implementar essa melhoria. Agradecemos por nos alertar sobre esses problemas e por nos fornecer a oportunidade de melhorar nossos serviços. Se você tiver mais alguma dúvida ou precisar de assistência adicional, por favor, não hesite em entrar em contato conosco novamente.

**Protocolo nº 00112.000274/2024-17**

Sobre instabilidades no TV Brasil Play, pediram-me informações como marca/modelo de celular ou navegador utilizado quando o problema foi encontrado; qual a operadora de internet utilizada; data/horário da ocorrência. A questão é que uso YouTube e Globoplay normalmente. Desde quando fiz a reclamação, o problema persiste e agora é pedido em certos programas login e não ofereci. Desde a primeira reclamação informei datas. Desisti da série porque não consigo ver nem a série e nem nada. Obrigada pela atenção.

Resposta

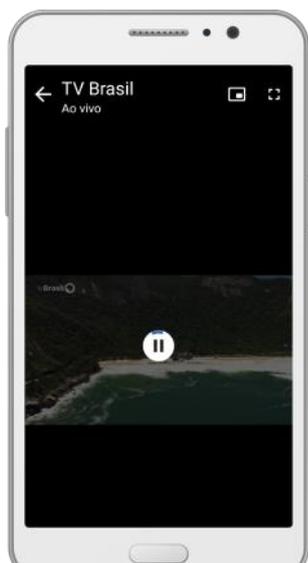
A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa o que segue: “O aplicativo foi atualizado para atender a Portaria MJSP nº502/21 do Ministério da Justiça, que trata sobre classificação indicativa e controle parental de conteúdos audiovisuais. Por conta disso, agora é necessário fazer login para acessar qualquer conteúdo que não tenha classificação indicativa livre. Pedimos que o usuário verifique se está com a última atualização do aplicativo instalada e tente fazer login novamente. Caso necessário, pedimos que entre em contato informando o modelo do aparelho e a versão do aplicativo instalada. Com relação à novela Maria Madalena, é possível que tenha sido acessada pelo app ao vivo, pois o licenciamento da obra não permite a disponibilização do conteúdo em plataformas de vídeo sob demanda, incluindo TV Brasil Play e Youtube”.

Protocolo nº 00112.000218/2024-82

Não estou conseguindo assistir ao Samba na Gamboa, ao vivo, em 28/01/2024.

Resposta

Sobre sua demanda e para melhor atendê-la, necessitamos de algumas informações: 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. Aguardamos as informações para dar continuidade a seu atendimento.



Protocolo nº 00112.000222/2024-41

No app TV Brasil Play não funciona a TV ao vivo. Por quê?

Protocolo nº 00112.000209/2024-91

Relato instabilidades na TV Brasil Play. Tenho observado instabilidades na transmissão ao vivo no streaming. Não consegui assistir à série Maria Madalena, no dia 26/01, congelou total. Adoro a série e foi muito frustrante não poder assistir. Estas instabilidades já aconteceram muitas vezes, mas retornavam. Pensei que fosse problema da minha Internet, mas, na própria TV Brasil Play, consegui assistir normalmente outros programas. Testei também entrando em outros streamings. Conclui que não é meu equipamento. Peço por gentileza que os responsáveis observem este problema. Como sou muito fã da série, gostaria de pedir, se possível, que ela tivesse uma segunda exibição num horário mais tarde. Não sei se estou usando o canal de comunicação correto, mas aguardo resposta e solução o mais rápido possível.



Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que houve problemas na transmissão ao vivo entre o final do dia 28 e o início do dia 29 de janeiro. Esclarece ainda que o problema já foi solucionado e providências foram tomadas para evitar que se repita.

Protocolo nº 00112.000220/2024-51

Gosto muito do TV Brasil Play, mas está com alguns problemas. Não estou conseguindo fazer login. A TV ao vivo abre e fecha e não estou conseguindo assistir nada. Já instalei e desinstalei e nada. Por favor, resolvam esse problema.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa o que segue: "O aplicativo foi atualizado para atender a Portaria MJSP nº502/21 do Ministério da Justiça, que trata sobre classificação indicativa e controle parental de conteúdos audiovisuais. Por conta disso, agora é necessário fazer login para acessar qualquer conteúdo que não tenha classificação indicativa livre. Pedimos que o usuário verifique se está com a última atualização do aplicativo instalada e tente fazer login novamente. Caso necessário, pedimos que entre em contato informando o modelo do aparelho e versão do aplicativo instalada".

Protocolo nº 00112.000158/2024-06

No aplicativo da EBC, as cores das emissoras de São Paulo se destacam pelo branco. Dessa forma, não conseguindo visualizar as legendas, já que elas são brancas em aplicativo branco. Assim, a legenda branca fica com a visualização invisível.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que o problema mencionado foi corrigido na última versão do aplicativo e recomenda que faça a atualização.

Protocolo nº 00112.000456/2024-98

O filme Aquário não rodou no TV Brasil Play, nem no navegador mobile Chrome, mesmo com limpeza de cache e várias tentativas. Segue link para verificação: <https://videos.ebc.com.br/geo/TVBR0248200919202330/hls/master.m3u8>.

Resposta

A Gerência de Transmídia e Portais informa que foram realizados testes e a mídia está funcionando corretamente. Caso você esteja fora do Brasil (ou usando algum tipo de VPN), este conteúdo não poderá ser acessado.

Protocolo nº 00112.000457/2024-32

Por dois dias seguidos, venho tentando abrir o app, mas não consigo. Apareceu a mensagem “Not URL Found” e depois outra informação, vide fotos em anexo.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece pelo contato e pelo relato sobre a dificuldade que você enfrentou ao tentar acessar o TV Brasil Play nos últimos dias. Entendemos completamente a frustração que isso pode causar e pedimos desculpas pelo transtorno. Durante esse período, enfrentamos algumas instabilidades em nossos serviços que podem ter afetado a disponibilidade dos aplicativos da EBC. Gostaríamos de tranquilizá-lo e informá-lo que as questões técnicas foram identificadas e resolvidas com sucesso. Nossos serviços agora estão operando normalmente e você deve conseguir acessar o aplicativo sem problemas. Por favor, tente abrir o aplicativo novamente e nos avise se você ainda estiver enfrentando algum problema. Estamos aqui para ajudar e garantir que você tenha uma experiência positiva ao usar nossos serviços. Mais uma vez, pedimos desculpas pelo inconveniente e agradecemos a compreensão.

Sugestão

No bimestre janeiro-fevereiro de 2024, o **TV Brasil Play** recebeu uma mensagem, que sugeria a possibilidade acessar o aplicativo por meio de smart TVs.

Protocolo nº 00112.000264/2024-81

Gostaria de sugerir a criação de um app para TVs LG e Samsung. Ambas as marcas possuem uma loja com sistema próprio para baixar apps. Hoje são milhares de TVs dessas duas marcas que não possuem acesso à programação da TV Brasil.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que o desenvolvimento de aplicativos para TVs Smart está nos planos da emissora.



Elogio

A **Ouvidoria** recebeu apenas um elogio neste primeiro bimestre de 2024 direcionado ao **TV Brasil Play**.

Protocolo nº 00112.000072/2024-75

Eu amo esse aplicativo, nota 1000000, TV Brasil!

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada à Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais para conhecimento e apreciação.

Mapeamento das Contribuições

Mais da metade dos usuários do **TV Brasil Play** (55,26%) abordou a Disponibilização de conteúdo no aplicativo, nos meses de janeiro e fevereiro de 2024. Já o destaque das mensagens que se referiam à Qualidade do conteúdo/serviço prestado pelo aplicativo (34,21%) foi, na sua maioria, sobre as dificuldades que os usuários enfrentaram para fazer *login* no app, para adequação à norma de acesso a conteúdos audiovisuais - Portaria MJSP nº 502/21 do Ministério da Justiça - que não tinham classificação indicativa livre. Em seguida, com 5,26% das demandas, está a Oferta de conteúdo/serviço. Para o tema Portal, que se refere a qualquer página eletrônica produzida pela **EBC**, uma pessoa informou que o filme *Aquário* não estava rodando no aplicativo, enquanto outra se queixou da ilegibilidade da legenda, acerca do tema recurso de acessibilidade.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Disponibilização de conteúdo	21	55,26%
Qualidade do conteúdo/serviço	13	34,21%
Oferta de conteúdo/serviço	2	5,26%
Portal	1	2,63%
Recurso de acessibilidade	1	2,63%
Total	38	100%



Radioagência Nacional

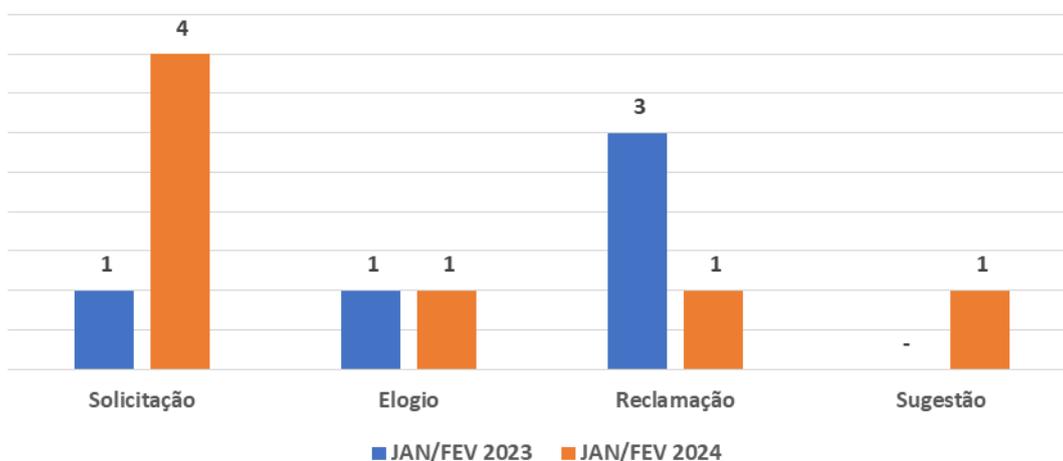


A **Radioagência Nacional** recebeu sete contribuições durante os meses de janeiro e fevereiro. Houve aumento de 40% em comparação a 2023, quando foram contabilizadas cinco manifestações.

Sobressaem-se as solicitações, cujo aumento foi de 300%, saindo de uma para quatro mensagens. As reclamações foram o único tipo de manifestação com variação negativa (-66,7%), de três para uma. Neste primeiro bimestre, a exemplo do ano anterior, foi registrado apenas um elogio, mesmo quantitativo de sugestões enviadas pelos ouvintes no período.

Tipo de manifestação	JAN/FEV 2023		JAN/FEV 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	1	20%	4	57,1%	300%
Elogio	1	20%	1	14,3%	0%
Reclamação	3	60%	1	14,3%	-66,7%
Sugestão	-	0%	1	14,3%	-
Total	5	100%	7	100%	40%

Manifestações Radioagência Nacional - 1º bimestre 2023 x 2024



Solicitação

Três das quatro solicitações foram sobre Conteúdo Jornalístico, representando 75% do total de mensagens. Em uma das demandas, o ouvinte pede para compartilhar, em plataformas próprias, o conteúdo do podcast *Histórias Raras*, produção original da **Radioagência**, que estreou a terceira temporada em 29 de fevereiro. Solicita ainda esclarecimentos acerca dos critérios editoriais utilizados na produção da matéria intitulada [Disputa entre Piauí e Ceará por área de 3 mil km² está perto do fim](#).



Notícias TVBrasil TVBrasilPlay EBCRÁDIOS Carta de Serviços

radioagência

H O R I Z O N T E S

HISTÓRIAS RARAS - TEMPORADA 3

Artiz EBC

Saúde

Radioagência Nacional lança a 3ª temporada do podcast Histórias Raras

Horizontes fala de infância rara, grupos de apoio e política pública

Publicado em 29/02/2024 - 13:58 Por Beatriz Albuquerque - Repórter da Rádio Nacional - Brasília

Protocolo nº 00112.000360/2024-20

Somos da empresa HD Sunflower Brasil, o Cordão de Girassol oficial, e gostaríamos de utilizar as nossas mídias sociais e webpage para divulgar todo o conteúdo das *Histórias Raras* e assim dar mais visibilidade às doenças raras. Precisamos de alguma autorização por escrito?

Resposta

A Coordenação de Portais e Jornalismo Web informa que todos os conteúdos disponibilizados pela Radioagência Nacional são públicos e podem ser utilizados pelas emissoras de todo o país. Para fins jornalísticos, esses arquivos podem ser usados li-

vremente, desde que creditada a fonte. O download pode ser feito por meio da seta localizada à esquerda do player do conteúdo escolhido. O link a seguir reúne os conteúdos relacionados ao especial Doenças Raras: agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/tags/historias-raras. Seguem ainda links de outras notícias que podem compor a programação.

Protocolo nº 00112.000090/2024-57

A Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE) está à frente do Grupo de Trabalho do Ceará que acompanha e subsidia a defesa do estado no processo da Ação Cível Originária nº 1831 a respeito do litígio ajuizado pelo Piauí. Diante desse contexto e em nome do equilíbrio e da isenção, gostaríamos de solicitar que o estado do Ceará também seja ouvido com o mesmo espaço dado ao estado vizinho na reportagem divulgada pela Agência Brasil, no último dia 9 de janeiro - [Disputa entre Piauí e Ceará por área de 3 mil km² está perto do fim](#). A referida matéria cita uma fonte que representa o estado do Piauí e publica aspas dessa fonte. Em contrapartida, cita brevemente a defesa do Ceará, sem ter ouvido ou procurado nenhum representante do estado cearense.

Resposta

A Gerência de Radiojornalismo disponibilizou a matéria atualizada. Agora, o conteúdo apresenta uma sonora da Procuradoria do Piauí e uma sonora da Procuradoria do Ceará, além de equilibrar as sonoras dos moradores, conforme o link a seguir:



seguir: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/geral/audio/2024-01/disputa-entre-piaui-e-ceara-por-area-de-3-mil-km2-esta-perto-do-fim>.

Elogio

A qualidade do Conteúdo jornalístico da **Radioagência Nacional** foi reconhecida na única mensagem recebida no período. O ouvinte elogia a notícia *Novo medicamento contra Diabetes tipo 2 é aprovado pela Anvisa*.

Protocolo nº 00112.000066/2024-18

Matéria muito interessante! [Novo medicamento contra Diabetes tipo 2 é aprovado pela Anvisa](#).

Resposta

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

Reclamação

Houve no período uma reclamação sobre a qualidade do Conteúdo Jornalístico. O ouvinte questiona o uso do termo “território” em vez de “terras indígenas” na matéria intitulada [Território Yanomami deve receber 22 unidades de saúde em 2024](#), publicada pela Radioagência, em 16 de janeiro deste ano.

Protocolo nº 00112.000118/2024-56

Com relação a postagem Território Yanomami deve receber 22 unidades de saúde em 2024, não existe Território Yanomami - existe território brasileiro ou território venezuelano habitado por indígenas Yanomami. No site da Funai, está claro que os indígenas habitam “Terras Indígenas” - áreas delimitadas, demarcadas e homologadas habitadas por comunidades indígenas “Reservas Indígenas” - áreas recebidas em doação ou compradas para assentamento de uma comunidade indígenas “Áreas não demarcadas” - Áreas em estudo e avaliação por parte do órgão tutor.



Resposta

A Gerência de Radiojornalismo informa que a Fundação Nacional do Índio (Funai), de fato, utiliza termos específicos como "Terras indígenas", "Reservas indígenas" e "Áreas não demarcadas". A Gerência também explica que "estes termos têm definições legais e administrativas precisas no Brasil. Ainda assim, o termo “território” pode ser usado de maneira mais genérica para se referir a uma área geográfica habitada ou utilizada por um grupo específico. Na comunicação cotidiana e no jornalismo (especialmente no rádio, em que a linguagem é mais informal), essa expressão é usada com frequência para simplificar ou generalizar — sem a intenção de substituir a terminologia legal ou técnica.

Sugestão

Ouvinte encaminhou sugestão de pauta sobre Conteúdo Jornalístico referente à utilização de aquíferos brasileiros para melhoria da qualidade de vida da população.

Protocolo nº 00112.000363/2024-63

Gostaria de enviar meu questionamento: Com tanta água subterrânea que temos no país, como o aquífero Alter do Chão, o maior do mundo; Aquífero Guarani, a maior reserva mundial do mundo de água doce; uma das maiores faixas litorâneas do mundo e uma grande parte da população brasileira migrando para as grandes cidades, vivendo em condições precárias, oriundas do Semiárido (Nordeste brasileiro). Sou arquiteta e nossa missão é propor espaços para uma vida melhor. Será que com nossa atuação como cidadãos podemos ir atrás de possíveis soluções para tal, ou vamos continuar assistindo de camarote determinadas políticas públicas que incitam em continuar com a faculdade do coitadismo? Peça ajuda a vocês, pois sou fã na busca deste objetivo.

Resposta

A Coordenação de Radioagência e Portais 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.

Mapeamento das Contribuições

Com o mesmo percentual cada (28,57%), Qualidade do conteúdo/serviço e Edição foram os subassuntos mais recorrentes entre as manifestações enviadas pelo público neste primeiro bimestre. Licenciamento, Pauta e Portal aparecem na sequência, também empatados, com 14,29% cada.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	2	28,57%
Edição	2	28,57%
Licenciamento	1	14,29%
Pauta	1	14,29%
Portal	1	14,29%
Total	7	100%



Portal EBC



O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** seis contribuições durante o primeiro bimestre de 2024, representando um aumento de 200% em comparação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas duas manifestações.

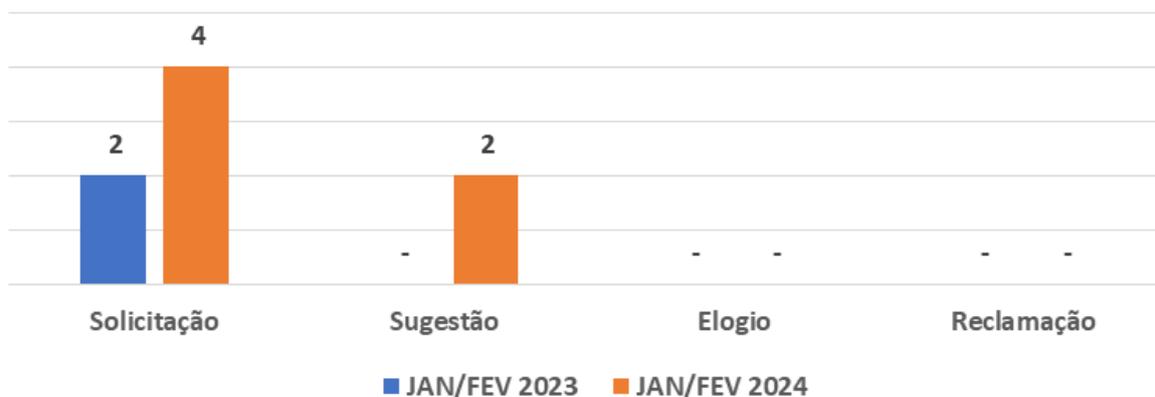
Em relação ao tipo, chegaram via **Ouvidoria** quatro solicitações – aumento de 100% – e duas sugestões.

Solicitação

Mais numerosas, as quatro solicitações respondem por 66,7% do total de mensagens destinadas ao **Portal EBC** no período. As demandas trazem pedidos diversos, desde a contestação do uso de uma imagem até a retirada de notícias do ar. As solicitações citam ainda a página *Questões Enem*, plataforma desenvolvida pela **EBC** para que estudantes possam se preparar para o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem).

Tipo de manifestação	JAN/FEV 2023		JAN/FEV 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	2	100%	4	66,7%	100%
Sugestão	-	0%	2	33,3%	
Elogio	-	0%	-	0%	
Reclamação	-	0%	-	0%	
Total	2	100%	6	100%	200%

Manifestações Portal EBC - 1º bimestre 2023 x 2024



Protocolo nº 00112.000349/2024-60

Entramos em contato em nome da Divisão de Propriedade Intelectual, referente a uma imagem de um cliente nosso. Referência da imagem: <https://i.imgur.com/gOXQAO9.jpg>. Estamos enviando este e-mail para insistir que nosso cliente seja creditado corretamente. É necessário um link visível, colocado abaixo da imagem ou no rodapé. Simplesmente remover a imagem, não resolve o problema.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital explica que – após levantamento feito pela Gerência Executiva de Imagem, arte e Web em que não foi possível confirmar a autoria da imagem – tomou a decisão editorial de retirar a imagem da referida notícia, como pode ser observado no link radios.ebc.com.br/brasil-rural/2017/03/escolas-rurais-criancas-ficam-muito-mais-tempo-dentro-do-transporte-do-que-na. Tal medida tem por base o seguinte trecho do Manual de Jornalismo da EBC: “Todas as fotos publicadas pelo jornalismo da EBC devem ter legenda e crédito, com redobrada atenção para a data em que a imagem foi feita. Fotos, vídeos e áudios não realizados pela EBC devem ter sua procedência informada claramente e autorizada pelos detentores dos direitos”.

**Protocolo 00112.000125/2024-58**

Gostaria de solicitar remoção do conteúdo memoria.ebc.com.br/publicitario-cristiano-paz.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação agradece a mensagem e solicita ao usuário que apresente as razões do referido pedido, para que seja possível avaliar editorialmente sua demanda.

Protocolo nº 00112.000055/2024-38

Verificamos que na página abaixo consta uma foto e um link de uma outra banda: tvbrasil.ebc.com.br/tags/banda-vitoria-regia. Precisamos solicitar que, por favor, excluam esse link da página que se refere à Banda Vitória Régia o mais rápido que puderem. O nome adotado por este grupo musical é Banda do Síndico e já houve um problema há alguns anos, quando se apresentaram como Banda Vitória Régia mesmo cientes das nossas atividades. Conseguimos resolver extrajudicialmente e pedimos respeitosamente que retirem o link indicado da página.

Resposta

A Coordenação de Radioagência e Portais informa que retirou do ar as matérias que estavam disponíveis na tag page vitória régia, no site da TV Brasil, conforme o pedido do internauta.

Protocolo nº 00112.000170/2024-11

Não estou conseguindo fazer meu cadastro na página Questões no Enem. Solicito ajuda.

Resposta

A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação (GXTIN) informa que o sistema Questões Enem está em manutenção e, no momento, não é possível realizar novos cadastros.

Sugestão

As duas sugestões recebidas no período representam 33,3% do total de demandas enviadas pelos internautas. Uma mensagem refere-se à página Questões Enem. A outra, a informações disponíveis nas plataformas web.

Protocolo nº 00112.000381/2024-45

Melhorar grau de dificuldade dos itens contidos no site Questões Enem.

Protocolo 00112.000114/2024-78

Sou aposentado, mas continuo na ativa. Como radialista, a sugestão é inserirmos um ponto no site, onde teríamos acesso aos spots e materiais de campanha, principalmente da saúde. Seria uma forma de ajudarmos ainda mais com informações pertinentes, principalmente às pessoas com menos acesso às redes sociais. Caso isso já exista, não encontrei, peço desculpas.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital informa que há no portal da Agência Brasil um menu de três linhas na parte superior esquerda da tela, que permite uma navegação

mais direcionada. Ao clicar na imagem, o leitor terá acesso às editorias do site, a conteúdos especiais, à página da Radioagência Nacional, à galeria de fotos, ao aplicativo TV Brasil Play. Notícias e campanhas específicas sobre as ações do Governo Federal podem ser acessadas por meio da Agência Gov, disponível no endereço agencia.gov.ebc.com.br.



Mapeamento das Contribuições

O site Questões Enem foi tema de duas manifestações, o que representa 33,33% do total. Números idênticos a esses foram observados no item Direitos autorais. Edição e Oferta de conteúdo/serviço são os assuntos das demais mensagens.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Questões ENEM	2	33,33%
Direitos autorais	2	33,33%
Edição	1	16,67%
Oferta de conteúdo/serviço	1	16,67%
Total	6	100%



Rádios EBC Aplicativo

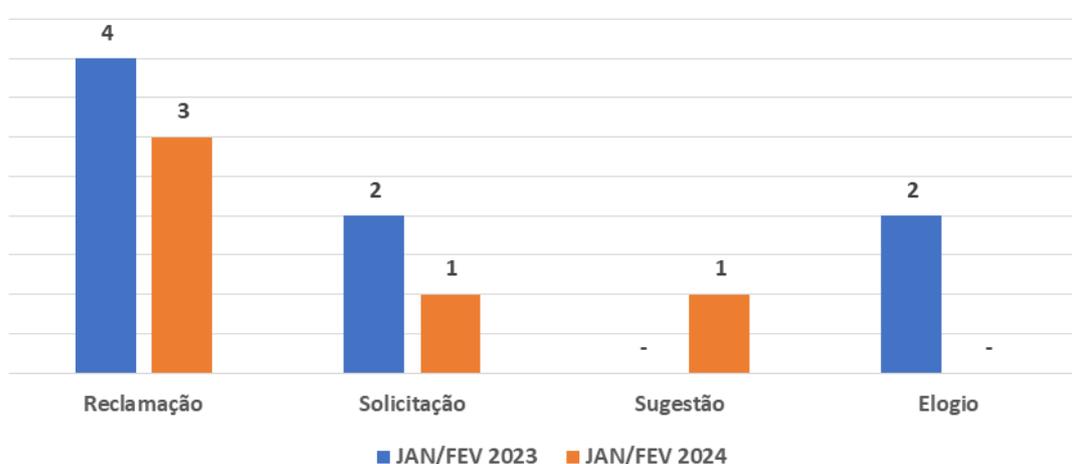


Os ouvintes do aplicativo **Rádios EBC** encaminharam cinco demandas à **Ouvidoria** nos meses de janeiro e fevereiro de 2024. Houve queda de 37,5% em comparação com mesmo período do ano anterior, que contabilizou oito manifestações.

Tipo de manifestação	JAN/FEV 2023		JAN/FEV 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Reclamação	4	50%	3	60%	-25%
Solicitação	2	25%	1	20%	-50%
Sugestão	-	0%	1	20%	-
Elogio	2	25%	-	0%	-100%
Total	8	100%	5	100%	-37,5%

Manifestações Rádios EBC - Aplicativos - 1º bimestre 2023 x 2024

RÁDIOS EBC - APLICATIVOS - 1º BI 2023 X 2024



Reclamação

Os usuários do aplicativo enviaram três reclamações neste primeiro bimestre de 2024, uma a menos que no ano anterior, representando variação negativa de 25%. Todas são sobre Marketing, negócios e serviços. Em duas mensagens, os usuários reclamam da qualidade do conteúdo. Eles se queixam da ausência de áudio e de o app só funcionar com a tela do celular ligado. Dificuldades em encontrar conteúdo é tema da reclamação sobre disponibilização de conteúdo.

Protocolo nº 00112.000453/2024-54

Após a atualização do aplicativo da EBC, não consigo escutar a Rádio Nacional Brasília AM. Não sai áudio.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais lamenta muito a dificuldade que você está enfrentando para ouvir a Rádio Nacional Brasília. Após realizar algumas verificações, a equipe responsável não identificou nenhum problema na plataforma que possa estar causando a falta de áudio na emissora. No entanto, a configuração do seu dispositivo pode influenciar o funcionamento do aplicativo. Para tentar resolver esse problema, a equipe responsável sugere que você verifique algumas configurações em seu dispositivo, como: Certifique-se de que as configurações de volume (do dispositivo e do aplicativo) estejam ajustados corretamente. Verifique se o dispositivo está conectado à internet e se a conexão está estável. Tente reinstalar o aplicativo. Se após essas verificações o problema persistir, a Gerência recomenda que entre em contato novamente informando marca, modelo e versão do sistema operacional.

**Protocolo nº 00112.000302/2024-04**

Por que o aplicativo da EBC Rádios só funciona com a tela do celular ligado? Quando você está ouvindo qualquer rádio, a tela apaga para economizar bateria ou não iluminar o ambiente. No caso tem que ligar o display em brilho permanente para continuar ouvindo. Já vi várias reclamações de ouvintes e até hoje não vi nenhuma resposta dos responsáveis.

Resposta

A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação informa que o comportamento descrito, no qual o aplicativo só funciona com a tela do celular ligada, não é esperado para o nosso aplicativo. O problema relatado pode ser um caso pontual do aparelho utilizado. Para corrigir a falha, a equipe recomenda que o usuário verifique as configurações de energia do dispositivo afim de garantir que o aplicativo não seja afetado quando a tela é desligada. Isso pode envolver ajustar as configurações de suspensão de tela, configurações de economia de energia ou até mesmo ajustes específicos do aplicativo. A gerência recomenda também a atualização do aplicativo para a versão mais recente, pois muitas vezes as atualizações incluem correções para problemas de desempenho e compatibilidade. Além disso, o setor responsável agradece sua paciência e compreensão enquanto trabalha para garantir a melhor experiência possível para todos os usuários.

Protocolo nº 00112.000398/2024-01

Ouvinte na Nacional de Brasília diz que não consegue localizar a emissora no aplicativo das rádios desde ontem, 19/02. Segundo ela, todas as outras emissoras são localizadas, exceto a Nacional de Brasília.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que, após receber sua mensagem, a equipe realizou testes extensivos em relação à localização da emissora Rádio Nacional FM Brasília no aplicativo Rádios EBC e não encontrou nenhum problema na plataforma que pudesse impedir o acesso à emissora. Algumas situações pontuais podem gerar dificuldade de acesso, por isso, a equipe recomenda algumas ações que podem ajudar a resolver o problema enfrentado: Certifique-se de que seu aplicativo está atualizado para a versão mais recente. As atualizações podem corrigir problemas de compatibilidade ou de funcionamento. Verifique sua conexão com a internet. Se estiver utilizando dados móveis, certifique-se de estar em uma área com boa cobertura de rede. Experimente reiniciar o aplicativo ou até mesmo o dispositivo em que está utilizando. Se possível, teste o aplicativo em outro dispositivo para ver se o problema persiste. Se após seguir essas recomendações, ainda enfrentar dificuldades para localizar a Rádio Nacional FM Brasília no aplicativo Rádios EBC, por favor, entre em contato novamente

Solicitação

Na única solicitação enviada, o ouvinte demanda providências sobre o funcionamento da **Rádio MEC** no aplicativo. Segundo ele, é a única emissora que não está operando no aplicativo.

Protocolo nº 00112.000341/2024-01

A Rádio MEC FM não funciona no App Rádio EBC. Todas as outras rádios estão ok, mas ela não tá funcionando. E não é de hoje.

Resposta

Gerência Executiva de Tecnologia da Informação informa que não existem registros de interrupção da transmissão do streaming da Rádio MEC FM nos últimos dias. Sugere ainda que o usuário atualize o aplicativo das rádios para a última versão. Caso o problema continue, por favor, entre em contato novamente informando a marca e o modelo do aparelho celular.



Sugestão

Por meio da única sugestão enviada, o usuário propõe a inclusão de dados musicais durante a execução no aplicativo

Protocolo nº 00112.000421/2024-59

O aplicativo EBC é ótimo. Uso para escutar a Rádio MEC FM. No entanto, ao contrário do aplicativo de rádio do meu celular, o da EBC não apresenta os dados da música que está sendo tocada: nome da música, compositor, intérpretes. Como esses dados aparecem no aplicativo de rádio do celular, me parece que é tecnicamente possível que o da EBC também possa apresentá-los.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece seu empenho em compartilhar sua experiência e seu interesse em melhorar o aplicativo Rádios EBC. A gerência informa ainda que está trabalhando para implementar novas funcionalidades ao aplicativo e que sua sugestão será considerada nos planos futuros de atualização.

Mapeamento das Contribuições

Com quatro mensagens, Qualidade do conteúdo foi tema de 80% das contribuições enviadas pelo público. Disponibilização de conteúdo, com uma mensagem, aparece na sequência, com 20% do total de processos.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	4	80%
Disponibilização de conteúdo	1	20%
Total	5	100%



Gestão EBC

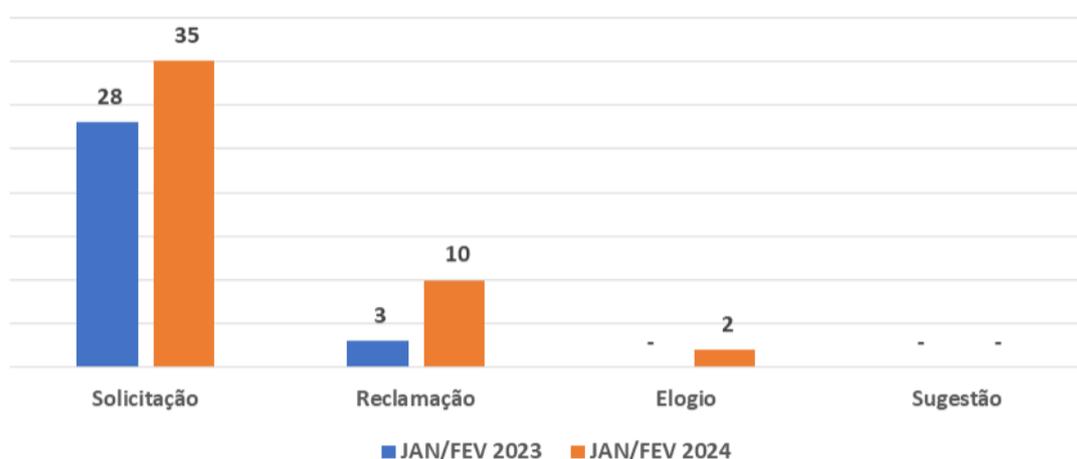


A **Ouvidoria** recebeu 47 manifestações com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC** em janeiro e fevereiro de 2024. Em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, houve aumento de 51,6% no número de demandas, quando foram registradas 31 manifestações.

As solicitações continuam predominando, com aumento de 25%, ao passar de 28 para 35. As reclamações também aumentaram de 3 para 10 – incremento de 233,3%. Foram recebidos dois elogios, o que não ocorreu no exercício anterior. As sugestões permanecem ausentes.

Tipo de manifestação	JAN/FEV 2023		JAN/FEV 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	28	90,3%	35	74,5%	25%
Reclamação	3	9,7%	10	21,3%	233,3%
Elogio	-	0%	2	4,3%	-
Sugestão	-	0%	-	0%	-
Total	31	100%	47	100%	51,6%

Manifestações Gestão EBC - 1º bimestre 2023 x 2024



Solicitação

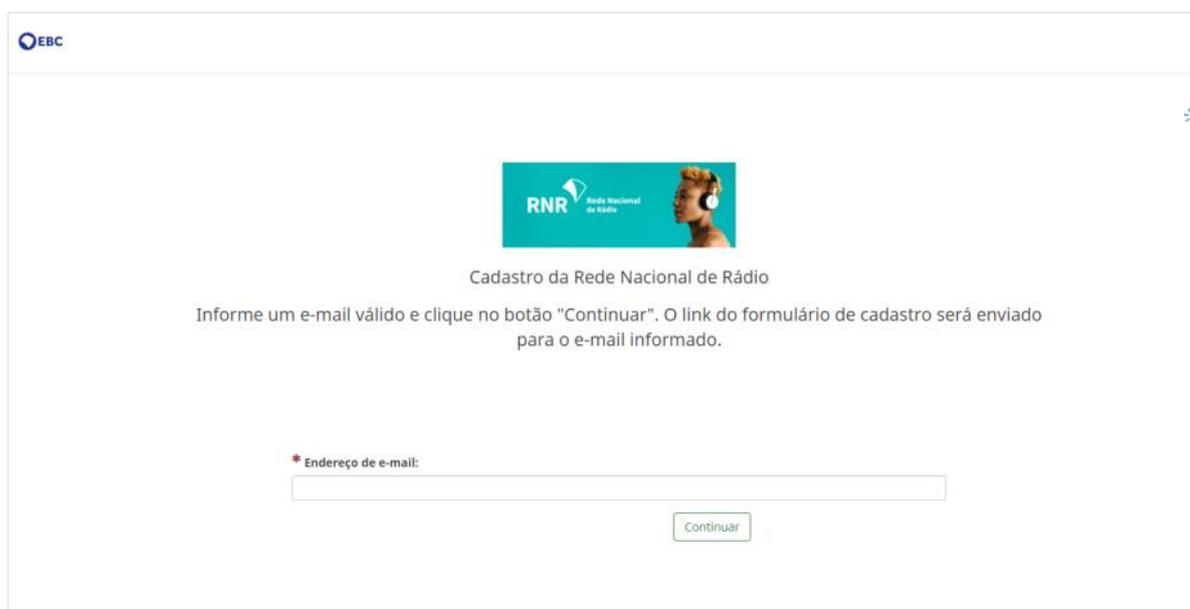
As 35 solicitações recebidas no período representam a maioria no conjunto de manifestações destinadas à **Gestão EBC**, ao responder por 74,5%. Os assuntos de marketing, negócios e serviços foram os mais demandados, com 74,3% (26). O administrativo ficou na segunda posição, com 22,85% (oito mensagens). Na sequência, com 2,85%, constou uma solicitação relacionada com o sinal de áudio do **Canal Gov**.

Protocolo nº 00112.000296/2024-87

Gostaria de saber, na prática, como as emissoras de rádio e TV abertas ficam sabendo da convocação de Rede Nacional Obrigatória de Emissoras de Rádio e Televisão.

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio informa que para receber avisos oficiais sobre A Voz do Brasil, convocações de redes obrigatórias e avisos de redes facultativas, como jogos de futebol, basta cadastrar a emissora no mailing da Rede Nacional de Rádio, pelo link: questionarios.ebc.com.br/limesurvey/index.php/894494?lang=pt-.



The screenshot shows a web form for registration. At the top left is the EBC logo. In the center, there is a logo for 'RNR Rede Nacional de Rádio' featuring a woman's profile wearing headphones. Below the logo, the text reads: 'Cadastro da Rede Nacional de Rádio' and 'Informe um e-mail válido e clique no botão "Continuar". O link do formulário de cadastro será enviado para o e-mail informado.' At the bottom, there is a text input field labeled '* Endereço de e-mail:' and a 'Continuar' button.

Protocolo nº 00112.000418/2024-35

Recebi a demanda de realizar um contrato de publicação de Licitações em jornal de grande circulação. Algumas organizações militares da Marinha do Brasil vão realizar o contrato com vocês. Poderiam me informar com quem eu falo sobre o assunto. Preciso ver a questão de valores para definir como faríamos o processo.

Resposta

A Gerência de Negócios e Publicidade Legal solicita a gentileza de que a demanda seja encaminhada ao endereço eletrônico: contratos@ebc.com.br.

Protocolo nº 00112.000394/2024-14

Qual é a condição de uso do conteúdo produzido pela EBC e seus canais de comunicação? Há alguma licença a ser observada para replicar as imagens, especialmente, do Canal Gov?

Resposta

A Gerência de Negócios e Publicidade Legal solicita que seja enviado e-mail para licenciamento@ebc.com.br a fim de que sejam feitas análises de patrimonialidade e viabilidade de utilização do conteúdo. Após esses processos, o conteúdo poderá ou não ser liberado, ou será encaminhado orçamento, de acordo com a demanda, para assinatura de Termo de Licenciamento.

Protocolo nº 00112.000032/2024-23

Gostaria de sanar uma dúvida: de acordo com a lei que flexibilizou o horário do programa A Voz do Brasil, é permitido que o programa inicie as 20h30? Ou necessariamente deve começar na hora cheia, como 20h ou 21h?

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio explica que as portarias sobre a obrigatoriedade da transmissão do programa A Voz do Brasil e os critérios de flexibilização do horário ou dispensa são de autoria do Ministério das Comunicações, como pode ser observado no endereço <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.024/seimcom-de-8-de-outubro-de-2020-284691344>. Com o objetivo de ajudá-lo/a, seguem mais informações: Ministério das Comunicações: Esplanada dos Ministérios Bloco R, térreo, sala T-16 CEP: 70044-902 – Brasília/DF Tel: 2027-5555 E-mails: ouvidoria@mcom.gov.br / coser@mcom.gov.br - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9 às 12h e das 14 às 17h.

Protocolo nº 00112.000286/2024-41

Encaminho currículo para avaliação na área administrativa ou de secretariado. A área de comunicação é um sonho. Comunicação sempre me chamou atenção, pois de certa forma é uma habilidade que contribui em vários aspectos na vida. Posso contribuir muito com a EBC, com a evolução e desenvolvimento da agência.

Resposta

A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas (DIAFI) informa que até o momento não há previsão para realização de concurso público para a EBC.

Protocolo nº 00112.000080/2024-11

Recebi o link da notícia [Bolsa Formação começa ser pago a profissionais de segurança pública](#). Gostaria de confirmar se é verdadeiro, para passar para as unidades de polícia e como realizar a inscrição ou solicitar o benefício.

Resposta

A Agência Gov é um portal de notícias governamental dedicado à cobertura diária das ações do Governo Federal. Parte da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), a Agência Gov tem acesso direto às fontes, o que garante dinamismo e credibilidade à notícia. Para mais informações sobre o assunto mencionado na matéria, acesse os seguintes links oficiais: www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/pronasci/bolsa-formacao | www.caixa.gov.br/programas-sociais/pronasci/Paginas/default.aspx | cidadao.caixa.gov.br/#/frontpage.

Reclamação

No conjunto de mensagens recebidas no período, as reclamações representaram 21,3% do total de demandas relativas à **Gestão EBC**. Foram 10 manifestações, sendo 40% direcionadas ao **Canal Gov** – três sobre o sinal e/ou áudio de transmissão e uma sobre o pedido de divulgação da grade de programação. As demais mensagens estão distribuídas entre o conteúdo da **Agência Gov**, com 20% (duas), 10% (uma) para gestão administrativa e logística e 30% (três) relacionadas à gestão de pessoas.

Protocolo nº 00112.000133/2024-02

Moradora do bairro Jacarepaguá, no Rio de Janeiro, diz que o sinal do Canal Gov, canal 2, está fora do ar há quatro dias.

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - RJ informa que houve um problema após as tempestades no Rio de Janeiro. A Serra do Mendanha, ponto repetidor do sinal que chega ao Morro da Penna que distribui para Jacarepaguá, estava sem energia. A área acrescenta que a transmissão já está normalizada. Lembramos ainda que nossa programação está disponível 24h e os conteúdos da TV Brasil também



podem ser recebidos das seguintes maneiras: WebTV: <http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv> TV Brasil Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema Android e Ios | Parabólica - Satélite Star One C2 - 70°W Satélite: Star One C2 - 70° W Frequência descida: 3755,5MHz Polarização: Horizontal Symbol Rate: 7.500 Msym/s FEC: 3/4BW: 9 MHz Modulação: DVB-S2 / 8PSK Roll Off: 20% Serviço 1: TV Brasil HDPid Vídeo: 0101Pid Áudio 1 (principal): 0102Pid Áudio 2 (descrição): 0103Pid Áudio 3 (coordenação): 0105Pid Closed Caption: 0104 Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão no link tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar.

Protocolo nº 00112.000197/2024-03

Informo, mais uma vez, que o Canal Gov está sem áudio na sintonia em Aracaju/SE. Infelizmente o problema é recorrente, e o áudio some, quando não é uma das TVs que eu tenho, ou até mesmo nas duas TVs que tenho. Seguem anexos os dois modelos de antena que uso.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que na localidade possuímos a emissora afiliada da Rede Nacional de Comunicação Pública, a TV UFS. Em contato com o Diretor responsável, foi informado que eles passaram por problemas técnicos em alguns equipamentos de transmissão, realizaram os ajustes necessários e o sinal foi reestabelecido.

Protocolo nº 00112.000171/2024-57

Na publicação [Três milhões de brasileiros já têm a nova Carteira de Identidade Nacional](#), Tocantins diz que o estado de São Paulo está emitindo o CIN que é o novo RG, mas isso não é verdade. Entrei em contato com o instituto de identificação do estado e o mesmo informou que não está emitindo e não tem previsão. Então como o portal pode informar uma coisa que não é verdade.

Resposta

A Gerência de Serviços de Agência de Conteúdos informa que diante da sua observação, buscamos esclarecimento junto ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), que assina a reportagem publicada na Agência Gov. O MGI informou que a cidade de São Paulo já se encontrava apta à emissão do novo documento de identidade na data da publicação do texto. Mas que o fazia em caráter ainda experimental, em apenas algumas de suas unidades de prestação de serviço. No entanto, desde o dia 15 de janeiro de 2024, o Estado passou a fazer de forma mais ampla o atendimento ao público. Conte sempre conosco para informações sobre o Governo Federal. Somos aliados também no combate à desinformação.

**Elogio**

No período compreendido neste relatório, dois elogios foram direcionados à **Gestão da EBC**.

Protocolo nº 00112.000012/2024-52

Excelente poder contar com informações oficiais sobre acontecimentos no país!

Protocolo nº 00112.000425/2024-37

Felicitó o colega Jean Lima, profissional do maior gabarito, como aliás o são os demais colegas que fazem da EBC – uma importante usina geradora de comunicação. Integrei a equipe que colocou no ar, em 1958, a emissora pioneira de Brasília.

Resposta

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

Mapeamento das Contribuições

Mais frequente entre os assuntos abordados, Marketing, negócios e serviços responde por 63,83% das demandas recebidas no período. Na sequência, o setor Administrativo reuniu 21,28% do conjunto de mensagens. Sinal/sintonização representa 8,51% do geral. Os demais temas somam os 6,39% restantes.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Marketing, negócios e serviços	30	63,83%
Administrativo	10	21,28%
Sinal/sintonização	4	8,51%
Ouvidoria Interna	2	4,26%
Grade de programação	1	2,13%
Total	47	100%

Ao detalhar as demandas direcionadas à área de Marketing, Negócios e Serviços da Empresa; Publicidade Legal, com 21,28%, é o subassunto mais citado nas mensagens. Em seguida, **Canal Gov** responde por 19,15%. A terceira posição é dividida entre Gestão de pessoas e *A Voz do Brasil*, com 17,02%.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Publicidade Legal	10	21,28%
Canal Gov	9	19,15%
Gestão de pessoas	8	17,02%
A Voz do Brasil	8	17,02%
Agência Gov	4	8,51%
Gestão administrativa e logística	3	6,38%
Oferta de conteúdo/serviço	1	2,13%
Rede Nacional de Rádio	1	2,13%
Gestão financeira	1	2,13%
Qualidade do conteúdo/serviço	1	2,13%
Mailing	1	2,13%
Total	47	100%



ouvid | Ouvidoria

 **EBC** | EMPRESA BRASIL
DE COMUNICAÇÃO