

Relatório bimestral

Março-Abril

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**
- 15 **TV Brasil**
- 30 **Rádios Nacional e MEC**
- 48 **Agência Brasil**
- 59 **TV Brasil Play**
- 65 **Radioagência Nacional**
- 70 **Rádios EBC - Aplicativo**
- 73 **Portal EBC**
- 75 **TV Brasil Internacional**
- 77 **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 março e abril 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



Atendimento e respostas eficientes transformam queixas em elogios

Uma das formas mais eficientes de mensurar a excelência no atendimento é quando a reclamação cede lugar ao elogio. Isso ocorreu em pelo menos dois protocolos respondidos pela **Ouvidoria** da **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** no mês de março e listados no Relatório da Pesquisa de Satisfação – enviado à Presidência e às Diretorias da Empresa.

A maior parte dos 15 usuários (66,67%) que responderam à pesquisa ficou satisfeita com a explicação recebida – dez ao todo. Dois (13,33%) consideraram a resposta regular e outros três (20%) mostraram-se insatisfeitos. A Pesquisa de Satisfação é enviada aos cidadãos, assim que o atendimento é finalizado por meio da plataforma Fala.BR, mantida pela Controladoria-Geral da União.

Em duas situações distintas, os usuários reclamaram da forma como determinados conteúdos foram abordados pelos **Veículos da EBC** na internet, mas, após a resposta enviada pela Empresa, retornaram para elogiar o atendimento e as providências adotadas.

No primeiro caso, o cidadão cita uma notícia da **Agência Brasil** — [Brasil ultrapassa meio milhão de casos prováveis de dengue](#) — para contestar o fato de o Distrito Federal ter iniciado a imunização contra a dengue antes de Minas Gerais, onde, segundo ele, havia mais infectados. Na resposta, a Gerência de Jornalismo Digital explicou a prioridade dada ao Distrito Federal, em decorrência dos maiores números proporcionais da doença. Destacou o empenho da equipe na cobertura e deixou o canal aberto para o envio de sugestões.

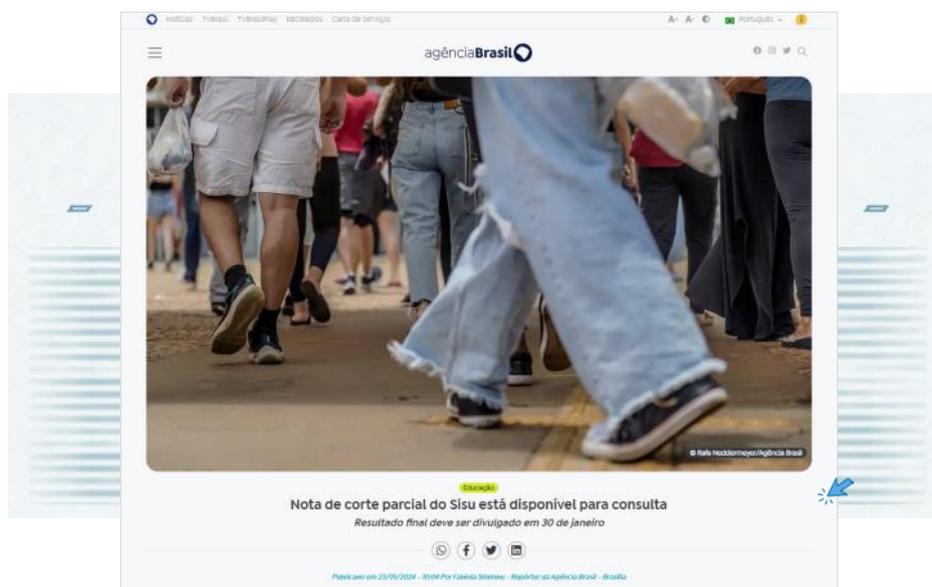


Resultado: o usuário retornou contato para informar que ficou “muito satisfeito” com a resposta obtida e ainda parabenizou toda a equipe envolvida no tratamento de sua demanda. Além de responder à pesquisa, ele deixou o seguinte comentário:

“O feedback desse canal de atendimento mostra a responsabilidade em atender bem o usuário. Parabéns aos envolvidos!”

Em outro protocolo, o leitor critica a redação de parte de um conteúdo da **Agência Brasil** sobre a [nota de corte para o Sistema de Seleção Unificada \(Sisu\)](#). Ele considerou o trecho, inclusive, “possivelmente enganador”. Diante de tal demanda, a Gerência de Jornalismo Digital acatou as observações do usuário e atualizou a notícia. Ao responder à pesquisa, ele se disse “**muito satisfeito**” e deixou comentário de que o tratamento da questão foi “**perfeito**”.

Tais exemplos mostram como é possível o cidadão reclamar, ser ouvido, receber uma resposta eficiente e, por fim, ficar tão satisfeito a ponto de retornar o contato para elogiar o serviço.



Medida de Gestão

É com esse propósito que a **Ouvidoria da EBC** prima pela excelência na relação com o público, ao tratar cada demanda de maneira personalizada. Além disso, repassa à alta gestão (Presidência e diretorias) os dados resultantes da Pesquisa de Satisfação, a fim de subsidiar tomadas de decisão em diferentes níveis e ponderar sobre a necessidade de reabertura de protocolos.

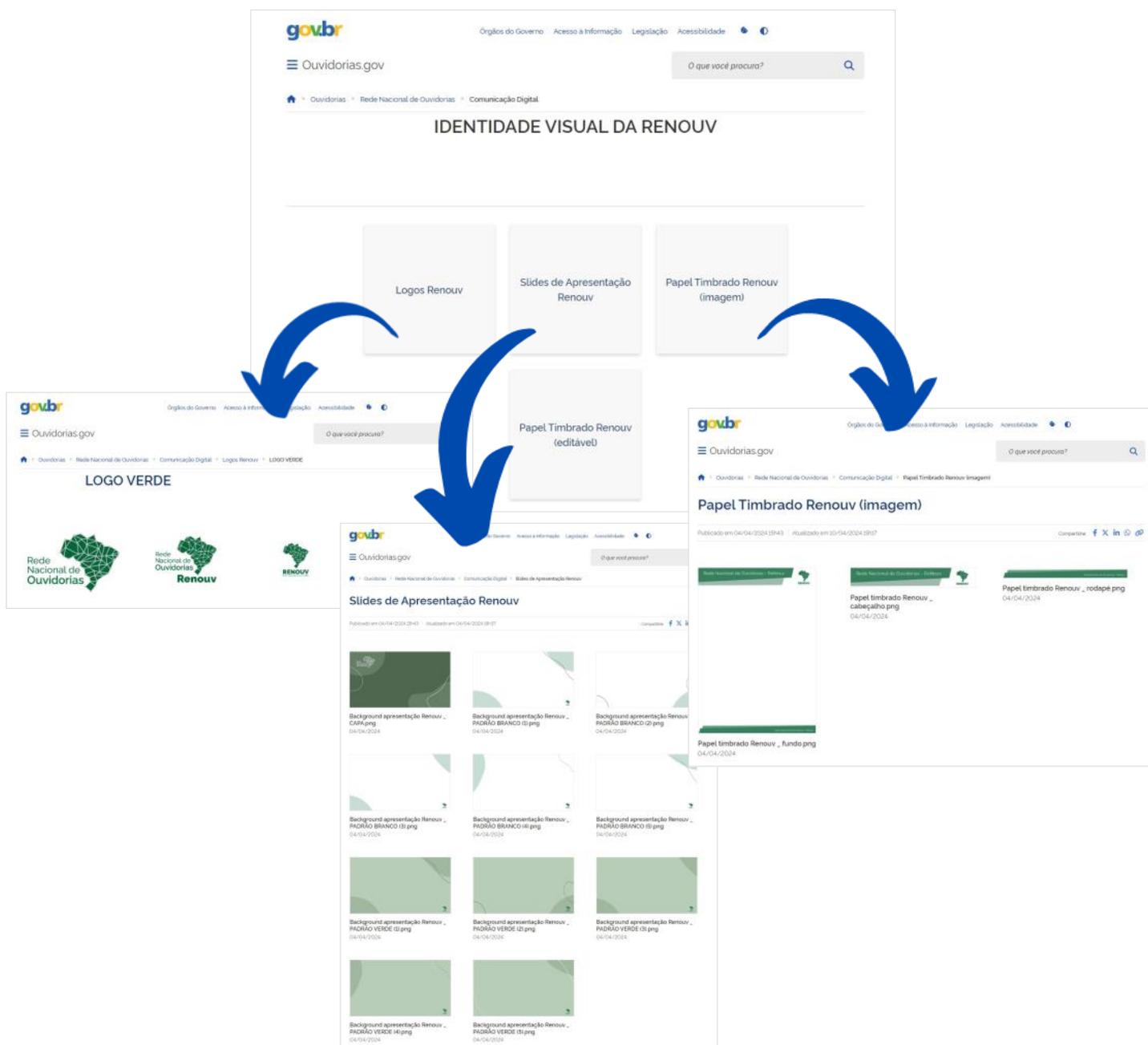
Engajamento

Para incentivar a participação dos usuários na pesquisa de satisfação, a **Ouvidoria da EBC** tem abordado esse tema nos *Momentos da Ouvidoria*. Os programetes de cerca de um minuto de duração destacam a importância do retorno ao público sobre o atendimento e a qualidade das respostas recebidas por parte da **EBC**.

Grupo coordenado pela EBC entrega repositório de imagens à Rede Nacional de Ouvidorias

A partir de agora, todas as imagens listadas no Manual de Identidade Visual da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) estão disponíveis no *site* ouvidorias.gov.br. Essa é mais uma entrega da **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** na coordenação do Grupo de Trabalho de Comunicação da Renouv, em conjunto com a Ouvidoria-Geral da União (OGU).

Por meio do botão **Comunicação Digital**, inserido na página da Renouv, é possível acessar logomarcas da Rede, *slides* de apresentação, além de modelos editáveis de papel timbrado.



Na página da Renouv, podem ser acessados ainda o [Plano de Comunicação Interna da Rede](#) e o [Manual de Identidade Visual](#). Todo esse material é resultado das ações do GT de Comunicação da Renouv, coordenado pela EBC.



Assunto é destaque em revista

A [terceira edição](#) da Revista Eletrônica da Renouv mostrou a relevância da disponibilização desse material às mais de 2,7 mil unidades de ouvidoria que compõem a Rede. A revista é também uma das principais ações da **EBC** na coordenação do GT de Comunicação da Renouv. Além desse tema, a publicação mostrou como foram as atividades em alusão ao Dia Internacional da Mulher (8/3) e ao Dia do Ouvidor (16/3).



Dados de Atendimento Geral

A **Ouvidoria** recebeu 802 demandas ao longo de março e abril de 2024, resultando em um aumento de 6,2% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram registrados 755 atendimentos. 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.

No comparativo entre os dois períodos, o item “Fale com a Ouvidoria” manteve-se como o tipo de atendimento mais numeroso, ao concentrar praticamente metade das manifestações. Com duas demandas a mais este ano, apresentou leve variação positiva, de 0,5%, no quantitativo de demandas enviadas pelo público à **Ouvidoria da EBC**. Eram 391 e agora são 393. Essas mensagens estão diretamente relacionadas ao trabalho executado pela **EBC**, sendo assim as mais importantes para a alta gestão.

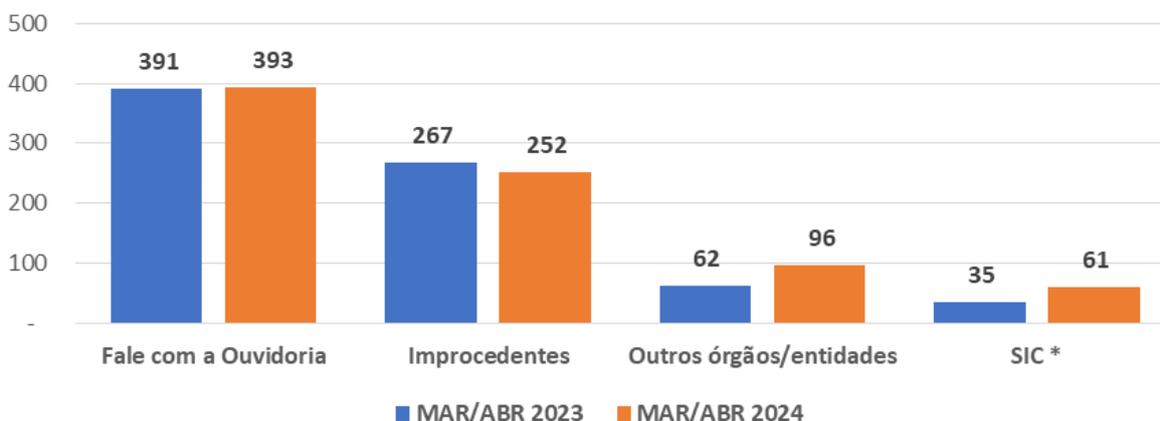
As demandas “Improcedentes” aparecem na sequência, ao representar 31,4% do total de manifestações. Esse tipo de atendimento registrou queda de 5,6% de um ano para o outro, de 267 para 252. São mensagens que citam, muitas vezes, temas abordados nos conteúdos veiculados, sem manter relação direta com as atividades desenvolvidas pela **EBC**. Ainda assim, são tratadas e respondidas pela equipe de Atendimento e Monitoramento da **Ouvidoria**.

As manifestações elencadas em “Outros órgãos/entidades” responderam por 12% do conjunto de mensagens recepcionadas pela **Ouvidoria**. Com aumento de 54,8%, passaram de 62 para 96 registros. Esses números mostram a relevância da **EBC** diante dos usuários, no tocante ao diálogo com a Administração Pública. Os cidadãos recorrem à Empresa, mesmo nos casos em que o serviço é prestado por outra entidade.

Menos numerosas, as mensagens via Lei de Acesso à Informação (LAI) são responsáveis por 7,6% dos atendimentos. Com variação positiva de quase 75%, aumentaram de 35 para 61 registros. Esses pedidos são enviados ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), com base na LAI. Os dados resultantes de tais 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	Março-Abril 2023		Março-Abril 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Fale com a Ouvidoria	391	51,8%	393	49%	0,5%
Improcedentes	267	35,4%	252	31,4%	-5,6%
Outros órgãos/entidades	62	8,2%	96	12%	54,8%
SIC *	35	4,6%	61	7,6%	74,3%
Total	755	100%	802	100%	6,2%

Atendimento Geral - 2º bimestre 2023 x 2024



*Serviço de Informação ao Cidadão

Fale com a Ouvidoria

Entre os tipos de manifestação reunidos no item “Fale com a ouvidoria”, as solicitações e os elogios apresentaram queda. Ponto negativo, nesse contexto, foi o aumento das reclamações, como será descrito a seguir.

Mesmo com variação negativa de 4,7% – queda de 193 para 184, as solicitações permanecem entre as manifestações mais frequentes, ao responder por 46,8% do total de mensagens enviadas pelo público à **Ouvidoria**.

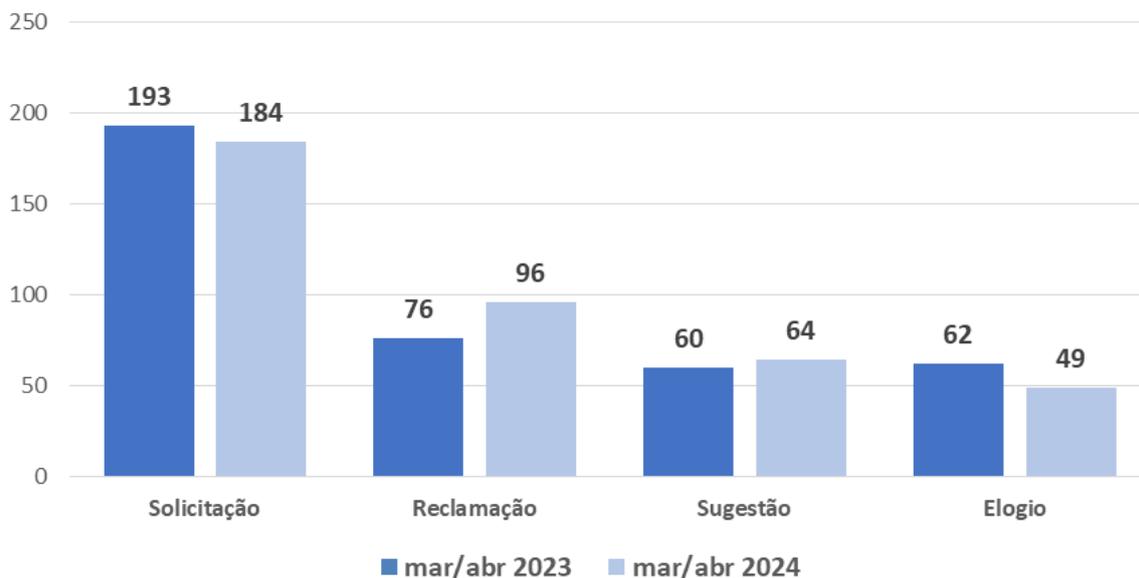
Responsável por quase 25% das demandas, as reclamações aparecem em seguida, com 20 registros a mais (de 76 para 96). No total, as queixas aumentaram 26,3%.

As sugestões representam 16,3% dos atendimentos no período em análise. Com quatro mensagens a mais, esse tipo de manifestação aumentou 6,7%, de 60 para 64.

Além do aumento das queixas, outro ponto negativo é a queda de 21% no número de elogios. Eram 62 e agora são 49. Menos frequentes, respondem por 12,5% do geral.

Tipo de manifestação	Março-Abril 2023		Março-Abril 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	193	49,4%	184	46,8%	-4,7%
Reclamação	76	19,4%	96	24,4%	26,3%
Sugestão	60	15,3%	64	16,3%	6,7%
Elogio	62	15,9%	49	12,5%	-21%
Total	391	100%	393	100%	0,5%

Fale com a Ouvidoria - 2º bimestre 2023 x 2024



Manifestação por veículo



Com apenas um atendimento a mais no segundo bimestre de 2024, a **TV Brasil** é o veículo com maior número de manifestações, ao reunir 152 mensagens. É ainda o que recebeu mais críticas do público. As reclamações aumentaram praticamente 55%, ao passar de 31 para 48. Outro destaque é a redução de 21 mensagens entre as solicitações, de 80 para 59. Mesmo assim, ainda são as mais numerosas. Os elogios passaram de 13 para 14, o que faz da **TV Brasil** o segundo veículo mais elogiado, atrás apenas das **Rádios Nacional** e **MEC**.

Apontada em 13 das 14 mensagens, a qualidade do conteúdo da **TV Brasil** é quase unanimidade entre os elogios enviados pelos telespectadores no período. E pelo segundo bimestre consecutivo, o *Sem Censura* foi o programa mais elogiado pelo público, com 28,57% do total das manifestações. Com 39,58%, as demandas sobre Sinal/sintonização foram a maioria das reclamações recebidas nos meses de março e abril. Sobressaem relatos sobre problemas com as retransmissoras.



Com variação negativa de 16% no quantitativo de demandas – 15 manifestações a menos –, as **Rádios Nacional** e **MEC** aparecem na sequência. As interações dos ouvintes caíram de 96 para 81. Com 15 manifestações positivas, as rádios são as campeãs em elogio. Porém, no comparativo entre os períodos, esse tipo de mensagem apresentou queda de 42,3%. Tal diminuição é, inclusive, maior do que a registrada entre as reclamações: 23,5% (de 17 para 13). Solicitações e sugestões ficaram estáveis, com 44 e nove mensagens, respectivamente.

A relação de proximidade entre os ouvintes da **Nacional** e seus locutores é destaque neste segundo bimestre. Mensagens sobre o trabalho dos apresentadores somaram 19,73% do total de demandas direcionadas à **Nacional**. Foram ao todo 15 manifestações, oito elogiando o retorno do locutor César Roberto – desta vez, para comandar o programa *Tarde Nacional* diretamente de São Luís (MA) – e sete mensagens pedindo a volta do locutor José Nery às ondas da **Nacional da Amazônia**.



Ao reunir 63 mensagens, a **Agência Brasil** foi o terceiro veículo mais demandado no período em análise. O número de interações aumentou 15%. Ponto negativo é o crescimento de 50% no número de reclamações, de 10 para 15. As sugestões passaram de 12 para 15. Solicitações e elogios permaneceram inalterados em 13 e 20 mensagens, respectivamente.

Pedidos de aproveitamento de fotos antigas e de orientação legal para uso de imagens em trabalhos acadêmicos compõem parte dos 31,7% de solicitações enviados pelos leitores da **Agência Brasil**. Entre as sugestões, o tema pauta predomina em 60% das mensagens. No tocante às reclamações, 80% pedem correções, esclarecimentos ou acréscimo de informações nas notícias veiculadas.



O aplicativo **TV Brasil Play** recebeu 31 mensagens no período em análise. Com oito demandas a menos, a variação negativa alcançou 21%. As solicitações são as mais numerosas, com 20 registros. Não houve elogios no período. As reclamações tiveram leve queda, de 10 para nove.

A busca e acesso a determinados conteúdos e a ausência de resultados sobressaem-se entre as sugestões enviadas pelos usuários do **TV Brasil Play**, com 55% das demandas para esse tipo de manifestação. Além disso, mesmo com diminuição de 10%, ainda há queixas dos usuários sobre dificuldades de funcionalidade, principalmente quanto à exibição de vídeos.



Os demais veículos – **Radioagência Nacional, Portal EBC, aplicativo das Rádios** e o mais novo, **TV Brasil Internacional** – reuniram juntos 17 mensagens.

Vale destacar os seis elogios recebidos pela **Radioagência** no período destinado a conteúdos especiais produzidos pela equipe, como o *Histórias Raras* e o *Golpe de 64: Perdas e Danos*. Juntos, representam 66,7% de todas as manifestações.



O item **Gestão EBC** é explorado separadamente, por englobar mensagens diversas de conteúdos, a respeito da área administrativa, operacional e de serviços/negócios da Empresa. O tema registrou 12 manifestações a mais no bimestre em análise – variação positiva de 12,5%. As demandas aumentaram de 37 para 49. Com 38 manifestações, as solicitações de providência são as mais numerosas.

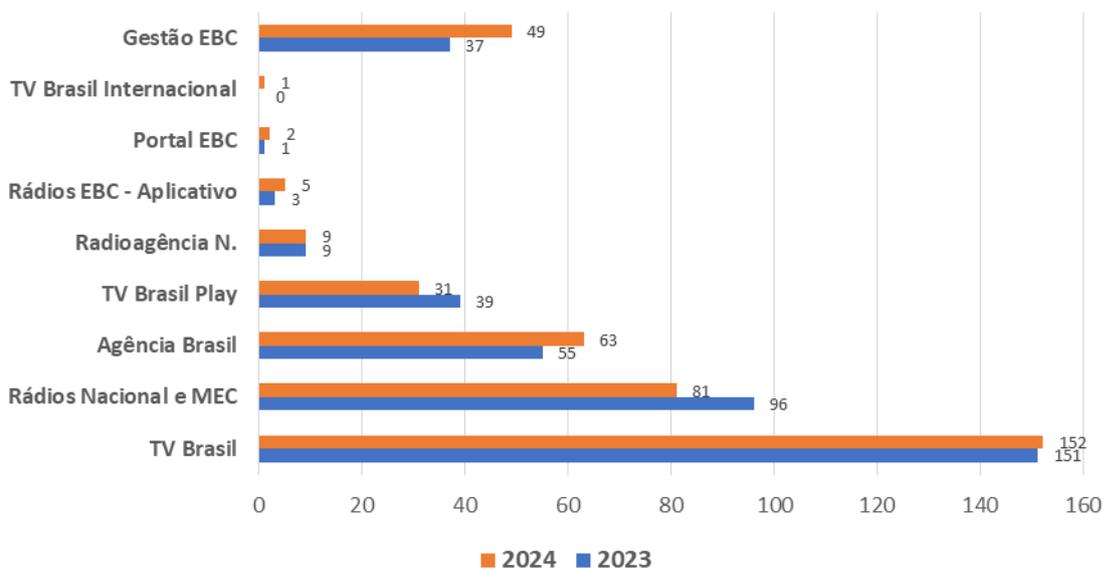
A área de Marketing, Negócios e Serviços da Empresa é a mais citada nas demandas relacionada à **Gestão EBC**. Sobre esse tema, Publicidade Legal é o mais citado nas mensagens, ao somar 18 solicitações e duas reclamações de usuários e responder por 40,8% dos protocolos.



Tipo de manifestação por plataforma/veículo - Março/Abril 2023 x 2024

VEÍCULO	Elogio		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total		%		Variação	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	Quant.	%
TV Brasil	13	14	31	48	80	59	27	31	151	152	38,6%	38,7%	1	0,7%
Rádios Nacional e MEC	26	15	17	13	44	44	9	9	96	81	24,6%	20,6%	-15	-16%
Agência Brasil	13	13	10	15	20	20	12	15	55	63	14,1%	16,0%	8	15%
TV Brasil Play	3	0	10	9	17	20	9	2	39	31	10%	7,9%	-8	-21%
Radioagência Nacional	5	6	2	1	1	1	1	1	9	9	2,3%	2,3%	0	0%
Rádios EBC - Aplicativo	0	0	1	4	1	0	1	1	3	5	0,8%	1,3%	2	67%
Portal EBC	0	0	0	0	1	2	0	0	1	2	0,3%	0,5%	1	100%
TV Brasil Internacional	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%	0,3%	1	-
Gestão EBC	1	0	6	6	29	38	1	5	37	49	9,5%	12,5%	12	32%
Total	61	49	77	96	193	84	60	64	391	393	100%	100%	2	1%

Manifestação por veículo - 2º bimestre 2023 x 2024



TV Brasil



Os telespectadores da **TV Brasil** enviaram 152 manifestações à **Ouvidoria** da **EBC** nos meses de março e abril deste ano, uma a mais em comparação com o mesmo bimestre de 2023.

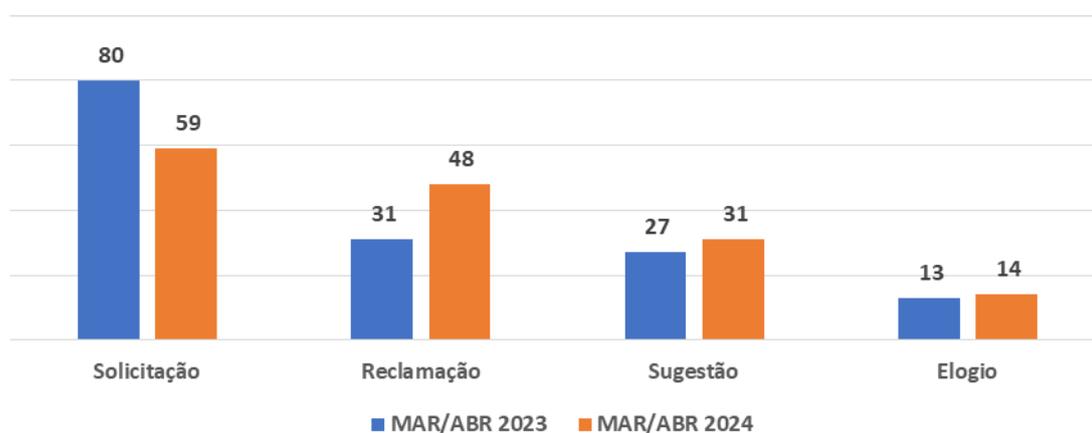
Embora as solicitações continuem sendo a maioria das mensagens enviadas pelo público, registra-se variação negativa de 26,3%, queda de 80 para 59.

Alerta para o crescimento de 54,8% no quantitativo de reclamações. Este ano foram registradas 48 contra 31 no mesmo período do ano anterior.

As sugestões e elogios também registraram aumento. As sugestões subiram 14,8%, de 27 para 31. Os elogios tiveram variação positiva de 7,7%, de 13 para 14.

Tipo de manifestação	Março/Abril 2023		Março/Abril 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	80	53%	59	38,8%	-26,3%
Reclamação	31	20,5%	48	31,6%	54,8%
Sugestão	27	17,9%	31	20,4%	14,8%
Elogio	13	8,6%	14	9,2%	7,7%
Total	151	100%	152	100%	0,7%

Manifestações TV Brasil - 2º bimestre 2023 x 2024



Solicitações

As solicitações representaram 38,8% do total das manifestações enviadas pelo público da **TV Brasil** à **Ouvidoria** da **EBC** no bimestre em análise, com 59 mensagens.

Conteúdo de entretenimento, Marketing, negócios e serviços, Sinal/sintonização são os principais assuntos dessas mensagens.

Pedidos para participação em programas como o *Trilhas de Letras*, informações sobre reprises, questionamentos sobre a retirada da *Sessão Família* da grade e pedidos para a volta de atrações, como a série britânica *Os Mosqueteiros*, são destaques nas manifestações sobre Conteúdo de entretenimento, 42,37% (25 mensagens).

Questionamentos sobre o sinal das retransmissoras são os mais frequentes entre as demandas sobre Sinal/sintonização, 22,03% (13 mensagens). Oferta de conteúdo, parcerias, e licenciamento são as principais requisições sobre Marketing, negócios e serviços, 16,95% (10 mensagens).

Protocolo nº 00112.000694/2024-01

Sou escritor e moro em Goiânia/GO. Gostaria do contato do programa Trilha de Letras, o qual assisto assiduamente. Objetivo: apresentar meu livro Morte Social de Um Ébrio. Aguardo saber do interesse do programa, dirigido brilhantemente pela jornalista e escritora Eliana Alves Cruz.

Resposta

A Gerência de Produção de Conteúdo Audiovisual informa que será um prazer conhecer o seu trabalho. Para isso, solicita que você entre em contato com a produção do programa pelo e-mail trilhadeletras@ebc.com.br.



Convidado do Trilha de Letras, Carlos Eduardo Pereira, autor do romance "Agora agora", traça panorama do racismo no país | Frame TV Brasil

Protocolo nº 00112.000693/2024-59

Gostaria de saber o que houve com a Sessão Família, que passava de segunda a sexta, de tarde. Por que parou?

Resposta

A Gerência de TV informa que a grade de programação da TV Brasil sofreu alterações e a Sessão Família deixou de ser exibida. Em seu lugar, a TV Brasil voltou a exibir o programa Sem Censura, ao vivo, de segunda a sexta às 16h.



Com uma história de mais de 38 anos, o programa Sem Censura tem transmissão ao vivo, na TV Brasil, de segunda a sexta-feira, apresentado por Cissa Guimarães | Frame TV Brasil

Protocolo nº 00112.000934/2024-60

Quando vai voltar Os Mosqueteiros?

Resposta

A Gerência de TV informa que o período de licenciamento dessa obra terminou em dezembro de 2022.

Protocolo nº 00112.000831/2024-08

Solicito verificar o sinal da TV Brasil em Juiz de Fora/MG. Há algumas semanas o som da transmissão ficou muito baixo, sendo necessário aumentar o volume consideravelmente.

Resposta

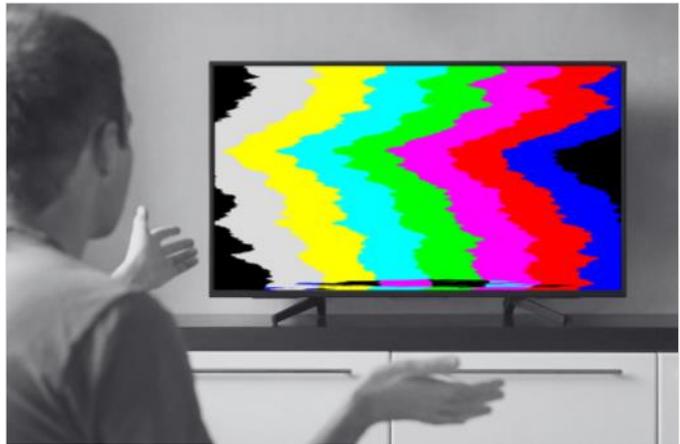
A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que na localidade possuímos emissora afiliada da Rede Nacional de Comunicação Pública, a TV Diversa. Em contato com o Diretor responsável, fomos informados que eles estão com problemas técnicos nos equipamentos de transmissão na localidade e que estão trabalhando para sanar o problema.

Protocolo nº 00112.000622/2024-56

Aproveito para elogiar a nova programação da TV Brasil, com mudanças que agradam todos os públicos. Bom conteúdo e atualizado. O meu contato é para solicitar atenção sobre o sinal da TV Brasil no município de Catanduva, no interior de São Paulo. No dia 15/03/2024, ao encerrarem a programação da TV local, não entrou o sinal da TV Brasil. O mesmo ocorreu no dia 1º/03/2024, permanecendo sem sinal durante todo o final de semana, retornando somente na segunda-feira 04/03/2024.

Resposta

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



Protocolo nº 00112.000629/2024-78

Por que a TV Brasil não é aberta na TV digital? Tem uma programação tão boa e com temas importantes.

Resposta

A Coordenação de Transmissão de Radiodifusão - DF enfatiza que nosso sinal na TV Digital é aberto. Solicitamos que você faça nova busca automática de canal em seu televisor. Assim será possível encontrar todos os canais disponíveis. Após a busca automática de canais, nosso canal deve ser encontrado no 2.1. Em caso de dúvida, entre em contato pelo telefone (61) 3799-5509.

Protocolo nº 00112.000557/2024-69

Qual o canal da TV Brasil em Curitiba, Paraná?

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a TV Paraná Turismo é a emissora afiliada da TV Brasil em Curitiba, pela RNCP/TV, canal aberto 9.1.

Protocolo nº 00112.000713/2024-91

Tenho nove obras, dentre elas, novelas e minisséries, mas não sei como fazer pra vender esse material. Gostaria de informações.

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 00112.000845/2024-13

Sou acadêmico do curso de arquitetura e urbanismo da UFMS. Me interessei pela série Arquitetos Brasileiros. Gostaria de pedir autorização para fazer uma exibição desse material.

Resposta

A Coordenação de Projetos Comerciais Customizados informa que entre em contato com a área de licenciamento, através do e-mail licenciamento@ebc.com.br.

Solicitação	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	25	42,37%
Sinal/sintonização	13	22,03%
Marketing, negócios e serviços	10	16,95%
Grade de programação	4	6,78%
Outros conteúdos	3	5,08%
Conteúdo esportivo	2	3,39%
Conteúdo infantil	1	1,69%
Conteúdo jornalístico	1	1,69%
Total	59	100%

Reclamações

Com 31,6% do total de manifestações (48 mensagens), as reclamações aumentaram 54,8% no comparativo com o mesmo bimestre do ano anterior. A maioria das queixas, 39,58% (19 mensagens), refere-se Sinal/sintonização; seguida por Conteúdo de entretenimento, com 31,25% (15 mensagens), e Grade de programação, com 12,5% (seis mensagens).

Relatos sobre problemas com as retransmissoras sobressaem-se entre as reivindicações a respeito de Sinal/sintonização. Em 13 das 19 mensagens, os espectadores apontam falhas referentes à ausência de sinal e de áudio. Destacam-se as demandas (quatro mensagens) relacionadas à TV Diversa, emissora afiliada da Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP/TV) sediada em Juiz de Fora/MG.

Conteúdo de entretenimento concentra 31,25% (15 mensagens) das reclamações dirigidas à **TV Brasil**. Quatro mensagens referem-se à telenovela turca *Um milagre*. O público reclama de cortes abruptos durante a exibição, da descontinuidade dos capítulos e de escolherem essa atração em vez de uma novela bíblica em substituição à *Maria Madalena*.

Os telespectadores ainda demonstraram insatisfação com as mudanças de horário do programa *DR com Demori* sem prévio aviso; com a troca de horário da *Sessão Família* e com a adequação da série *Surtadas na Yoga* à programação da **TV Brasil**.

As seis manifestações sobre Grade de programação (12,5%) destacam problemas com as retransmissoras (cinco mensagens). Além de não conseguirem acompanhar a programação, os telespectadores relatam cortes nas transmissões.

Protocolo nº 00112.000875/2024-20

Resido na cidade de Juiz de Fora/MG. Há 3 semanas, a TV Brasil se encontra sem áudio. A minha mãe, uma idosa de 76 anos e assídua telespectadora da TV Brasil, está triste devido a este fato. Desde já agradecemos a atenção e ficamos na expectativa de que o problema seja brevemente solucionado.



Protocolo nº 00112.000862/2024-51

Moro em Juiz de Fora/MG. O canal da TV Brasil é o 41,1. Há alguns dias o canal está sem áudio, somente imagem. Gostaria que dessem uma atenção a esse problema, pois gosto de assistir a esse canal.

Protocolo nº 00112.000854/2024-12

Sou de Sorocaba/SP. O canal está com a imagem perfeita, mas está sem som há quase uma semana.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que na localidade a emissora afiliada da TV Brasil é a TV Diversa. Em contato com o Diretor responsável, fomos informados de que eles estão com problemas técnicos nos equipamentos de transmissão e que estão trabalhando para sanar o problema.

Protocolo nº 00112.000737/2024-41

Ontem, 26/03/2024, às 20h50, após o intervalo, voltaram com o filme do dia anterior. Não foi legal. Dá a impressão de negligência.

Resposta

A Gerência TV informa que a reclamação será encaminhada à área técnica para avaliação e providências.

Protocolo nº 00112.000524/2024-19

O DR com Demori não passou no horário, ontem. Mudou e vocês não avisaram?

Protocolo nº 00112.000520/2024-31

Por que a grade de programação da TV Brasil não é respeitada? O programa DR com Demori de terça-feira (05 de março) não foi exibido no horário divulgado: 22h. A atração não foi exibida, gerando transtornos para quem ligou a tevê às 22h. No mínimo, para não dizer mais, foi uma falta de respeito com o telespectador.

Resposta

A Gerência de TV informa que na data de 05/03/2024 a TV Brasil enfrentou um problema técnico que forçou a antecipação do início do programa DR com Demori.



A professora e deputada federal Célia Xakriabá fala sobre as lutas dos povos indígenas no país, no programa DR com Demori | Frame TV Brasil

Protocolo nº 00112.000651/2024-18

Moro na Zona Norte do Rio de Janeiro. Tenho um protesto a fazer. Por que será que vocês mexem na Sessão Família e colocam um programa, à tarde, horrível, sem graça? E nem passam a propaganda do novo horário da Sessão Família! Se querem conquistar as famílias, esse horário, das 14h até as 16h, tem público certo! Meus sobrinhos e os idosos não veem mais. Deveriam pensar bem, antes de tomarem uma decisão. Com o telespectador, não se brinca! Nossos filhos, netos e sobrinhos deveriam ser respeitados. Pelo menos, rodar a propaganda, divulgando o novo horário. Isso, para que a TV Brasil possa ter a "nossa cara" e se parecer conosco, ou seja, ser realmente a TV Brasil. Para mim, é lamentável!

Resposta

A Gerência de TV informa que a grade de programação da TV Brasil sofreu alterações e a Sessão Família deixou de ser exibida. Em seu lugar, a TV Brasil voltou a exibir o programa Sem Censura, ao vivo, de segunda a sexta às 16h.

Protocolo nº 00112.000876/2024-74

Ficamos muito incomodados com o programa Surtadas na Yoga, por conhecermos esta filosofia e prática corporal e espiritual. Perguntamos a diversas pessoas e as opiniões foram uma só: desagradado total. Um programa que pretende ser engraçado, mas que ofende milhares de pessoas que estudam, praticam e trabalham com esta filosofia milenar, que obviamente os autores do programa desconhecem. Imaginem fazer uma comédia com conceitos e ritos de qualquer prática religiosa ou filosófica, estaria incorrendo em violação da lei, por intolerância religiosa. Além de que, o programa ridiculariza praticantes e simpatizantes de uma filosofia milenar, de uma civilização muito mais antiga do que a nossa! Seria muito inteligente tirar o programa do ar. Não queremos que o dinheiro de nossos impostos seja utilizado de maneira degradante.

Resposta

A Gerência de TV informa que a obra Surtadas na Yoga é um licenciamento junto à Conspiração Filmes. A série foi produzida em 2013. A reclamação será encaminhada ao setor responsável para avaliação.

Protocolo nº 00112.000642/2024-27

Estou gostando bastante do investimento que está sendo feito para diversificar a programação. O programa Sem Censura está sensacional e deve atrair bastante público. Mas esse Surtadas na Yoga só vai assustar os telespectadores. Admiro muito a Fernanda Yang, mas não tem nada a ver com uma TV que quer se tornar popular, pois se trata de um programa de nicho. Estou torcendo muito pra essa emissora se tornar uma opção inteligente, nessa chatice que assola a TV aberta.

Resposta

A Gerência de TV informa que a TV Brasil agradece o elogio à produção do programa Sem Censura. Quanto à série Surtadas na Yoga, sua reclamação será encaminhada à área responsável para avaliação.



A série Surtadas na Yoga conta a história de três mulheres solitárias que fazem yoga para não surtar e encontrar alguém, mas estão mais preocupadas em sobreviver à loucura do mundo com independência e a consciência tranquila | Frame TV Brasil

Protocolo nº 00112.000494/2024-41

Comunico minha indignação com a TV Brasil. Me refiro ao horário de novela das 20h, que a TVE Bahia corta pra exibir seu programa local. Já perdi Maria Madalena e, agora, Um Milagre. Minha gente, a novela tem que ser em horário nacional, às 20h. Transfere a faixa local, de 20h para 21h. Algo tão simples de resolver.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que na localidade há a emissora afiliada da Rede Nacional de Comunicação Pública, a TVE Bahia. Conforme os contratos de afiliação, os quais regem 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, produções próprias e exibição de outros programas por parceria ou licenciamento, em conformidade com a legislação. Como detentora da outorga do canal, a TVE Bahia é a responsável direta pela emissora e sua programação, devendo, por força de lei, inserir conteúdo regional em seu canal de televisão. Caso o telespectador queira demonstrar seu descontentamento com a programação transmitida, deve entrar em contato com a TVE Bahia.

Reclamação	Quantidade	%
Sinal/sintonização	19	39,58%
Conteúdo de entretenimento	15	31,25%
Grade de programação	6	12,5%
Conteúdo esportivo	3	6,25%
Marketing, negócios e serviços	3	6,25%
Conteúdo jornalístico	2	4,17%
Total	48	100%

Sugestões

As sugestões representam 20,4% de todas as manifestações recebidas no período (31 mensagens). Com 64,52% (20 mensagens), sobressaem-se as relacionadas a Conteúdo de entretenimento. Na sequência, com 12,9% (quatro mensagens), estão as sugestões sobre Conteúdo jornalístico. Sinal/sintonização, Grade de programação e Marketing, negócios e serviços dividem a terceira posição, com 6,45% cada (duas mensagens).

O programa *Sem Censura* foi o recordista em número de sugestões, recebeu nove das 31 mensagens enviadas pelo público à **Ouvidoria da EBC**. Os telespectadores propõem a melhoria na identificação dos convidados; que a apresentadora Cissa Guimarães faça menos intervenções durante as entrevistas, sugerem pautas e a disponibilização das edições da atração no *Spotify*.

Onze das 20 mensagens de Conteúdo de entretenimento são sobre Ofertas de Conteúdo/serviço. O público recomenda a exibição de novelas antigas e mais produções turcas; a criação de projetos musicais; a exibição de filmes chineses e reprise da novela angolana *Windeck*, transmitida pela **TV Brasil** em 2014.

Ao se manifestar sobre conteúdo jornalístico, os telespectadores sugerem pautas sobre transplantes e entrevistas, a exibição de documentários e melhorias nas transmissões do telejornal *Repórter Brasil* no Youtube. Expansão da cobertura e retransmissão são os temas das mensagens sobre Sinal/sintonização.

Quando o assunto é grade de programação, eles pedem a volta dos filmes do *Mazzaropi* e melhorias da qualidade da programação.

Protocolo nº 00112.000825/2024-42

Sugiro que a diretora do programa Sem Censura faça linha dura com a Cissa Guimarães, porque ela fala demais e até atropela os convidados, tirando a linha de raciocínio deles. Excelente apresentadora, mas peca por falar demais.

Protocolo nº 00112.000829/2024-21

Que bom que a TV Brasil está se renovando. Gosto do Sem Censura, que assistia anos atrás. A Cissa é ótima, mas orientem para ela não interferir tanto, quando o convidado fala. As interrupções são constantes. Se melhorar, será em benefício do ótimo programa Sem Censura.

Resposta

A Gerência Executiva de Variedades agradece a mensagem e informa que o Sem Censura, por sua própria dinâmica, tem como premissa ser um bate-papo descontraído em torno da bancada. E, como em qualquer conversa, os interlocutores podem se interromper momentaneamente. Seguiremos atentos para que essas interrupções sejam eventuais e não prejudiquem o andamento da conversa e a compreensão do público sobre os temas discutidos.

Protocolo nº 00112.001031/2024-04

Assisto ao querido programa Sem Censura há quase 45 anos. Muito bom! E a Cissa Guimarães, brilhante! Mas o problema é que não colocam o nome dos convidados na frente de cada um, e a profissão. Faz muita falta. Às vezes ligo depois de ter começado, e fico sem saber “quem é quem”.

Resposta

A Gerência Executiva de Variedades agradece pela audiência e pela mensagem e informa que levará a sugestão para a direção do programa.



Protocolo nº 00112.000663/2024-42

Gostaria de sugerir que os episódios do excelente programa *Sem Censura* passem a ficar disponíveis no Spotify, tal como ocorre com o programa *Roda Viva*, da TV Cultura. Com o áudio no Spotify, milhões de pessoas poderão ouvir no carro os excelentes episódios desta nova temporada.

Resposta

A Gerência Executiva de Variedades agradece a sugestão e informa que os episódios do programa podem ser ouvidos no Spotify pelo link open.spotify.com/show/09O9CTA1nHctKJ2AdII0JZ.

**Protocolo nº 00112.000664/2024-97**

Sou assessora de comunicação e agente do músico Jaques Morelenbaum. Gostaria de enviar uma pauta para o programa *Sem Censura*. Poderiam me enviar o contato?

Resposta

A Gerência Executiva de Variedades informa que a sugestão deve ser enviada para o e-mail: semcensura@ebc.com.br.

Protocolo nº 00112.000527/2024-52

Sugiro a criação de um programa sobre cinema e trilhas sonoras. Algo no modelo de um programa chamado *Cinemanía*, exibido na extinta TV Manchete na década de 90. Eu achava o formato excelente e acredito que a TV Brasil teria uma boa audiência. Um programa semanal, de mais ou menos 1h.

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 00112.000907/2024-97

Gostaria de sugerir um projeto de resgate dos musicais exibidos nos anos 1980 e 1990. Muita coisa boa foi produzida, que poderia ser reprisada.

Protocolo nº 00112.000733/2024-62

Gostaria de pedir a exibição da nova Windeck - A Origem da Ambição, já que a primeira já foi transmitida pela TV Brasil. Seria muito bom se exibisse a segunda, já que é uma continuação da primeira.

Resposta

A sugestão foi encaminhada, para conhecimento e análise, ao setor responsável por selecionar os conteúdos a serem exibidos pela TV Brasil.

**Protocolo nº 00112.000587/2024-75**

Assisto ao Repórter Brasil pelo YouTube. Os vídeos do programa são inseridos com uma espera muito demorada, o que incomoda muito, uma vez que o usuário não sabe em que momento começa o jornal. Ademais, os intervalos do jornal, com tela azul, também são inseridos, o que também é muito incômodo. Isso com certeza leva à perda de audiência. Espero ter contribuído para a melhoria do serviço. Desejo boa sorte à toda equipe.

**Resposta**

A Gerência de Comunicação Digital Pública esclarece que o telejornal Repórter Brasil Tarde tem início às 13h, de segunda a sexta. A edição da noite do Repórter Brasil começa às 19h, de segunda a sábado.

As cartelas nas transmissões no YouTube são utilizadas por conta de direitos autorais e restrições de uso de imagens na internet. Agradecemos por assistir à programação da TV Brasil e nossas transmissões no YouTube.

Protocolo nº 00112.000763/2024-79

Minha mãe gosta muito de assistir aos filmes do Mazaropi. Até 2022 os filmes passavam sábado e domingo, no período da tarde. Agora estão passando num horário muito tarde. Seria possível colocar esses filmes num horário mais cedo, ou até voltar para o horário anterior?

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o período de licenciamento das obras do Mazzaropi expirou, não sendo mais possível exibi-las na TV Brasil.

Sugestão	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	20	64,52%
Conteúdo jornalístico	4	12,9%
Sinal/sintonização	2	6,45%
Grade de programação	2	6,45%
Marketing, negócios e serviços	2	6,45%
Conteúdo infantil	1	3,23%
Total	31	100%

Elogios

Com 9,2% do total das manifestações (14 mensagens), os elogios deste bimestre estão concentrados na Grade de programação (cinco mensagens) e em Conteúdo de entretenimento (cinco mensagens). Juntos, os dois assuntos equivalem a exatos 71,42% do total das demandas. Conteúdo jornalístico recebeu 14,29% (duas mensagens) das manifestações, seguido por Conteúdo esportivo e Sinal/sintonização, cada um com 7,14% (uma mensagem).

A qualidade do conteúdo da **TV Brasil** é quase unanimidade nas manifestações: é apontada em 13 de 15 dos protocolos. A exemplo do bimestre anterior, o *Sem Censura* é destaque nas menções elogiosas (quatro mensagens). Com uma mensagem cada, os programas *Canto e Sabor*, *Brasil Visto de Cima*, *Brasil Rural*, *Meu Pedacoço de Brasil* e a telenovela turca *Um milagre* também são apreciados pelo público.

Os telespectadores reconhecem ainda a qualidade do jornalismo da **TV Brasil**, com elogios à cobertura da emissora e à apresentadora Luciana Barreto por ocasião da prisão dos suspeitos de mandarem matar a vereadora Marielle Franco e o motorista Anderson Gomes, assassinados em 2018. Apreciaram também a entrevista do programa *Brasil Rural* com um cientista da Universidade de São Paulo (USP), além da transmissão da *Série B do Brasileirão*.

Protocolo nº 00112.000776/2024-48

Estou gostando muito da programação da TV Brasil, principalmente o Sem Censura e as produções independentes.

Protocolo nº 00112.000797/2024-63

Parabéns, Cissa! O programa está ótimo!

Protocolo nº 00112.000653/2024-15

Amando o programa novo! Eu via com Leda Nagle e agora com Cissa Guimarães!



Protocolo nº 00112.000704/2024-09

Parabéns ao trabalho da jornalista Luciana Barreto e da equipe da TV Brasil na cobertura da ação da Polícia Federal na prisão dos mandantes do assassinato da vereadora Marielle Franco.

Protocolo nº 00112.000703/2024-56

Gostaria de elogiar a entrevista do professor Thiago Basso, da USP, no programa Brasil Rural, de 21/03/2024. Considero um assunto bastante complexo, mas o diálogo entre um bom entrevistador e um professor didático tornou claro. O trabalho desenvolvido na USP é muito promissor. E a divulgação da pesquisa é muito importante para o desenvolvimento da ciência no país. (Rio de Janeiro/RJ)

Protocolo nº 00112.000857/2024-48

Vocês são demais! Um canal que tem de tudo!

Protocolo nº 00112.000971/2024-78

Gostaria de parabenizar a EBC pela transmissão da Série B. Estou assistindo e torcendo pelo Operário. Vou acompanhar os jogos. Grato por proporcionar um evento esportivo que merece atenção.



Resposta

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

Elogio	Quantidade	%
Grade de programação	5	35,71%
Conteúdo de entretenimento	5	35,71%
Conteúdo jornalístico	2	14,29%
Conteúdo esportivo	1	7,14%
Sinal/sintonização	1	7,14%
Total	14	100%

Mapeamento das Contribuições

Conteúdo de entretenimento, com 42,76%, e Sinal/sintonização, com 23,03%, foram os temas mais recorrentes entre as contribuições enviadas pelos telespectadores no bimestre. Com 11,18%, a Grade de programação, que em 2023 ocupava a segunda posição com 17,22% das contribuições, figura na terceira colocação no ranking de assuntos.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	65	42,76%
Sinal/sintonização	35	23,03%
Grade de programação	17	11,18%
Marketing, negócios e serviços	15	9,87%
Conteúdo jornalístico	9	5,92%
Conteúdo esportivo	6	3,95%
Outros conteúdos	3	1,97%
Conteúdo infantil	2	1,32%
Total	152	100%

Entre os subassuntos, assim como no ano anterior, Oferta de conteúdo/serviço continua na primeira posição, com 26,32% das participações do público. Na sequência, estão Retransmissora, com 20,39% e Qualidade do conteúdo/serviço, com 19,74%.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Oferta de conteúdo/serviço	40	26,32%
Retransmissora	31	20,39%
Qualidade do conteúdo/serviço	30	19,74%
Disponibilização de conteúdo	11	7,24%
Sinal aberto	7	4,61%
Pauta	7	4,61%
Horário	4	2,63%
Licenciamento	4	2,63%
Expansão de cobertura	3	1,97%
Parcerias	3	1,97%
Retransmissão	3	1,97%
Visitação/contato	3	1,97%
Acervo	1	0,66%
Participação em programa	1	0,66%
Classificação indicativa	1	0,66%
Edição	1	0,66%
Reprise	1	0,66%
Recurso de acessibilidade	1	0,66%
Total	152	100%



Rádios Nacional e MEC



Os ouvintes das **Rádios Nacional** e **MEC** enviaram à **Ouvidoria** da **EBC** 81 contribuições ao longo dos meses de março e abril de 2024. O número representa uma diminuição de 15,6% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram recebidas 96 demandas.

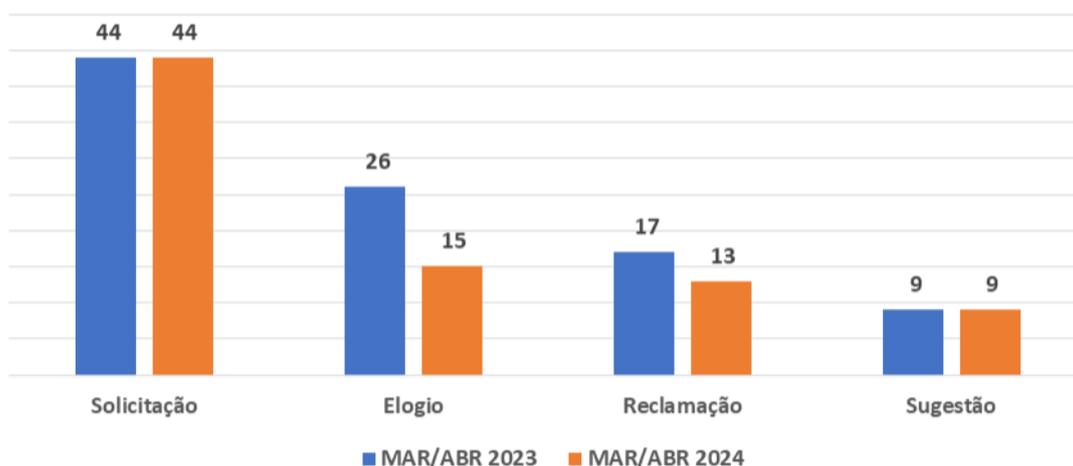
Ao analisar os dados, as solicitações foram as mensagens mais numerosas. As 44 demandas recebidas representam 54,3% de todas as contribuições do segundo bimestre do ano. Número exatamente igual ao do mesmo período do ano anterior.

Os elogios aparecem na sequência, com 18,5% das mensagens. Foram ao todo 15 elogios – número 42,3% menor do que no segundo bimestre de 2023, quando haviam sido recebidas 26 elogios. As reclamações somaram 16% das mensagens, com 13 demandas – queda de 23,5% em relação ao período anterior, quando haviam sido recebidas 17 mensagens.

Menos frequentes, as nove sugestões recebidas este ano somaram 11,1% das manifestações, número exatamente igual ao registrado no mesmo período de 2023.

Tipo de Manifestação	Março/Abril 2023		Março/Abril 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	44	45,8%	44	54,3%	0%
Elogio	26	27,1%	15	18,5%	-42,3%
Reclamação	17	17,7%	13	16%	-23,5%
Sugestão	9	9,4%	9	11,1%	0%
Total	96	100%	81	100%	-15,6%

Manifestações Rádios Nacional e MEC - 2º bimestre 2023 x 2024



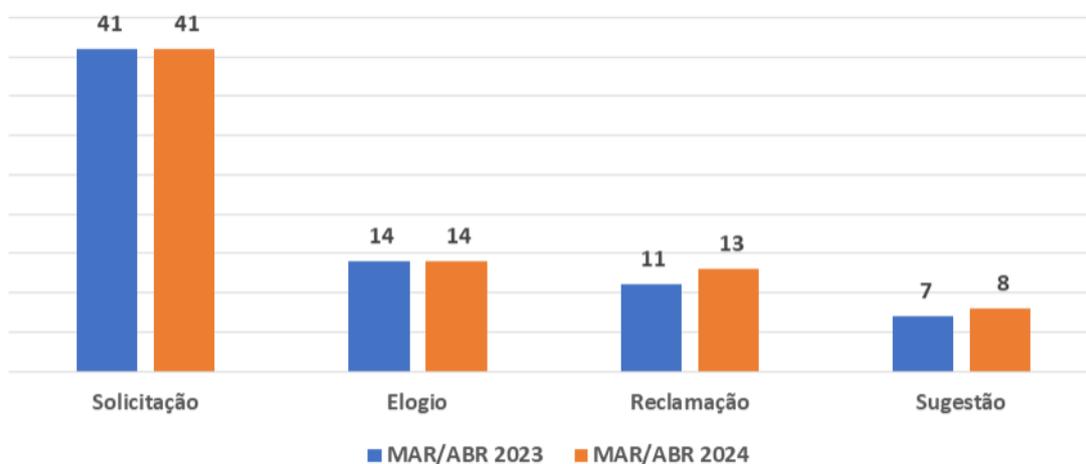
Manifestações por emissora

Rádio Nacional

As emissoras da marca **Nacional** receberam 76 contribuições do público no segundo bimestre de 2024, três a mais do que o registrado no mesmo período de 2023. O número representa alta de 4,1 % no comparativo entre os períodos.

Tipo de manifestação	Março/Abril 2023		Março/Abril 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	41	56,2%	41	53,9%	0%
Elogio	14	19,2%	14	18,4%	0%
Reclamação	11	15,1%	13	17,1%	18,2%
Sugestão	7	9,6%	8	10,5%	14,3%
Total	73	100%	76	100%	4,1%

Manifestações Rádios Nacional - 2º bimestre 2023 x 2024



Assim como no primeiro bimestre deste ano, a rádio que recebeu a maior quantidade de manifestações nos meses de março e abril foi a **Nacional da Amazônia**. Sozinha a estação foi destinatária de 50% do total das mensagens enviadas às emissoras da **Nacional**. Das 38 contribuições recebidas, 32 foram solicitações, três elogios e três reclamações.

A segunda emissora mais lembrada entre os ouvintes que entraram em contato com a **EBC** por meio da **Ouidoria** foi a **Rádio Nacional do Rio de Janeiro**, com 12 mensagens. A rádio recebeu 16% do total das demandas enviadas à **Nacional**. A maior parte, cinco, foi de reclamações, seguida por quatro solicitações, dois elogios e uma sugestão. A emissora foi a que registrou maior número de queixas no período.

A **Rádio Nacional FM de Brasília** aparece em terceiro lugar entre as emissoras mais lembradas, com nove mensagens (12% do total). Foram recepcionadas seis sugestões, duas solicitações e um elogio.

A **Nacional de São Luís** ficou em quarto lugar, com oito mensagens recebidas. O número equivale a 11% das demandas. A estação computou somente elogios, foram oito no total. Com isso, foi a campeã em reconhecimento pelos ouvintes no período analisado.

Em quinto lugar, a **Nacional AM de Brasília** recebeu, nos meses de março e abril de 2024, cinco mensagens (7% do total), sendo três reclamações e duas solicitações. A emissora não registrou elogios nem sugestões.

A **Nacional do Recife** ficou com a sexta colocação com três mensagens recebidas, representando 4% do total. Foram computadas uma solicitação, uma reclamação e uma sugestão.

A **Nacional de São Paulo** recebeu apenas uma reclamação no segundo bimestre de 2024. A **Nacional do Alto Solimões** não recebeu nenhuma mensagem dos cidadãos que entraram em contato com a **Ouvidoria** no período analisado.

MAR/ABR 2024						
Rádios Nacional	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
Rádio Nacional da Amazônia	3	3	32	0	38	50%
Rádio Nacional Rio de Janeiro	2	5	4	1	12	16%
Rádio Nacional FM Brasília	1	0	2	6	9	12%
Rádio Nacional São Luís	8	0	0	0	8	11%
Rádio Nacional AM Brasília	0	3	2	0	5	7%
Rádio Nacional Recife	0	1	1	1	3	4%
Rádio Nacional São Paulo	0	1	0	0	1	1%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0%
Total	14	13	41	8	76	100%

Solicitação

As emissoras da **Nacional** receberam 41 solicitações no período – número exatamente igual ao registrado no mesmo bimestre de 2023. As solicitações responderam por 53,9% de todas as manifestações direcionadas às emissoras da **Nacional**.

A **Nacional da Amazônia** recebeu 78% dessas demandas: 32 solicitações. Dessas, 26 mensagens foram pedidos de cartões QSL por radioamadores de diferentes países, como Colômbia, Polônia, México, Estados Unidos, Alemanha, Itália e Paquistão. Entre as outras seis solicitações, cinco pedem o retorno do locutor José Nery aos microfones da emissora.

A **Nacional do Rio de Janeiro** recebeu quatro solicitações no período analisado. Os pedidos são relacionados à disponibilização do *Memória Nacional* na internet e pedidos de retorno das radionovelas.

A **Nacional FM de Brasília** e a **Nacional AM de Brasília** computaram duas solicitações cada e a **Nacional de Recife**, uma. Os pedidos incluem solicitações de arquivos de acervo e solicitações de providências para ouvir as emissoras por dispositivos na internet, como a Alexa.

Protocolo nº 00112.000997/2024-16

Solicitação de cartão QSL pela recepção da Rádio Nacional da Amazônia, em 03/04/2024, desde o Paquistão.

Protocolo nº 00112.000940/2024-17

Solicitação de cartão QSL pela recepção da Rádio Nacional da Amazônia, desde a Finlândia.

Protocolo nº 00112.000908/2024-31

Solicitação de cartão QSL pela recepção da Rádio Nacional da Amazônia, em 14/04/2024, desde o Japão.

Resposta

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.

Protocolo nº 00112.000792/2024-31

Sou de Sena Madureira, Acre. Manda um "alô" para minha esposa e meu pequeno filho. Sou muito fã do programa *Eu de Cá, Você de Lá*.

Resposta

A Gerência da emissora informa que será enviado o recado. Ficamos muito felizes em saber que você é fã do programa, é um prazer ter você nos acompanhando.



Para o radioamador, o cartão QSL é a confirmação da recepção de sinal de uma emissora de rádio ou televisão e significa "Confirmo o recebimento de sua transmissão". O nome tem origem no Código Internacional Q, um sistema padronizado de comunicação de código de três letras, todas começando com a letra Q. Inicialmente foi adotado internacionalmente por Forças Armadas em transmissões de rádio.

Protocolo nº 00112.000936/2024-59

Queremos o locutor José Nery na Rádio Nacional da Amazônia. Ele é um excelente locutor. Precisamos dele no Ponto de Encontro e no Eu de Cá, Você de Lá.

Protocolo nº 00112.000913/2024-44

Ouvinte pede a volta do apresentador José Nery ao programa Ponto de Encontro.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que o apresentador José Nery se aposentou, depois de décadas colaborando com nossa emissora. Agradecemos o carinho com o profissional e esperamos seguir com sua sintonia na nossa programação.

Protocolo nº 00112.000812/2024-73

Informo que a edição do Memória Nacional, veiculada em 31 de março, ainda não está no site. Aguardarei atentamente a postagem do arquivo.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que o episódio do dia 31/03 está publicado em [Memória Nacional destaca o Alô Daisy e entrevista com Elba Ramalho](#).



Protocolo nº 00112.000518/2024-61

Março é o mês das mudanças nas emissoras. Pena que nada muda. A Gerência da Nacional do RJ prometeu que as Radionovelas diárias estariam de volta. Queremos as antigas Radionovelas de volta. Não sou dessa época, mas radionovelas diárias é tudo de bom. Que 2024 seja o ano da volta das Radionovelas diárias.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que os meses de março e abril têm previsão de estreia das novas temporadas dos nossos programas semanais e a reformulação

dos programas diários, como já aconteceu com o “Tarde Nacional” e “É Tudo Brasil”. Explica também que o espaço fixo na programação para o acervo da Rádio Nacional é o programa “Memória Nacional”, aos domingos, às 22h. No momento, não há novas obras para apresentar diariamente, mas o projeto segue no planejamento e espera trazer novamente as radionovelas para a programação diária.



Protocolo nº 00112.000953/2024-96

Há algum tempo tenho tentado ouvir a Rádio Nacional AM de Brasília pela Alexa, mas não consigo. Embora a transmissão pela internet nos aplicativos ocorra normalmente, no dispositivo não consigo. Como devo proceder?

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que no momento, a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) não possui um canal oficial na Alexa. Embora nosso sinal possa ser reproduzido em algumas plataformas, não temos controle direto sobre esses serviços.

Elogio

Os elogios foram o segundo tipo de demandas mais recebidas entre os meses de março e abril de 2024. Ao todo, foram 14 mensagens, número exatamente igual ao registrado no mesmo período do ano anterior.

Com oito mensagens, a **Nacional de São Luís** foi a emissora mais elogiada ao longo desse período. Os ouvintes comemoraram a contratação do locutor César Roberto, que retorna à emissora para comandar, desta vez, o programa *Tarde Nacional*.

A segunda emissora mais elogiada foi a **Nacional da Amazônia**, com três elogios. As manifestações exaltam a programação musical da emissora e programas da grade como o *Mosaico* e o *Viva Maria*.

A **Nacional do Rio de Janeiro** recebeu dois elogios. Em um deles, o ouvinte elogiou a resposta que recebeu após uma reclamação. Além de ter o pedido atendido, os locutores ainda informaram no ar que o erro apontado pelo ouvinte havia sido resolvido. O cidadão se sentiu acolhido e fez questão de enviar um elogio.

A **FM de Brasília** recebeu um elogio ao longo do segundo bimestre de 2024. A exaltação foi feita ao programa *É Tudo Brasil*.

Protocolo nº 00112.000674/2024-22

A Nacional FM está de parabéns com a escolha acertadíssima do nosso sensacional locutor César Roberto! Parabéns a todos!

Protocolo nº 00112.000675/2024-77

Excelência no Rádio! Estamos todos de parabéns por poder contar com a competência, carisma, leveza de vida e, sobretudo, o conhecimento de César Roberto, de quem sou fã há muito tempo!

Protocolo nº 00112.000677/2024-66

Gostaria de fazer um elogio ao locutor César Roberto e à Rádio Nacional. Conheço o trabalho do César desde a década de 1970. Sempre com muita versatilidade e eloquência. Fez muito sucesso, conquistando inúmeros fãs. Além de locutor, é compositor e músico, de muito bom gosto, dando enfoque à MPB e aos cantores e compositores maranhenses. Salve César! Fazendo mais um belo trabalho na radiofonia.

Protocolo nº 00112.000678/2024-19

Gostaria de parabenizar a Rádio Nacional pela iniciativa de trazer o César Roberto para os seus quadros. Com um público numeroso, cativo e fiel, César é seguramente (há várias décadas) a maior referência do rádio maranhense, transitando com rara desenvoltura por estilos musicais, faixas etárias e camadas sociais. As tardes de São Luís estão muito mais alegres e festivas. E estamos todos mais felizes com essa nova opção de sintonia.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.001040/2024-97

Ouvi o programa Mosaico com a Tetê Espíndola e adorei. Parabéns.

Protocolo nº 00112.000478/2024-58

Parabéns pela Rádio Nacional da Amazônia! Que interessante saber desse complexo. Adorei a reportagem, como radioamador. Parabéns a todos que trabalham e mantêm um complexo de comunicação como esse.



Protocolo nº 00112.000928/2024-11

Gostaria de parabenizar os profissionais da Rádio Nacional do RJ e da EBC, que leram a minha reclamação no Revista Rio, ao vivo, e consertaram a aba "Participe dos programas", no site das Rádios EBC. Anteriormente, o número de celular da Rádio Nacional RJ não era informado.

Reclamação

As reclamações somaram 13 mensagens ao longo dos meses de março e abril deste ano. Alta de 18,2% em relação ao do mesmo período de 2023, quando foram recepcionadas 11 reclamações.



A emissora que recebeu mais queixas foi a **Nacional do Rio de Janeiro**, com cinco mensagens. O assunto mais frequente é relacionado ao programa *Memória Nacional*, com reclamações sobre a publicação dos arquivos na internet e cortes nos áudios.

A **Nacional da Amazônia** e a **Nacional AM de Brasília** receberam três reclamações cada. Na **Amazônia**, os ouvintes relatam insatisfações com falhas de sinal, queixam-se da saída do locutor José Nery da emissora e ainda sobre a extinção da segunda edição do programa *Ponto de Encontro*. Já as reclamações relacionadas a **AM de Brasília** são direcionadas a uma matéria jornalística veiculada na emissora, ao uso de linguagem neutra no programa *Viva Maria* e ao corte de músicas antes do final durante a programação.

A **Nacional do Recife** e a **Nacional de São Paulo** receberam uma reclamação cada no período analisado.

Protocolo nº 00112.001006/2024-12

Ouvinte reclama que não foi postado, no site do Memória Nacional, o episódio do último domingo, dia 21/04. Reclama também do áudio das edições de O Grande Teatro e pede para que seja disponibilizado sem cortes. Considera que a emissora está mal gerida e reiterou que vai levar o caso ao Ministério Público. (Campinas/SP)

Protocolo nº 00112.000939/2024-92

Ouvinte reclama que o áudio das radionovelas Teatro de Mistério, Central de Polícia e Grande Teatro são cortados no início, causando prejuízo à compreensão. Ele também alega que as edições são editadas, o que é proibido por lei. O ouvinte pede que os as edições sejam exibidas na íntegra, caso contrário, fará denúncia ao Ministério Público Federal. (Campinas/SP)

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece por compartilhar sua preocupação e entende a importância de oferecer uma experiência auditiva de qualidade aos ouvintes.

Quanto aos cortes no início dos áudios das radionovelas, esclarece que algumas edições são feitas para garantir a melhor experiência possível. A Gerência respeita e agradece sua preocupação e levará o seu feedback em consideração. Sobre a referência à legislação, a área informa que está comprometida em cumprir todas as regulamentações pertinentes. Agradecemos novamente por seus comentários e esperamos continuar a fornecer conteúdo que você aprecie.

Protocolo nº 00112.000897/2024-90

Ouvinte solicita a volta de José Nery e de Moreirinha. Considera-os apresentadores de extrema importância para as pessoas que ouvem a Rádio Nacional da Amazônia.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que o apresentador José Nery se aposentou, depois de décadas colaborando com nossa emissora. Agradecemos o carinho com o profissional e esperamos seguir com sua sintonia na nossa programação.

Protocolo nº 00112.000813/2024-18

Ouvinte de Mirador/MA reclama da extinção da segunda edição do programa Ponto de Encontro, com José Nery. Diz ainda que os pedidos de música não são atendidos.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que o apresentador José Nery se aposentou e o programa Ponto de Encontro segue no ar de segunda a domingo de 10h às 12h. Sobre os pedidos musicais, a gerência informa que a emissora procura atender a maior parte diariamente, no entanto, muitas músicas não fazem parte do catálogo disponível e precisam ser incluídas corretamente na programação, para gerar direito autoral aos seus compositores e intérpretes.

Protocolo nº 00112.000870/2024-05

Hoje cedo a Nacional da Amazônia estava sendo encoberta por uma rádio da China. Durante a hora do almoço o sinal da rádio continuou muito fraco. (Serra Negra/SP)



Foto: Rafa Neddermeyer/Agência Brasil

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio agradece por entrar em contato e por compartilhar sua experiência de recepção da rádio em Ondas Curtas (OC) na frequência de 11.780 kHz. Lamentamos pelos inconvenientes causados pela interferência de outra estação de rádio, especialmente durante o horário do meio-dia. No período diurno, as condições de propagação do sinal podem variar, o que pode influenciar na qualidade da recepção, tornando-a mais suscetível a interferências. Estamos constantemente monitorando e avaliando as condições de transmissão para garantir a melhor experiência possível para nossos ouvintes, tentando minimizar as interferências e melhorar a qualidade do sinal em todo território nacional como também em outros países, especialmente durante o dia.

Protocolo nº 00112.000869/2024-72

Gostaria de saber por que constantemente vocês cortam a canção que está tocando. Não deixam terminar, e entra um comercial da própria rádio. Ou interrompem quando está começando. Qual o problema do sonoplasta da rádio? Gosto da seleção musical, mas às vezes passo um tempo sem escutá-la, porque me irrita esse fenômeno.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios solicita sua localidade (nome do município e estado) e qual a Rádio Nacional escuta. Aguardamos as informações para dar continuidade a seu atendimento.

Protocolo nº 00112.000500/2024-60

São totalmente descabidas as opiniões da apresentadora do programa Viva Maria. A incitação ao ódio, com o tema referente à ideologia de gênero. Em discussão: a palavra “todos”, usada pelo presidente de outra nação, no caso, a Argentina. Que falta de criatividade e apelação. Não sei qual a formação desta profissional, mas certamente não estudou uma gramática da língua portuguesa que tenha o “todes”.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece por compartilhar suas preocupações em relação ao programa Viva Maria e pela oportunidade de esclarecer alguns pontos importantes levantados em sua reclamação.

Destaca que vivemos em uma democracia, na qual o debate de ideias e a expressão de opiniões diversas são fundamentais para o progresso social e político e explica que o programa Viva Maria é um espaço para discussões significativas sobre questões que afetam nossa sociedade. A liberdade de expressão é um princípio fundamental neste contexto. A Gerência entende sua preocupação em relação à abordagem do tema da ideologia de gênero e sua percepção de incitação ao ódio. No entanto, é importante esclarecer que o programa não tem a in-

tenção de promover o ódio, mas sim de fornecer meio para reflexões e debates construtivos sobre questões sociais e políticas relevantes. Com relação à sua crítica sobre a falta de criatividade e apelação à população ouvinte, gostaríamos de enfatizar que o programa busca oferecer uma variedade de perspectivas e análises sobre os temas discutidos, respeitando sempre a diversidade de opiniões e experiências dos nossos ouvintes. Quanto ao uso da linguagem neutra e ao conceito de gênero, é importante reconhecer que são questões complexas e multifacetadas que merecem ser discutidas com seriedade e respeito. A linguagem neutra e o conceito de gênero têm sido objeto de debates acalorados em diversos contextos. Nesse sentido, o programa Viva Maria é um espaço para explorar essas questões de forma aberta e inclusiva. Por fim, reiteramos nosso compromisso em promover o diálogo democrático e o respeito mútuo em todas as discussões realizadas no programa Viva Maria. Agradecemos novamente por compartilhar suas preocupações e esperamos continuar contando com sua audiência e participação ativa no futuro.

Sugestão

As oito sugestões recebidas no período analisado neste relatório representam 10,5% das mensagens direcionadas às emissoras da marca **Nacional**. Houve crescimento de 14,3% em relação ao mesmo bimestre de 2023, quando foram recebidas sete mensagens.

A campeã absoluta em recebimento de sugestões foi a **Nacional FM de Brasília**, com seis mensagens. As demandas incluem pedidos de expansão de **Rádios da EBC** para novas cidades e sugestões acerca do horário dos programas jornalísticos.

As rádios **Nacional do Rio de Janeiro** e **Nacional de Recife** receberam uma sugestão cada.

Protocolo nº 00112.000912/2024-08

Paulínia/SP é sede da maior refinaria nacional e merece uma emissora EBC, em 92.9 FM.

Protocolo nº 00112.000914/2024-99

Por que distribuíram canais para cidades sem ligação com o governo federal e deixam Paulínia/SP de fora?

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 de Rádio em todas as localidades do País, especialmente por meio da expansão da Rede Nacional de Comunicação Pública. Aproveitamos a oportunidade para disponibilizar ao ouvinte também outras formas de acesso aos nossos conteúdos: WebRádios EBC - radios.ebc.com.br/aovivo. Rádios EBC: aplicativo gratuito, disponível para smartphone com sistema Android e iOS.



Protocolo nº 00112.001043/2024-21

Venho manifestar minha sugestão que é a volta da programação jornalística da Rádio Nacional, transmitida na parte da manhã ou parte da tarde até 2020. Está fazendo muita falta.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que a programação da Rádio Nacional não sofreu nenhuma modificação nas faixas de jornalismo nas emissoras. É possível acompanhar a grade de programação e ouvir as rádios pelo site radionacional.ebc.com.br.

Protocolo nº 00112.000956/2024-20

Eu escuto muito a Rádio Nacional através do site, no computador do meu trabalho, e faço a escolha da Nacional FM de Brasília. Mas moro na cidade do Recife e percebo que a programação local é muito diferente da que eu escuto on-line. Então, gostaria de perguntar qual é realmente a frequência da Rádio Nacional no Recife/PE? Sempre coloco na 87,1. Acho a programação musical de Brasília muito melhor! Mas gosto muito das entrevistas, do espaço que é dado para novos artistas e artistas locais, de qualquer região. Percebo que há muitos artistas indígenas e tenho fascinação por essas pessoas, que carregam uma riqueza cultural enorme. A Rádio Nacional é uma rádio excelente! Precisávamos de vocês, mas a programação musical, aqui do Recife, pode melhorar muito!

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que a programação da Rádio Nacional FM 87,1 de Recife segue a programação de rede da Rádio Nacional FM de Brasília. Como a emissora de Brasília é mais antiga, possui maior quantidade de programas locais, o que ainda não foi possível desenvolver com a nova emissora em Recife, pois ela opera em fase experimental.

The screenshot shows the EBC website interface. At the top, there is a navigation bar with the EBC logo and links for 'Agências', 'TV', 'Rádios', 'Agência Brasil', 'TV Brasil', 'Rádio Nacional', and 'Rádio MEC'. Below this is a secondary navigation bar with 'Rádios' highlighted, followed by 'Programação', 'Programas', 'Últimas', 'Prêmio Rádio MEC', 'Festival Rádio Nacional', and 'Ao vivo'. A search bar is located on the right. The main content area features a large purple header for 'Rádio Nacional FM de Brasília' with the frequency '96.1 MHz'. To the right of the header are social media icons and a 'Ouça ao vivo' button. Below the header is a large image of a man wearing a cap and speaking into a microphone. Underneath the image is a caption: 'De Nova Iorque para Brasília. Músico norte-americano Dani Assis visita os estúdios da Nacional FM'. To the right of the image is a 'Participe dos programas' button and a 'Grade de programação' button. Below these is a smaller image of a person in traditional Indigenous attire, with a caption: 'Rádio Criolina. Confira o último álbum de Alok, "O Futuro é Ancestral"'. A blue arrow points to the 'Rádios' menu item in the top navigation bar.

Protocolo nº 00112.000770/2024-71

Programa Memória Nacional. Em primeiro lugar, gostei da edição dedicada ao cantor Moraes Moreira, com uma entrevista completa do programa Música Brasileira Especial, apresentado por Darcy Marcelo, de 1980. Escrevo para pedir que recriem a primeira parte do episódio Piadas do Manduca. O episódio sobre o jantar. Peço, também, edições do programa Em dia com o Brasil, produzido e apresentado por Giuseppe Ghiaroni. Também escrevo para pedir que exibam uma edição, na íntegra, do Marlene Total. Para encerrar, gostaria de saber se vocês possuem edições do programa Romance da Eternidade, veiculado pela Nacional na década de 1960. Peço que exibam também.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece seu contato e por compartilhar seu interesse em programas memoráveis da EBC. Suas sugestões são extremamente valiosas para nós, pois nos ajudam a entender melhor o que nosso público deseja ver em nossas programações. Vamos encaminhar suas sugestões para a equipe responsável pelo programa Memória Nacional. Eles ficarão felizes em receber suas ideias e trabalhar para atender às suas expectativas da melhor maneira possível. Quanto aos programas específicos que você mencionou, vamos verificar a disponibilidade dos arquivos e, caso estejam acessíveis, faremos o esforço para incluí-los em futuras edições do Memória Nacional. Agradecemos novamente seu contato e por seu interesse em nossa programação histórica. Se tiver mais alguma sugestão ou pedido, não hesite em nos contatar.



Foto:Tânia Rêgo/Agência Brasil

Mapeamento das Contribuições

O assunto mais recorrente nas manifestações dos ouvintes da **Nacional** no segundo bimestre de 2024 foi Marketing, negócios e serviços, com 43,42%, seguido por Conteúdo de Entretenimento, com 35,53%, das manifestações. Grade de programação e Conteúdo Jornalístico obtiveram 6,58% das mensagens, cada, e Sinal/ sintonização, 5,26%. Conteúdo Esportivo e Outros Conteúdos receberam 1,32% das demandas cada um.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Marketing, negócios e serviços	33	43,42%
Conteúdo de entretenimento	27	35,53%
Grade de programação	5	6,58%
Conteúdo jornalístico	5	6,58%
Sinal/sintonização	4	5,26%
Conteúdo esportivo	1	1,32%
Outros conteúdos	1	1,32%
Total	76	100%

Os subassuntos mais citados foram demandas direcionadas à Central do Ouvinte, com 35,53% das mensagens; seguido por Oferta de conteúdo/serviço, com 23,68% das participações do público. Qualidade do conteúdo/ serviço obteve 22,37% das manifestações. Portal somou 5,26% das mensagens, Disponibilização de conteúdo, 3,95% e Expansão de Cobertura, 2,63%. Acervo registrou 2,63% das mensagens seguido por Sinal Aberto, Horário e Reprise com 1,32% cada.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Central do Ouvinte	27	35,53%
Oferta de conteúdo/serviço	18	23,68%
Qualidade do conteúdo/serviço	17	22,37%
Portal	4	5,26%
Disponibilização de conteúdo	3	3,95%
Expansão de cobertura	2	2,63%
Acervo	2	2,63%
Sinal aberto	1	1,32%
Horário	1	1,32%
Reprise	1	1,32%
Total	76	100%

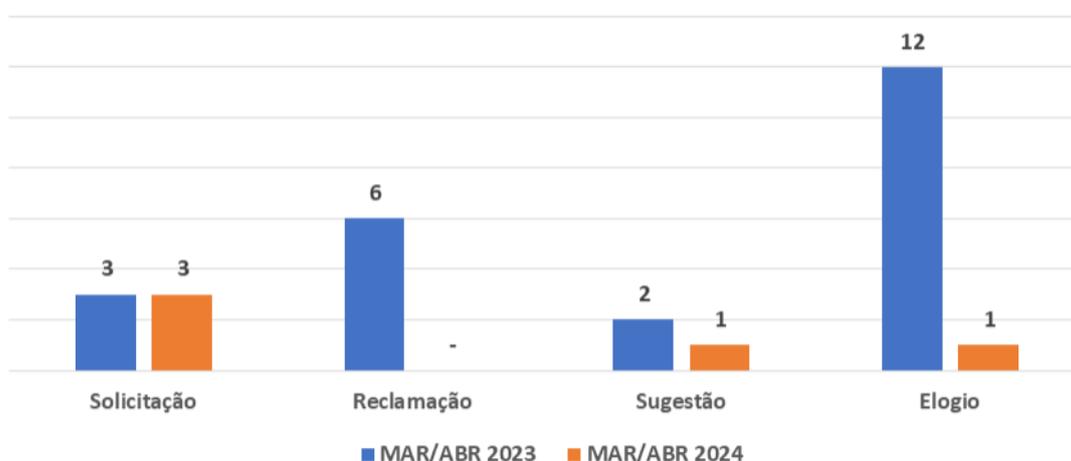
Rádio MEC

Nos dois primeiros meses de 2024, os ouvintes das **Rádios MEC** enviaram à **Ouvidoria** cinco manifestações. Uma diminuição de 78,3% em relação ao mesmo período de 2023, quando foram recebidas 23 contribuições.

Os ouvintes que entraram em contato com a **Ouvidoria** enviaram três solicitações, uma sugestão e um elogio. Não foram registradas reclamações no período.

Tipo de manifestação	Março/Abril 2023		Março/Abril 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	3	13%	3	60%	0%
Reclamação	6	26,1%	-	0%	-100%
Sugestão	2	8,7%	1	20%	-50%
Elogio	12	52,2%	1	20%	-91,7%
Total	23	100%	5	100%	-78,3%

Manifestações Rádio - 2º bimestre 2023 x 2024



A **MEC AM do Rio de Janeiro** foi a emissora que recebeu o maior número de manifestações, 80% do total de mensagens destinadas às **MEC**. Foram ao todo quatro manifestações, sendo duas solicitações, um elogio e uma sugestão.

A **MEC FM do Rio de Janeiro** recebeu apenas uma solicitação. As demais emissoras da MEC não receberam mensagens entre os meses de março e abril.

Rádios MEC	Março/Abril 2024					Total	%
	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão			
Rádio MEC AM RJ	1	0	2	1	4	80%	
Rádio MEC FM RJ	0	0	1	0	1	20%	
Rádio MEC FM BH	0	0	0	0	0	0%	
Rádio MEC FM BSB	0	0	0	0	0	0%	
Total	1	0	3	1	5	100%	

Solicitação

As **Rádios MEC** receberam ao longo dos meses de março e abril três solicitações. Número exatamente igual ao registrado no mesmo período do ano anterior.

A emissora que mais recebeu solicitações foi a **MEC AM do Rio de Janeiro**, com duas mensagens: um pedido de cartão QSL para confirmação da escuta da **Rádio MEC**, por um ouvinte da Finlândia, e uma solicitação de arquivos para um trabalho acadêmico.

A rádio **MEC FM do Rio de Janeiro** recebeu uma mensagem pedindo a expansão de sinal para São Paulo.

Protocolo nº 00112.000584/2024-31

Solicitação de cartão QSL pela recepção da MEC AM no dia 20/10/2023 na Finlândia.

Resposta

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.



Protocolo nº 00112.000926/2024-13

Estou no meu último ano da Universidade Presbiteriana Mackenzie, onde faço o curso de Jornalismo. Meu Trabalho de Conclusão de Curso é A influência do rádio na preservação da cultura e tradição entre os idosos. O objetivo principal desta pesquisa é lançar um olhar reflexivo na história da rádio com radialistas, especialistas e ouvintes. Considerando a importância histórica e cultural da Rádio MEC, como a primeira rádio do Brasil, e seu compromisso em oferecer programação de qualidade para diversos públicos, gostaria de solicitar a possibilidade de uma gravação para meu TCC. A ideia seria capturar alguns insights valiosos sobre como a Rádio MEC contribui para a preservação da cultura e tradição entre os ouvintes mais velhos.

Resposta

A Gerência Executiva da emissora diz que é inspirador ver seu interesse em explorar a influência do rádio na preservação da cultura e tradição. Estamos muito interessados em colaborar com seu trabalho e fornecer insights sobre o papel da Rádio MEC nesse contexto histórico e cultural tão importante. Acreditamos que essa parceria pode enriquecer significativamente sua pesquisa. Para prosseguirmos, gostaríamos de receber mais informações sobre como você planeja conduzir a gravação para o seu TCC. Seria possível enviar um roteiro ou detalhes sobre o formato da entrevista ou gravação que você gostaria de realizar? Além disso, seria útil entender melhor o cronograma do seu projeto para que possamos alinhar nossas disponibilidades. Por favor, sinta-se à vontade para discutir qualquer detalhe adicional ou ajuste necessário para a colaboração.

Protocolo nº 00112.000695/2024-48

Existe a possibilidade de enviar a programação da Rádio MEC FM para São Paulo, em FM? Pelo app não tem som adequado.

Resposta

A Gerência Executiva de Engenharia informa que essa possibilidade está sob análise. As equipes técnica e de negócios estão avaliando todos os aspectos necessários para viabilizar a instalação de maneira eficaz e sustentável. Embora ainda não seja possível fornecer um cronograma definitivo, estamos trabalhando para tornar isso uma realidade. Quanto ao aplicativo, estamos cientes da importância de oferecer uma experiência de alta qualidade para todos os nossos ouvintes. Por isso, dedicamos esforços significativos para melhorar tanto a qualidade do sinal quanto a funcionalidade e a usabilidade do app Rádios EBC. Estamos empenhados em garantir que a música e os conteúdos da MEC FM estejam disponíveis com a maior qualidade e disponibilidade possíveis.

Sugestão

Em março e abril, as emissoras da **MEC** receberam apenas uma sugestão destinada à **MEC AM do Rio de Janeiro**. Queda de 50% em relação ao mesmo período de 2023, quando foram registradas duas sugestões. No pedido recebido, o ouvinte sugeriu o retorno da programação noturna da **MEC AM**.

Protocolo nº 00112.000635/2024-25

A Rádio MEC AM é, em minha opinião, a melhor rádio do Rio de Janeiro. A programação era excelente no final de noite e início da madrugada. Entretanto, há algum tempo, essa programação foi descontinuada e a MEC AM passou a transmitir a mesma programação da MEC FM. Com as duas transmitindo a mesma programação no final da noite, ficamos privados de optar. Assim, minha sugestão é que a excelente programação de fim de noite da MEC AM seja restabelecida. Sem essa programação, as nossas noites ficam "mais pobres". Espero ansiosamente que minha sugestão seja aceita. Tenho certeza de que muitos ouvintes que apreciam a boa música ficarão agradecidos. (Niterói/RJ)

Resposta

A Gerência Executiva da emissora agradece imensamente por compartilhar suas observações e sugestões sobre a programação da Rádio MEC AM Rio 800 KHz. É muito importante para nós receber o feedback de nossos ouvintes, especialmente quando se trata de melhorar nossa oferta de conteúdo. Informamos que a Rádio MEC AM Rio segue a programação de Rede da Rádio MEC, falando pelo AM localmente durante o dia para a cidade e durante a noite e na madrugada para o interior. Sua sugestão é extremamente valiosa e será encaminhada para nossa equipe responsável pela programação. Estamos comprometidos em analisar todas as sugestões cuidadosamente para garantir que possamos proporcionar a melhor experiência radiofônica possível para nossa audiência.

Elogio

A **Ouvidoria da EBC** recebeu no segundo bimestre de 2024 um elogio destinado às emissoras da **MEC**. Queda de 91,7% em relação ao mesmo período de 2023, quando foram recebidos 12 elogios.

O ouvinte entrou em contato com a empresa para exaltar a programação matutina veiculada pela **MEC AM do Rio de Janeiro**.

Protocolo nº 00112.000623/2024-09

É sempre um enorme prazer acordar às 5h só para ouvir os comentários e a programação do saudoso Nelson Tolipan. Ainda, o melhor programa de jazz do Brasil!

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!

Mapeamento das Contribuições

Os assuntos mais recorrentes nas manifestações dos ouvintes das **Rádios MEC** deste bimestre foram Marketing, negócios e serviços, com 40% das mensagens; seguido por Grade de Programação, Sinal/Sintonização e Conteúdo de Entretenimento, com 20% cada.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Marketing, negócios e serviços	2	40%
Grade de programação	1	20%
Sinal/sintonização	1	20%
Conteúdo de entretenimento	1	20%
Total	5	100%

Os subassuntos mais citados foram demandas direcionadas à Oferta de Conteúdo/serviço, com 40% delas. Qualidade do conteúdo/serviço, Central do Ouvinte e Expansão de Cobertura obtiveram 20%, cada.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Oferta de conteúdo/serviço	2	40%
Qualidade do conteúdo/serviço	1	20%
Central do Ouvinte	1	20%
Expansão de cobertura	1	20%
Total	5	100%



Agência Brasil



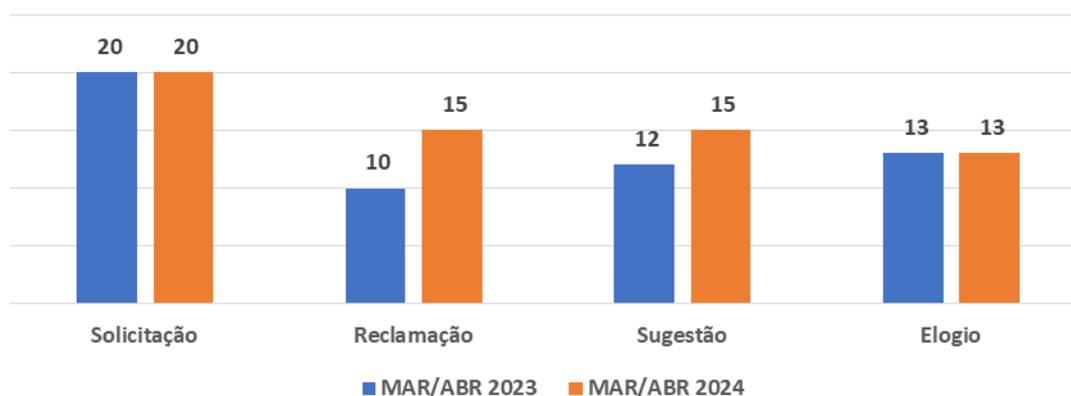
Durante o segundo bimestre de 2024, houve aumento de 14,5% no número de mensagens recebidas pela **Ouvidoria**, direcionadas à **Agência Brasil**, em comparação com o mesmo bimestre do ano anterior, totalizando 63 manifestações. Em 2023, a **Ouvidoria** atendeu a 55 manifestações.

As solicitações representaram o maior volume de mensagens, com 20 processos. O número é igual ao registrado no mesmo período de 2023. Em seguida, aparecem as reclamações e sugestões com 15 manifestações cada, representando aumento de 50% e 25%, respectivamente, em comparação com o ano anterior.

Estáveis em relação ao ano anterior, com 13 demandas, os elogios foram as manifestações menos numerosas no período.

Tipo de manifestação	Março/Abril 2023		Março/Abril 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	20	36,4%	20	31,7%	0%
Reclamação	10	18,2%	15	23,8%	50%
Sugestão	12	21,8%	15	23,8%	25%
Elogio	13	23,6%	13	20,6%	0%
Total	55	100%	63	100%	14,5%

Manifestações Agência Brasil - 2º bimestre 2023 x 2024



Solicitação

As 20 solicitações (31,7%) enviadas pelos leitores da **Agência Brasil**, no período, apresentaram abordagens variadas. O número é exatamente igual ao registrado no mesmo período de 2023.

Do total, seis mensagens (30%) são de usuários que requisitaram fotos antigas do banco de imagens da **EBC** ou que desejavam utilizar imagens publicadas nas matérias em trabalhos autorais e acadêmicos, por exemplo, e pediram orientação legal para tal. Três manifestações (15%) são de pessoas que queriam reproduzir as matérias em *sites* próprios. Duas mensagens alertaram para erros ortográficos em textos da **Agência** (10%), duas solicitações pediam a exclusão de matérias em que os usuários são citados (10%) e dois leitores tinham dúvidas sobre o conteúdo de matérias (10%).

As mensagens únicas, que representam 10% cada, abordaram diversos assuntos. Uma delas tratava de cobrança recebida da Agência Reuters por reproduzir fotos vinculadas às matérias da **Agência Brasil**. Outra pedia a correção de informação em matéria. Houve também um usuário que queria saber o nome da ferramenta do leitor automático de texto utilizado pelo veículo. Por fim, um leitor demandou a inserção do *link* de um projeto do qual participava, que foi citado em matéria.

Protocolo nº 00112.000938/2024-48

Sou diagramador de livros e estou na dúvida se posso usar em meu trabalho as imagens da Galeria de fotos da Agência Brasil, dando o crédito aos fotógrafos.



Protocolo nº 00112.000474/2024-70

Sou professor do Instituto Federal Fluminense, estou fazendo uma pesquisa envolvendo modelagem hidrológica e mudanças climáticas na região de Petrópolis/RJ. Encontrei fotos muito boas da EBC na matéria [Professores criam Rede de Resiliência da Região Serrana](#). Estou escrevendo um artigo científico e gostaria de usar algumas imagens na contextualização da área de estudo, com a devida citação. Não sei bem como funciona a questão de direito autoral. Trata-se de um trabalho científico que não envolve nenhum tipo de lucro. Vocês poderiam me orientar?

Resposta

A Gerência Executiva de Imagem, Arte e Web informa que o material produzido pelos repórteres fotográficos da Agência Brasil pode ser utilizado 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. Para mais detalhes sugerimos consultar nossa [Carta de Serviços](#).



Protocolo nº 00112.000714/2024-36

Estou escrevendo para solicitar permissão para repostar notícias do site da Agência Brasil em meu próprio site. Estou desenvolvendo um portal noticioso e acredito que o conteúdo produzido pela Agência Brasil seria de grande valor para meus leitores. Gostaria de ter a oportunidade de compartilhar suas notícias, sempre citando o autor e fornecendo um link para o artigo original em cada postagem. Entendo a importância dos direitos autorais e estou comprometido em respeitar todas as diretrizes que vocês possam ter para a republicação do conteúdo.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital informa que os conteúdos (imagens e textos) produzidos pela Agência Brasil podem ser utilizados, para fins jornalísticos, com o devido crédito, preferencialmente com o nome do repórter, editor ou repórter fotográfico. Não há um modelo padrão de referência, mas é importante que a autoria seja de fácil identificação. A Gerência destaca que o conteúdo pode ser usado, mas ressalva que o trabalho não pode ter finalidade lucrativa. No caso de fins comerciais, é necessário entrar em contato com a Coordenação de Projetos Comerciais Customizados por meio do e-mail licenciamento@ebc.com.br. Acrescenta ainda que está fora dessa regra o material (fotos e textos) decorrente de acordos com agências parceiras internacionais, cuja reprodução depende de autorização do veículo de origem. O Acordo

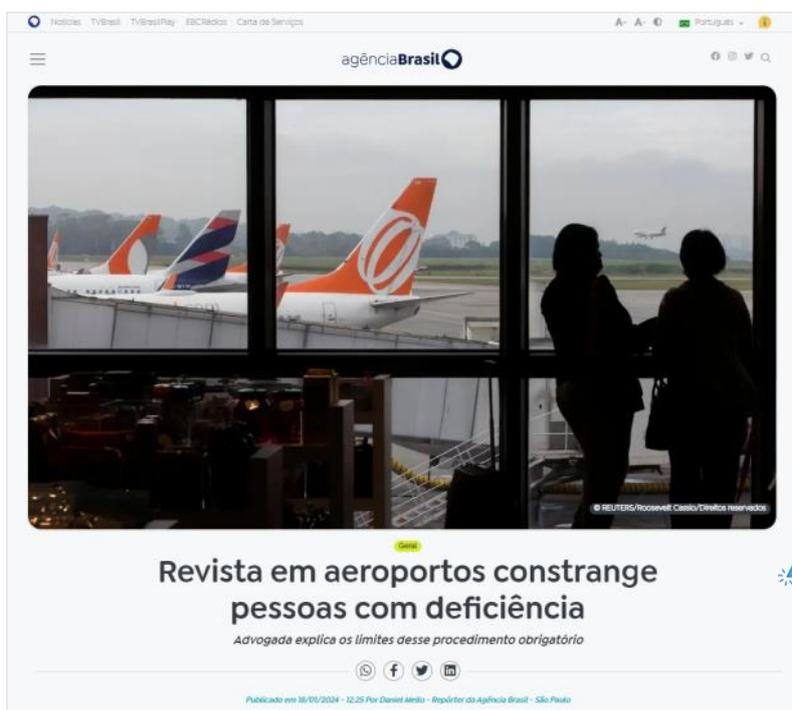
firmado entre a Agência Brasil e a Reuters, por exemplo, prevê apenas o uso de notícias e imagens, e não sua distribuição. Assim, para fazer uso de tais imagens e notícias, o assunto deve ser negociado diretamente com a Agência Reuters, autora e detentora da distribuição do material. Para deixar mais clara a restrição à republicação, por terceiros, de conteúdos reproduzidos de parceiros em seu site, a Agência Brasil passou a exibir a mensagem “A republicação de matérias e imagens de parceiros é proibida” para quem tenta copiá-los. No caso de matérias produzidas pela equipe da Agência Brasil, a mensagem apresentada é “A republicação é gratuita desde que citada a fonte”. Além da fonte, a Gerência solicita que o hiperlink também seja citado: geral (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/>) ou específico da matéria republicada. Além disso, com o objetivo de facilitar o diálogo com o público sobre esse assunto, a Ouvidoria atualizou a [Carta de Serviços da EBC](#) para mencionar tal impedimento.

Protocolo nº 00112.000711/2024-01

Desejo ajustar uma palavra na publicação [Revista em aeroportos constrange pessoas com deficiência](#), da Agência Brasil. Excelente matéria, mas as palavras são importantes. Sou surdocega, com hidrocefalia e doença rara. No quinto parágrafo, do tópico “Limites”, na terceira linha em que diz assim: “... pode passar uma pessoa surdocega...”. A palavra que busco ajustar é “surdo-cega”, que não leva hífen. Portanto, o correto seria “pessoa surdocega” As palavras são muito importantes para nós, pessoas surdocegas, pois carregam nossa identidade. O texto em si é muito pertinente!

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital também agradece a manifestação e informa que a notícia foi alterada de acordo com as observações do leitor, como pode ser observado em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2024-01/revista-em-aeroportos-constrange-pessoas-com-deficiencia>.



Protocolo nº 00112.000621/2024-10

A matéria *Trabalhadores nascidos em fevereiro recebem abono salarial nesta sexta* não diz que abono é esse. É do FGTS, do FAT, do INSS?

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital informa que a matéria explica, no primeiro intertítulo, o que é o abono salarial, como ele foi instituído e a origem dos recursos. Segue trecho: “Instituído pela Lei nº 7.998/90, o abono salarial equivale ao valor de no máximo um salário mínimo a ser pago conforme calendário anual estabelecido pelo Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador (Codefat) a trabalhadores que preenchem os requisitos previstos. A origem dos recursos para pagamento é do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT). A Caixa atua como agente pagador e cabe ao Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) a habilitação dos trabalhadores que têm direito ao benefício”.



Protocolo nº 00112.000686/2024-57

Gostaríamos de expressar nossa apreciação pelo conteúdo valioso que a Agência Brasil proporciona, os quais frequentemente compartilhamos em nosso site, devidamente creditado. Recentemente fomos abordados por uma agência, alegando representar os interesses da Reuters, solicitando valores consideráveis, em direitos autorais, pelo uso das imagens vinculadas às matérias. Gostaríamos de compreender se, mesmo tendo seguido os protocolos adequados de crédito, estamos sujeitos a essas cobranças de direitos autorais. Caso seja legítima a demanda e esteja dentro das prerrogativas contratuais, gostaríamos de explorar a possibilidade de obter uma licença para o uso contínuo das imagens.

Resposta

A Coordenação de Atendimento e Produção - Gerência de Negócios e Publicidade Legal orienta que entre em contato com a área de Licenciamento, setor responsável por apreciar o caso em questão, no e-mail: licenciamento@ebc.com.br.

Protocolo nº 00112.000933/2024-15

Notamos que em um artigo do site de vocês menciona o Mentalidades Matemáticas, um projeto, cujo site e estratégia estamos cuidando. Seria possível incluir um link para o site deles? Acredito que seria de extrema importância para o conteúdo a menção do site. [Segundo Festival Nacional de Matemática abre inscrições no Rio.](#)

Resposta

A Gerência Executiva de Planejamento, Reportagem e Edição informa que o link para o projeto Mentalidades Matemáticas foi inserido na [matéria](#).



Sugestão

As 15 sugestões recepcionadas no período representam 23,81% das demandas destinadas à **Agência Brasil**. Envio de pauta é assunto de 60% delas. São, geralmente, leitores que sugerem assuntos para as publicações seguintes ou querem pautar reportagens sobre produções próprias, como canções autorais ou audiobooks. 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.

Em 20% das mensagens (três), os usuários sugeriram a criação de *newsletter* e grupo de WhatsApp para envio das principais notícias do dia. Dois leitores (13,3%) pediram ainda correção no conteúdo e inserção de *links* para documentos referenciados nas notícias. Um outro leitor (6,67%) solicitou a destinação de espaço para comentários dos internautas nas matérias.

Protocolo nº 00112.000487/2024-49

Observando os preços de alimentos, percebo que, nos últimos meses, estão em uma escalada. Os problemas climáticos estão afetando a cadeia de abastecimento da agricultura. Sugiro aos órgãos competentes de comunicação com a sociedade que se atenham ao processo, que é de relevante importância para as pessoas, porque estamos falando de alimentação, e façam os devidos esclarecimentos, para que o assunto não fique sujeito a qualquer tipo de interpretação. Por exemplo, ser usado pela disputa política ideológica. Percebo que as pessoas estão confiantes no processo de melhora do ambiente no Brasil e da própria vida em vários aspectos.

Protocolo nº 00112.000660/2024-17

Sou MC Filósofo em Paraisópolis. Queria saber como faço para ter uma reportagem sobre a música funk aqui na comunidade, que salva meninos de periferia da vida do crime e cura depressão e ansiedade, através da música terapia.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.000851/2024-71

Leio com frequência e gosto muito da Agência Brasil. Venho sugerir que seja criada Newsletter diária e enviada para e-mails cadastrados de leitores (como eu) que desejam assinar.



Protocolo nº 00112.000533/2024-18

Sou leitor da Agência Brasil e me informo pelo portal, mas não são todos os dias que posso acessar o computador. Vocês poderiam criar um WhatsApp para podermos acessar as informações e enviar os links. Apenas no portal da Agência consegui informações sobre documentos para o imposto de renda. Fica aqui minha sugestão. Jornalismo de confiança e responsabilidade.

Resposta

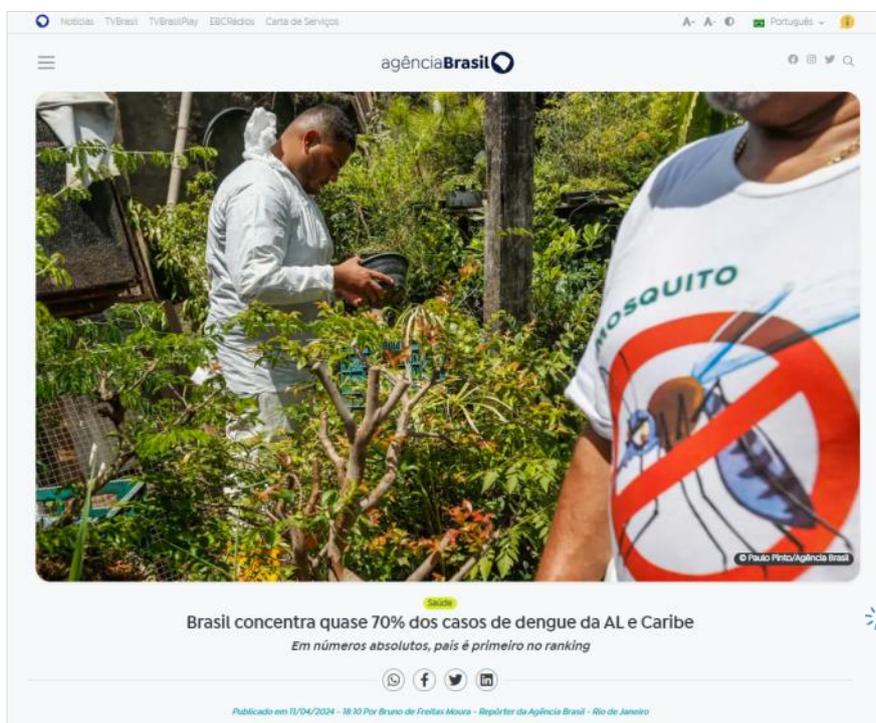
A Gerência de Jornalismo Digital informa que estão em estudo a produção e o envio de Newsletter com as notícias mais recentes publicadas no site, mas que, no momento, não há distribuição de mensagens via WhatsApp, Telegram ou por e-mail.

Protocolo nº 00112.000892/2024-67

Acredito que a reportagem *Brasil concentra quase 70% dos casos de dengue da AL e Caribe* tenha um erro de informação no trecho “Pelos números da Opas, o Paraguai tem índice de 2.540 casos por mil habitantes, enquanto o Brasil registra 1.816. No entanto, segundo o Ministério da Saúde brasileiro, a taxa de incidência é de 1.529 por grupo de mil pessoas”. No caso, seriam casos a cada 100 mil habitantes.

Resposta

A Gerência Executiva de Planejamento, Reportagem e Edição informa que a matéria foi alterada de acordo com a sugestão do leitor e pode ser conferida em agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2024-04/brasil-concentra-quase-70-dos-casos-de-dengue-da-al-e-caribe#:~:text=O%20grande%20aumento%20%C3%A9%20causado,Brasil%20%C3%A9%20primeiro%20no%20ranking.



Reclamação

As mensagens negativas do público da **Agência Brasil** somaram 15 registros e responderam por 23,8% do total de demandas do veículo. A maioria dos processos (80%) diz respeito a questionamentos, correções ou acréscimo de informação no conteúdo de matérias.

Protocolo nº 00112.000709/2024-23

Falta de cuidado ao divulgar um conteúdo. No primeiro parágrafo da postagem “A qualidade do ar na capital de Rondônia, Boa Vista, permanece no nível considerado péssimo, segundo o monitoramento da Plataforma Selva da Universidade Estadual do Amazonas (UEA)”. Boa Vista é a capital do estado de Roraima.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital pede desculpas pelo erro e informa que a notícia foi corrigida, de acordo com a observação do leitor. Um aviso da atualização foi inserido ao final do texto, como pode ser conferido em [Após nuvem de fumaça, qualidade do ar segue péssima em Boa Vista](#).

Protocolo nº 00112.001033/2024-95

Em relação ao título da matéria [Museu Nacional recebe doação de manto tupinambá do século 17](#), de qual região da Dinamarca são os Tupinambás? Não sendo esse povo oriundo da Dinamarca, acredito que os termos técnicos “recuperação”, “repatriação” ou “restituição” teriam mais a dizer do que o termo escolhido, “doação”.

Resposta

A Gerência Executiva de Planejamento, Reportagem e Edição esclarece que a matéria explica a repatriação e que concorda que o título deve expressar melhor o contexto histórico e político. Por isso, acata a sugestão e altera o título, que pode ser conferido em agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2023-06/museu-nacional-repatria-manto-tupinamba-que-estava-na-dinamarca.



Protocolo nº 00112.000993/2024-38

A reportagem, da Agência Brasil, [De 71 países ou blocos, apenas 2 e UE não criminalizam desinformação](#) é um exemplo de manipulação estatística. Dois países + UE = 29 países. Ou seja, dos 71 analisados, quase 41% não têm leis contra desinformação. Seria muito importante fazer uma correção e dar o tom apropriado à cobertura. É claro que o Congresso tem um posicionamento político e parece favorável à construção de um PL contra as fake news, mas esse tipo de manipulação é indevido e também pode ser considerado notícia falsa.

Resposta



A Gerência Executiva de Planejamento, Reportagem e Edição informa que os dados do título da matéria em questão são fiéis à pesquisa que consta na reportagem, portanto não há manipulação estatística. A área explica que, no estudo, a abordagem leva em conta países e blocos de forma separada. No entanto, para dimensionar melhor a amostra, acrescentou no corpo do texto a seguinte frase: “A amostra analisada corresponde a 97 países, levando em conta que a União Europeia reúne 27 estados-membros. Ou seja, 32%

dos países analisados na pesquisa não criminalizam a desinformação”. A matéria pode ser acessada em agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2024-04/de-71-paises-ou-blocos-apenas-2-e-ue-nao-criminalizam-desinformacao.

Elogio

Os elogios recebidos no período representam 20,6% das contribuições do público destinadas à **Agência Brasil**. Os treze leitores que se manifestaram, de forma geral, destacam a qualidade do conteúdo, bem como ressaltam a ausência de publicidade e a prestação de serviços como aspectos positivos do trabalho oferecido ao cidadão.

Protocolo nº 00112.000832/2024-44

Parabéns pela iniciativa de divulgar a eclipse total que acontecerá dia 08/Abril/24. Vi os cuidados a serem tomados com a visão, além de informar sobre as próximas eclipses totais que ocorrerão no Brasil nos próximos anos. As escolas deveriam levar essas informações para os alunos e despertá-los para o interesse na ciência e no universo.

Protocolo nº 00112.000682/2024-79

Amo os conteúdos produzidos pela EBC, programas de qualidade e em formatos variados. É uma alegria ler as notícias que vocês divulgam, porque não me sinto tendo que resistir à publicidade implícita em tantos outros jornais. Vida longa ao trabalho da EBC!

Protocolo nº 00112.000682/2024-79

As notícias relacionadas a assuntos que envolvam a vida do cidadão são apresentadas de forma clara, sucinta e de fácil compreensão. Parabéns à equipe de redatores!

Protocolo nº 00112.000618/2024-98

Gosto muito dos artigos e reportagens da EBC, são muito elucidativos e informativos. Que bom contar com uma mídia responsável e imparcial. Ótimo trabalho!

Resposta

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

Mapeamento das Contribuições

A maior parte das demandas que chegaram à **Ouvidoria da EBC** em março e abril de 2024 está relacionada à Qualidade do conteúdo (49,2%), seguida de Solicitações de pauta, que representam 15,9% do total. Além disso, houve mensagens referentes à Oferta de conteúdo (11,1%), Licenciamento (9,5%), Edição (6,3%), Pronúncia, gramática/ ortografia (3,1%), Disponibilização de conteúdo, Direitos autorais e Recurso de acessibilidade respondem, praticamente, por 1,6% das demandas, cada.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	31	49,21%
Pauta	10	15,87%
Oferta de conteúdo/serviço	7	11,11%
Licenciamento	6	9,52%
Edição	4	6,35%
Pronúncia/gramática/ortografia	2	3,17%
Disponibilização de conteúdo	1	1,59%
Direitos autorais	1	1,59%
Recurso de acessibilidade	1	1,59%
Total	63	100%

A editoria de Geral – destinada a assuntos como cultura, previsão do tempo, saneamento básico – foi a que mais recebeu mensagens dos leitores, totalizando 16 processos e correspondendo a 59,26% do total de contribuições. As editorias de Saúde e Economia receberam cinco e duas menções, representando 18,52% e 7,41%, respectivamente. Por fim, as editorias Educação, Internacional, Política e Esportes receberam uma mensagem cada.

Ranking por editoria	Quantidade	%
Geral	16	59,26%
Saúde	5	18,52%
Economia	2	7,41%
Educação	1	3,7%
Internacional	1	3,7%
Política	1	3,7%
Esportes	1	3,7%
Total	27	100%



TV Brasil Play



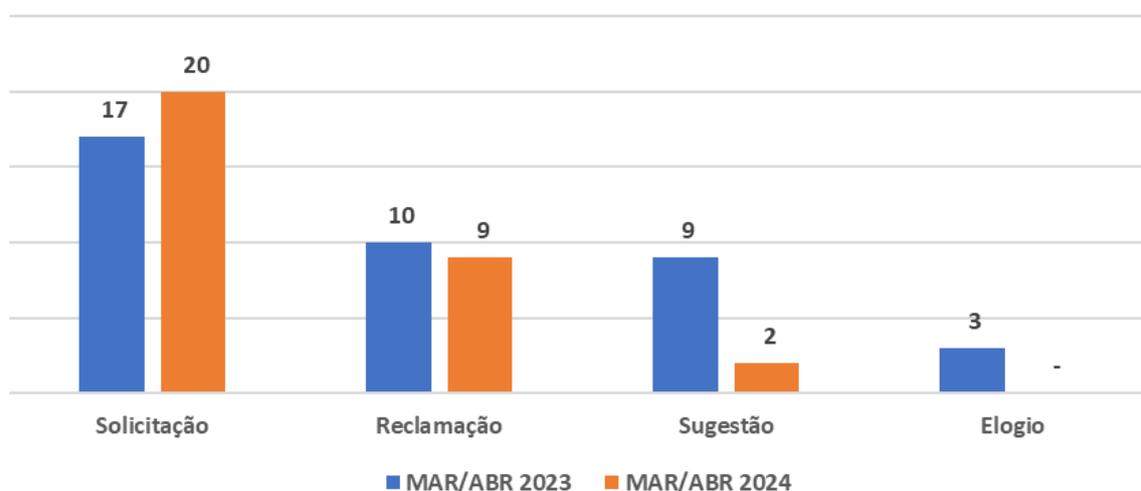
No segundo bimestre de 2024, o aplicativo **TV Brasil Play** recebeu 31 mensagens dos usuários, o que representa redução de 20,5% na comparação com o mesmo bimestre do ano anterior, quando foram registradas 39 contribuições.

As solicitações foram o único tipo de manifestação com crescimento no número de mensagens em relação ao mesmo período de 2023, aumento de 17,6%. Passaram de 17 para 20. Já as sugestões tiveram queda expressiva de 77,8%. No ano passado eram nove, agora duas.

Como fator positivo, as reclamações caíram 10%. Em 2023, foram 10, e este ano, nove demandas. A plataforma não recebeu mensagens de elogio no período analisado.

Tipo de manifestação	Março/Abril 2023		Março/Abril 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	17	43,6%	20	64,5%	17,6%
Reclamação	10	25,6%	9	29%	-10%
Sugestão	9	23,1%	2	6,5%	-77,8%
Elogio	3	7,7%	-	0%	-100%
Total	39	100%	31	100%	-20,5%

Manifestações TV Brasil Play - 2º bimestre 2023 x 2024



Solicitação

As solicitações são as mais frequentes entre as demandas dos usuários do **TV Brasil Play**. Em março e abril de 2024, chegaram à **Ouvidoria** 20 mensagens, que representam 64,5% do total.

Mais da metade dessas manifestações (55% ou 11 mensagens) são de usuários que buscam acesso a determinados conteúdos, mas não os encontram. Em geral, os programas que não são disponibilizados no **TV Brasil Play** detêm limitações de exibição estipuladas nos contratos de licenciamento.

Mensagens que relatam dificuldades com o aplicativo - como problemas de visualização dos vídeos -, representam 20% das solicitações (quatro mensagens). A contrariedade por não conseguir espelhar o aplicativo em smart TV foi tema de 10% das solicitações (duas mensagens).

Nas mensagens recebidas, os telespectadores pedem ainda outras providências: um usuário afirma que não consegue abrir os vídeos e outro relata que não consegue assistir à programação ao vivo. Ainda há um produtor de filmes que pede informações sobre o processo para disponibilizar um curta-metragem na plataforma.

Protocolo nº 00112.000962/2024-87

Gostaria de saber por que a série Entre Longes não está tendo seus capítulos adicionados no streaming TV Brasil Play e/ou em nenhuma outra plataforma de vídeo.

Resposta

A Gerência de Transmídia e Portais informa que a série Entre Longes faz parte do PRODAV - Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Audiovisual Brasileiro, portanto não está disponível no aplicativo TV Brasil Play.



Série dramática Entre Longes é livremente inspirada na vida da enfermeira suíça Rachel Steingruber, que vem ao Brasil, após a Segunda Guerra Mundial, trabalhar num posto de saúde no município de Rosário Oeste/MT, para recomeçar sua vida | Divulgação/Caféina

Protocolo nº 00112.000893/2024-10

Sou professor de ensino fundamental 1 e estou trabalhando com minha turma o Pantanal. Gostaria de exibir a série O Menino que Engoliu o Sol, mas não encontrei no app da TV Brasil. Como posso ter acesso a esse conteúdo, por favor?

Resposta

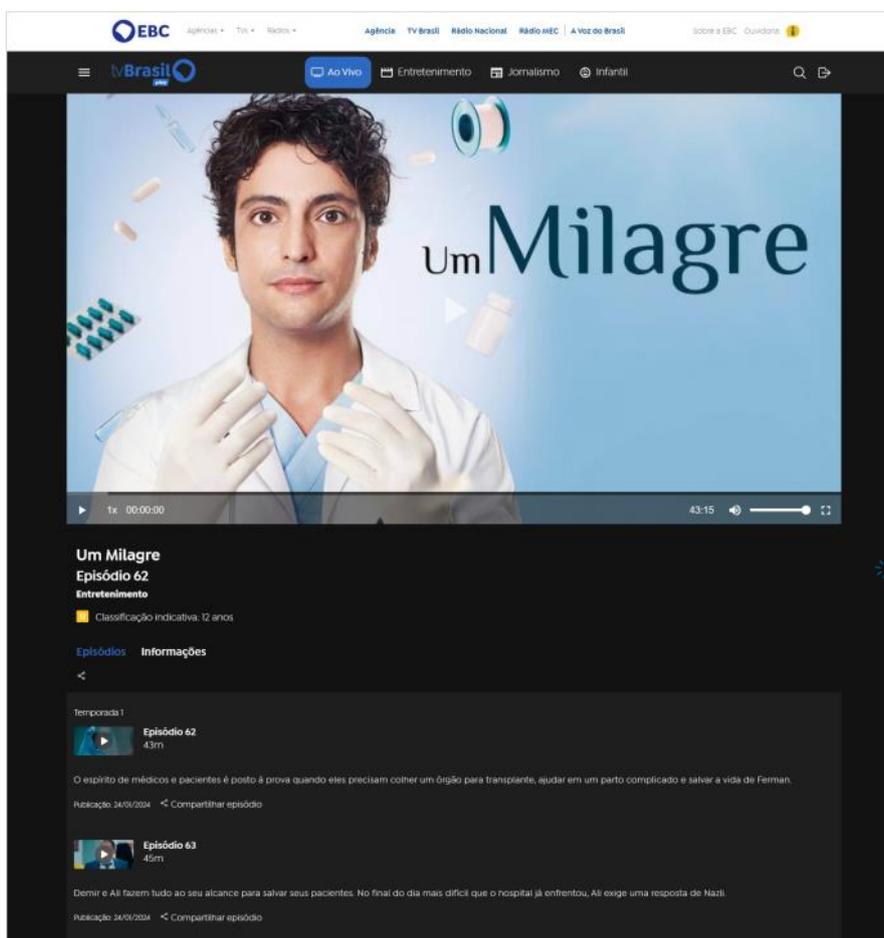
A Gerência de Negócios e Publicidade Legal solicita que seja enviado e-mail para licenciamento@ebc.com.br a fim de que sejam feitas análises de patrimonialidade e viabilidade de utilização do conteúdo. Após esses processos, o conteúdo poderá ou não ser liberado, ou será encaminhado orçamento, de acordo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

Protocolo nº 00112.000855/2024-59

Estou acompanhando a série Um Milagre e adorando. Às vezes, não tenho tempo de assistir pela televisão e assisto pelo celular, mas perdi o episódio 30, e não está disponível. Ele será disponibilizado ou foi cancelado?

Resposta

A Gerência de Transmídia e Portais informa que o episódio pode ser acessado por meio do link <https://play.ebc.com.br/programas/601/episodios/8976/um-milagre> e estará disponível até às 23h59, do dia 11/4/2024.



Protocolo nº 00112.000599/2024-08

Não estou conseguindo assistir a nenhum vídeo, incluindo o ao vivo do aplicativo TV Brasil Play.

Resposta

A Gerencia de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece o contato, lamenta o inconveniente que está enfrentando com o aplicativo TV Brasil Play e solicita algumas informações adicionais para ajudar a entender melhor e resolver o problema que você está enfrentando, como segue: Qual dispositivo você está usando para acessar o aplicativo (por exemplo, smartphone, tablet, smart TV)? Qual sistema operacional está instalado em seu dispositivo (por exemplo, Android, iOS)? Você está recebendo alguma mensagem de erro ao tentar reproduzir vídeos ou acessar o ao vivo? Se sim, por favor, nos forneça detalhes sobre a mensagem de erro. Você já tentou reiniciar o aplicativo ou o dispositivo para verificar se isso resolve o problema? Fornecer essas informações ajudará a área a entender melhor a situação e fornecer solução adequada.

Protocolo nº 00112.000512/2024-94

Como assistir ao vídeo da série Um Milagre, sendo que aparece essa mensagem: vídeo URL não encontrado?

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que a série Um Milagre fica disponível na plataforma TV Brasil Play por apenas cinco dias após a exibição na TV Brasil.

Protocolo nº 00112.001011/2024-25

Primeiramente, preciso parabenizar a iniciativa da TV Brasil em ter um serviço gratuito de streaming para os brasileiros. Iniciativas como essa devem ser divulgadas para que tenham um público cada vez maior. Segundo, gostaria de saber a razão para a série Santos Dumont começar no episódio 4 e ter apenas os episódios 4, 5 e 6 disponíveis na plataforma.

Resposta

A Gerência de Transmídia e Portais informa que o contrato de licenciamento da série Santos Dumont permite a oferta do conteúdo no aplicativo TV Brasil Play na modalidade catch-up, que consiste na disponibilização em plataformas de Vídeo on demand (VOD) após sua exibição na TV Brasil por um período pré-determinado. No caso desta série, o tempo é de 28 dias. Por isso estão disponíveis somente os episódios exibidos na TV nos últimos 28 dias.



Reclamação

Com 29% das demandas (nove mensagens), as queixas dirigidas ao **TV Brasil Play** descrevem, em geral, dificuldades dos usuários com funcionalidades do aplicativo. Um terço dos usuários relata problemas com a reprodução dos vídeos. Os demais contam que os vídeos permanecem indisponíveis mesmo após o login (22,2%), que o aplicativo não abre ou não funciona (22,2%), que não encontram o conteúdo que procuram (11,1%) e ainda reclamam da exigência de login para acesso a determinados conteúdos (11,1%).

Protocolo nº 00112.000775/2024-01

A série Santos Dumont não está completa, mas se vê que os episódios estão ativos desde dezembro e só há metade deles. Há também outras produções com episódios faltando, por exemplo, o documentário dos animais australianos. Qual é o sentido de promover o app, se não há compromisso em respeitar o usuário?

Resposta

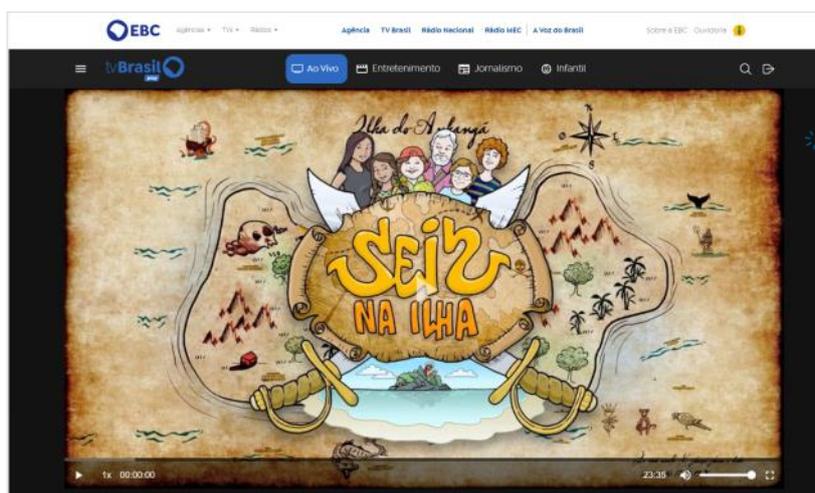
A Gerência de Transmídia e Portais informa que o contrato de licenciamento da série Santos Dumont permite a oferta do conteúdo no aplicativo TV Brasil Play na modalidade catch-up, que consiste na disponibilização em plataformas de Vídeo On Demand (VOD) após sua exibição na TV Brasil por um período pré-determinado. No caso desta série, o tempo é de 28 dias. O primeiro episódio da série expirou dia 7/4. A série Segredos da Austrália Selvagem também segue o mesmo modelo de contrato, só que com o prazo é de 30 dias de disponibilização após sua exibição na TV Brasil.

Protocolo nº 00112.000543/2024-45

Alguns episódios de Seis na Ilha estão apresentando problemas para reproduzir. Segue o link, mas não é só: play.ebc.com.br/programas/457/episodios/7305/seis-na-ilha.

Resposta

A Gerência de Transmídia e Portais agradece por entrar em contato e informa que o problema já foi identificado. Em breve, todos os episódios serão reproduzidos sem apresentar problema algum.

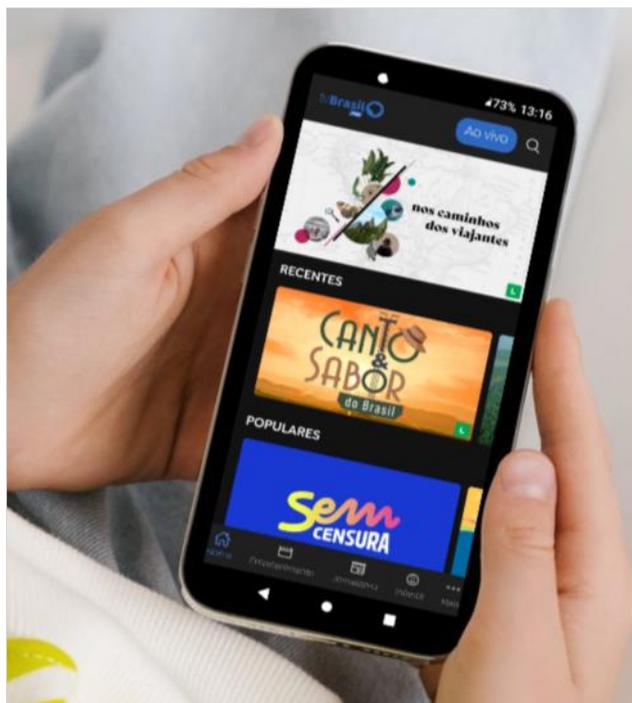


Sugestão

O aplicativo **TV Brasil Play** recebeu duas sugestões nos meses de março e abril. Uma delas recomendava a identificação permanente na tela com os nomes dos convidados do programa *Sem Censura* e a outra sugeria a disponibilização da programação da **TV Brasil** também na Roku TV e na Sky+.

Protocolo nº 00112.000970/2024-23

Gostaria de sugerir que a TV Brasil estivesse disponível também na Roku TV, assim como a TV Cultura, e também na Sky+.



Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece a sugestão e informa que irá encaminhá-la para a equipe responsável pela avaliação. Estamos sempre em busca de oportunidades para melhorar e ampliar a experiência de nossos espectadores, e suas sugestões são muito importantes nesse processo.

Mapeamento das Contribuições

Mais da metade das mensagens dos usuários do **TV Brasil Play** (67,74%) abordaram o tema Disponibilização de conteúdo no aplicativo. O destaque das mensagens que se referiam à Qualidade do conteúdo/serviço prestado pelo aplicativo (22,58%) foi, na sua maioria, a respeito de problemas para abrir os vídeos.

Com 6,45% das demandas, Oferta de conteúdo/serviço foi o terceiro assunto mais citado. Para o tema Licenciamento, a única mensagem recebida foi a de um professor que gostaria de exibir a série “O Menino que engoliu o sol” para sua turma, que estuda o bioma do Pantanal, mas não a encontrou no aplicativo e pediu ajuda.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Disponibilização de conteúdo	21	67,74%
Qualidade do conteúdo/serviço	7	22,58%
Oferta de conteúdo/serviço	2	6,45%
Licenciamento	1	3,23%
Total	31	100%



Radioagência Nacional



A **Radioagência Nacional** recebeu nove contribuições durante o segundo bimestre de 2024, o mesmo quantitativo registrado no mesmo período do ano anterior. Os elogios, 66,7%, foram maioria entre as manifestações (seis mensagens). Com 11,1% de todas as demandas, as reclamações tiveram variação negativa de 50%, ao passar de duas em 2023 para uma. Também com 11,1% cada, as solicitações e as sugestões mantiveram-se estáveis, com apenas um registro no período.

Tipo de manifestação	Março/Abril 2023		Março/Abril 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Elogio	5	55,6%	6	66,7%	20%
Reclamação	2	22,2%	1	11,1%	-50%
Solicitação	1	11,1%	1	11,1%	0%
Sugestão	1	11,1%	1	11,1%	0%
Total	9	100%	9	100%	0%

Elogio

Dos seis elogios recebidos no segundo bimestre deste ano, cinco ressaltam a terceira temporada do podcast *Histórias Raras – Horizontes*. Além da qualidade do material, as mensagens destacam a visibilidade dada ao tema, a sensibilidade com a qual o assunto é tratado e enaltecem o trabalho dos apresentadores da série, Patrícia Serrão e Leyberson Pedrosa.

O podcast *Golpe de 64: Perdas e Danos*, lançado em 1º de abril por ocasião dos 60 anos do golpe cívico-militar, também foi elogiado em uma manifestação.

Protocolo nº 00112.000656/2024-41

Só agradecer, por mais esse episódio do História Raras. Traz à tona uma população totalmente esquecida pelo poder público. A mídia nos faz sair da “invisibilidade”. Espero que os “raros” tenham cada vez mais aparições, para que se possa ter conscientização por outros tipos de pessoas.

Protocolo nº 00112.000601/2024-31

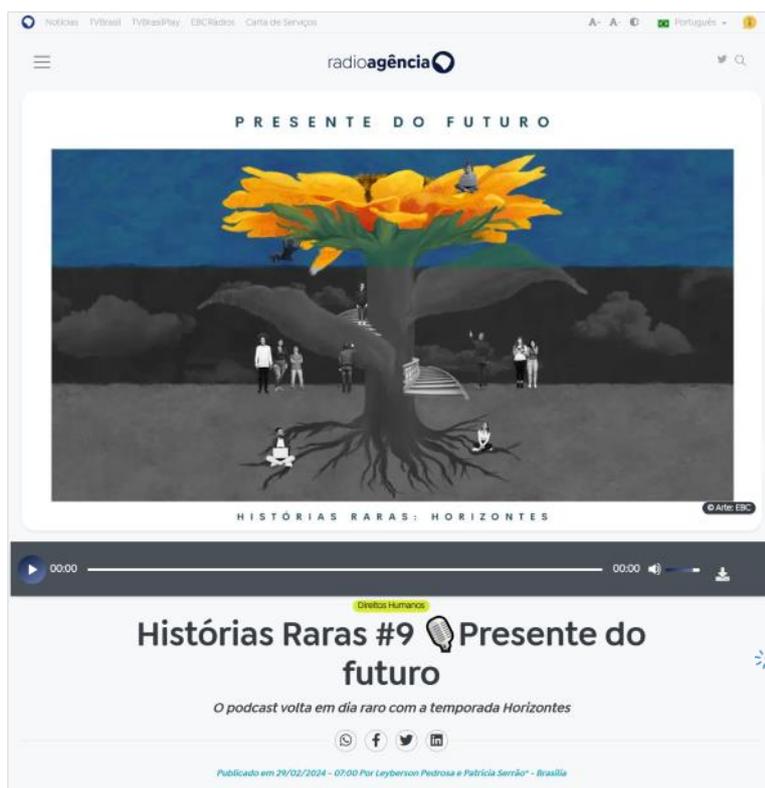
Muito bom o podcast! Realmente é o que esperamos de uma empresa estatal. Além disso, é um ótimo material para usar na Universidade e discutir inclusão, sensibilidade com o diferente e políticas públicas. Parabéns, principalmente para a equipe que realiza o podcast.

Protocolo n° 00112.000603/2024-20

Quero parabenizá-los pelo episódio mais recente, que trouxe uma entrevista esclarecedora com o Ministério da Saúde sobre diagnóstico precoce e medicamentos para doenças raras. Foi inspirador ouvir histórias de superação e a importância das políticas públicas para garantir o acesso a tratamentos adequados. Vocês estão fazendo um trabalho incrível ao dar voz a essas questões tão importantes. Continuem com esse excelente trabalho! Mal posso esperar pelo próximo episódio. Compartilho com todos os meus amigos, para que eles também possam se informar e se inspirar.

Protocolo n° 00112.000604/2024-74

Estou adorando a série e o trabalho da apresentadora. A forma como ela conduz os episódios e traz informações relevantes, é simplesmente incrível. Estou ansioso para continuar acompanhando a série e aprender mais com cada episódio. Parabéns a todos vocês pelo excelente conteúdo!



Protocolo n° 00112.000785/2024-39

Quero parabenizar a EBC e toda a equipe de produção do podcast Perdas & Danos - Futuro Interrompido, que se propõe a resgatar e relatar os fatos que ocorreram em 1964, culminando com o golpe militar. Esses fatos devem ser insistentemente lembrados, com a maior seriedade e isenção, para que façam parte da história brasileira e sirvam de exemplo claro sobre os males decorrentes do rompimento do estado de direito e a negação da democracia. Torço para que os próximos episódios sejam tão adequados e esclarecedores como foi o primeiro.

Resposta

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



Reclamação

Na única reclamação recebida no período, o ouvinte avalia uma reportagem da **Radioagência** sobre a rede social X, do empresário Elon Musk, após ele ter criticado o ministro do Supremo Tribunal Federal (STF) Alexandre de Moraes.

Protocolo nº 00112.000884/2024-11

Elon Musk diz que rede social X respeita as leis do Brasil. Gostaria de entender a justificativa de dar mais destaque a um twitter de Elon Musk, do que para o fato: as falas dos ministros do Supremo sobre a regulação da plataforma. O texto ainda tenta contrapor o empresário ao STF. Mas o que ele fez, foi um ataque ao ministro Alexandre de Moraes, por suas decisões em relação às plataformas. Não foi uma crítica, foi um ataque. O texto ainda cita "divulgação de arquivos do Twitter", que comprovariam decisões ilegais. Mas o que a matéria não fala é que esses arquivos foram vazados pela própria empresa, pelo próprio Musk, para reforçar a tese da extrema-direita, de que haveria censura no Brasil, o que não tem base na realidade. Peço um esclarecimento à EBC sobre o porquê dessa decisão editorial de privilegiar

Musk? Por que reforçar a desinformação de um suposto “Twitter Files”, que está sendo usado pelo bilionário para atacar o judiciário brasileiro? Esse é o tipo de fato que deve ser dado pelo jornalismo de uma empresa pública? Quem será responsabilizado por essa desinformação, numa matéria transmitida pra milhões de brasileiros pela Rádio Nacional?

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital informa que a reportagem publicada faz parte de uma ampla cobertura que destacou, em outras matérias, anteriores e posteriores, o posicionamento das autoridades brasileiras, entre elas, o presidente da República e os ministros do Supremo Tribunal Federal (STF). Na mesma matéria, esses posicionamentos são mencionados. Para que essa cobertura geral fique mais acessível ao público, uma lista de links de conteúdos que compõem esse pacote foi adicionada ao final do texto.

Solicitação

Um ouvinte enviou manifestação para apontar um possível erro no texto de uma matéria sobre Imposto de Renda. Na mensagem, o ouvinte afirma que o mês de maio teria apenas 30 dias e, portanto, a informação de que o primeiro lote do Imposto de Renda (IRPF) 2024 seria pago no dia 31 de maio estaria errada. No entanto, o engano foi do usuário. Pelo calendário oficial, o mês de maio tem 31 dias e a matéria está correta.

Protocolo nº 00112.001036/2024-29

Como saber quando vou receber a restituição do Imposto de Renda? Vocês estão divulgando que o primeiro lote de restituição do IRPF é em 31/05, porém, maio só tem 30 dias. Não existe 31 de maio.

Resposta

A Coordenação da Radioagência Nacional e Jornalismo Web reitera que, pelo calendário oficial, o mês de maio tem 31 dias no total, como informado na referida notícia – diferentemente do mês de abril, por exemplo, que realmente tem 30.

The image shows a video player interface for a news segment. The video content features a graphic with the text "2024 IMPOSTO DE RENDA" and "A SUA DECLARAÇÃO JÁ PODE SER FEITA GRÁTIS E PRÉ-PREENCHIDA". Below the video, the title of the video is "Como saber quando vou receber a restituição do Imposto de Renda?" and it is noted as "Material faz parte do especial Tira-Dúvidas do IR 2024". The video player interface includes a progress bar at 00:00 and social media sharing icons.

Sugestão

Na sugestão enviada pelo cidadão, ele propõe a utilização de termos que valorizem todos os entrevistados que foram ouvidos na matéria *Professor avalia que cobertura jornalística interferiu na Lava Jato*. A sugestão foi tão pertinente, que foi prontamente aceita pela Gerência de Jornalismo Digital. A equipe atualizou o título e trocou a palavra “professor” por “especialistas”.

Protocolo nº 00112.000644/2024-16

Professor avalia que cobertura jornalística interferiu na Lava Jato. Gostaria de pedir atenção aos títulos das matérias, para que não se valorize um interlocutor, mais do que outro. A sensação, pelo título da matéria, é que apenas o professor foi ouvido. Que tal usar "especialistas" no título?

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital também agradece a manifestação e informa que o *texto foi atualizado* de acordo com as observações do leitor.



Mapeamento das Contribuições

A qualidade do conteúdo/serviço foi o subassunto mais recorrente entre os meses de março e abril, com 66,67% das contribuições. Na sequência aparecem Edição, Pauta e Portal, com 11,1% cada.

Ranking dos subassuntos	Qualidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	6	66,67%
Edição	1	11,11%
Pauta	1	11,11%
Portal	1	11,11%
Total	9	100%



Rádios EBC Aplicativo



Ao longo do segundo bimestre de 2024, os usuários do aplicativo **Rádios EBC** enviaram cinco demandas à **Ouvidoria**. Esse quantitativo equivale a um aumento de 66,7% em comparação ao mesmo período do ano anterior, que contabilizou três processos.

Maioria entre as manifestações, com 80% do total, as reclamações somaram quatro mensagens. A **Ouvidoria** recebeu apenas uma sugestão no período, representando 20% do quantitativo de demandas. Não foram recepcionados elogios e solicitações no período.

Tipo de manifestação	Março/Abril 2023		Março/Abril 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Reclamação	1	33,3%	4	80%	300%
Sugestão	1	33,3%	1	20%	0%
Elogio	-	0%	-	0%	-
Solicitação	1	33,3%	-	0%	-100%
Total	3	100%	5	100%	66,7%

Reclamação

Das quatro reclamações recebidas, três dizem respeito à qualidade do conteúdo. Oferta de conteúdo/serviço foi tema de uma queixa. Usuários relatam dificuldades para abrir o aplicativo e erros durante o carregamento das listas de rádios.

Protocolo nº 00112.000905/2024-06

Queria saber quando volto a ouvir no aplicativo das rádios. Não consegui abrir. Dá um erro ao carregar as listas das rádios.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais solicita que sejam fornecidos mais detalhes, tais como: Aparece alguma mensagem de erro ao tentar abrir o App? (se sim, qual?); O aplicativo foi aberto e as rádios listadas não foram encontradas? Qualquer informação adicional será muito útil para identificar e resolver o problema. Enquanto isso, a área técnica recomenda que verifique a conexão com a internet e tente reiniciar o aplicativo. Se não resolver, entre em contato novamente com mais informações sobre o problema.

Protocolo nº 00112.000871/2024-41

Baixei o app das rádios EBC, mas não consegui ouvir. Queria saber se não estão transmitindo mais os jogos de futebol na FM 87.1.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais solicita que sejam fornecidos mais detalhes, tais como: Aparece alguma mensagem de erro ao tentar abrir o App? (se sim, qual?); O aplicativo foi aberto e as rádios listadas não foram encontradas? Qualquer informação adicional será muito útil para identificar e resolver o problema. Enquanto isso, a área técnica recomenda que verifique a conexão com a internet e tente reiniciar o aplicativo. Se não resolver, entre em contato novamente com mais informações sobre o problema.

**Protocolo nº 00112.000927/2024-68**

Quando volta a funcionar o app Rádios EBC? Está escrito "erro", ao carregar as listas de rádios. Tem previsão de voltar a funcionar?

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que após verificação interna, não foi identificado nenhum problema com o aplicativo. Geralmente, mensagens de erro como "erro ao carregar listas de rádios" ocorrem quando há problemas de conexão com a internet. A área técnica recomenda que o usuário verifique sua conexão Wi-Fi ou de dados móveis e tente reiniciar o aplicativo para ver se isso resolve o problema. Se o problema persistir, por favor, nos informe mais detalhes para que possamos investigar mais a fundo e oferecer uma assistência personalizada.

Sugestão

Na única sugestão recebida pela **Ouvidoria** no período, o usuário sugere a realização de melhorias no aplicativo a fim de evitar que o sistema saia do ar quando é colocado em segundo plano.

Protocolo nº 00112.000536/2024-43

Gostaria de deixar uma sugestão. Fazer melhorias no aplicativo das rádios. Na cidade de Goiânia/GO, onde moro, consigo sintonizar as emissoras somente pelo aplicativo. Mas ele tem apresentado problemas de instabilidade. Para continuar

sintonizado, tenho que ficar com o aplicativo aberto. Se fechar, para de tocar. Gostaria que fizessem a correção desse pequeno problema. Ademais, gostaria de dizer que sou muito fã da programação das rádios, com destaque para a MEC FM, porque adoro viajar pela história da música clássica brasileira.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece seu contato e informa que, após realizar testes em outros dispositivos Android, não foi identificado nenhum problema que possa estar causando a instabilidade no streaming das rádios. Cada dispositivo pode ter peculiaridades que podem afetar o funcionamento do aplicativo. Para ajudar a resolver esse problema, sugerimos alguns procedimentos que podem ser feitos no celular: Certifique-se de estar utilizando a versão mais recente do aplicativo Rádios EBC. Às vezes, atualizações podem corrigir problemas de estabilidade. Verifique suas configurações de bloqueio de aplicativos em segundo plano, sua conexão com a internet. Tente usar o aplicativo em diferentes redes Wi-Fi ou com uma conexão de dados móveis para ver se o problema persiste. Limpe o cache do aplicativo. Se possível, tente reinstalar o aplicativo. Isso pode corrigir quaisquer problemas de software que possam estar causando a instabilidade.

Mapeamento das Contribuições

A exemplo do bimestre anterior, Qualidade do conteúdo foi tema de 80% das manifestações enviadas pelo público. Com uma mensagem, Oferta de Conteúdo/serviço aparece na sequência, com 20% do total de processos.

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



Portal EBC

Durante o segundo bimestre de 2024, a **Ouvidoria** recebeu duas mensagens direcionadas ao **Portal EBC**, o que representa aumento de 100% em comparação ao mesmo período do ano anterior, quando foi recepcionada apenas uma manifestação.

Tipo de manifestação	Março/Abril 2023		Março/Abril 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	1	100%	2	100%	100%
Elogio	-	0%	-	0%	-
Reclamação	-	0%	-	0%	-
Sugestão	-	0%	-	0%	-
Total	1	100%	2	100%	100%

Solicitação

As duas solicitações que chegaram à **Ouvidoria**, destinadas ao **Portal EBC**, resumiam as dificuldades que internautas enfrentavam com o site *Questões Enem*, em razão de o sítio eletrônico estar passando por um período de manutenção.

Protocolo nº 00112.001032/2024-41

Estou tentando me cadastrar no Banco de Questões do Enem e não consigo. Consta que a opção "Usuário" não é válida para nenhuma das opções que eu digito (conforme arquivo anexo). O que isso significa? Podem me ajudar?

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que o site *Questões Enem* está em manutenção, não sendo possível realizar novos cadastros no momento. Assim que o acesso ao sistema for normalizado, os usuários serão informados.

A imagem mostra a interface de usuário para o cadastro no Banco de Questões do Enem. O formulário é intitulado 'Cadastro' e contém os seguintes campos: Nome, Usuário, Email, Senha e Confirmar Senha. Abaixo dos campos, há uma opção de Ranking com o checkbox 'Aceito participar do ranking diário' e uma opção 'Não sou um robô' com um ícone de CAPTCHA. Botões de 'Enviar' e 'Limpar' estão visíveis na base do formulário.

Protocolo nº 00112.000553/2024-81

Esqueci meu nome de usuário e minha senha para acessar Questões Enem. Quando vou redefinir minha senha, dá erro. Podem me ajudar?

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais lamenta pelo inconveniente que está enfrentando e informa que, atualmente, o site Questões Enem está passando por um período de manutenção, o que pode afetar temporariamente algumas funcionalidades, incluindo a redefinição de senhas. Assim que o site estiver totalmente operacional, você poderá seguir as instruções para redefinir sua senha com sucesso. Agradecemos sua compreensão e paciência durante este período. Se precisar de mais alguma assistência ou tiver outras perguntas, não hesite em nos contatar novamente.

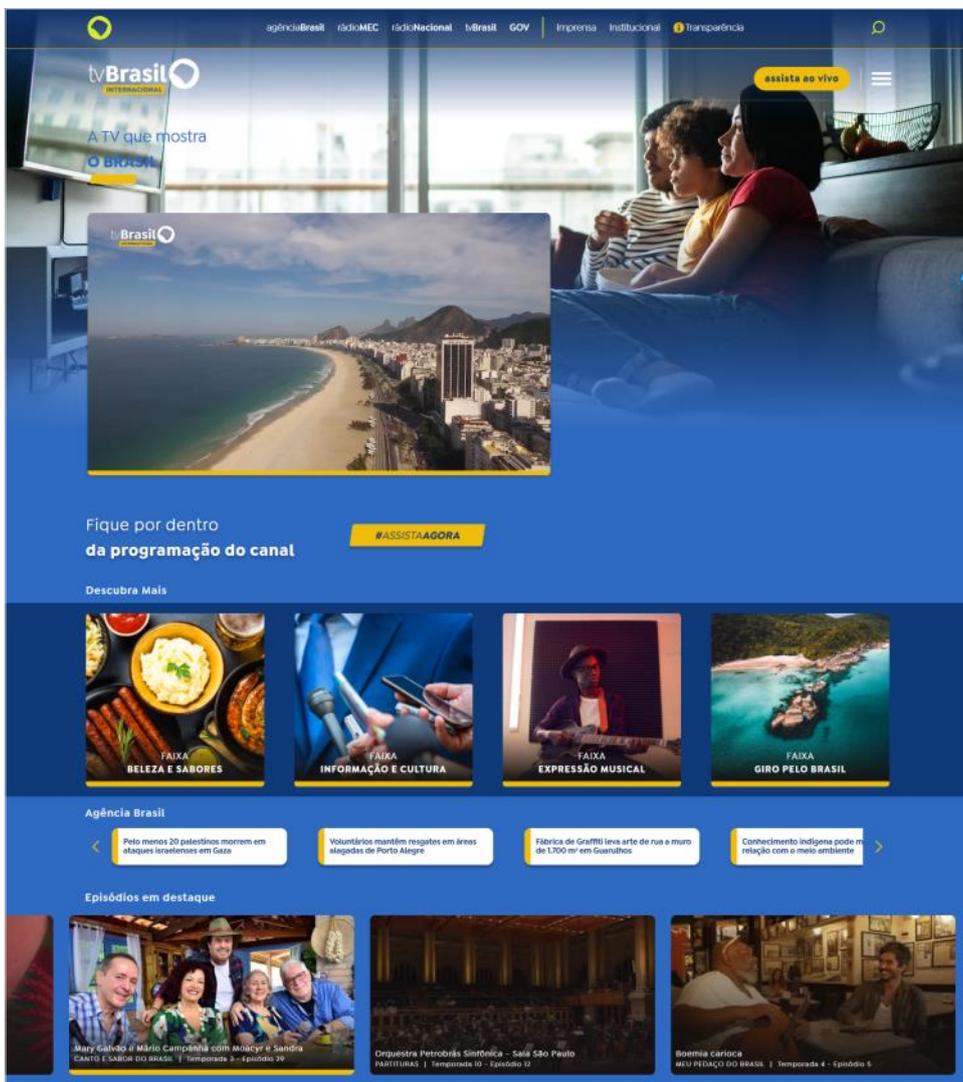


TV Brasil Internacional



Lançada em 26 de março deste ano, a **TV Brasil Internacional** foi alvo de apenas uma manifestação. O cidadão elogia a estreia e o papel da TV Pública na integração dos brasileiros e na promoção da comunicação.

Voltada para brasileiros que vivem no exterior, o canal está disponível gratuitamente no *site* e aplicativo da emissora e para 12 países via parabólica digital.



Protocolo nº 00112.000729/2024-02

Vim elogiar o belíssimo trabalho da abertura da TV pública para os brasileiros presentes no exterior, de forma a facilitar a comunicação. O papel da TV pública é levar informação, cultura, culinária, paisagens e toda a história deste país para as outras nações. E incentiva o povo brasileiro a amar mais sua terra.

Resposta

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

Tipo de manifestação	Março/Abril 2023		Março/Abril 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	-	-	-	-	-
Reclamação	-	-	-	-	-
Sugestão	-	-	-	-	-
Elogio	-	-	1	100%	100%
Total	-	100%	1	100%	100%



Gestão EBC

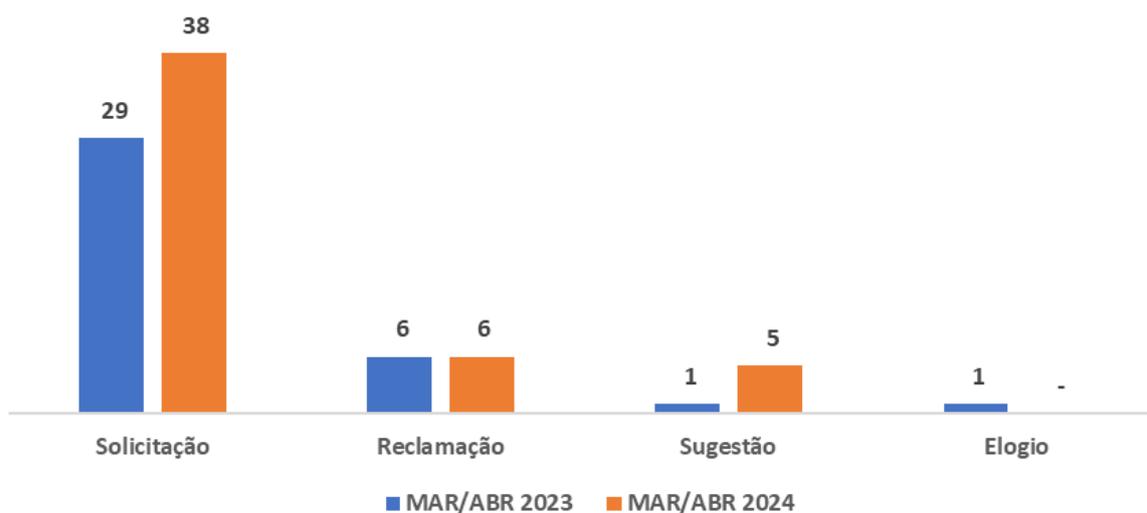
A **Ouvidoria** recebeu 49 manifestações com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC** em março e abril de 2024. Na comparação com o mesmo bimestre do ano anterior, quando foram registradas 37 manifestações, houve aumento de 32% no número de demandas.

Ao analisar cada tipo de manifestação, verifica-se que as solicitações continuam liderando, com 38 demandas. Houve crescimento de 31% em relação ao segundo bimestre de 2023, quando foram registradas 29 contribuições dos usuários.

Foram recebidas seis reclamações no período, mesmo quantitativo obtido no ano anterior, porém nota-se redução proporcional de 4%, de um ano para o outro. As sugestões passaram de uma para cinco – aumento de 400%. Não foram contabilizados elogios no período deste relatório. Em 2023, constou um.

Tipo de manifestação	Março/Abril 2023		Março/Abril 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	29	78,4%	38	77,6%	31%
Reclamação	6	16,2%	6	12,2%	0%
Sugestão	1	2,7%	5	10,2%	400%
Elogio	1	2,7%	-	0%	-
Total	37	100%	49	100%	32,4%

Manifestações Gestão - 2º bimestre 2023 x 2024



Solicitação

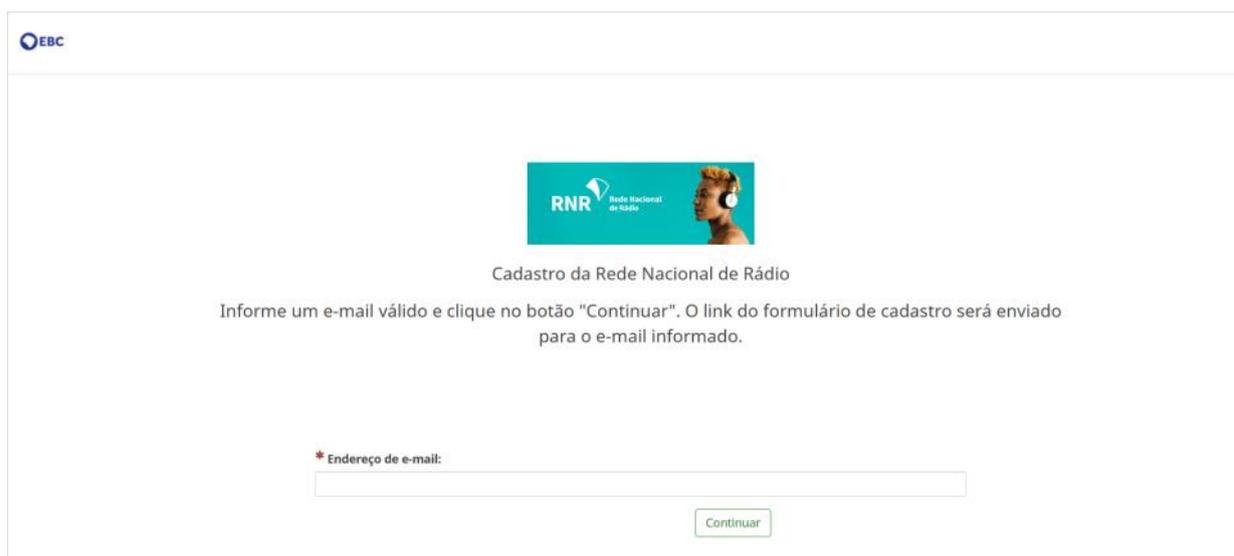
As solicitações representam a maioria no conjunto de manifestações destinadas à **Gestão EBC**, correspondendo a 77,6%. Entre as 38 mensagens recebidas, os assuntos de Marketing, negócios e serviços foram os mais demandados, com 31 manifestações (81,6%). O Administrativo ficou na segunda posição, com 15,8% (seis mensagens). Na sequência, com 2,6%, constou uma manifestação relacionada com o Licenciamento de obras audiovisuais.

Protocolo nº 00112.000552/2024-36

Gostaria de saber como receber avisos sobre quais os dias vão ocorrer as redes obrigatória de Rádio e TV.

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio informa que as emissoras de rádio podem se cadastrar por meio de [formulário](#) para receber avisos oficiais e convocações de redes obrigatórias.



EBC

RNR Rede Nacional de Rádio

Cadastro da Rede Nacional de Rádio

Informe um e-mail válido e clique no botão "Continuar". O link do formulário de cadastro será enviado para o e-mail informado.

* Endereço de e-mail:

Continuar

Protocolo nº 00112.000558/2024-11

Tenho três solicitações para pesquisa de mestrado na Escola de Comunicação da UFRJ: 1) Lista de emissoras de rádio afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública; 2) Contrato padrão de afiliação à Rede Nacional de Comunicação Pública; 3) Norma que rege a Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio.

Resposta

A Gerência da Rede encaminha em anexo a lista de emissoras de rádio (atualizada em março de 2024) e a norma 402 que rege a Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio. A gerência informa ainda que os instrumentos de afiliação à Rede Nacional de Comunicação Pública são publicados em Acesso à Informação, no Portal da

EBC. Segue link de um modelo de Acordo de Cooperação: www.ebc.com.br/sites/_institucional/files/atoms/files/acordo_3034-2023_ufma_assinado-1.pdf.

Protocolo nº 00112.000818/2024-41

Me manda todos os programas gravados de A Voz do Brasil, de 1989 a 2019.

Resposta

A Gerência de Acervo agradece e informa que o envio de arquivos de programas como o da A Voz do Brasil deve ser precedido de formalização de pedido, por intermédio do e-mail centraldepesquisas@ebc.com.br. A formalização é necessária para que se avale a finalidade de uso do material, podendo ser licenciado ou não. Por fim, informamos que o site redenacionalderadio.ebc.com.br disponibiliza todas as edições na íntegra do programa A Voz do Brasil, em MP3, diariamente, desde abril de 2018, quando a lei de flexibilização do horário do programa foi sancionada.



Protocolo nº 00112.000637/2024-14

Solicitamos com brevidade os orçamentos que foram solicitados desde 14/03/2024. Até o presente momento não está disponível para aprovação. Seguem OS 034 e 035/2024.

Resposta

A Gerência de Negócios e Publicidade Legal solicita a gentileza de entrar em contato pelo e-mail negocios@ebc.com.br para o melhor detalhamento da demanda. A Equipe de Negócios terá satisfação em atendê-lo. Contudo, nos cabe adiantar que, pela natureza pública da EBC e de acordo com sua Lei de Criação, esta empresa não veicula conteúdos publicitários ou promocionais que estimulem o consumo.

Protocolo nº 00112.001037/2024-7

Trabalho na CDN TV. Nós somos uma plataforma de streaming própria e fazemos a retransmissão de alguns canais, além de canais e filmes por streaming. Conforme a lei, fazemos a transmissão dos canais abertos/SEAC e estamos com algumas dúvidas. A TV Brasil 2 agora é a TV Gov? Poderia nos explicar? Ou a TV Gov é um terceiro canal, além da TV Brasil 1 e 2? Além disso, poderia nos enviar o logo da TV Gov, se a TV Gov é da grade SEAC e orientações para retransmissão.

Resposta

A Superintendência de Serviços de Comunicação informa que a TV Brasil 2 é o Canal Gov, emissora reservada para a transmissão ao vivo e cobertura do dia a dia das ações do Poder Executivo Federal. O canal também é da grade da SeAC. Para orientações sobre retransmissão, solicitamos verificar no site da Anatel - www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor. Conforme solicitado, encaminhamos a logo do Canal Gov.

Protocolo nº 00112.000597/2024-19

Estou precisando do contrato de estágio que fiz no ano de 2009, aí na EBC. Era estagiária da área de rádio e preciso de uma cópia do contrato para validação de registro profissional. Alguma chance de vocês terem isso no sistema?

Resposta

A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas encaminha a seguinte resposta: “Em atenção ao solicitado, seguem os documentos relacionados ao estágio da requerente: Termo de Compromisso de Estágio, com vigência no período de 21/9/2009 a 20/3/2010; Termo Aditivo ao Termo de Compromisso de Estágio, estendendo a vigência do estágio até 30/6/2010; Pedido de Cancelamento do estágio, requerido pela estagiária, em 24/5/2010.”

Protocolo nº 00112.000762/2024-24

Somos uma empresa do setor de dublagem de séries, filmes e games, assim como produção audiovisual. No momento coordeno uma equipe de 15 colaboradores nas áreas de captação de som, edição, mixagem e tráfego de áudio. Estou iniciando um projeto de visitas a empresas que são referência no setor de comunicação e audiovisual, e seria incrível poder fazer esse intercâmbio com vocês. Gostaria de saber se é possível e se vocês estão abertos para marcar uma visita guiada ao espaço de vocês com a nossa equipe.

Resposta

A área responsável informa que entrará em contato para possível agendamento da visita.

Protocolo nº 00112.000652/2024-62

Trabalho na Universal Music, produtora fonográfica que tem em seu catálogo o álbum intitulado Moro no Brasil, interpretado pelo Farofa Carioca, lançado originalmente em 1998, e que temos interesse de disponibilizar no digital. Há duas faixas que contêm locuções que pertence ao arquivo da Rádio Nacional e por conseguinte, imaginamos que este arquivo agora pertença a EBC, correto? Se sim, qual o contato do departamento jurídico para que possamos obter a extensão dessas autorizações, por favor.



Resposta

A Gerência de Negócios e Publicidade Legal solicita a gentileza de encaminhar sua mensagem para licenciamento@ebc.com.br para tratar desta demanda.

Reclamação

No período de análise deste relatório, as seis reclamações recebidas representaram 12,2% do total de demandas relativas à **Gestão EBC**. A metade está relacionada com assuntos de Marketing, negócios e serviços, duas são classificadas como demandas de Ouvidoria Interna, ou seja, empregados que solicitam a mediação da **Ouvidoria** na resolução de problemas administrativos, conflitos interpessoais e/ou distorções em processos internos. Por último, uma manifestação referente ao Administrativo.

Protocolo nº 00112.000535/2024-07

Apesar de ter cadastrado o meu e-mail no sistema de convocação de rede da RNR, não recebi nenhum aviso relativo ao pronunciamento de hoje (07/03). Gostaria de entender por quê.

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio informa que apenas um contato cadastrado via link de formulário da Rede Nacional de Rádio na data da sua solicitação deixou de entrar em nosso mailing por ser de pessoa física, tendo em vista que o cadastro é voltado especificamente para comunicadores, emissoras e radialistas. Se este for o seu caso, esclarecemos que, como pessoa física, há a opção de cadastro como "ouvinte" na comunidade de WhatsApp da Rede Nacional de Rádio, que também recebe os comunicados, além de destaques diários de conteúdos jornalísticos do poder executivo federal. Basta enviar a palavra "destaques" para o número (61) 9 9645 7037. Caso seu cadastro pertença a uma emissora, peço que envie uma mensagem para o mesmo número, para checarmos se o e-mail foi devidamente cadastrado em nosso sistema.

Protocolo nº 00112.000932/2024-71

Há muito tempo, a EBC tem demorado para emitir os faturamentos sobre as publicações legais que são realizadas pela nossa instituição. Falo em 4, 6 meses após a publicidade legal. Por diversas vezes, os fiscais do contrato fizeram contato com os setores responsáveis, mas a resposta era a mesma: que a agência de publicidade ainda não havia emitido as NFSe. Essa informação não procede, pois, quando ocorrem os faturamentos, é enviada sempre a NFSe e a agência de publicidade junto, e essas NFSe são emitidas sempre próximas ao evento da publicidade. A última situação que ocorreu, até que foi mais rápido para faturar porque são publicações de 12/2023, 01/2024 e 02/2024, e já emitiram as NFSe/faturas agora em abril/2024. Foram 3 NFSe, porém, as 3 vieram com destaque de tributos federais errados. Identificada a situação, fiz contatos com os responsáveis da EBC solicitando o cancelamento e a correção.

Resposta

A Gerência Executiva de Orçamento, Finanças e Contabilidade da EBC informa que a regularização das notas fiscais foi efetivada no dia 24/04/2024 e que, na ocasião, os

comprovantes das faturas foram encaminhados ao cliente, o qual acusou o recebimento. Quanto ao destaque dos impostos nas notas fiscais, a referida Gerência Executiva informa que o problema foi identificado no Sistema de Faturamento e Cobrança utilizado pela EBC e que estão sendo efetuadas as devidas correções. No que tange aos atrasos nas emissões das notas fiscais, esclarece que o fato decorre da implementação paulatina do mencionado Sistema, gerando uma defasagem nas emissões das notas fiscais, fato que está sendo resolvido gradativamente.

Protocolo nº 00112.000555/2024-70

Hoje (09/03/24), por volta das 11h, subindo pra minha residência, localizada na Rota do Cavalo, DF 440, Sobradinho, na altura do rancho cana brava, o veículo caracterizado da EBC, de cor branca, o condutor, de forma imprudente, em faixa contínua, realizou uma ultrapassagem perigosa, sendo que tive que frear bruscamente para não haver uma colisão frontal com o veículo que vinha na outra mão da via. Diante disso, via esse canal, que seja tomada as providências cabíveis que o caso mereça.

Resposta

Diante dos fatos apurados, gostaríamos de esclarecer que o veículo em questão não estava a Serviço da EBC no dia 9 de março de 2024, mas sob responsabilidade de um motorista da oficina mecânica contratada por nossa empresa para realizar serviços de manutenção. Cabe salientar que nenhum funcionário da contratada estava conduzindo o carro no momento do incidente. A empresa contratada indicou que a oficina foi advertida dos fatos e que adotará as providências relatadas para preservar a identificação visual da EBC quando os veículos não estiverem a serviço da Empresa, além de o registro de que os veículos locados deverão sempre estar à disposição da EBC e nos casos de necessidade de reparo ou manutenção dos veículos, a empresa deverá informar a EBC e garantir que o veículo com identificação da empresa não seja utilizado por pessoas estranhas ao contrato ou com finalidade diversa daquela contratada. Na relação contratual estabelecida com a empresa não há registro de outras ocorrências dessa natureza sendo, portanto, um caso isolado. Por fim, lamenta-se o ocorrido e acredita-se que não haverá novas ocorrências dessa natureza.

Sugestão

No período compreendido neste relatório, cinco sugestões foram direcionadas à **Gestão da EBC**, todas relacionadas com Marketing, negócios e serviços.

Protocolo nº 00112.000544/2024-90

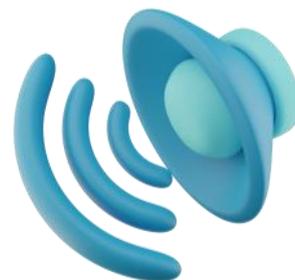
Trata-se de uma proposta de criar uma campanha multimidiática como o nome "Fato ou fake?", em parceria com as agências de checagem e os "good" influencers, que dominam a linguagem das gerações de internautas para combater as fake news da extrema direita. A mentira está se impondo com muita rapidez e eficiência. Por isso, é preciso contra-atacar o quanto antes. A ideia é criar curtas sobre os temas que eles adoram distorcer, e divulgar em todas as redes sociais.

Resposta

Informamos que sua sugestão foi encaminhada para conhecimento e análise da Superintendência de Comunicação Digital e Mídias Sociais e para a Gerência Executiva de Marketing e Negócios.

Protocolo nº 00112.000850/2024-26

As reportagens ao vivo, principalmente aquelas ligadas às inaugurações, quando queremos ouvir o presidente Lula, estão muito prejudicadas pela qualidade do som. Está terrível. Hoje tentei entender o discurso que foi proferido por ocasião do lançamento de uma elevatória em Pernambuco, bem como da inauguração da fábrica da Hemobrás. Estão deixando um som baixo e grave. Tem como melhorar?

**Resposta**

A área técnica solicita as informações abaixo para melhor atendê-lo, caso o problema persista: 1. Nome e número do canal assistido (TV Brasil/Canal GOV ou emissora afiliada); 2. Forma de recepção do sinal; Sinal aberto (Se for sinal via antena parabólica, favor informar); Sinal fechado (Mencionar o nome da operadora); 3. Data da ocorrência do problema; 4. Nome da localidade, com CEP. Aguardaremos as informações para dar continuidade a seu atendimento.

Protocolo nº 00112.000872/2024-96

Ouvinte de A Voz do Brasil pede uma mudança na primeira meia hora de programa, a que fala do "governo" (Poder Executivo). Pediu para diminuir o tempo de entrevista com os ministros, usar falas mais curtas do ministro e deixar para o locutor resumir em linguagem mais direta, pois isso torna o programa desinteressante e quebra o ritmo.

Resposta

A Gerência de Rádio e A Voz do Brasil informa que colocamos este tempo de entrevista com ministros e ministras para que os ouvintes possam ter mais informações sobre ações do Governo Federal. Suas sugestões foram registradas e encaminhadas para a equipe.

Protocolo nº 00112.000787/2024-28

Por que A Voz do Brasil não tem cortes de matérias como Canais de YouTube? Quero mandar áudios específicos do programa para contatos e a falta desta facilidade prejudica até a audiência da EBC e do programa citado.

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio informa que a Rede Nacional de Rádio, da Superintendência de Serviços de Comunicação - EBC, disponibiliza todas as repor-

tagens e entrevistas veiculadas em A Voz do Brasil, separadamente, em MP3, no mesmo dia em que vão ao ar. Então, pouco depois da veiculação da Voz, é possível ouvir ou baixar as matérias em MP3 no endereço redenacionalderadio.ebc.com.br/programas/materias-da-voz. As entrevistas em MP3 estão no link redenacionalderadio.ebc.com.br/programas/entrevistas-da-voz. Nosso portal também distribui A Voz do Brasil na íntegra pouco depois das 20h, após o término de cada edição.

Mapeamento das Contribuições

Dos assuntos abordados, Marketing, negócios e serviços responde por 79,59% das demandas recebidas no período. Na sequência, o setor Administrativo reuniu 14,29% do conjunto de mensagens.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Marketing, negócios e serviços	39	79,59%
Administrativo	7	14,29%
Ouvidoria Interna	2	4,08%
Conteúdo de entretenimento	1	2,04%
Total	49	100%

Ao detalhar as demandas direcionadas à Gestão, vale destacar que a área de Marketing, Negócios e Serviços da Empresa, especialmente, Publicidade Legal é o subassunto mais citado nas mensagens (40,82%), com o total de 18 solicitações e duas reclamações de usuários. Em seguida, A Voz do Brasil responde por 12,24%. A terceira posição foi a Gestão administrativa e logística com 10,2%.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Publicidade Legal	20	40,82%
A Voz do Brasil	6	12,24%
Gestão administrativa e logística	5	10,2%
Oferta de conteúdo/serviço	4	8,16%
Gestão de pessoas	3	6,12%
Rede Nacional de Rádio	3	6,12%
Canal Gov	2	4,08%
Visitação/contato	2	4,08%
Acervo	2	4,08%
Parcerias	1	2,04%
Licenciamento	1	2,04%
Total	49	100%



ouvid | Ouvidoria

 **EBC** | EMPRESA BRASIL
DE COMUNICAÇÃO