

Relatório bimestral

Maio-Junho

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**
- 12 **TV Brasil**
- 27 **Rádios Nacional e MEC**
- 45 **Agência Brasil**
- 52 **TV Brasil Play**
- 58 **Radioagência Nacional**
- 63 **Rádios EBC - Aplicativo**
- 66 **Portal EBC**
- 67 **Gestão Administrativa e Serviços 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 maio e junho 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



EBC participa do 1º Seminário Nacional de Ouvidorias de 2024

A equipe da **Ouvidoria** da **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** esteve em João Pessoa, capital paraibana, nos dias 4 e 5 de junho, para participar do primeiro Seminário Nacional de Ouvidorias, deste ano.

O encontro, organizado pela Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), reuniu 350 profissionais com o objetivo de trocar experiências de boas práticas, além de discutir – em painéis e oficinas – temas relevantes para aprimorar o serviço público.

A Ouvidoria-Geral da União enfatizou a importância do seminário para impulsionar a Rede Nacional de Ouvidorias, ao considerar a parceria que existe na agenda de participação e controle social, com esta troca entre estados e municípios, de maneira presencial.

O tema assédio foi destaque tanto no painel “A Jornada da Denúncia: a relação entre Ouvidoria e Corregedoria” quanto em uma oficina que abordou as etapas de acolhimento e tratamento desses casos.

A elaboração de uma boa Carta de Serviços e o uso de dados para a consolidação de relatórios foram os temas das outras oficinas de que a **Ouvidoria da EBC** participou.



*Seminário Nacional de Ouvidorias foi realizado no auditório do Centro Cultural Ariano Suassuna, em João Pessoa, na Paraíba
Foto: Alberi Pontes*

*Rodrigo Lofrano durante oficina no Seminário Nacional de Ouvidorias, em João Pessoa
Foto: Alberi Pontes*



Grupo coordenado pela EBC entrega Revista Eletrônica da Rede Nacional de Ouvidorias

O grupo de Comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), coordenado pela **Ouvidoria** da **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)**, finalizou no mês de junho a publicação da Revista Eletrônica da Renouv.

Esta quarta edição destacou a maior catástrofe climática da história do Rio Grande do Sul. Até o fim de junho, as enchentes deixaram cerca de 180 mortos, quase 480 cidades alagadas e mais de 10 mil pessoas desabrigadas, de acordo com dados da Defesa Civil publicados pelos **Veículos EBC**.

A Ouvidoria-Geral do Rio Grande do Sul relatou como tem sido gerenciar essa crise desde os primeiros dias, quando o setor foi todo alagado, até hoje, momento em que ainda prestam atendimento de forma provisória, em parceria com a Ouvidoria do SUS, na Escola de Saúde Pública.

A importância dos manuais de Ouvidoria para o desenho de fluxos e a promoção da eficiência e da transparência na Administração Pública foi o tema de outra notícia. O texto aborda a relevância do documento, ao traçar diretrizes claras e padronizadas para o recebimento, registro e tratamento das manifestações, principalmente considerando as especificidades dos usuários dos diferentes órgãos e entidades.

REVISTA ELETRÔNICA
MAIO-JUNHO/2024 | EDIÇÃO 064 | ANO 1
A INFORMAÇÃO QUE NOS CONECTA ESTÁ AQUI

Rede Nacional de Ouvidorias
Renouv

Diálogos inspiradores

Ouvidora do RS conta desafio de manter atendimento em meio às enchentes

O mês de maio marcou o início do que se tornaria a maior catástrofe natural da história do Rio Grande do Sul. O estado foi tomado por fortes tempestades, que se intensificaram ao passar dos dias e deixaram, até o fim de junho, cerca de 180 mortos, quase 480 cidades alagadas e mais de 10 mil pessoas desabrigadas, de acordo com dados da Defesa Civil publicados pelos **Veículos EBC**.

Para detalhar todo esse cenário e suas consequências sobre o atendimento das demandas dos usuários de serviços públicos, a quarta edição da Revista Eletrônica da Renouv entrevista a ouvidora-geral do Rio Grande do Sul, Viviane Furtado Migliavacca.

"Nossa cidade foi tomada pelo som incessante da chuva, sirenes de emergência e helicópteros de resgate. Recebemos comunicado interno, ordenando a evacuação do prédio do Centro Administrativo Fernando Ferrari, onde fica localizada a Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul, devido à inundação iminente. A água subiu rapidamente, alagando a região", descreve Viviane.

De imediato, Viviane passou a despachar da Casa Civil. O restante da equipe trabalhou por um tempo em *home office*. Atualmente, a Ouvidoria-Geral presta atendimento, ainda de forma provisória, em parceria com a Ouvidoria do SUS, na Escola de Saúde Pública.

Imagens captadas pela equipe da Empresa Brasil de Comunicação (EBC). Acesse aqui a cobertura completa.
Fotos: Rafa Neddermeyer/Agência Brasil.

Dados de Atendimento Geral

A **Ouvidoria** recebeu 590 demandas ao longo de maio e junho de 2024, resultando em uma diminuição de 24,4% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram registrados 780 atendimentos.

Mesmo em queda, o item “Fale com a Ouvidoria” é o mais numeroso e o que menos variou negativamente: 5,8%. As demandas dessa categoria diminuíram de 347 para 327 e representam mais da metade do total de mensagens enviadas pelos cidadãos à **EBC**. Esse é ainda o recorte mais importante para a alta gestão, pois reúne as manifestações ligadas diretamente aos serviços disponibilizados pela Empresa.

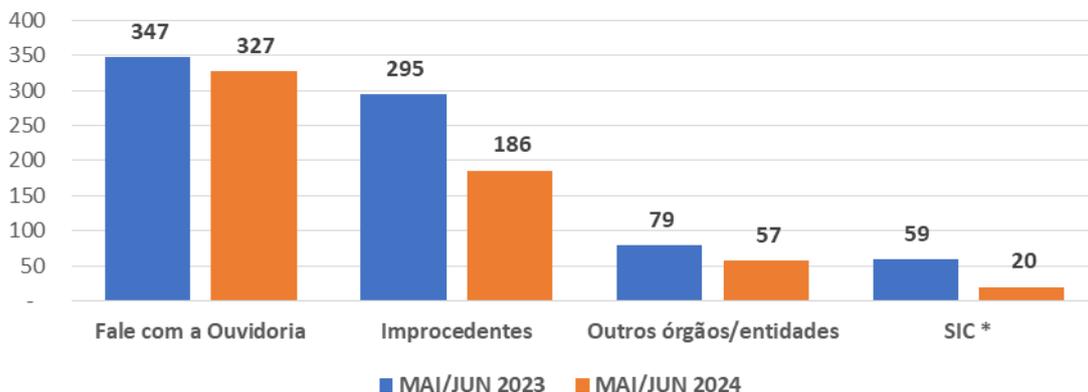
Na sequência, as demandas “Improcedentes” caíram praticamente 37%, de 295 para 186. Essas mensagens respondem por exatos 31,5% do conjunto geral e trazem, muitas vezes, questionamentos referentes aos diversos temas abordados pelos **Veículos EBC**, sem guardar relação com a qualidade dos conteúdos ofertados. Mesmo consideradas improcedentes, tais manifestações são tratadas e respondidas pela Coordenação de Atendimento e Monitoramento.

Em seguida, com redução de 27,8%, figuram na lista as mensagens encaminhadas a outros órgãos/entidades. Esse tipo de atendimento caiu de 79 para 57 manifestações, que representam 9,7% do total. No anseio de se comunicar com a Administração Pública de forma geral, o cidadão recorre, muitas vezes, à **EBC** na busca por esse contato.

Em menor número, as mensagens via Lei de Acesso à Informação (LAI) respondem por 3,4% dos atendimentos. É o segmento que mais registrou queda de um período a outro: 66,1%, ao passar de 59 para 20. Esses pedidos são enviados por meio do 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	Maio-Junho 2023		Maio-Junho 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Fale com a Ouvidoria	347	44,5%	327	55,4%	-5,8%
Improcedentes	295	37,8%	186	31,5%	-36,9%
Outros órgãos/entidades	79	10,1%	57	9,7%	-27,8%
SIC *	59	7,6%	20	3,4%	-66,1%
Total	780	100%	590	100%	-24,4%

Atendimento Geral - 3º bimestre 2023 x 2024



*Serviço de Informação ao Cidadão

Fale com a Ouvidoria

As solicitações de providência são as mensagens mais frequentes entre os cidadãos que se comunicam com a **Ouvidoria da EBC**. Mesmo em queda de 7,7%, respondem por mais da metade do total de demandas reunidas no item Fale com a Ouvidoria. Eram 196 e agora são 181.

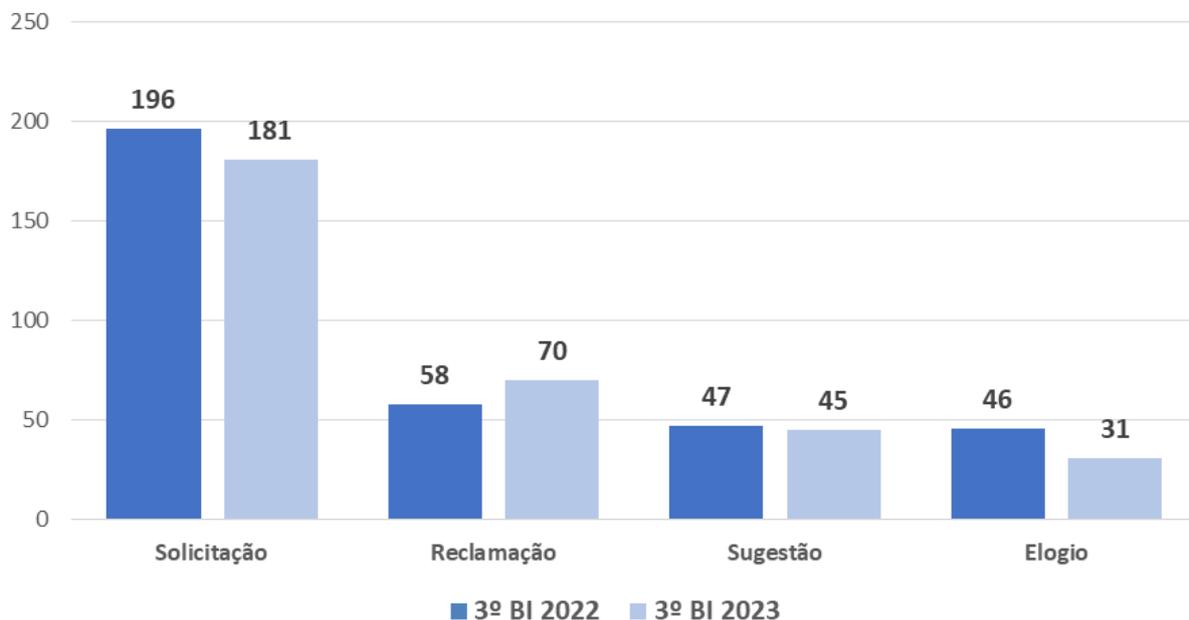
Na sequência, as reclamações são o único tipo de manifestação a registrar alta no período analisado. As queixas aumentaram 20,7%, de 58 para 70, e representam exatos 21,4% do total.

Responsáveis por 13,8% das mensagens, as sugestões caíram 4,3%, de 47 para 45.

Ponto negativo, além do aumento das reclamações, é a queda de 32,6% na quantidade de elogios – tipo de manifestação com maior redução. As mensagens positivas diminuíram de 46 para 31. Menos frequentes, representam 9,5% do conjunto de demandas.

Tipo de manifestação	Maio-Junho 2023		Maio-Junho 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	196	56,5%	181	55,4%	-7,7%
Reclamação	58	16,7%	70	21,4%	20,7%
Sugestão	47	13,5%	45	13,8%	-4,3%
Elogio	46	13,3%	31	9,5%	-32,6%
Total	347	100%	327	100%	-5,8%

Fale com a Ouvidoria



Manifestação por veículo



A **TV Brasil** é o veículo com maior número de manifestações no terceiro bimestre de 2024, ao receber 113 mensagens do público – três a menos do que o registrado no terceiro bimestre de 2023. Foi também o que mais sofreu reclamações: aumento de 66,6%, de 21 para 35. Chama a atenção ainda a queda de 30,7% das mensagens positivas, de 13 para nove.

O *Sem Censura* concentrou a maior parte das manifestações do público, ao reunir 10 mensagens e concentrar 8,8% do quantitativo geral. Alvo de sete contribuições, o drama turco *Um Milagre* aparece na sequência, com 6,2% das demandas. Nos dois casos, as solicitações foram maioria entre os registros. Destacam-se também as reclamações sobre Sinal/sintonização, com o equivalente a 19,5% do total de mensagens recebidas. Citadas em 14 mensagens, as retransmissoras foram o assunto mais frequente entre os telespectadores que recorreram à **Ouvidoria**.



Veículos com maior aumento no número de mensagens — 25 manifestações a mais em 2024 —, as **Rádios MEC** e **Nacional** foram também as mais elogiadas e as mais solicitadas. O quantitativo de demandas passou de 74 para 99. As mensagens positivas chegaram a 10 – uma a menos que no período anterior –, e os pedidos dos ouvintes à **Ouvidoria** alcançaram 61 – 20 a mais que em 2023. As reclamações diminuíram de 15 para 12.

Os pedidos de cartões QSL para confirmar a captação do sinal da **Rádio Nacional** por parte de radioamadores destacam-se entre as manifestações do terceiro bimestre de 2024. Do total de 58 solicitações dirigidas às emissoras da marca Nacional, 82,75% foram mensagens para comprovar a escuta da programação da **Rádio Nacional da Amazônia**. Em relação à **Rádio MEC**, destacam-se os elogios, que aumentaram de um para quatro. Os ouvintes exaltam a programação diferenciada da emissora, que divulga a música clássica e de concerto.



A **Agência Brasil** é o único veículo a registrar queda em todos os tipos de manifestação. Em números gerais, as mensagens diminuíram 44%, de 68 para 38. Os elogios caíram 66,6%, de 18 para seis. As reclamações reduziram-se à metade (de 10 para cinco). Na comparação entre os períodos, as solicitações tiveram oito processos a menos, e as sugestões, cinco.

Com 19 registros, as solicitações representam metade das 38 mensagens destinadas à **Agência Brasil** no comparativo entre os períodos. Um dos destaques refere-se à qualidade do conteúdo publicado, que concentra praticamente 16% desse tipo de demanda. Os leitores pedem complementação ou esclarecimento de informações.



O aplicativo **TV Brasil Play** recebeu 15 mensagens a menos no período analisado: queda de praticamente 40%. As reclamações passaram de três para oito, e os elogios reduziram-se de um para zero. Ao seguir o mesmo movimento, as solicitações caíram à metade, de 30 para 15.

Durante o período em análise, dois fatores destacaram-se entre as mensagens direcionadas ao **TV Brasil Play***. Primeiramente, pedidos de ajuda dos usuários para encontrar programas favoritos representaram 40% (seis) das solicitações. Em seguida, sobressaem-se as reclamações, com aumento de 166,7% no período analisado, ao passar de três para oito.



Os demais veículos – **Radioagência Nacional**, **Portal EBC**, aplicativo das **Rádios** e o mais novo, **TV Brasil Internacional** – reuniram juntos 15 mensagens.

Sobre demandas direcionadas ao aplicativo **TV Brasil Play, no Relatório Bimestral Maço/Abril (página 12, box azul em destaque), onde se lê “sugestões” deve-se ler “solicitações”, para que haja entendimento correto dos dados apresentados.*



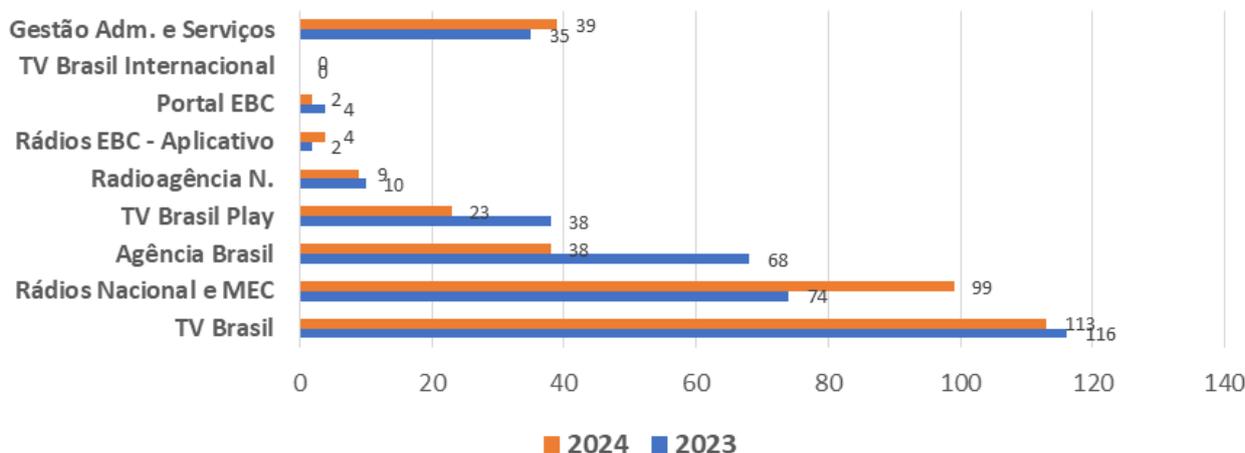
O item **Gestão Administrativa e Serviços EBC** é explorado separadamente, por englobar mensagens diversas das de conteúdos, ao se referir à área administrativa, operacional e de serviços/negócios da Empresa. Com variação positiva de 11%, esse segmento recebeu quatro demandas a mais no bimestre em análise. Eram 35 e agora são 39. Com 28 manifestações – mesmo número recepcionado no terceiro bimestre de 2023 –, as solicitações de providência são as mais numerosas.

Neste bimestre, predominaram mensagens relacionadas à área de Gestão de Pessoas, com 10 demandas, que correspondem a 25,64% do total. O segundo tema mais recorrente foi Publicidade Legal, com oito manifestações (20,51%).

Tipo de manifestação por plataforma/veículo | Maio-Junho 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	9	21	35	63	51	19	18	116	113	33,4	34,6%	-3	-2,6%
Rádios Nacional e MEC	11	10	15	12	41	61	7	16	74	99	21,3%	30,3%	25	34%
Agência Brasil	18	6	10	5	27	19	13	8	68	38	19,6%	11,6%	-30	-44%
TV Brasil Play	1	0	3	8	30	15	4	0	38	23	11,0%	7,0%	-15	-39%
Radioagência N.	3	3	2	1	3	5	2	0	10	9	2,9%	2,8%	-1	-10%
Rádios EBC - Aplicativo	0	0	0	1	1	2	1	1	2	4	0,6%	1,2%	2	100%
Portal EBC	0	0	0	1	3	0	1	1	4	2	1,2%	0,6%	-2	-50%
TV Brasil Internacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0	0
Gestão Adm. e Serviços	0	3	7	7	28	28	0	1	35	39	10,1%	11,9%	4	11%
Total	46	31	58	70	196	181	47	45	347	327	100%	100%	-20	-6%

Manifestações por veículo - 3º bimestre 2023 x 2024



TV Brasil



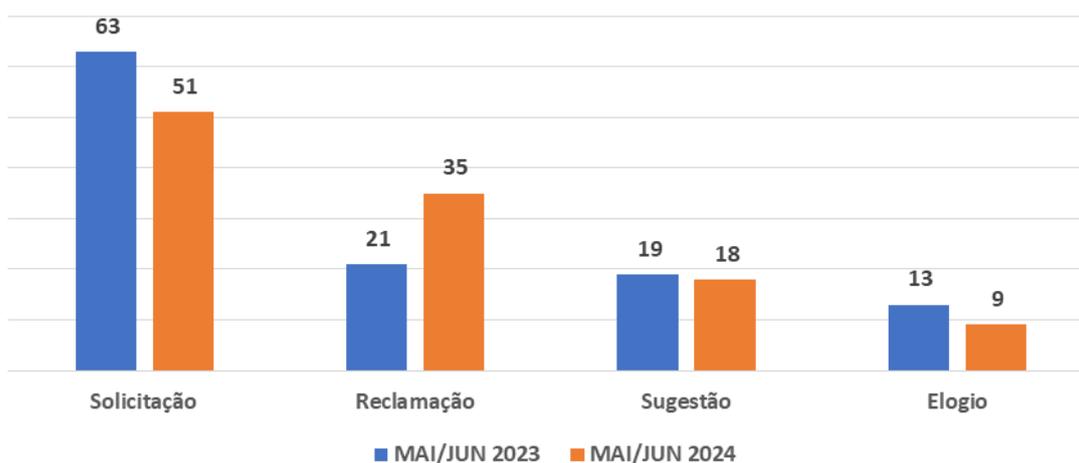
O público da **TV Brasil** enviou 113 mensagens à **Ouvidoria** ao longo dos meses de maio e junho deste ano, resultando em uma diminuição de 2,6% em relação ao mesmo período de 2023, quando foram recebidas 116 manifestações.

Maioria entre as demandas, as solicitações registraram variação negativa de 19%, ao passar de 63 para 51. As reclamações cresceram 66,7%, de 21 para 35, no período em análise.

Em leve queda de 5,3%, as sugestões diminuíram de 19 para 18. Os elogios decresceram em 30,8%, de 13 para nove.

Tipo de manifestação	Maio-Junho 2023		Maio-Junho 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	63	54,3%	51	45,1%	-19%
Reclamação	21	18,1%	35	31%	66,7%
Sugestão	19	16,4%	18	15,9%	-5,3%
Elogio	13	11,2%	9	8%	-30,8%
Total	116	100%	113	100%	-2,6%

Manifestações TV Brasil - 3º bimestre 2023 x 2024



Solicitação

Com 45,1% do total de mensagens, as solicitações foram a maioria das manifestações enviadas pelos telespectadores da **TV Brasil** à **Ouvidoria da EBC** ao longo dos meses de maio e junho. Entre os principais assuntos, destacam-se Conteúdo de entretenimento (15 mensagens), Marketing, negócios e serviços (15 mensagens), Sinal/sintonização (nove mensagens), Grade de Programação e Conteúdo Jornalístico, cada um com quatro mensagens.

A novela *Um Milagre* lidera os pedidos do público quando o assunto é Conteúdo de entretenimento. Em três mensagens, os telespectadores solicitam reprise da atração, exibição ao vivo e ainda questionam a mudança de horário na grade de programação durante o mês de junho. Em outras duas manifestações, pedem que sejam disponibilizadas temporadas passadas do *Brasil Visto de Cima*.

Nas demandas sobre Marketing, negócios e serviços sobressaem-se as referentes à Oferta de conteúdo/serviço, com seis mensagens. São pedidos de informações sobre a audiência da emissora, multiprogramação e de encaminhamento de mensagem à produção do programa *Trilha de Letras*.

As Retransmissoras foram o principal assunto das mensagens sobre Sinal/sintonização, com seis solicitações. Por problemas no sinal, o público demanda informações sobre outras formas de assistir à **TV Brasil**. Duas das quatro manifestações a respeito da Grade de Programação referem-se ao *Sem Censura*. Os telespectadores pedem a volta do programa, por algumas afiliadas. Três das quatro mensagens sobre Conteúdo jornalístico referem-se à possibilidade de compartilhar conteúdos da emissora.

Solicitação	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	15	29,41%
Marketing, negócios e serviços	15	29,41%
Sinal/sintonização	9	17,65%
Grade de programação	4	7,84%
Conteúdo jornalístico	4	7,84%
Conteúdo esportivo	3	5,88%
Conteúdo de fotografia/Imagem	1	1,96%
Total	51	100%

Protocolo nº 00112.001432/2024-56

Peço que reprimem a série Um Milagre na parte da tarde ou de manhã.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e o interesse em nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, informamos que sua sugestão foi encaminhada, para conhecimento e análise, ao setor responsável em prospectar os conteúdos para a TV Brasil.

Protocolo nº 00112.001425/2024-54

Quero ver *Um Milagre* ao vivo.

Resposta

A Gerência de TV informa que a novela *Um Milagre* está sendo exibida às 21h, com reprise no horário de 1h30. A novela também está disponível no app TV Brasil Play, e os episódios ficam disponíveis sempre por cinco dias após a exibição na TV Brasil. Acompanhe pelo link play.ebc.com.br/programas/601/episodios/9140/um-milagre.



Protocolo nº 00112.001411/2024-31

Sabadão, e eu procurando o programa que perdi ontem, *Brasil Visto de Cima*. Poxa, amo esse programa e queria ver temporadas passadas. Vocês podiam disponibilizar. É um programa tão bom. Eu vejo a TV web. Tem como rever essa política, para que possamos rever episódios que perdemos? Parabênizo a TV Brasil pela programação oferecida. Troquei todas as outras mídias pela TV Brasil! Vejo a *Cissa*, os jornais, amo a *Luciana Barreto*, *Meu Pedacço do Brasil* e outros!

Resposta

A Gerência de TV explica que, por razões contratuais no licenciamento da obra, os episódios do programa *Brasil Visto de Cima* ficam disponíveis no aplicativo TV Brasil Play por 7 dias, após exibição na TV Brasil. Para assistir aos últimos episódios disponíveis, acesse play.ebc.com.br/programas/168/brasil-visto-de-cima.

Protocolo nº 00112.001457/2024-50

Quais os programas de maior audiência da TV Brasil?

Resposta

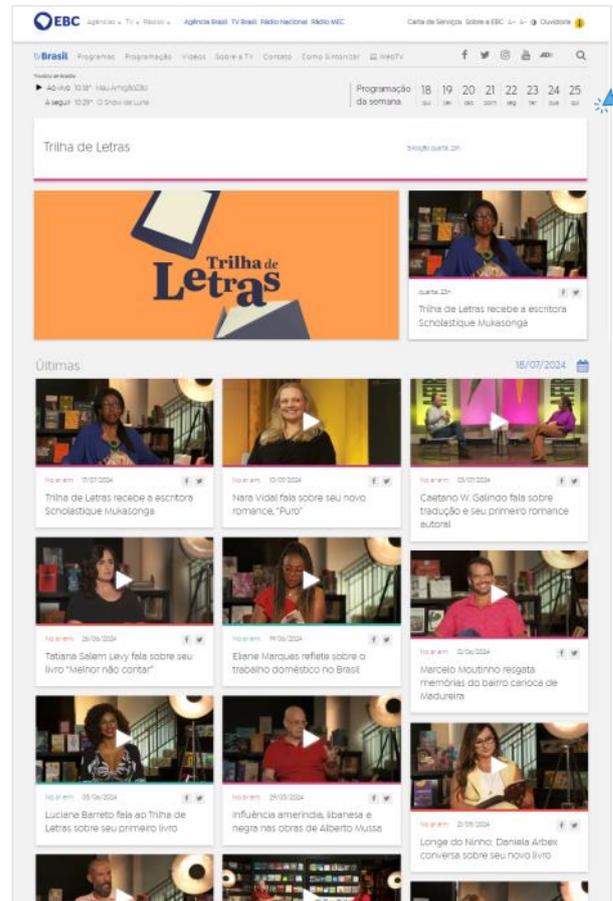
A Gerência de Análise de Dados das Plataformas de Comunicação informa, por meio do anexo a seguir, os programas mais vistos no mês de junho (de 1º/06 a 23/06), em ordem alfabética.

Protocolo nº 00112.001055/2024-55

Solicito que seja este e-mail enviado ao programa Trilha de Letras. Apresento nosso e-book *Morte Social de um Ébrio*. Trata-se de obra ficcional, coautoria de Sandra Rosa. A obra não tem interesse comercial, apenas social. O tema central aborda a questão da pandemia e do alcoolismo. O objetivo é apresentar o livro a entidades culturais, escolas, ONGs, órgãos públicos e programas que incentivem e prestigiem os autores. Contamos com sua ajuda na divulgação. Ficamos à disposição para entrevistas e informações pertinentes.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o material foi recebido e encaminhado à produção da série Trilha de Letras. A sugestão será considerada na próxima reunião de pauta.



Protocolo nº 00112.001133/2024-11

O sinal digital da TV Brasil, Canal Gov e outros que utilizam a frequência da EBC em Carmo da Mata, Minas Gerais, está oscilando. Estava funcionando normalmente, mas repentinamente sumiu. Às vezes volta. Está há dias assim. E a TV Brasil é de grande valia para todos. Pode ser algum dano nos equipamentos da torre de transmissão, visto que três outros canais desapareceram há meses.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que, na localidade, a transmissão do sinal da TV Brasil é feita por meio do Programa Digitaliza Brasil, em parceria com a Prefeitura, que firmou o Termo de Adesão ao Programa Digitaliza Brasil com o Ministério das Comunicações. Nesse termo assinado pela Prefeitura, são elencadas várias responsabilidades que o município possui acerca do programa, como garantir a manutenção dos equipamentos e infraestrutura recebida em razão do Programa Digitaliza Brasil, após a entrega final dos equipamentos, além de assegurar a continuidade da execução do serviço de RTV. Além disso, em conformidade com a Portaria MCOM nº 2.524, de 4 de maio de 2021, que institui o Programa Digitaliza

Brasil, cabe à própria prefeitura que fez adesão ao Programa Digitaliza Brasil assegurar a qualidade da transmissão da programação da TV Brasil. Sendo assim, segue contato da prefeitura: (37) 3383-1448 / (37) 3383-1737. Telespectador foi orientado sobre as formas de assistir à programação da TV Brasil.

Protocolo nº 00112.001481/2024-99

Resido em Curitiba/PR e fiquei muito chateada em saber que a TV Paraná tirou do ar o programa Sem Censura. Me deixou muito entristecida, pois o programa nunca esteve tão bem conduzido, com uma programação muito rica de informações. Assim, gostaria que vocês pudessem interferir para que eles repensem o motivo de terem tirado do ar um programa que está indo tão bem.

Protocolo nº 00112.001440/2024-01

Assistia à TV Brasil diariamente, principalmente o programa Sem Censura, aqui em Curitiba/PR, no canal 9. Desde o dia 18, não tenho mais esse canal. Saiu da programação! Houve algum problema na transmissão em minha cidade?

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública – TV informa que a TV Paraná Turismo é a afiliada da Rede Nacional de Comunicação Pública na localidade. Conforme os contratos de afiliação, que tratam da retransmissão de uma parte da programação da TV Brasil, a emissora também tem 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 TV Paraná Turismo é a responsável direta pela emissora e sua programação, devendo por força de lei, inserir conteúdo regional em seu canal de televisão. O Diretor responsável pela programação da emissora informou que o programa Sem Censura é retransmitido no horário noturno, às 23h30, visto que pela tarde é transmitido conteúdo local de turismo.

Protocolo 00112.001333/2024-74

Posso postar notícias do portal em meu canal de notícias? Seria para um canal que estou iniciando no YouTube. Seriam vídeos rápidos de reportagem ou notícias.

Protocolo nº 00112.001334/2024-19

Gostaria de saber se é permitido usar os vídeos produzidos pela tvbrasil.ebc.com.br no meu canal do YouTube? Se for possível, gostaria de saber como proceder.

Resposta

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

Reclamação

As reclamações representam 31% do total de manifestações enviadas pelo público da **TV Brasil** à **Ouvidoria** nos meses de maio e junho de 2024. No comparativo com o mesmo bimestre de 2023, houve aumento de 66,7% das queixas, de 21 para 35, no período em análise.

Sinal/sintonização concentra a maioria das reclamações: 22 mensagens (62,8%). Conteúdo de entretenimento, com quatro queixas (11,4%), e Grade de programação, com três críticas (8,6%) ocupam os segundo e terceiro lugares.

A exemplo do mesmo bimestre de 2023, o tema Retransmissoras é o mais recorrente entre as reivindicações do público. Está presente em 14 das 22 mensagens negativas. As críticas referem-se à ausência ou má qualidade do sinal da **TV Brasil**, ao travamento ou congelamento das imagens e à falta de qualidade ou ausência de áudio. Em sete mensagens, os telespectadores reclamam do sinal aberto e em uma questionam a qualidade do conteúdo.

A novela *Um Milagre* é assunto de duas das quatro manifestações sobre Conteúdo de entretenimento. O público reclama do horário de exibição e de mudanças na trama. Crítica à série *Surtadas na Yoga* aparece novamente em uma mensagem.

A Qualidade do conteúdo foi tema de duas das três mensagens recebidas sobre Grade de programação. Os cidadãos questionam a exibição de atrações estrangeiras e a impossibilidade de assistir à **TV Brasil** por canal aberto.

Reclamação	Quantidade	%
Sinal/sintonização	22	62,86%
Conteúdo de entretenimento	4	11,43%
Grade de programação	3	8,57%
Conteúdo esportivo	2	5,71%
Conteúdo jornalístico	2	5,71%
Outros conteúdos	1	2,86%
Conteúdo infantil	1	2,86%
Total	35	100%

Protocolo nº 00112.001412/2024-85

A EBC podia ser vista pelo canal 40, TV Diversa, em Belo Horizonte/MG. Há dias está sem sinal! Sentimos falta da programação, que está ótima.

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 de que estão com problemas técnicos nos equipamentos de transmissão na localidade e estão trabalhando para sanar o evento. Você pode acompanhar a programação da TV Brasil pela afiliada Rede Minas, por meio do canal 9.1, que também retransmite parte da programação da TV Brasil em Belo Horizonte.

Protocolo nº 00112.001343/2024-18

Telespectador de Morretes/PR diz que a TV Brasil, canal 2.1, está sem sinal há cerca de quatro dias.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que, na localidade, a transmissão do sinal da TV Brasil é feita por meio do Programa Digitaliza Brasil, em parceria com a Prefeitura, que firmou o Termo de Adesão ao Programa Digitaliza Brasil com o Ministério das Comunicações. Nesse termo assinado pela Prefeitura, são elencadas várias responsabilidades que o município possui acerca do programa, como garantir a manutenção dos equipamentos e infraestrutura recebida em razão do Programa Digitaliza Brasil, após a entrega final dos equipamentos, além de assegurar a continuidade da execução do serviço de RTV. Além disso, em conformidade com a Portaria MCOM nº 2.524, de 4 de maio de 2021, que institui o Programa Digitaliza Brasil, cabe à própria prefeitura que fez adesão ao Programa Digitaliza Brasil assegurar a qualidade da transmissão da programação da TV Brasil. Sendo assim, segue contato da prefeitura: 0800 970 9747 / (41) 3462-1266ouvidoria@morretes.pr.gov.br. Telespectador foi orientado sobre as formas de assistir à programação da TV Brasil.

Protocolo nº 00112.001222/2024-68

Meu filho tem 4 anos e assistia à TV Brasil todos os dias. Porém, há quase duas semanas, não está mais tendo sinal aqui em Nova Iguaçu/RJ. O que houve?

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - RJ esclarece que foram realizados alguns ajustes nos transmissores, e essa é a primeira reclamação que temos sobre o sinal. Pedimos a gentileza de nos informar, o mais breve possível, o CEP da sua região para realizarmos uma medição de campo no local para avaliar a qualidade do sinal a fim de calibrar nossos transmissores com o objetivo de evitar situações semelhantes.

Protocolo nº 00112.001354/2024-90

Telespectadora reclama que a TV Brasil está sem som há dois dias em Belo Horizonte/MG.

Resposta

A Diretoria-Geral da Rede Nacional de Comunicação Pública de Televisão explica que, em contato com a afiliada da TV Brasil, em Belo Horizonte/MG, a Rede Minas de Televisão informou que não tiveram problema de sinal/áudio na transmissão da programação da TV Brasil. Desta forma, para que a área possa melhor auxiliar, é necessário algumas informações: por qual canal/emissora estava assistindo à TV Brasil?; por TV aberta ou fechada?; se for fechada, por qual prestadora?; O problema ainda persiste?



Protocolo nº 00112.001114/2024-95

A TV Brasil não está sendo exibida desde terça-feira, dia 7/5. Não aparece no catálogo de canais, nem fazendo a busca. Sou da Zona Leste de São Paulo, Vila Carrão.

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio e TV de São Paulo agradece a preferência pela sintonia da TV Brasil e explica que houve instabilidade na geração do sinal de TV, o que já foi resolvido. A área informa que consultou telespectadores da região, os quais relataram o pleno funcionamento do sinal. Mesmo assim, pede para verificar como está o sinal de sua TV no momento.

Protocolo nº 00112.001296/2024-02

Gostaria de registrar minha insatisfação. Deixei de assistir a outros canais porque só passam novelas e programas de maldade e crimes. Só incentivam maldade e traição. Quando encontrei a novela Um Milagre, fiquei feliz, pois ela mostra temas para o bem. Fico triste de ter que parar de assistir, porque agora foi colocada uma personagem nova, que transmite uma energia do mau, com intuito de prejudicar a harmonia da equipe médica. Muito triste. Sei que nossa opinião nada muda, mas achei importante que soubessem que tudo que estava perfeito, perdeu a qualidade.

Resposta

A Gerência de TV informa que a produção Um Milagre é um licenciamento assinado pela MF Yapim, cujo roteiro foi escrito por Pinar Bulut e Onur Koralp. A obra é uma adaptação da telenovela sul-coreana de 2013, intitulada Good Doctor, que também serviu de base para a série norte-americana The Good Doctor, produzida entre os anos de 2019 e 2021. Dessa forma, não é possível alterar a trama da obra.

Protocolo nº 00112.001371/2024-27

Gostaria de saber do intuito do programa Surtadas na Yoga. Tem baixarias e passa no início da noite. É bem apelativo, só pra conseguir audiência.

Resposta

A Gerência de TV informa que a série Surtadas na Yoga conta a história de três mulheres que fazem yoga para não surtar. Solitárias, elas gostariam de encontrar alguém, mas estão mais preocupadas em sobreviver à loucura do mundo com independência e a consciência tranquila. Essa obra é licenciada pela Conspiração Filmes composta por 13 episódios e foi exibida às segundas-feiras às 21h. Durante sua exibição na TV Brasil, foram exibidas as informações de Classificação Indicativa de acordo com Portaria MJ nº 502 de 202. A classificação atribuída pelo Ministério da Justiça para essa obra é de 14 anos, com recomendação de exibição após as 21h. Cabe, entretanto, destacar que a Ação Direta de Inconstitucionalidade 2.404, julgada pelo Supremo Tribunal Federal em agosto de 2016, declarou inconstitucional o artigo 254 do Estatuto da Criança e do Adolescente, que estabelecia multa e suspensão de progra-

mação às emissoras de rádio e TV que exibirem programas em horário não autorizado pela classificação indicativa. No entendimento do STF a classificação indicativa não pode ser vista como uma imposição do Estado ou um meio de censurar previamente os conteúdos veiculados em rádio e televisão, pois o instituto tem caráter pedagógico e complementar ao auxiliar os pais a definir o que seus filhos podem ou não assistir.

Protocolo nº 00112.001235/2024-37

A programação da EBC deveria ser toda brasileira, não? As séries norte-americanas são um erro que a TV Brasil vem reproduzindo. Erros antigos. Precisamos de uma TV com conteúdo próprio, que não seja vassala desses estrangeirismos, que sempre nos assolaram.

Resposta

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

The screenshot displays the EBC website interface. At the top, there is a navigation bar with the EBC logo and links for 'Agências', 'TV', 'Rádios', and 'Agência Brasil TV Brasil Rádio Nacional Rádio MEC'. A search bar and social media icons are also present. The main content area features a live broadcast of a soccer match, 'BRASILEIRÃO SÉRIE B', with a large yellow and blue logo overlaid. Below the match, it indicates 'Série B | quinta, 20h45' and 'Novorizontino x Chapecoense: TV Brasil transmite partida ao vivo'. To the right, there is a 'Programação da semana' section with a calendar view for days 18 through 25. Below that, a news program 'Telejornalismo' is shown, featuring a female anchor. At the bottom right, there is a 'Publicidade' section with a banner for 'PRÊMIO EBC DE COMBATE À DESINFORMAÇÃO'.

Sugestão

Ao responder por 15,9% de todas as contribuições enviadas à **Ouvidoria** no bimestre, as 18 sugestões ocupam a terceira posição no quantitativo de manifestações. Com sete mensagens, destacam-se as recomendações referentes a Conteúdo de entretenimento, representando 38,9% do total. Na sequência, com cinco mensagens (27,8%), está Conteúdo jornalístico. Marketing, negócios e serviços e Conteúdo infantil ocupam a terceira posição, com duas mensagens (11,1%) cada um.

O envio de sugestões de pauta para o *Sem Censura* foi assunto de três das sete mensagens sobre Conteúdo de entretenimento. Os programas *Brasil Visto de Cima* e *Acervo Musical* são citados em duas mensagens sobre Oferta de conteúdo/serviço.

O quadro de dicas de cinema do *Repórter Brasil* concentra todas as cinco sugestões sobre Conteúdo jornalístico recebidas no período. O público questiona o fim da exibição ao mesmo tempo em que sugere o retorno dos comentários sobre a sétima arte no telejornal.

As duas sugestões sobre Marketing, negócios e serviços trataram de Oferta de conteúdo/serviço. Pedidos para ampliação da faixa infantil *TV Brasil Animada* para o período vespertino e a volta de desenhos animados, como *A Turma do Pererê* e *Menino Maluquinho*, são abordados nas duas sugestões sobre Conteúdo Infantil.

Sugestão	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	7	38,89%
Conteúdo jornalístico	5	27,78%
Marketing, negócios e serviços	2	11,11%
Conteúdo infantil	2	11,11%
Sinal/sintonização	1	5,56%
Grade de programação	1	5,56%
Total	18	100%

Protocolo nº 00112.001325/2024-28

Como sugestão de pauta ao Sem Censura. A banda goiana de rock Heaven's Guardian grava CD e fará apresentações no Brasil com orquestra sinfônica e coro, fato inédito no mundo da música!

Protocolo nº 00112.001255/2024-16

Sugestão para o Sem Censura. Uma homenagem especialíssima aos 50 anos de carreira de Beth Goulart. Beth faz parte de uma talentosa família de atores. Iniciou a carreira em 1974, com a peça de teatro O Efeito dos Raios Gama sobre as Margaridas do Campo. Fez inúmeras novelas e peças de teatro. Reconhecida pelo seu talento, pela sua garra, um exemplo de mulher!

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem será enviada à produção do Sem Censura para conhecimento e apreciação.

Protocolo nº 00112.001211/2024-88

Brasil Visto de Cima. Gosto muito desse programa. Gostaria de dar uma sugestão. Queria que vocês mostrassem as cidades de Jacobina na Bahia, Viana no Espírito Santo, Porto Real no Rio de Janeiro e Bananal em São Paulo.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o Brasil Visto de Cima é um programa cuja exibição na TV Brasil é autorizada por meio de contrato de licenciamento para a plataforma TV. Por isso para o pleno atendimento à sua sugestão sugerimos que entre em contato direto com a produtora, Maria TV, pelos seguintes canais: Telefone (21) 98290-1915 / <http://mariatv.com.br/contato/>. Ou com a coprodutora do conteúdo, a Globosat, pelos telefones: 4003.8000 (capitais e cidades metropolitanas) ou 0800 881 8000 (demais localidades).

Protocolo nº 00112.001095/2024-05

Gostaria de deixar como sugestão que o programa Acervo Musical fosse transformado em exibições do que foi produzido pela antiga TVE nos anos 80, na íntegra. Tanta coisa boa foi ao ar, como Belchior, Barão vermelho, Cazuzza, Titãs e Paralamas do Sucesso. Especiais, que poderiam dar brilho nas noites de sábados, com musicais maravilhosos.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e o interesse em nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, informamos que sua sugestão foi encaminhada, para conhecimento e análise, ao setor responsável em prospectar os conteúdos para a TV Brasil.



Protocolo nº 00112.001096/2024-41

Estamos sentindo falta das dicas de cinema, com comentários da jornalista Anna Karina de Carvalho!

Protocolo nº 00112.001099/2024-85

Quero iniciar este e-mail agradecendo pelo excelente trabalho realizado pela emissora, em fornecer programações de alta qualidade. No entanto, gostaria de fazer uma sugestão. Notei a ausência das análises de cinema e das perspectivas aprofundadas, oferecidas pela jornalista Anna Karina de Carvalho, que antes eram

parte da nossa grade. Esses segmentos, não só enriqueciam a minha experiência enquanto espectador, mas também expandiam meu conhecimento sobre cinema, oferecendo entendimentos mais profundos sobre os filmes.

Resposta

A Gerência de Telejornalismo também agradece a mensagem e informa que seus questionamentos serão repassados à Diretoria de Jornalismo da EBC, para conhecimento.

Protocolo nº 00112.001093/2024-16

Gostaria de sugerir que a TV Brasil fosse incluída em ferramentas de IPTV gratuitas, como a Samsung TV Plus ou Pluto TV, considerando que melhorariam o acesso ao canal. Falo isso, já que onde moro não pega o canal pela antena da TV, mesmo sendo um bairro nobre de cidade grande. Gostaria que mais pessoas tivessem acesso, independente da localidade.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais avisa que sua mensagem foi encaminhada para a equipe responsável pela TV Brasil. A área também informa que ficou satisfeita em receber seu feedback, especialmente por se tratar de sugestão para melhoria do acesso a conteúdos importantes como os oferecidos pela emissora, e entende a importância de garantir que o canal seja acessível ao maior número possível de pessoas, independentemente de sua localização.

Protocolo nº 00112.001442/2024-91

Quero dizer que adoro a TV Brasil. Para mim é a melhor emissora do país. No entanto, quero pedir que tenha programação infantil durante a tarde também. E peço a volta do Janela Janelinha, Turma do Pererê, Menino Maluquinho e Catalendas na programação. Peço que avaliem minha sugestão com carinho.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e o interesse em nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, informamos que a sua sugestão foi encaminhada, para conhecimento e análise, ao setor responsável em prospectar os conteúdos para a TV Brasil.



Elogio

Menos numerosos, os nove elogios recebidos no período respondem por 8% das demandas direcionadas à TV Brasil. Elogios à programação, à exibição da novela *Um Milagre*, à transmissão da *Série B do Campeonato Brasileiro*, à cobertura da *Liga de Basquete Feminino* e ao retorno do *Sem Censura* sobressaem-se entre as mensagens positivas enviadas à **TV Brasil**. Grade de Programação e Conteúdo de entretenimento concentram as manifestações do período, que igualmente somam três mensagens (33,3% do total). Conteúdo jornalístico, Conteúdo esportivo e Conteúdo infantil figuram na segunda posição, com uma mensagem (11,1%) cada.

Elogio	Quantidade	%
Grade de programação	3	33,33%
Conteúdo de entretenimento	3	33,33%
Conteúdo jornalístico	1	11,11%
Conteúdo esportivo	1	11,11%
Conteúdo infantil	1	11,11%
Total	9	100%

Protocolo nº 00112.001280/2024-91

Quero parabenizar a direção da TV Brasil pelo retorno do programa Sem Censura. Eu e minha mãe não perdemos nenhum programa, que assistimos através da TV UFG, emissora afiliada em Goiânia/GO. Nós adoramos as entrevistas sobre temas essenciais, que não encontramos nas emissoras comerciais. Enriquece nosso senso crítico. Parabéns!



Protocolo nº 00112.001238/2024-71

Tenho acompanhado sempre que posso a TV Brasil, principalmente o Campeonato Brasileiro Série B. Foi uma jogada de mestre de vocês terem colocado o Campeonato Brasileiro. Só acho que deveria ter mais jogos. Essa novela turca (Um Milagre) é muito boa! O programa jornalístico da tarde deveria começar às 12h e ir até As 13h, pois a maioria das pessoas almoça às 12h.

Protocolo nº 00112.001282/2024-81

Fiquei muito impressionado ao ver o jogo de basquete feminino na TV Brasil. Até pensei: "isto é basquete de nível internacional! Como jogam bem!" E hoje assisti a outro jogo de basquete feminino muito bom! Tenho assistido a muito bons programas, reportagens, documentários e noticiários na TV Brasil. Continuem cada vez melhor! Parabéns!

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.

Protocolo nº 00112.001270/2024-56

Parabéns pela programação. Bom trabalho. Gosto muito.

Protocolo nº 00112.001397/2024-75

Gostaria de expressar minha satisfação com a série *Um Milagre*, que expandiu o foco sobre todos os convívios e relacionamentos dentro do hospital. Apresenta o autismo do personagem principal como algo que pode ser superado, sempre respeitando o ser humano. A série tem sido uma verdadeira escola de aprendizado de convívio humano. Obrigado por trazerem ao Brasil. Li que o estúdio turco que produz havia parado no capítulo 68. Procede?

Resposta

A Gerência de TV também agradece pela audiência e informa que a série possui 197 episódios. Acompanhe na TV Brasil e no app TV Brasil Play!

Mapeamento das Contribuições

Ao somar 32 mensagens (28,3%), Sinal/sintonização é o tema mais citado pelos telespectadores que recorreram à **Ouvidoria** no período analisado. Nas segunda e terceira posições, estão Conteúdo de entretenimento, com 29 manifestações (25,6%) e Marketing, negócios e serviços, com 17 demandas (15%).

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Sinal/sintonização	32	28,32%
Conteúdo de entretenimento	29	25,66%
Marketing, negócios e serviços	17	15,04%
Conteúdo jornalístico	12	10,62%
Grade de programação	11	9,73%
Conteúdo esportivo	6	5,31%
Conteúdo infantil	4	3,54%
Outros conteúdos	1	0,88%
Conteúdo de fotografia/Imagem	1	0,88%
Total	113	100%

Oferta de Conteúdo/Serviço ocupa a primeira posição do *ranking* de subassuntos, com 34 manifestações (30,1%) do público da **TV Brasil**. Retransmissora, com 27 contribuições (23,9%), e Qualidade do conteúdo/serviço, com 19 mensagens (16,8%), figuram na segunda e terceira colocações.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Oferta de conteúdo/serviço	34	30,09%
Retransmissora	27	23,89%
Qualidade do conteúdo/serviço	19	16,81%
Sinal aberto	9	7,96%
Licenciamento	6	5,31%
Disponibilização de conteúdo	4	3,54%
Pauta	3	2,65%
Acervo	3	2,65%
Parcerias	2	1,77%
Horário	1	0,88%
Expansão de cobertura	1	0,88%
Reprise	1	0,88%
Sinal de satélite	1	0,88%
Sinal por assinatura	1	0,88%
A Voz do Brasil	1	0,88%
Total	113	100%



Rádios Nacional e MEC



Os ouvintes das rádios **Nacional** e **MEC** enviaram à **Ouvidoria** 99 contribuições ao longo dos meses de maio e junho de 2024. O número representa um aumento de 33,8% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram recepcionadas 74 demandas.

As solicitações foram as mensagens mais numerosas. Os 61 pedidos recebidos no terceiro bimestre representam 61,6% do total de manifestações. Número 48,8% maior do que o registrado no mesmo período do ano anterior, quando foram computadas 41 solicitações.

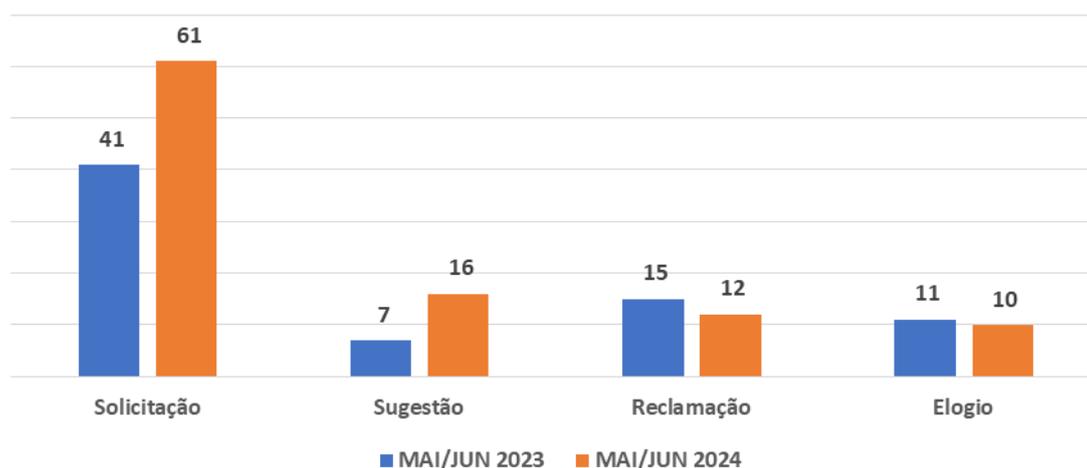
As sugestões aparecem em segundo lugar entre as contribuições do público. Com crescimento de 128,6% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, esse tipo de manifestação somou 16 registros nos meses de maio e junho, o que representa 16,2% das mensagens. Em 2023, somaram sete demandas.

Com 12 demandas, as reclamações aparecem na sequência ao responder por 12,1% das mensagens – queda de 20% em relação ao período anterior, quando foram recepcionadas 15 reclamações.

Menos frequentes, os 10 elogios recebidos somaram 10,1% das manifestações. Em relação a 2023, houve uma mensagem positiva a menos – redução de exatos 9,1%.

Tipo de manifestação	Maio/Junho 2023		Maio/Junho 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	41	55,4%	61	61,6%	48,8%
Sugestão	7	9,5%	16	16,2%	128,6%
Reclamação	15	20,3%	12	12,1%	-20%
Elogio	11	14,9%	10	10,1%	-9,1%
Total	74	100%	99	100%	33,8%

Manifestações Rádios Nacional e MEC - 3º bimestre 2023 x 2024



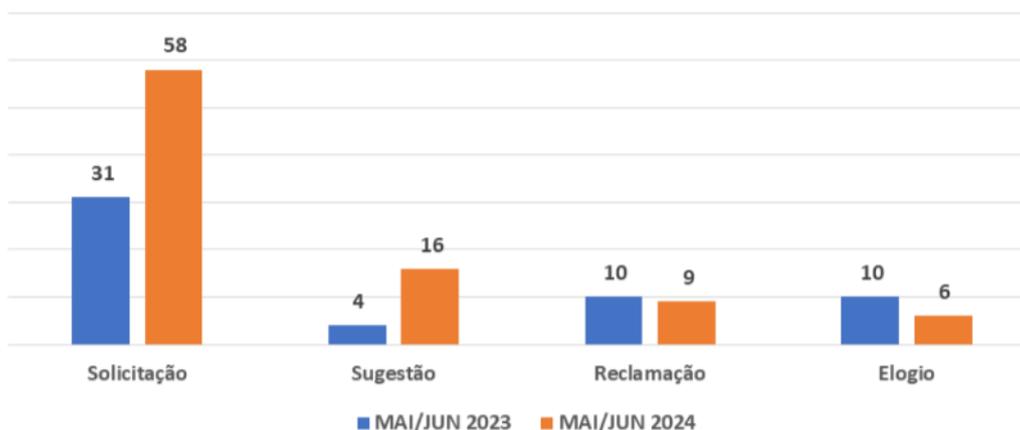
Manifestações por emissora

Rádio Nacional

As emissoras da marca **Nacional** receberam 89 contribuições do público no terceiro bimestre de 2024, um aumento de 61,8% em relação ao registrado no mesmo período de 2023, quando foram recebidas 55 demandas.

Tipo de manifestação	Maio-Junho 2023		Maio-Junho 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	31	56,4%	58	65,2%	87,1%
Sugestão	4	7,3%	16	18%	300%
Reclamação	10	18,2%	9	10,1%	-10%
Elogio	10	18,2%	6	6,7%	-40%
Total	55	100%	89	100%	61,8%

Manifestações Rádio Nacional - 3º bimestre 2023 x 2024



Assim como nos bimestres anteriores de 2024, a emissora que recebeu a maior quantidade de manifestações nos meses de maio e junho foi a **Nacional da Amazônia**. Sozinha a estação foi destinatária de 72% do total das mensagens enviadas às emissoras da marca **Nacional**. Das 64 contribuições recebidas, 53 foram solicitações, oito sugestões e três elogios. A rádio não registrou reclamações neste terceiro bimestre.

A segunda emissora mais lembrada pelos ouvintes que entraram em contato com a **EBC** por meio da **Ouidoria** foi a **Rádio Nacional do Rio de Janeiro**. Com 12% das mensagens, a estação computou 11 manifestações. A maior parte (sete) foi de sugestões, seguida de duas reclamações, uma solicitação e um elogio.

A **Nacional AM de Brasília** e a **Nacional FM de Brasília** aparecem em terceiro lugar entre as emissoras mais lembradas, com quatro mensagens cada (4% do total). A **AM de Brasília** registrou duas solicitações, um elogio e uma reclamação. Já a **FM de Brasília** registrou duas reclamações, uma solicitação e uma sugestão.

A **Nacional de São Paulo** ficou em quarto lugar com três mensagens recebidas neste bimestre. A emissora registrou duas reclamações e uma solicitação. A **Nacional de São Luís** ficou em quinto lugar, com duas mensagens: um elogio e uma reclamação.

A **Nacional do Alto Solimões** recebeu uma reclamação no terceiro bimestre; e a **Nacional do Recife** não recebeu mensagens dos cidadãos no período analisado.

Maio-Junho 2024							
Rádios Nacional	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%	
Nacional da Amazônia	3	0	53	8	64	72%	
Nacional Rio de Janeiro	1	2	1	7	11	12%	
Nacional AM Brasília	1	1	2	0	4	4%	
Nacional FM Brasília	0	2	1	1	4	4%	
Nacional São Paulo	0	2	1	0	3	3%	
Nacional São Luís	1	1	0	0	2	2%	
Nacional do Alto Solimões	0	1	0	0	1	1%	
Nacional Recife	0	0	0	0	0	0%	
TOTAL	6	9	58	16	89	100%	

Solicitação

As emissoras da **Nacional** receberam 58 solicitações no período – número 87,1% maior do que o registrado no mesmo bimestre de 2023. As solicitações responderam por 65,2% de todas as manifestações direcionadas às emissoras da **Nacional**.

A **Nacional da Amazônia** recebeu 91,4% de todas as solicitações dos ouvintes. Das 53 mensagens recebidas, 48 demandas tiveram como tema pedidos de cartões QSL, feitos por radioamadores de várias partes do Brasil e do mundo, como Barra Mansa (RJ), Fazenda Nova (GO), Ilha Solteira (SP), Vila Velha (ES), Barueri (SP), China, Bielorrússia, Paquistão, Malásia, Finlândia, Japão e Nova Zelândia. A finalidade é comprovar a captura do sinal.

Entre as demais solicitações destinadas à **Amazônia**, quatro pedem o retorno do locutor José Nery aos microfones do programa *Ponto de Encontro*. Nery precisou se aposentar em decorrência da Emenda



Constitucional nº 103, de 12/11/2019, que trouxe mudanças nas regras de aposentadoria dos servidores e empregados públicos.

A **Nacional AM de Brasília** recebeu duas solicitações no período analisado. Os pedidos são relacionados à disponibilização de acervo e um questionamento se a emissora ainda transmite a missa aos domingos.

A **Nacional do Rio de Janeiro, Nacional FM de Brasília** e a **Nacional de São Paulo** computaram uma solicitação cada. Os pedidos incluem informações sobre programas que saíram da grade e um pedido de visita aos estúdios da **Nacional do Rio**.

Processo nº 00112.001101/2024-16

Solicitação de cartão QSL pela recepção da Rádio Nacional da Amazônia no dia 07/05/2024, em Fazenda Nova/GO.

Processo nº 00112.001310/2024-60

Solicitação de cartão QSL pela recepção da Rádio Nacional da Amazônia no dia 1º/06/2024, na Nova Zelândia.

Processo nº 00112.001074/2024-81

Solicitação de cartão QSL pela recepção da Rádio Nacional da Amazônia no dia 05/05/2024, em Jhang, Paquistão.

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.

Processo nº 00112.001193/2024-34

Sou ouvinte da Nacional da Amazônia e da Nacional de Brasília. Revejam a possibilidade do nosso querido José Nery retornar aos programas. Trata-se de um profissional de qualidade e de muito carisma.

Processo nº 00112.001190/2024-09

Como pesquisador de rádio e ouvinte do Sistema de Rádios EBC, solicito o retorno do locutor José Nery. Além do profissionalismo de José Nery e carinho com os ouvintes, a manutenção do Ponto de Encontro é fundamental para manter os laços de afeto e acolhimento. Estendo o pedido para que o programa Eu de Cá, Você de Lá, retorne à grade.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece imensamente sua mensagem, bem como o carinho e a atenção dedicados à Rádio Nacional da



Amazônia (OC) e ao Sistema de Rádios EBC. Em relação ao seu pedido do retorno do locutor José Neri à programação, informa que ele se aposentou em decorrência da Emenda Constitucional nº 103, de 12/11/2019, que trouxe mudanças significativas nas regras de aposentadoria dos servidores públicos. Reconhece o impacto que ele teve na programação e o carinho que dedicava aos ouvintes, criando laços de afeto e acolhimento que são, de fato, essenciais para a missão da Rádio Nacional da Amazônia (OC). A Gerência Executiva de Rádio entende a importância dos programas "Ponto de Encontro" e "Eu de Cá, Você de Lá" para a audiência: são fundamentais para manter a conexão com os ouvintes, servindo como um elo social e afetivo para muitos brasileiros. Mensagens que trazem à tona a realidade e as necessidades diárias dos ouvintes são um testemunho do papel crucial que o Rádio desempenha na vida de muitos. Afirma ainda que apesar da aposentadoria do querido José Neri, continua comprometida em oferecer uma programação de qualidade, mantendo o espírito acolhedor e cidadão que sempre caracterizou a Rádio Nacional da Amazônia (OC). Outros profissionais dedicados seguem apresentando os programas, com o objetivo de preservar a essência e a qualidade que os ouvintes tanto valorizam.

Processo nº 00112.001261/2024-65

Por que a Nacional de Brasília não está mais transmitindo a Santa Missa aos domingos, desde a Páscoa?

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que a Santa Missa transmitida diretamente da Igreja Nossa Senhora de Fátima, segue no ar todos os domingos, às 7h. Por problemas técnicos da Igreja Nossa Senhora de Fátima, a missa não foi ao ar em dois domingos, mas o problema já foi resolvido, e a transmissão, normalizada.

Processo nº 00112.001341/2024-11

Há no arquivo da EBC o áudio do discurso proferido pelo ex-presidente João Goulart no Automóvel Clube em 1964? Se sim, é possível vocês disponibilizarem?

Resposta

A Gerência de Acervo informa que o discurso do Presidente João Goulart que há no banco de dados da EBC não é o realizado no Automóvel Clube.

Processo nº 00112.001177/2024-41

Acabou o programa Rockverso? Não o vejo mais na grade da emissora. O programa acabou ou mudou de horário? Haverá outro programa voltado ao rock na Rádio Nacional?



Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que o programa *Rockverso* encerrou sua temporada recentemente. No entanto, a equipe da Rádio Nacional está trabalhando na produção de um novo programa voltado ao rock nacional, que vai estreiar em breve. Logo serão divulgadas mais informações sobre o novo programa e sua grade horária.

Processo nº 00112.001228/2024-35

Gostaria de saber como devo proceder para visitar o museu da Rádio Nacional. Estamos desenvolvendo um projeto sobre as rádios brasileiras. Temos a oportunidade de visitar a emissora no Rio de Janeiro.

Resposta

A Gerência de Imprensa e Relações Públicas informa que a Coordenação de Produção da Rádio MEC RJ já está em tratativas com o demandante. Assim, esta demanda será encerrada via Ouvidoria.

Sugestão

O segundo tipo de manifestação mais frequente no terceiro bimestre de 2024 foram as sugestões. Com crescimento de 300% em relação ao mesmo período do ano passado, as sugestões somaram 16 mensagens, que representaram 18% das mensagens direcionadas às emissoras da marca **Nacional**. No mesmo bimestre de 2023, foram registradas apenas quatro sugestões.

A campeã em recebimento de sugestões no período em análise foi a **Nacional da Amazônia**, com oito mensagens. Do total, cinco mensagens pedem o retorno do locutor José Nery aos microfones. As demais são sugestões de programas, troca de apresentadores e um pedido de transmissão digital.



Foto: Marcello Casal Jr/Agência Brasil

A segunda emissora que mais recebeu sugestões foi a **Nacional do Rio de Janeiro** com sete mensagens. Entre as sugestões, há recomendações acerca do formato de transmissão da emissora, sugestões de temas para o programa *Memória Nacional* e pedidos de expansão do sinal de transmissão da emissora.

A **FM de Brasília** recebeu uma mensagem sugerindo a expansão da programação jornalística na emissora.

Processo nº 00112.001192/2024-90

Peço que o José Nery volte a fazer o programa *Ponto de Encontro da tarde*.

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.

Processo nº 00112.001259/2024-96

Eu queria saber se vocês ainda transmitem em DRM - Digital Radio Mondiale? Acho que é um meio interessante de ligar várias partes do Brasil através do rádio. Ondas curtas, sem interferências.

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio - DF informa que, atualmente, as transmissões em DRM - Digital Rádio Mondiale - não estão em operação nesse novo padrão de rádio. A Gerência ressalta ainda que acompanha as inovações tecnológicas no setor de radiodifusão para melhor atender às necessidades e expectativas do público.

Processo nº 00112.001359/2024-12

Venho mostrar excelentes programas voltados para a Amazônia. Eles são produzidos pela Rede de Notícias da Amazônia, que é uma associação de emissoras de rádio sem fins lucrativos, que tem como meta democratizar a comunicação na região amazônica, priorizando o ponto de vista dos lutadores sociais, através da divulgação de suas ações. Esses programas têm grande convergência com a Rádio Nacional da Amazônia e seria um grande benefício para os ouvintes. (Ourilândia do Norte/PA)

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece as sugestões, mas informa que no momento não está recebendo propostas de programas. Em 2023 foram recebidas diversas propostas, que, após passarem por análise, algumas foram selecionadas e estão sendo executadas este ano. Em 2025, pretende-se reabrir a chamada para novos programas. Acompanhe pelo site e pelas redes sociais.

Processo nº 00112.001200/2024-06

Equipe do Memória Nacional, venho pedir que dediquem dois programas para Washington Rodrigues e Carmen Sheila, ambos falecidos nesta semana. Se possível, reprisem o Nacional Oitenta, com Renato Murce. E poderiam fazer um programa só com um episódio de alguma série que Carmen Sheila tenha participado. Sugiro Central de Polícia.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e as valiosas sugestões para os próximos programas do Memória Nacional. A equipe se entristece e presta sentimentos pelas perdas de Washington Rodrigues (Apolinho) e Carmen Sheila, figuras tão importantes para o rádio brasileiro.



Processo nº 00112.001163/2024-28

Quando vai entrar no ar Rádio Nacional 87,1 em Campos dos Goytacazes/RJ?

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio informa que busca de forma contínua novas possibilidades de distribuição da programação de rádio em todas as localidades do país, especialmente por meio da expansão da Rede Nacional de Comunicação Pública. Neste sentido, foi formalizada parceria com a Universidade Estadual do Norte Fluminense para operação da nova emissora em Campos dos Goytacazes. A perspectiva é que as transmissões comecem ainda em 2024.

Processo nº 00112.001268/2024-87

Escrevo para pedir que coloquem também a edição da semana passada, dia 19, no site do programa Memória Nacional. Peço também que, em edições futuras, continuem da parte final, com o sábado especial, focado em Gal Costa. E prossigam com o bate-papo entre Darcy Marcelo e Gonzagão, focando o disco A Festa.

Resposta

A Gerência da emissora informa que todos os programas exibidos estão disponíveis para escuta no site radios.ebc.com.br/memoria-nacional.

**Processo nº 00112.001045/2024-10**

Gostaríamos de ouvir a parte jornalística da Nacional novamente. Manifesto minha sugestão, que é a volta da programação jornalística da Rádio Nacional, que era transmitida na parte da manhã ou na parte da tarde, até 2020. Está fazendo muita falta.

Resposta

Sobre sua demanda, 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.

Reclamação

As reclamações destinadas às rádios da marca **Nacional** somaram nove mensagens ao longo dos meses de maio e junho. Queda de 10% em relação ao do mesmo período de 2023, quando chegaram à **Ouvidoria** 10 queixas.

As nove reclamações estão difundidas entre seis emissoras. **Nacional do Rio de Janeiro**, **Nacional FM de Brasília** e **Nacional de São Paulo** receberam duas reclamações cada. A **Nacional AM de Brasília**, a **Nacional de São Luís** e a **Nacional do Alto Solimões** receberam uma reclamação cada.

Os ouvintes se queixam de falhas na transmissão pela internet da **Nacional de São Paulo**, do sinal da **Nacional do Rio**, de edições do programa *Memória Nacional*, de erros em uma notícia da **Nacional do Alto Solimões** e de mudança de horário do radiojornal da **Nacional FM de Brasília**.

Processo nº 00112.001204/2024-86

Constato, mais uma vez, o problema já relatado. Sou ouvinte assíduo da programação da Rádio Nacional na internet. A que mais ouço é a de São Paulo, que acesso pelo site. O som está absolutamente inaudível, completamente distorcido. E este problema é frequente na Rádio Nacional de São Paulo. Peço que verifiquem e resolvam de vez a questão.

Resposta

A Gerência da emissora informa que ocorreu um problema com o servidor que gera o streaming da Rádio Nacional FM em SP. A aplicação foi atualizada e, desde então, não enfrentamos o referido problema.

Processo nº 00112.001134/2024-66

Defensor Público no Amazonas convoca população para mutirão de documentação indígena. A comunidade indígena existente em Tabatinga é denominada Umariacu, e não como consta na postagem.

Resposta

A Gerência da emissora informa que a grafia da comunidade indígena já foi corrigida. Nos desculpamos pela falha e esclarecemos que a equipe já foi orientada sobre como grafar a palavra corretamente.



Processo nº 00112.001215/2024-66

Acompanho o jornal e a rádio, mas não vi nenhuma divulgação para esse novo horário. Só vi o programa de futebol entrar no horário do jornal. No site da Rádio Nacional não há nenhuma informação sobre a mudança de horário. Acho um desrespeito muito grande com os ouvintes.



Processo nº 00112.001166/2024-61

Gostaria de fazer uma reclamação. Sou ouvinte assíduo da Rádio Nacional FM, em Brasília, e fui surpreendido com o fim do jornal das 18 horas. O que aconteceu que agora está passando futebol? A Rádio Nacional não tem o dever de informar o cidadão? Gostava bastante do jornal, ele tem que voltar! Ninguém informou nada da saída do jornal. Olhei até o site da Rádio Nacional e não tem nenhuma informação.

Resposta

A Gerência da emissora lembra que o programa esportivo “No Mundo da Bola” vai ao ar às 18h, e a terceira edição do “Repórter Nacional”, às 18h30, por decisão do Comitê de Programação e Rede da EBC. Como ouvinte fiel, o senhor acompanhou a ampla comunicação das mudanças na grade de programação, em chamadas gravadas pelos repórteres e lidas ao vivo por locutores, antes e durante a semana das alterações, além da atualização dos horários no site. A Rádio Nacional AM também veicula boletins de hora em hora na programação diária, e os novos horários são informados em chamadas e nos boletins, sempre lembrando que haverá um jornal em seguida.

Processo nº 00112.001250/2024-85

Ouvinte da Rádio Nacional, há anos, reclama da referência à cidade de São Luís/MA. Segundo ele, a forma de falar “São Luís do Maranhão” está incorreta, pois não existe cidade com esse nome. O correto seria “a cidade de São Luís” ou “São Luís, capital do Maranhão”. Diz que o povo de São Luís ouve e se incomoda com isso e que, por ser a rádio mais culta do Brasil, não pode se referir a uma cidade, chamando-a equivocadamente.

Resposta

A Gerência da emissora informa que adotou medidas necessárias para garantir o uso da forma correta pelos locutores durante as transmissões. A Rádio Nacional se compromete com a precisão e o respeito à cultura local, e sua observação é crucial para nos ajudar a manter esse padrão de excelência. Entendemos a importância de nos referirmos corretamente às cidades, respeitando as tradições e a cultura locais.

Elogio

Menos numerosos, os elogios às emissoras da **Nacional** somaram apenas seis registros no bimestre em análise. O número é 40% menor do que o registrado nos meses de maio e junho de 2023, quando foram recepcionadas 10 mensagens positivas.

A emissora mais elogiada foi a **Nacional da Amazônia** com três mensagens. As manifestações exaltam o sinal de Ondas Curtas e a volta do programa *Natureza Viva*.

A **Nacional do Rio de Janeiro**, a **Nacional AM de Brasília** e **Nacional de São Luís** receberam um elogio, cada. As mensagens exaltam a chegada da **Nacional em São Luís**, locutores da casa e programas como o *Memória Nacional*.

Processo nº 00112.001365/2024-70

Quero manifestar o meu contentamento pela volta do programa Natureza Viva, apresentado pela voz que dá vida à floresta, a voz de Mara Régia, que ecoa ensinamentos em defesa da floresta e de ribeirinhos que ali habitam. Parabenizo a EBC pelo retorno do programa.

Processo nº 00112.001157/2024-71

Excelente sinal nas ondas curtas. Sou de Pesqueira (PE). Gostaria de dizer que estamos muito felizes em poder ouvir novamente a Rádio Nacional em ondas curtas, o sinal está forte e o áudio está muito limpo. Aqui no Nordeste, mesmo com internet, muitas pessoas ouvem as ondas curtas nas matas da caatinga, nos acampamentos, na zona rural em geral. Parabéns e obrigado pelo belo sinal de rádio.

Processo nº 00112.001168/2024-51

Parabéns pela EBC disponibilizar o direcionamento de suas ondas curtas de rádio para o Rio Grande do Sul.

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. Continue prestigian-do nossos veículos de comunicação!

Processo nº 00112.001203/2024-31

Sou cantor e compositor maranhense, com mais de 150 músicas gravadas e quase 100 lançadas em todas as plataformas. Sou ouvinte assíduo da conceituada rádio. A criação da Rádio Nacional foi uma das medidas mais importantes nos últimos tempos, por estar resgatando e evidenciando a bela música brasileira. Tam-



bém gostaria de elogiar nosso locutor, César Roberto, pela bela condução do programa das 15h. César Roberto tem um vasto histórico na radiofonia.

Processo nº 00112.001319/2024-71

Excelente o Memória Nacional veiculado pela Nacional do Rio de Janeiro. Se possível, apresentem mais episódios antigos com o Inspetor Marques. Ouvia quando criança, mas não encontro em lugar algum.

Processo nº 00112.001352/2024-09

Amo ouvir a Nacional! Preciso falar que sinto muita saudade do Luiz Alberto!

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

O assunto mais recorrente nas manifestações dos ouvintes da **Nacional** no terceiro bimestre deste ano foi Marketing, negócios e serviços, com 62,92%; seguido por Grade de Programação, com 14,61%, e Conteúdo de entretenimento, com 12,36% das manifestações. Sinal/sintonização obteve 6,74% das mensagens e Conteúdo jornalístico, 3,37%.

Ranking dos assuntos - Rádio Nacional	Quantidade	%
Marketing, negócios e serviços	56	62,92%
Grade de programação	13	14,61%
Conteúdo de entretenimento	11	12,36%
Sinal/sintonização	6	6,74%
Conteúdo jornalístico	3	3,37%
Total	89	100%

Os subassuntos mais citados foram temas relacionados à Central do Ouvinte, com 55,06% das mensagens, seguido por Oferta de conteúdo/serviço, com 23,60% das participações do público. Qualidade do conteúdo/ serviço obteve 8,99% das manifestações. Portal obteve 3,37% das mensagens. Expansão de Cobertura, Sinal Aberto e Horário obtiveram 2,25%, cada, e Acervo registrou 1,12%.

Ranking dos subassuntos - Rádio Nacional	Quantidade	%
Central do Ouvinte	49	55,06%
Oferta de conteúdo/serviço	21	23,60%
Qualidade do conteúdo/serviço	8	8,99%
Portal	3	3,37%
Expansão de cobertura	2	2,25%
Sinal aberto	2	2,25%
Horário	2	2,25%
Acervo	1	1,12%
Visitação/contato	1	1,12%
Total	89	100%

MEC

Nos meses de maio e junho de 2024, os ouvintes das **Rádios MEC** enviaram à **Ouvidoria** 10 manifestações. Uma diminuição de 47,4% em relação ao mesmo período de 2023, quando foram recebidas 19 contribuições.

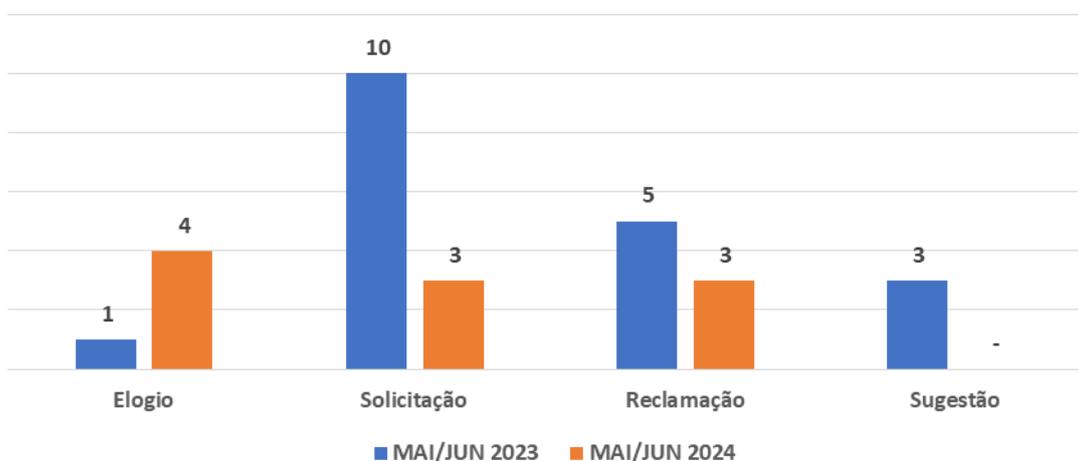
A maior parte das demandas registradas no período foi de elogios, quatro no total — aumento de 300% em relação ao período anterior, quando apenas um elogio foi recebido.

Foram computadas ainda três solicitações e três reclamações. Ambas em queda se comparadas com o mesmo bimestre de 2023. As solicitações caíram 70%, ao passar de 10 para três; e as reclamações caíram 40%, de cinco para três.

As emissoras da **MEC** não receberam sugestões nos meses de maio e junho de 2024. Nos mesmos meses de 2023, foram computadas três sugestões.

Tipo de manifestação	Maio-Junho 2023		Maio-Junho 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Elogio	1	5,3%	4	40%	300%
Solicitação	10	52,6%	3	30%	-70%
Reclamação	5	26,3%	3	30%	-40%
Sugestão	3	15,8%	-	0%	-100%
TOTAL	19	100%	10	100%	-47,4%

Manifestações Rádio MEC - 3º bimestre 2023 x 2024



Manifestações por emissora

A **MEC FM do Rio de Janeiro** foi a emissora que recebeu o maior número de manifestações: 50% do total de mensagens destinadas às **MEC**. Foram ao todo cinco manifestações, sendo três solicitações e duas reclamações.

A **MEC AM do Rio de Janeiro** foi a emissora mais elogiada. Do total de quatro mensagens, três foram elogios e apenas uma reclamação.

A **MEC FM de Brasília** recebeu uma mensagem entre os meses de maio e junho: um elogio acerca da qualidade da programação.

A **MEC FM de Belo Horizonte** não recebeu mensagens no bimestre analisado.

Maio-Junho 2024						
RÁDIOS MEC	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
Rádio MEC FM RJ	0	2	3	0	5	50%
Rádio MEC AM RJ	3	1	0	0	4	40%
Rádio MEC FM BSB	1	0	0	0	1	10%
Rádio MEC FM BH	0	0	0	0	0	0%
Total	4	3	3	0	10	100%

Elogio

A **Ouvitoria da EBC** recebeu no terceiro bimestre de 2024 quatro elogios destinado às emissoras da **MEC**. Aumento de 300% em relação ao mesmo período de 2023, quando foi recebido apenas um elogio.

Três elogios foram destinados à **Rádio MEC** e um à **MEC FM de Brasília**.

Um ouvinte entrou em contato com a empresa para exaltar o tratamento que recebeu ao conceder uma entrevista nos estúdios da **MEC** em Brasília. Os outros elogios enalteceram a programação da emissora, entrevistados e uma homenagem aos aniversariantes do mês de maio.

Processo nº 00112.001242/2024-39

Quero parabenizar a programação da rádio e transmitir um abraço ao locutor Rui Vasconcelos!

Processo nº 00112.001390/2024-53

Gostaria de registrar o atendimento impecável e a excelente recepção que tive, como músico entrevistado nos estúdios da MEC Brasília. Gostaria de destacar o atendi-

to excelente das jornalistas que me entrevistaram e elogiar também a programação de extremo bom gosto da rádio. A Rádio MEC é um verdadeiro presente para Brasília e para o Brasil.

Processo nº 00112.001318/2024-26

Amei a homenagem da Rádio MEC aos aniversariantes do mês de maio. Sou ouvinte assídua da Rádio MEC. Também ouço a Rádio Nacional.

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. Continue prestigiando nossos veículos de comunicação!

Solicitação

As emissoras da **MEC** receberam ao longo dos meses de maio e junho de 2024 três solicitações. Número 70% menor do que o registrado no mesmo período de 2023, quando foram recebidas 10 manifestações desse tipo.

As três solicitações foram destinadas à **MEC FM**: melhoria do sinal de transmissão a municípios do Rio de Janeiro, informações sobre um evento musical divulgado pela emissora e um terceiro pedido de providências para evitar interrupções na transmissão do programa *Áurea Música*.

Processo nº 00112.001264/2024-07



Consertar a MEC FM em todos os municípios do Rio de Janeiro. Está fora do ar. Ajustar todo o chiado da rádio.

Resposta

A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão de Rádio e TV (RJ) informa que foram realizadas medições de campo no endereço fornecido e foi constatado que, no local, o sinal da MEC FM chega com intensidade moderada. Para a melhora de sinal, recomenda-se o uso de uma antena externa. A equipe se coloca à disposição para novas dúvidas técnicas que possam surgir sobre a recepção das rádios.

Processo nº 00112.001247/2024-61

Gostaria de obter a informação ontem repassada no programa das 18h, na Rádio MEC FM, sobre um evento de música no Consulado Geral Portugal Rio. Dia, hora e programa da apresentação.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que o conteúdo solicitado está disponível para escuta em radios.ebc.com.br/antena-mec/2024/05/serie-musica-no-museu-recebe-maria-helena-de-andrade.



Processo nº 00112.001223/2024-11

Adoro o programa *Áurea Música*. O que houve? Ontem, a transmissão ficou prejudicada e hoje não tem.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios pede desculpas pelo inconveniente ocorrido na transmissão do programa *Áurea Música* nos dias relatados e assegura que já tomou todas as medidas possíveis para evitar que isso aconteça novamente.

Reclamação

No terceiro bimestre de 2024 foram registradas três reclamações destinadas às emissoras da **MEC**. Queda de 40% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram computadas cinco reclamações.

Duas reclamações foram destinadas à **MEC FM** e uma destinada à **MEC AM**.

Processo nº 00112.001217/2024-55

Moro em Pedra de Guaratiba e sou ouvinte da Rádio MEC. Há alguns dias o sinal chega com muito chiado, quase impossível de ouvir. Vários amigos meus que moram aqui, também não conseguem ouvir.

Resposta

A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão – RJ informa que as transmissões da Rádio MEC FM estão normalizadas, após alguns dias operando com a antena reserva devido a ocorrências técnicas no Parque de Transmissores do Sumaré, mas com as devidas manutenções efetuadas, a emissora está transmitindo com potência plena e antena titular.

Processo nº 00112.001167/2024-14

Há dias que venho tendo problemas com o áudio da Rádio MEC FM. Até mesmo no celular, como agora pouco tentei sintonizar, apareceu um aviso para mim dizendo “Rádios EBC apresentam falhas continuamente”, e não sintoniza. A Rádio está com problemas ou é algum problema local? Moro em Teresópolis/RJ, no bairro Alto. Gostaria de poder voltar a ouvir as músicas que alegam os meus dias na Rádio MEC FM, com o som forte e cristalino, o que não vem acontecendo há uma semana.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e o interesse na programação da Rádio MEC FM. Sobre sua demanda, a Coordenação de Engenharia de Radiodifusão - RJ informa que as transmissões da rádio MEC FM se encontram normalizadas no momento. No entanto, ressalta que por alguns dias esteve operando com a antena reserva devido a ocorrências técnicas no parque de transmissores do Sumaré. As manutenções necessárias já foram efetuadas e, atualmente, as transmissões estão sendo feitas com a antena titular em potência plena. Em caso de novas interrupções, favor entrar em contato.

Processo nº 00112.001297/2024-49

Sou ouvinte da rádio MEC há 60 anos e nunca perdia seus programas. Infelizmente, devido ao viés político ideológico atual da rádio, irei mudar de estação por alguma internacional para evitar ouvir atrocidades esquerdistas dos seus produtores. Que lástima! Os senhores conseguiram destruir até a rádio mais conceituada do Brasil!

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece o seu contato e a fidelidade de tantos anos à Rádio MEC. Sente muito que tenha decidido mudar de estação, e esclarece alguns pontos mencionados em sua mensagem. A Rádio MEC tem um compromisso histórico com a pluralidade de ideias e com a diversidade cultural do Brasil. O objetivo é oferecer uma programação de alta qualidade, abrangendo diferentes perspectivas e promovendo um diálogo inclusivo e democrático. Em relação ao alegado viés político ideológico, assegura que a EBC e a Rádio MEC se pautam por princípios de imparcialidade e equilíbrio na programação. O conteúdo é cuidadosamente planejado para refletir a variedade de opiniões e realidades do país, sem favorecer qualquer ideologia política. A Rádio MEC continua dedicada à sua missão de levar cultura, educação e informação de qualidade aos ouvintes, mantendo o padrão de excelência que a consolidou como uma das mais respeitadas emissoras do Brasil. Esperamos que possa reconsiderar sua decisão e continuar a fazer parte da audiência, que valoriza o compromisso com a verdade, a cultura e o respeito à diversidade.



Mapeamento das Contribuições

Os assuntos mais recorrentes nas manifestações dos ouvintes das **Rádios MEC** no bimestre analisado foram Grade de programação, com 40% das mensagens; seguido por Sinal/Sintonização e Conteúdo de Entretenimento, com 30%, cada.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Grade de programação	4	40%
Sinal/sintonização	3	30%
Conteúdo de entretenimento	3	30%
Total	10	100%

Os subassuntos mais citados foram demandas direcionadas à Qualidade do conteúdo/serviço, com 60% das demandas. Sinal aberto obteve 30%, e Disponibilização de conteúdo ficou com 10% das mensagens.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	6	60%
Sinal aberto	3	30%
Disponibilização de conteúdo	1	10%
Total	10	100%



Agência Brasil



Ao longo do terceiro bimestre de 2024, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 38 contribuições, resultando em uma diminuição de 44,1% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram atendidas 68 manifestações. Todos os tipos de manifestação apresentaram queda no quantitativo geral.

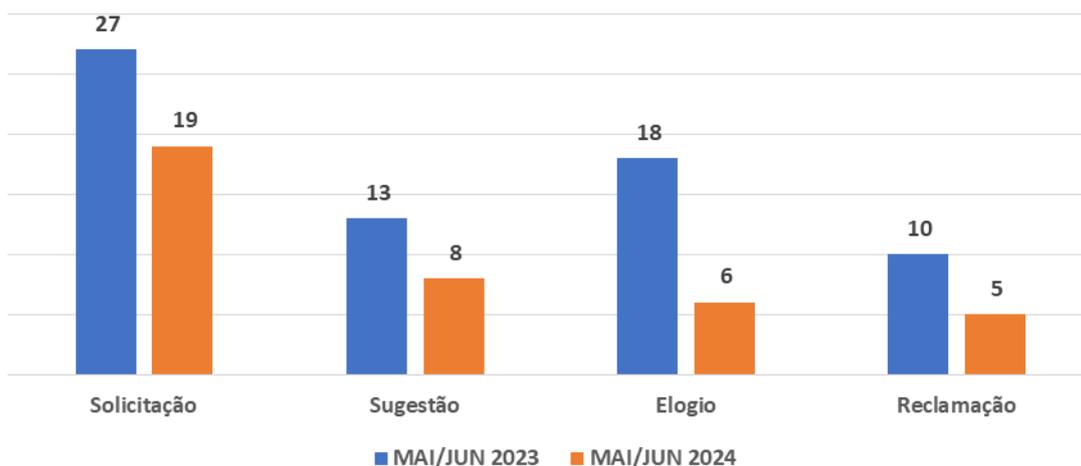
Mesmo com decréscimo de quase 30%, as solicitações são as mais frequentes entre as mensagens. Caíram de 27 para 19 no período analisado.

Na sequência, com redução ainda maior (38,5%), as solicitações são o segundo tipo de manifestação mais numeroso. Eram 13 e agora são oito.

Os elogios apresentaram a maior queda no conjunto de mensagens: exatos 66,7%, ao passar de 18 para seis. As reclamações reduziram-se à metade, de 10 para cinco.

Tipo de manifestação	Maio-Junho 2023		Maio-Junho 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	27	39,7%	19	50%	-29,6%
Sugestão	13	19,1%	8	21,1%	-38,5%
Elogio	18	26,5%	6	15,8%	-66,7%
Reclamação	10	14,7%	5	13,2%	-50%
Total	68	100%	38	100%	-44,1%

Manifestações Agência Brasil - 3º bimestre 2023 x 2024



Solicitação

Com 19 registros, as solicitações representam metade das 38 mensagens destinadas à **Agência Brasil** no comparativo entre os períodos. Mensagens referentes à qualidade do conteúdo publicado concentram praticamente 16% desse tipo de demanda. Os leitores pedem complementação ou esclarecimento de informações.

Protocolo nº 00112.001321/2024-40

Em relação à matéria [Língua portuguesa é a quarta mais falada no mundo](#), tenho consultado a divulgação de entidades portuguesas relacionadas à língua (páginas da CPLP, Observatório da Língua Portuguesa e ILLP), mas essas entidades não informam a fonte da informação e fazem citações circulares, entre si. Em fontes acadêmicas, o português não é a quarta língua mais falada. Acredito que para disseminar essa informação no canal de vocês, seria importante mencionar uma fonte acadêmica, um estudo, concordam?

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital informa que a fonte dos dados é o Instituto Camões, conforme registrado na matéria, produzida com informações da RTP - emissora pública de comunicação de Portugal. Os dados fazem parte de levantamento do instituto, disponível no link (adicionado na matéria): www.instituto-camoes.pt/images/pdf_noticias/Dados_sobre_a_l%C3%ADngua_portuguesa_de_2022.pdf. Após consulta ao documento, foi inserida na notícia (título e texto) a especificação de que a língua portuguesa é a quarta língua “materna” mais falada no mundo. Tendo em vista o pleito brasileiro de tornar a língua portuguesa idioma oficial da ONU, em breve esse assunto voltará a ser abordado e os dados, atualizados.



Protocolo nº 00112.001475/2024-31

Na matéria [Criança morre em acidente com BMW no interior paulista](#), parece que o nome envolvido é o mesmo que causou o acidente.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital informa que o texto da referida notícia foi alterado para melhor entendimento do assunto. Acrescentou-se a expressão “Em outro acidente”, para deixar claro que as duas ocorrências não têm relação.

**Protocolo nº 00112.001086/2024-14**

Sobre a notícia [Caixa começa a pagar Bolsa Família de abril](#), poderiam informar por que a matéria diz que teve aumento no Bolsa Família, sendo que continua R\$600?

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital explica que a notícia não cita aumento no valor referente ao bolsa família, que é de R\$ 600. O texto informa que, com o adicional definido pelo governo, o valor médio é de R\$ 680,90. Os adicionais vigentes estão listados no quarto parágrafo da matéria, como pode ser conferido em agencia-brasil.ebc.com.br/economia/noticia/2024-04/caixa-comeca-pagar-bolsa-familia-de-abril.

Sugestão

As oito sugestões enviadas pelo público da **Agência Brasil** no bimestre analisado respondem por exatos 21,1% do total de manifestações. Em cinco dessas mensagens (62,5%), os internautas sugerem assuntos a serem abordados nas notícias. Eles são orientados a recorrerem ao canal específico da redação da EBC, para tratar do tema Pauta.

Protocolo nº 00112.001221/2024-13

A Fundação Cultural Palmares, o Centro de Cultura e Estudos Étnicos Anajô, o Projeto Vamos Subir a Serra e o TikTok realizam evento de inauguração da reforma e modernização do Parque Memorial Quilombo dos Palmares, localizado no sítio arqueológico.

lógico da Serra da Barriga, no município de União dos Palmares (AL). A modernização inclui a restauração e redesenho de todas as placas de sinalização, recuperação dos equipamentos de áudio e o lançamento do Aplicativo da Serra da Barriga. O Aplicativo Serra da Barriga traz a modernidade, conectando a Serra da Barriga e o Parque Memorial com o mundo, divulgando e transmitindo o conhecimento do legado deixado pelo Quilombo dos Palmares e os guerreiros quilombolas.

Protocolo nº 00112.001142/2024-11

Bailarina de 8 anos de escola em Nova Iguaçu é selecionada para a Nacional do Bolshoi Brasil. A pequena Laura Alves, de apenas 8 anos, é uma estrela em ascensão no mundo do ballet. Ela foi recentemente aprovada para a Nacional do Bolshoi Brasil. Laura Alves precisará estar em Joinville nos dias 18 e 19 de outubro para participar do evento. Para cobrir as despesas, a escola está realizando rifas e uma campanha de arrecadação. As rifas estão disponíveis para compra através do WhatsApp do Studio de Artes Thaisa Vieira e doações podem ser feitas online em www.vakinha.com.br/4754708. Com seu apoio, Laura pode continuar sua jornada de dança.

Protocolo nº 00112.001372/2024-71

Poderiam fazer uma reportagem mostrando que nenhum banco está dentro da nova lei do teto da dívida do rotativo. Todos os bancos estão violando a lei de janeiro extrapolando os juros máximos.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital informa que os assuntos sugeridos serão encaminhados para análise da equipe responsável e integrarão nosso banco de pautas. Os temas considerados relevantes originarão notícias a serem publicadas em momento oportuno. Importante destacar que os canais para o envio de sugestões de pauta são o e-mail pauta@ebc.com.br ou o telefone 61 3799-5333.

Elogio

Ao somar seis demandas no período, os elogios responderam por 15,8% dos processos. As mensagens positivas destacam a qualidade do conteúdo veiculado. Em uma das manifestações, o leitor exaltou a abordagem isenta do veículo em uma notícia sobre educação.

Protocolo nº 00112.001125/2024-75

Matéria [Professores fazem mobilização contra uso de plataformas digitais em SP](#) sobre o uso de tecnologia na educação muito interessante e abordada de forma crítica e correta, pois expressou vários lados da questão, sem induzir o leitor a um posicionamento. Parabéns!



Protocolo nº 00112.001496/2024-57

Quero elogiar a publicação da notícia *Julho terá bandeira amarela na conta de luz, define Aneel* escrita de forma direta e sem especulações, com bastantes detalhes, acerca o acréscimo de R\$ 1,88 a cada 100 kW/h consumidos no mês de julho na conta de energia elétrica.

Protocolo nº 00112.001291/2024-71

Parabéns pelo trabalho da equipe de jornalistas da agência!

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.

Reclamação

Menos frequentes no terceiro bimestre de 2024, as reclamações somaram cinco registros e responderam por 13,2% do conjunto de mensagens. Os leitores recorrem à **Ouvidoria**, muitas vezes, para apontar erros e criticar a edição das notícias.

Protocolo nº 00112.001317/2024-81



Chama a atenção do leitor a quantidade de pequenos equívocos nos textos postados pela EBC, em seus diversos veículos. Alguns exemplos: *Mudanças climáticas: programa quer mobilizar 600 empresas até a COP30*. Ver o final do primeiro parágrafo: “ocorrerá no ano quem em Belém (PA).” Governo reafirma fim de negociação sobre reajuste para docentes. Ver na capa: “reuniram com o Ministério da Gestão e Inovação”. Existem outros.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital pede desculpas pelos erros e informa que as devidas correções foram feitas.

Protocolo nº 00112.001443/2024-36

Sou uma das mulheres que estavam à frente do ato convocado na Câmara dos Deputados contra o PL 1904/24. Peço a gentileza de retificar o parágrafo que confere autoria do ato à Frente Nacional Contra a Criminalização das Mulheres e pela Legalização do Aborto, pois trata-se de uma inverdade. Conforme consta no manifesto citado na matéria, o ato foi organizado e convocado unicamente pelo movimento da sociedade civil chamado Criança não é Mãe.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital informa que foi feita a correção na matéria, conforme o link [Brasília: mulheres fazem ato contra PL que equipara aborto a homicídio](#).

Há ainda uma reclamação sobre o sistema de busca por imagens, disponibilizado pela **Agência Brasil**. O usuário questiona alguns itens de funcionalidades que precisam ser aprimorados para proporcionar melhor navegabilidade na página.

Protocolo nº00112.001143/2024-57

Escrevo para fazer uma breve reclamação sobre o portal da Agência Brasil. Da forma como ele está organizado atualmente, a busca por fotos está péssima. Quando clicamos em um resultado, não é possível explorar as imagens relacionadas. Não é possível filtrar por data, local ou nome do fotógrafo. Ao clicar "mais fotos", o site nos redireciona de volta à home de fotos, em vez de expandir a navegação daquele tópico, como ocorria no portal antigo. Procurar imagens mais antigas do acervo virou uma tarefa ingrata. Não contente, a indexação do material está tão ruim que simplesmente se perdem metadados importantes, como a data, o local, o contexto e a legenda original de imagens amplamente utilizadas por outros sites, como é o caso desta aqui, por exemplo. Lembro que a Agência Brasil é um veículo público de grande importância para todo produtor de conteúdo deste país.

Resposta

A Gerência Executiva de Imagem pede desculpas pelo transtorno e informa que estão sendo realizadas constantes melhorias nos sites para resolução dos problemas e aprimoramento dos processos. Nesse contexto, importante destacar que está em funcionamento, desde o início deste ano, um canal alternativo de publicação e download de fotos dos profissionais da EBC. O uso editorial é livre, bastando dar o devido crédito. Segue o link: www.flickr.com/photos/ebc-oficial/albums. Além disso, por meio da página busca.ebc.com.br, é possível acessar o banco de imagens mais recente da Agência Brasil com a indicação de palavras-chave, mantendo a visualização por página. O leitor pode ainda definir uma data específica, além de incluir até 100 componentes de visualização por página.



Mapeamento das Contribuições

Qualidade do conteúdo/serviço foi tema de 16 manifestações do público destinadas à Agência Brasil – 42,1% do total. Na sequência, Pauta foi o assunto tratado em seis processos e respondeu por 15,8% do conjunto de demandas – mesmo número alcançado pelo item Licenciamento. O item Oferta de conteúdo/serviço foi citado em cinco mensagens: 13,2% do geral.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	16	42,11%
Pauta	6	15,79%
Licenciamento	6	15,79%
Oferta de conteúdo/serviço	5	13,16%
Disponibilização de conteúdo	3	7,89%
Parcerias	1	2,63%
Tema do conteúdo	1	2,63%
Total	38	100%

Entre as editorias, a de Geral somou quatro processos, assim como a de Direito Humanos. Cada uma das seções respondeu por 25% do conjunto de mensagens. Economia aparece na sequência, com três manifestações (18,7%). Saúde recebeu duas contribuições dos leitores, ao responder por 12,5% do geral.

Ranking por editoria	Quantidade	%
Geral	4	25%
Direitos Humanos	4	25%
Economia	3	18,75%
Saúde	2	12,5%
Educação	1	6,25%
Internacional	1	6,25%
Política	1	6,25%
Total	16	100%



TV Brasil Play



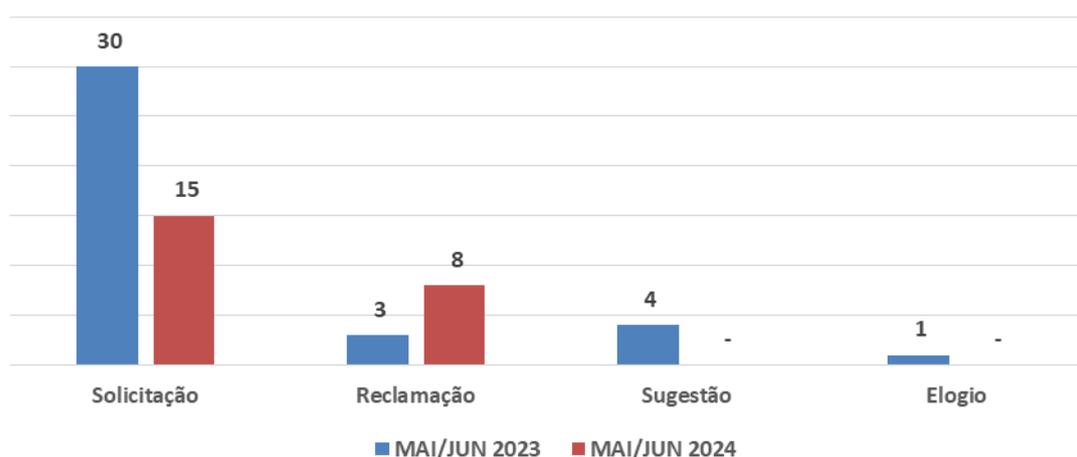
Em maio e junho, o aplicativo **TV Brasil Play** – plataforma *on-line* que oferece acesso, sob demanda, a alguns conteúdos transmitidos pela **TV Brasil** – recebeu 23 mensagens dos usuários. Esse número representa redução de 39,5% na comparação com o mesmo bimestre do ano anterior, quando foram registradas 38 manifestações.

As solicitações caíram pela metade no período em análise. No ano anterior, foram 30 demandas e agora, 15. Outro ponto negativo é que as reclamações tiveram expressiva alta de 166,7%, ao passar de três em 2023 para oito no mesmo bimestre deste ano.

No período, os usuários do **TV Brasil Play** não registraram mensagens de sugestão ou elogio para o aplicativo.

Tipo de manifestação	Maio-Junho 2023		Maio-Junho 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	30	78,9%	15	65,2%	-50%
Reclamação	3	7,9%	8	34,8%	166,7%
Sugestão	4	10,5%	-	0%	-100%
Elogio	1	2,6%	-	0%	-100%
Total	38	100%	23	100%	-39,5%

Manifestações TV Brasil Play - 3º bimestre 2023 x 2024



Solicitação

As solicitações direcionadas ao **TV Brasil Play**, recebidas via **Ouvidoria**, totalizaram 15 Mensagens. Esse número corresponde a 65,22% do conjunto de demandas recebidas no terceiro bimestre.

Entre essas interações, seis mensagens (40%) foram de usuários em busca de ajuda, por não encontrarem determinados programas na plataforma. Alguns dos destaques de interesse do público foram a série *Um Milagre* e os documentários *Ayrton: Retratos e Memórias* e *Olhares do Norte: Pará*.

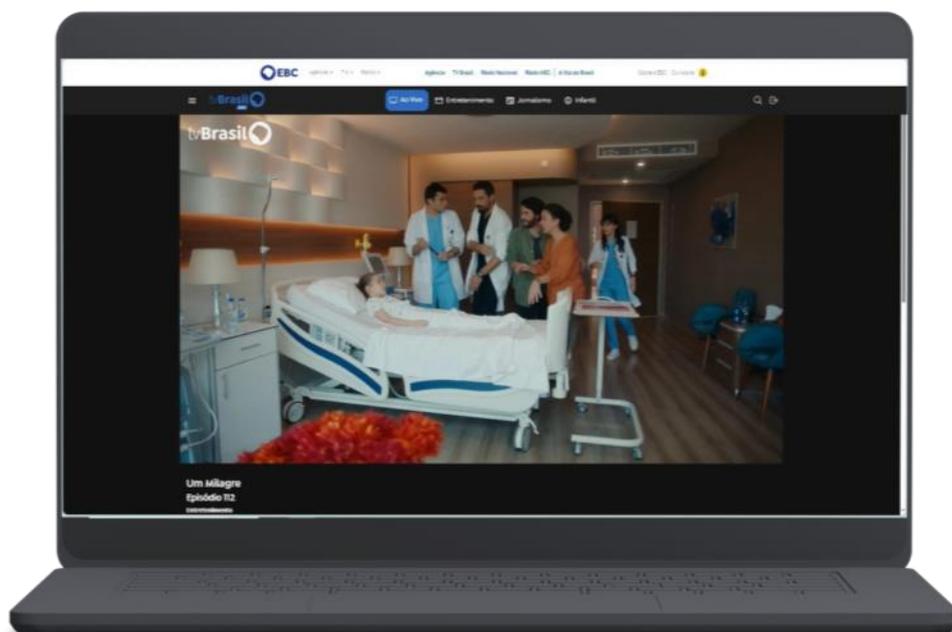
Já um terço das manifestações (cinco mensagens) foi de questionamentos dos usuários que enfrentaram dificuldades funcionais ao usar o aplicativo. Além disso, dois internautas (13,33%) relataram problemas ao espelhar o aplicativo em smart TVs, enquanto outro solicitou auxílio para acessar a plataforma pelo *desktop* (6,67%).

Protocolo nº 00112.001490/2024-80

Gostaria que pudessem disponibilizar a série Um Milagre.

Resposta

A Gerência de Transmídia e Portais informa que a série Um Milagre é disponibilizada no TV Brasil Play e também pode ser acessada em play.ebc.com.br/programas/601/episodios/9210/um-milagre. É importante lembrar que, por questões de licenciamento, os episódios ficam disponíveis sempre por cinco dias após a exibição na TV Brasil.



Protocolo nº 00112.001185/2024-98

Ao usar o aplicativo TV Brasil Play, não estou conseguindo encontrar o documentário Ayrton: Retratos e Memórias. Mas, no site, está falando que está disponível. Conseguem me confirmar, por gentileza?

Resposta

A Gerência de Transmídia e Portais informa que a série documental *Ayrton: retratos e memórias* não está mais disponível no aplicativo TV Brasil Play desde março de 2024, quando o período contratual de licenciamento terminou. A informação no site não estava correta e já foi modificada.

Protocolo nº 00112.001216/2024-19

Gosto de acompanhar a programação e tenho o aplicativo baixado no smartphone. Dele, envio para a televisão, porém não aparece mais o dispositivo que envia para a televisão da sala. O que aconteceu? Sem isso, não consigo mais acompanhar a programação.

**Resposta**

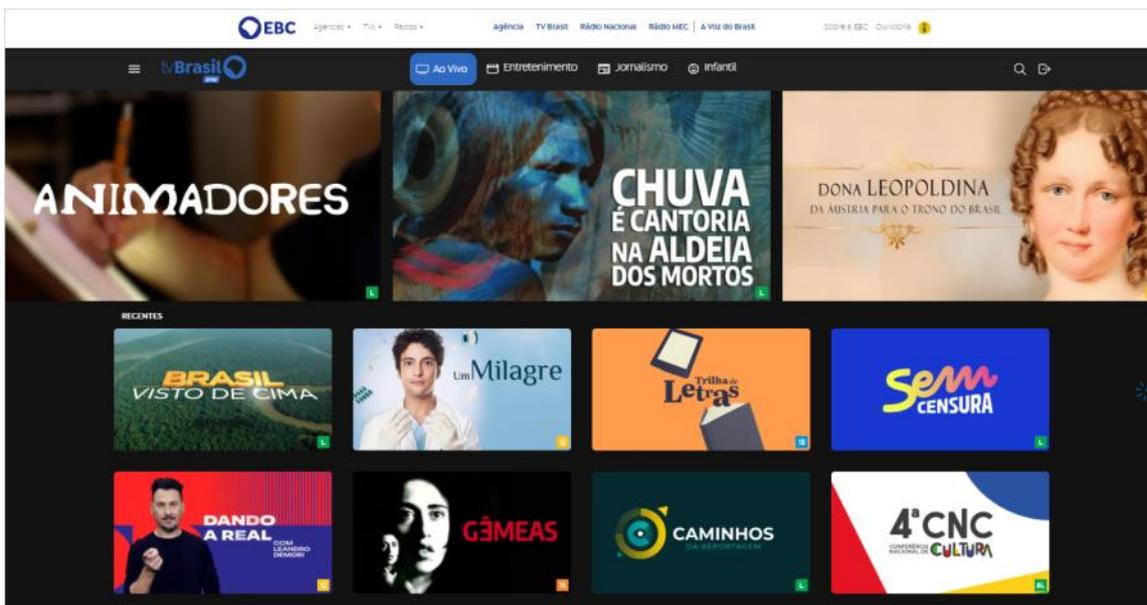
A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais da EBC informa que o aplicativo é compatível com o Chromecast desde julho de 2021. Para assistir pelo Chromecast, é necessário que o celular esteja na mesma rede do aparelho. Caso o problema persista, solicitamos novo contato com as seguintes informações: marca e modelo do aparelho celular, e a versão do Chromecast para que possamos fazer a verificação.

Protocolo nº 00112.001088/2024-03

O que acontece que o app não abre?

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que os conteúdos disponibilizados na plataforma TV Brasil Play são validados em diferentes dispositivos (aparelhos celulares e navegadores). No entanto, pode ser que algum aparelho específico tenha alguma incompatibilidade. A Gerência informa também que o aplicativo foi atualizado para atender a Portaria MJSP nº502/21 do Ministério da Justiça, que trata sobre classificação indicativa e controle parental de conteúdos audiovisuais. Dessa forma, agora é necessário fazer login para acessar qualquer conteúdo que não tenha classificação indicativa livre. Pedimos que o usuário verifique se está com a última atualização do aplicativo instalada e tente fazer login novamente. Caso necessário, pedimos que entre em contato informando o modelo do aparelho e a versão do aplicativo instalada. Vale ressaltar que o conteúdo do TV Brasil Play pode ser acessado por smartphones (com sistema operacional Android ou iOS) e também pela internet, diretamente no site play.ebc.com.br. Aguardaremos as informações para dar continuidade ao seu atendimento.



Reclamação

As reclamações somam oito mensagens e representam 34,8% das demandas dirigidas ao **TV Brasil Play**. Metade delas descreve insatisfação do público por não encontrar sua programação favorita no aplicativo, como a novela *Um Milagre*, *Brasil Visto de Cima* e o documentário *Olhares do Norte: Pará*. Nesses casos, são produções que têm tempo limitado de permanência no app, por determinação contratual.

Mas existem também reclamações únicas (12,5% cada) que retratam publicação de séries e programas incompletos, dificuldade em acessar o aplicativo, questionamento sobre a necessidade de apresentar índice diário de programação no aplicativo, além de crítica à qualidade da plataforma.

Protocolo nº 00112.001489/2024-55

A TV Brasil antes era melhor do que é, porque podíamos ver a programação fora do seu horário. Mas hoje não podemos ver nenhuma programação já passada do seu horário, tipo Um Milagre e outras. O aplicativo já não é mais interessante funcionando dessa forma. Uma opinião! Espero que melhore.

Resposta

A Gerência de TV informa que a TV Brasil exibe uma faixa de reprises que tem início às 23h30, com o programa Sem Censura. A novela Um Milagre é reprisada a 1h30. Durante a madrugada, no entanto, há programas exibidos ao longo do dia que não são reprisados.

Protocolo nº 00112.001251/2024-20

Trata-se de manifestação a respeito da indisponibilidade do programa “Olhares do Norte: Pará” no aplicativo TV Brasil Play. Muitos brasileiros não conseguem ficar até 23h para assistir o programa no canal TV Brasil. Disponibilizar no aplicativo de modo

que o cidadão possa assistir qualquer horário constitui medida importante para ampliar o público de assinantes e interessados no assunto.

Resposta

A Gerência de Transmídia e Portais explica que a TV Brasil não detém licença contratual para publicar o programa Olhares do Norte: Pará no TV Brasil Play.

Protocolo nº 00112.001313/2024-01

Sinceramente, esse app já foi bem melhor! Deveria ter um índice com a programação diária, pois nem sempre consigo assistir ao vivo pela TV. Hoje, por exemplo, quero assistir a meus programas, mas os encontro. Outro exemplo, pedi a novela Mucize Doktor no sábado, agora fui tentar achar e não consta no guia de programação. Outro foi a série Um Contra Todos, que também não consta. Estão de brincadeira, né!

Resposta

A Gerência de Transmídia e Portais informa que não há um “guia de programação” no TV Brasil Play. Contudo, tanto a telenovela Um Milagre quanto a série Um Contra Todos estão listados na página principal hoje, na seção “Recentes”. De qualquer forma, você poderá acessar os conteúdos por meio dos links: play.ebc.com.br/programas/601/episodios/9140/um-milagre e play.ebc.com.br/programas/643/episodios/9060/um-contra-todos.



Mapeamento das Contribuições

Entre os temas das manifestações, Disponibilização de conteúdo é o mais frequente, ao ser abordado em 12 mensagens (52,17% do total). Qualidade do conteúdo/serviço é o assunto de nove manifestações (39,13%), que mencionam, principalmente, dificuldades de acesso ao aplicativo. A Oferta de conteúdo/serviço teve duas menções, totalizando 8,7% das interações recebidas.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Disponibilização de conteúdo	12	52,17%
Qualidade do conteúdo/serviço	9	39,13%
Oferta de conteúdo/serviço	2	8,7%
Total	23	100%



Radioagência Nacional



A **Radioagência Nacional** recebeu nove contribuições do público neste terceiro bimestre de 2024 — uma demanda a mais do que no mesmo período de 2023.

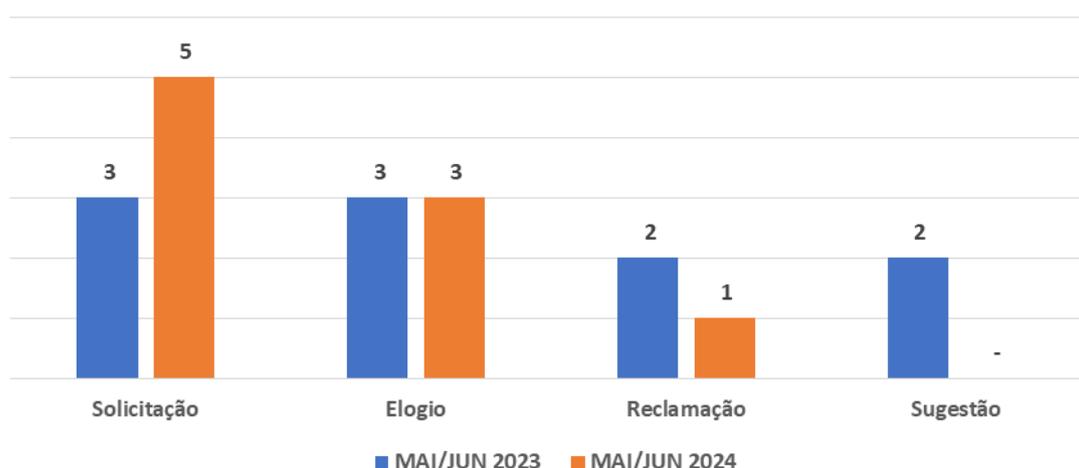
As solicitações foram as únicas manifestações com variação positiva no comparativo entre os períodos: 66,7%. Passaram de três para cinco mensagens.

Os elogios mantiveram-se estáveis, com três mensagens de um ano para o outro.

Ponto positivo foi a queda de 50% nas reclamações — de duas manifestações para uma. As sugestões, que eram duas, ficaram ausentes no terceiro bimestre deste ano.

Tipo de manifestação	Maio-Junho 2023		Maio-Junho 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	3	30%	5	55,6%	66,7%
Elogio	3	30%	3	33,3%	0%
Reclamação	2	20%	1	11,1%	-50%
Sugestão	2	20%	-	0%	-100%
Total	10	100%	9	100%	-10%

Manifestações Radioagência - 3º bimestre 2023 x 2024



Solicitação

Todas as cinco solicitações enviadas à **Radioagência** no bimestre trataram de conteúdos jornalísticos.

Os ouvintes pediram acesso ao programete *História Hoje*, que deixou de ser disponibilizado no *site* da Rede Nacional de Rádio e passou a ser publicado no *site* da **Radioagência Nacional**.

Demandaram também a confirmação de dados publicados na notícia [INSS não vai bloquear benefícios por falta de prova de vida neste ano](#).

Pediram ainda informações sobre formas de acessar o podcast *Golpe de 64: perdas e danos*, veiculado em abril deste ano.



Protocolo nº 00112.001312/2024-59

O que houve com o quadro História Hoje, que sempre estava disponível no site, mas agora não está mais?

Resposta

A Gerência de Radiojornalismo informa que o História Hoje agora está sendo disponibilizado no site da Radioagência, e não mais no site da Rede Nacional de Rádio. Siga o novo link agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/tags/historia-hoje.

The screenshot shows the website interface for 'radioagência'. At the top, there are navigation links for 'Notícias', 'TVBrasil', 'TVBrasilPlay', 'EBCRádios', and 'Carta de Serviços'. The main header reads 'Últimas notícias História Hoje'. Below this, two news items are displayed, each with a 'HISTÓRIA HOJE' audio player icon. The first item is about Elvis Presley's first album, 'That's All Right', and the second is about Mahatma Gandhi's departure from South Africa. Both items include a 'Baixar arquivo' button and social media sharing icons.

Protocolo nº 00112.001122/2024-31

INSS explica aviso sobre prova de vida: benefício não será suspenso. O site da Globo diz uma coisa (<https://g1.globo.com/economia/noticia/2024/05/03/inss-alerta-contragolpe-de-visita-em-casa-para-prova-de-vida.ghtml>). A Radioagência mostra outra informação: "Para comprovar a vida, não é preciso ir até o banco ou a uma agência do INSS. O próprio instituto vai atrás de cada beneficiário, no endereço indicado no cadastro da Previdência. E é esse o ponto central: manter os dados e endereço atualizados, para que os agentes consigam localizar cada pessoa."

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital informa que, após análise das duas matérias, concluiu que tanto a matéria do G1 quanto a da Rádioagência dizem a mesma coisa, que a comprovação de vida é feita por iniciativa do próprio INSS, não sendo necessário que os beneficiários procurem uma agência.

Protocolo nº 00112.001076/2024-71

Soube que existe um podcast chamado O Golpe, baseado em fontes históricas, feito por duas jornalistas da EBC. Não consigo encontrar o podcast no aplicativo. Vocês podem me enviar o site onde ele se encontra?

Resposta

A Gerência Executiva de Planejamento, Reportagem e Edição informa os links de acesso ao especial Golpe de 64: Perdas e Danos.

**Elogios**

A qualidade do conteúdo é assunto dos três elogios enviados pelos ouvintes à **RadioAgência**. Todos foram para o podcast *Golpe de 64: Perdas e Danos*.

Protocolo nº 00112.001395/2024-86

Podcast - Golpe de 1964: Perdas e Danos. Agradeço pelo excelente e excepcional trabalho realizado com esse podcast! Aprendi muito e já estou planejando ouvir de novo. Obrigado!

Protocolo nº 00112.001232/2024-01

Fantástico! Gostei muito de "maratonar" a série Perdas e Danos, fartamente ilustrada por documentários e registros sonoros. O podcast é de uma riqueza de detalhes! Sonoras vivas, densas de realidade. O último episódio é muito marcante. Esperando a nova temporada!

Protocolo nº 00112.001196/2024-78

Sobre o podcast Perdas e Danos, Futuro Interrompido. Que maravilha! Que emocionante! Que triste! Um trabalho tão bom, tão bem feito, interessante e expressivo. Parabéns a todos os envolvidos e a todas as envolvidas! Adorei!

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. Continue prestigiando nossos veículos de comunicação!

Reclamações

A única reclamação recebida no período refere-se à notícia [Lava Jato: publicação de conversas vazadas abalou opinião pública](#). O ouvinte não se convenceu com a resposta enviada pela Diretoria de Jornalismo acerca do seu pedido de correção e de retratação.



Protocolo nº 00112.001243/2024-83

Em relação a minha manifestação, recebi o retorno, que tenta me convencer que “acusação” e “condenação” são a mesma coisa. A reportagem [Lava Jato: publicação de conversas vazadas abalou a opinião pública](#) afirmou que Lula havia sido condenado por chefiar o esquema da Petrobrás, o que não corresponde à realidade. Lula foi condenado pela ação do tríplice, e não por ser chefe do esquema criminoso citado. Então, mantenho minha posição de que a reportagem estava errada e que merece retratação. Mas acho que não vou conseguir o simples reconhecimento desse erro. Por esse motivo, encerro aqui o meu pleito. Não vou mais insistir. Agradeço, mesmo assim, o esforço de retorno por parte da EBC.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sua demanda foi enviada à Gerência de Radiojornalismo, responsável pela publicação do referido conteúdo, para conhecimento e apreciação.

Mapeamento das Contribuições

Ao reunir cinco mensagens (55,56% do total), Qualidade do conteúdo/serviço lidera o ranking de subassuntos no terceiro bimestre do ano. Disponibilização de conteúdo foi o segundo tipo de contribuição mais recorrente, com duas manifestações (22,22%); seguido por Edição e Oferta de conteúdo/serviço, com uma contribuição do público (11,11%, cada).

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	5	55,56%
Disponibilização de conteúdo	2	22,22%
Edição	1	11,11%
Oferta de conteúdo/serviço	1	11,11%
Total	9	100%



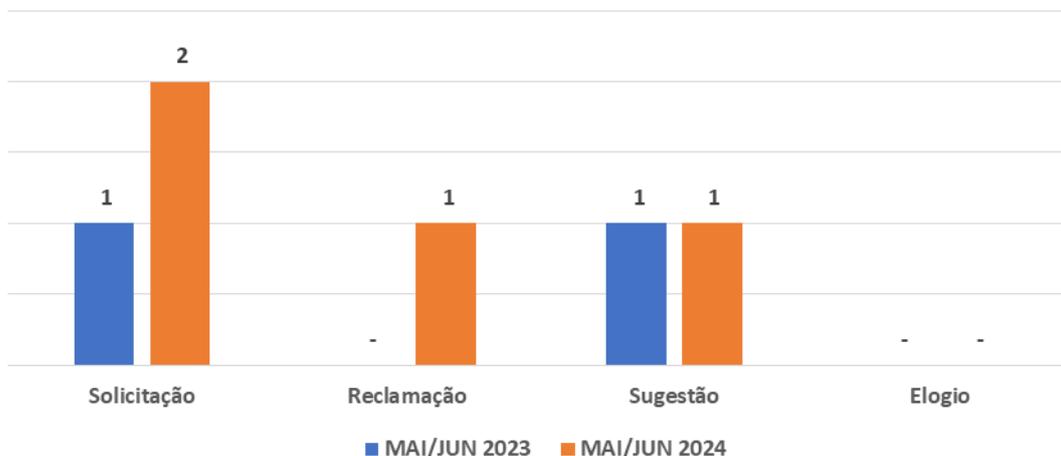
Rádios EBC Aplicativo



Os ouvintes do aplicativo **Rádios EBC** enviaram quatro manifestações à **Ouvidoria** ao longo de maio e junho, o que representa um aumento 100% em comparação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram contabilizadas duas mensagens. Veja o detalhamento abaixo:

Tipo de manifestação	Maio-Junho 2023		Maio-Junho 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	1	50%	2	50%	100%
Reclamação	-	0%	1	25%	-
Sugestão	1	50%	1	25%	0%
Elogio	-	0%	-	0%	-
Total	2	100%	4	100%	100%

Manifestações Rádios aplicativo - 3º bimestre 2023 x 2024



Solicitação

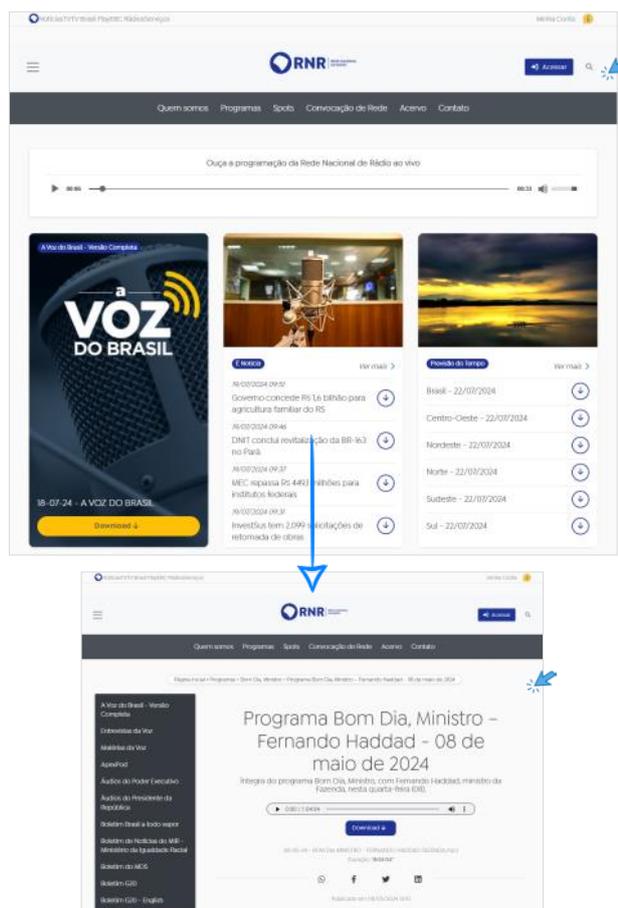
Conteúdo jornalístico e marketing, negócios e serviços foram os assuntos das duas solicitações recebidas no período em análise. Os usuários do aplicativo solicitam informações sobre a possibilidade de ouvir entrevistas veiculadas pelas emissoras por meio de *podcasts* e pedem solução para dificuldades ao carregar a lista das rádios.

Protocolo 00112.001107/2024-93

A EBC disponibiliza podcasts de suas entrevistas (por exemplo, a entrevista do Hadad hoje) para os ouvintes, nos seus apps?

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio informa que o site da Rede Nacional de Rádio - redenacionalderadio.ebc.com.br - disponibiliza mais de 50 diferentes tipos de conteúdos de áudio, como boletins, podcasts e programas para ouvir ou baixar em MP3 gratuitamente. Entre eles, áudios completos de coletivas e discursos do Poder Executivo Federal e do presidente da República, e a íntegra do programa Bom Dia, Ministro, que teve a participação do ministro Fernando Haddad na última quarta-feira (8/5/2024). Link direto é redenacionalderadio.ebc.com.br/programas/bom-dia-ministro-2/08-05-24-bom-dia-ministro-fernando-haddad-fazenda.mp3/view.



Protocolo 00112.001332/2024-20

Ouço a Nacional FM, na 87.1 FM, em Barueri/SP. Quando saio de casa não consigo ouvir. Está escrito "erro de carregar listas de rádio". Baixei o app das rádios, mas não funcionou.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais esclarece que não é necessário fazer cadastro para utilizar o aplicativo Rádios EBC e informa que, após análises, não foi identificado nenhum erro nos sistemas do aplicativo que possa justificar o problema relatado. A área técnica sugere que procure a assistência técnica do aparelho para verificar as configurações mais detalhadamente.

Reclamação

Na única reclamação enviada à **Ouvidoria** no período, o ouvinte relata problema de Sinal/sintonização. O aplicativo estaria apresentando oscilação durante a reprodução de músicas.

Protocolo 00112.001408/2024-17

Oscilação crônica na reprodução das músicas (Radio MEC FM). Isso já deve ter um mês. Ouço no celular. Inclusive, no próprio site. Na voz de estúdio e vinhetas, não ocor-

re isso. Tocou a música, começa a interrupção! Isso, quando a música não para de vez! Eu sou o primeiro a relatar o problema?

Resposta

A Gerência Executiva de Engenharia agradece pelas informações sobre as oscilações na MEC FM, lamenta o transtorno, e assegura que está empenhada em proporcionar a melhor experiência aos nossos ouvintes. A Gerência informa ainda que esta é a primeira reclamação recebida sobre o assunto. Diante disso, uma equipe técnica já está verificando o sistema para identificar e corrigir qualquer problema.

Sugestão

Na única sugestão recepcionada pela Ouvidoria no período em análise, o usuário indica a necessidade de atualização do aplicativo Rádios EBC, para que seja possível continuar ouvindo a Rádio MEC FM mesmo quando sair do app.

Protocolo 00112.001408/2024-17

Sou ouvinte assíduo da MEC FM, que possui uma programação musical excelente. Ouço pelo aplicativo das rádios, mas a transmissão para quando saio do aplicativo. Gostaria que aplicassem uma atualização, o mais rápido possível, para poder continuar ouvindo, mesmo quando saio do aplicativo.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que a funcionalidade de continuar ouvindo a rádio mesmo ao minimizar o aplicativo ou ao desligar a tela do celular já está disponível na versão mais recente do aplicativo. Para garantir que tenha a versão mais recente, a Gerência pede que acesse a loja de aplicativos do seu dispositivo (Google Play Store para Android ou App Store para iOS) e verifique se há alguma atualização disponível para o aplicativo EBC Rádios. A área ressalta que, uma vez atualizado, o aplicativo deve continuar funcionando normalmente, mesmo quando minimizado ou com a tela do celular desligada.

Mapeamento das Contribuições

Qualidade do conteúdo/serviço e Oferta de conteúdo/serviço registraram 50% das contribuições, com duas mensagens, cada.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	2	50%
Oferta de conteúdo/serviço	2	50%
Total	4	100%



Portal EBC



O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** duas contribuições durante o terceiro bimestre de 2024. As reclamações passaram de zero para uma, no comparativo com o mesmo período de 2023. As sugestões permaneceram com um registro. As solicitações eram três agora estão ausentes.

Tipo de manifestação	Maio-Junho 2023		Maio-Junho 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Reclamação	-	0%	1	50%	-
Sugestão	1	25%	1	50%	0%
Solicitação	3	75%	-	0%	-100%
Elogio	-	0%	-	0%	-
Total	4	100%	2	100%	-50%

Reclamação

A única reclamação recepcionada no período refere-se, de modo geral, a uma lista de retransmissoras da **TV Brasil** disponibilizada na internet. Porém, devido à necessidade de dados indispensáveis ao tratamento da mensagem, o usuário recebeu orientação de retornar contato com mais detalhes, e o Protocolo nº 00112.001150/2024-59 foi arquivado no sistema Fala.BR.

Sugestão

A única sugestão recebida no período em análise é de um estudante que enviou um vídeo com orientações sobre o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem).

Protocolo nº 00112.001179/2024-31

Gostaria de apresentar uma proposta de grande relevância para a promoção do Exame Nacional do Ensino Médio. Trata-se de um vídeo musical que produzimos com muito carinho e dedicação, que foi baseado na letra da música "EENEN", da banda japonesa Ulfuls. Tem como objetivo informar e engajar os estudantes em relação ao Enem. Agradecemos a atenção e aguardamos um retorno positivo - drive.google.com/file/d/1iFns2Z-V5FG1LW12GMTA5KGHBS8Uj8kD/view.

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.



Gestão Administrativa e Serviços EBC



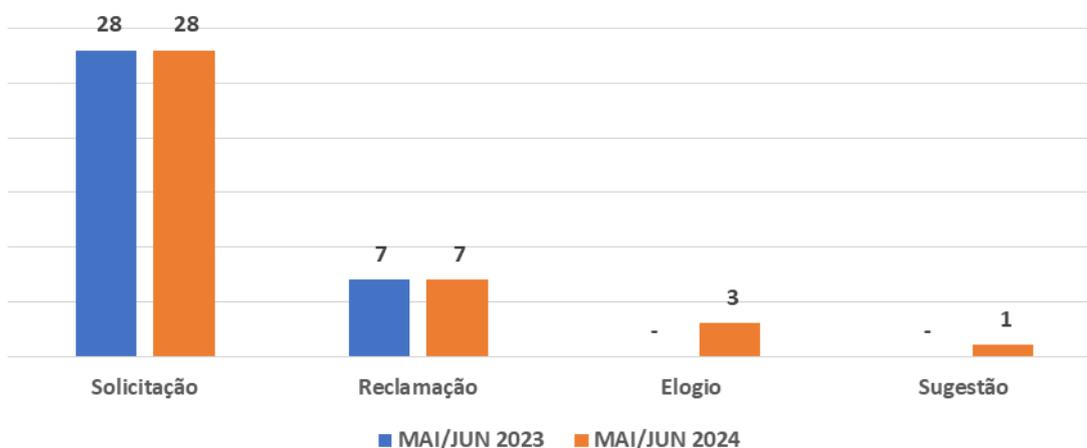
A **Ouvidoria** recebeu 39 manifestações com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da EBC em maio e junho de 2024. Em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, houve aumento de 11,4% no número de demandas, quando foram registradas 35 contribuições.

Solicitação é a tipologia de manifestação predominante no terceiro bimestre de 2024. No tocante à **Gestão Administrativa e Serviços**, o percentual desse tipo de mensagem alcançou 71,8% do total de demandas. Coincidentemente, as 28 solicitações correspondem ao mesmo número registrado no mesmo período de 2023.

O número de reclamações também se manteve igual entre os bimestres analisados: sete mensagens. Foram recebidos ainda três elogios e uma sugestão, o que não ocorreu no exercício anterior.

Tipo de manifestação	Maio-Junho 2023		Maio-Junho 2024		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	28	80%	28	71,8%	0%
Reclamação	7	20%	7	17,9%	0%
Elogio	-	0%	3	7,7%	-
Sugestão	-	0%	1	2,6%	-
Total	35	100%	39	100%	11,4%

Manifestações Gestão Administrativa e Serviços - 3º bimestre 2023 x 2024



Solicitação

As 28 solicitações recebidas no período representam a maioria no conjunto de manifestações destinadas à **Gestão Administrativa e Serviços EBC**, ao responder por 71,8%. Com 14 mensagens, os assuntos de marketing, negócios e serviços representaram 50% dessas solicitações. O administrativo ficou na segunda posição, com 46,43% (13 mensagens). Aparece na sequência, com 3,57%, uma manifestação de empregado da **EBC** caracterizada como **Ouvidoria Interna**.

Protocolo nº 00112.001230/2024-12

Queria solicitar que as notas enviadas para serem pagas sejam colocadas no nome da Empresa Brasil de Comunicação, e não no Diário da Amazônia como veio agora.

Resposta

A Coordenação de Atendimento e Produção - Gerência de Negócios e Publicidade Legal orienta que entre em contato com a área de Faturamento, pelo e-mail.

Protocolo nº 00112.001423/2024-65

Solicito que as notas enviadas ao 5º Batalhão de Engenharia de Construção, referente ao faturamento de publicações legais, não sejam enviadas com o nome Diário da Amazônia. O contrato vigente é com a EBC, então as notas a serem pagas só serão em nome da EBC.

Resposta

A Coordenação de Projetos Comerciais Customizados - Gerência de Negócios e Publicidade Legal pede para que entre em contato com a Coordenação de Atendimento e Produção da Publicidade Legal, por intermédio do e-mail sepub@ebc.com.br ou pelos telefones. Caso o assunto seja relativo a questões financeiras, o contato é o faturation@ebc.com.br.

Protocolo nº 00112.001349/2024-87

Solicito verificar junto ao setor responsável, através dos e-mails encaminhados, qual o andamento da referida solicitação, conforme o que segue: Venho por intermédio deste, solicitar o arquivo digital do Pedido nº PI007889/2024, Planilha nº 0005/2024, referente ao 8ºBEC - Santarém PA - (UASG-160171). A presente solicitação ocorre por necessidade de anexar/juntar aos autos do Procedimento licitatório, o aviso da licitação (Pregão 02-2024), realizado em jornal de circulação regional através da EBC, pelo fato de não ser possível baixar o arquivo digital na página da EBC, na aba Consultar Confirmação de Publicação de Matéria.

Resposta

A Coordenação de Atendimento e Produção - Gerência de Negócios e Publicidade Legal informa que a solicitação foi atendida, e o comprovante foi enviado na manhã de hoje (sexta-feira – 07/06).

Protocolo nº 00112.001418/2024-52

Sou coordenador de esportes de um veículo de comunicação e gostaria de uma informação sobre a dispensa e flexibilização do horário de A Voz do Brasil. Gostaria de saber se precisamos informar com antecedência a dispensa de A Voz do Brasil nos dias que transmitimos jogos em sequência. Caso seja necessário informar com antecedência, gostaria de saber o prazo e para onde devemos enviar a solicitação.

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio informa que o órgão que rege a dispensa ou flexibilização do programa A Voz do Brasil é o Ministério das Comunicações. A seguir, segue link oficial da portaria MCOM sobre o calendário referente ao ano de 2024, para sua consulta sobre estas questões: www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-mcom-n-12.219-de-19-de-fevereiro-de-2024-546500318. No mais, para dúvidas adicionais sobre essa questão, sugerimos que procure o Ministério das Comunicações.

**Protocolo nº 00112.001345/2024-07**

Permita-me buscar uma informação sobre o sinal de satélite das Rádios EBC na Banda KU, no satélite D2, da chamada "nova parabólica". Gostaria de saber se existiria a intenção de usar mais essa forma de transmissão. Utilizávamos recentemente a Banda C, desse mesmo satélite, para captar A Voz do Brasil e outras transmissões obrigatórias, mas tivemos que trocar o equipamento (receptor) devido a interferência do 5G da telefonia celular.

Resposta

A Gerência Executiva de Engenharia informa que a EBC está atualmente estudando diversos cenários para a implementação das rádios na Banda KU, no satélite D2, que

contempla a "nova parabólica". Estamos cientes da importância dessa forma de transmissão, especialmente considerando os recentes desafios enfrentados com a interferência do 5G na Banda C. Estamos trabalhando para que ainda este ano possamos trazer novidades sobre a implementação do sinal de satélite das rádios EBC na Banda KU.

Protocolo nº 00112.001165/2024-17

Estamos tentando contato com a TV e Rádio para informar sobre a autorização das inserções partidárias pelo TRE-DF, mas nenhum dos meios de comunicação atende. Todos os telefones estão programados para não receber chamadas e os e-mails que encaminhamos não são respondidos. Desde já aguardamos retorno com urgência. Movimento Democrático Brasileiro – MDBDF.

Resposta

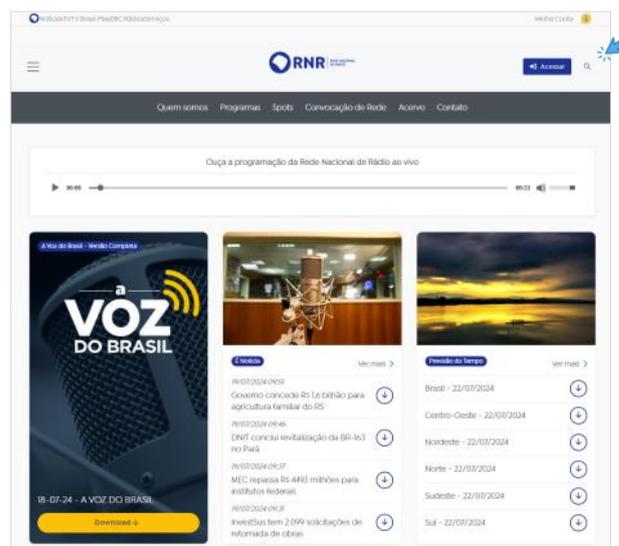
A Gerência de Planejamento e Administração de Marketing explica que todas as mensagens de e-mail que chegaram à área sobre inserções partidárias já foram devidamente respondidas, inclusive os do MDB-DF. A Gerência informa ainda que o e-mail para tratar do assunto é eleicoes@ebc.com.br, no entanto as mensagens que chegaram para o eleicoes2022@ebc.com.br, ao qual a maioria dos partidos tinha acesso, segue funcional e é redirecionado para a pasta do e-mail eleicoes@ebc.com.br.

Protocolo nº 00112.001220/2024-79

Gostaria de transmitir a programação da Rede Nacional de Rádio na minha web rádio. Estou em Guarujá SP. Gostaria de pedir que me enviassem o servidor e a porta para que eu possa transmitir.

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio informa que, para baixar e utilizar gratuitamente os conteúdos em áudio da Rede Nacional de Rádio, basta entrar no site redenacionalderadio.ebc.com.br, clicar em Programas, no menu superior, e escolher o conteúdo desejado para baixar em MP3. A aba SPOTS também disponibiliza spots de rádio para livre uso das emissoras. Para receber os destaques diários de conteúdos via WhatsApp, cadastre sua rádio por meio do seguinte formulário: questionarios.ebc.com.br/limesurvey/index.php/894494?lang=pt-BR. No entanto, caso o seu interesse esteja na retransmissão de programas das Rádios EBC como integrante da Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP/Rádios), pedimos que detalhe um pouco mais a sua demanda para as devidas tratativas.



Protocolo nº 00112.001368/2024-11

Gostaria de visitar o departamento de jornalismo da TV Brasil em São Paulo.

Resposta

A Gerência de Imprensa e Relações Públicas informa que a visita solicitada, por intermédio desta Ouvidoria (Protocolo nº 00112.001368/2024-11), foi agendada e a mensagem eletrônica com o detalhamento da visita já foi enviada.

Protocolo nº 00112.001105/2024-02

Entrei em contato com a EBC com o objetivo de participar da terceira edição do programa Prodav TVs Públicas, como representante da TV Câmara Distrital. Entretanto, após o envio da documentação por e-mail, não obtive respostas. Não sei se os documentos foram recebidos. Ninguém no telefone informado atende. Gostaria de alguma manifestação.

Resposta

A Coordenação de Apoio Administrativo, da Diretoria de Conteúdo e Programação, explica que as informações solicitadas foram repassadas ao Chefe de Programação da TV Câmara Distrital por e-mail, nos dias 14/05/2024 e 16/05/2024. A coordenação também informa que, depois que a TV Câmara Distrital encaminhou os documentos e o Termo de Adesão ao PRODA V, linha TVs Públicas, foi solicitado acesso aos conteúdos do PRODAV. Contudo, tal acesso ainda não é permitido em virtude de a TV Câmara Distrital estar enquadrada em norma de distribuição que só poderá ocorrer após 12 (doze) meses, para canais legislativos federais, estaduais e municipais, conforme cronograma em planilha, que pode ser acessada por meio do link www.ebc.com.br/prodav/obras-3a-edicao, e de acordo com o item 3.2.3, alínea "c", do edital do PRODAV, 3ª edição.



Reclamação

As sete reclamações ocuparam a segunda posição no conjunto de manifestações mais frequentes do bimestre e respondeu por 17,9% do total de demandas relativas à **Gestão Administrativa e Serviços EBC**. Após análise, observou-se que seis foram direcionadas à área de Marketing, Negócios e Serviços, ou seja, 85,71% do todo. Além dessas, há uma reclamação de **Ouvidoria Interna** que está sob análise da área de Gestão de Pessoas.

Protocolo nº 00112.001396/2024-21

Consulto possibilidade de nos ajudar a acelerar a assinatura do nosso Termo de apostilamento e cadastramento do pessoal do formulário em anexo. O Centro de Intendência da Marinha em Brasília passou em fevereiro de 2024 a centralizar todas as

licitações do Comando do 7º Distrito Naval que engloba o DF, Goiás e Tocantins. Sendo assim diversos itens necessários para o cumprimento da missão do Órgão estão se tornando escassos, por necessidade de publicações de editais e andamento das licitações, que no momento estão paralisadas. Sendo assim consulto esta ouvidoria a possibilidade de intervir no sentido de dar prioridade na nossa demanda.

Resposta

A Coordenação de Atendimento e Produção - Gerência de Negócios e Publicidade Legal informa que o setor de Contratos já está em contato com o Comando do 7º Distrito Naval, e a solicitação do demandante está sendo providenciada. Estamos aguardamos o envio de documento por parte do órgão.

Protocolo nº 00112.001205/2024-21

Estamos tentando realizar a prorrogação de um contrato entre o 23º Batalhão de Infantaria e a EBC a respeito de um contrato para intermediação de publicidade legal, contudo o contrato encontra-se parado desde o dia 02/05/24 (18 dias) com os servidores/responsáveis por esta assinatura e, apesar de inúmeras tentativas, e-mails, para solução, estamos sempre recebendo resposta evasivas de que o documento será assinado em breve. Já tentamos pedir o contato do responsável ou de um superior que fiscalize essa atividade e não foi passado. Acontece que a ausência das assinaturas impede a publicação de licitações no âmbito do órgão, atrasando as atividades fins.

Resposta

A Coordenação de Atendimento e Produção da Gerência de Negócios e Publicidade Legal informa que o contrato em referência já se encontra assinado e o setor responsável enviará, ainda hoje, cópia do documento assinado por e-mail.

Protocolo nº 00112.001237/2024-26

Foi recebido no dia 08/05 um e-mail de "emissorasnr@ebc.com.br" sobre alteração no link de streaming de A Voz do Brasil, e assim mandando um novo link para acesso, mas não conseguimos acessar esse novo link, nem mesmo o antigo. Por esse motivo, não estamos conseguindo transmitir corretamente, pois o nosso sistema só reconhece no formato MP3. Gostaria de uma posição sobre isso e, se possível, um link MP3.

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio informa que A Voz do Brasil é transmitida via satélite para as emissoras que veiculam o programa ao vivo ou que gravam para veiculação posterior, dentro da regra de flexibilização de horário. Assim, a funcionalidade do link de streaming com play automático é apenas um serviço adicional e opcional oferecido pela EBC às emissoras para atender a uma demanda das rádios nos últimos anos. Já a Gerência Executiva de Tecnologia da Informação esclarece que a EBC não possui link MP3 e que, neste momento, não existe a possibilidade de disponibilizar os streamings nesse formato. Seguem as informações a respeito das duas formas viáveis de transmissão, sendo o satélite a mais indicada.

Elogio

No período compreendido neste relatório, três elogios foram direcionados à **Gestão Administrativa e Serviços EBC**. Todas as mensagens positivas destinaram-se à área de Marketing, Negócios e Serviços: um para o programa *A Voz do Brasil*; outro sobre a Qualidade do conteúdo/Serviço; o terceiro foi para a Publicidade Legal e traz o agradecimento do cidadão pela celeridade de seu atendimento. Verifica-se que o elogio tem relação com o Protocolo nº 00112.001396/2024-21, transcrito acima como “Reclamação”. Nota-se que, após o devido auxílio prestado pela equipe da **EBC**, houve a conversão da queixa no elogio a seguir.

Protocolo nº 00112.001449/2024-11

Gostaria de expressar meus mais sinceros agradecimentos pelo apoio prestado na celeridade de avaliação e assinatura do contrato. Este apoio está sendo fundamental para o andamento dos nossos processos licitatórios. Agradeço ao Ilmo. Sr. e Ilma., por compreenderem nossa necessidade tempestiva e envidar esforços para que nós pudessemos ser atendidos com brevidade. Solicito ainda que retransmitam meus agradecimentos ao Ilmo. Sr., da Gerência de Negócios, que também muito contribuiu nesta causa. Nos dias de hoje, com a velocidade de informações e demandas diárias que recebemos em nossas vidas e trabalho, ceder um pouco de tempo em prol de ajudar é algo que valorizo muito e não poderia deixar de comentar em agradecimento. Registro, assim, minha gratidão à EBC e seus colaboradores.

Sugestão

Foi recepcionada uma sugestão no terceiro bimestre de 2024 – crescimento de 100% em relação ao mesmo período do ano passado, quando não houve mensagem desse tipo.

Protocolo nº 00112.001094/2024-52

Estou assistindo pelo YouTube agora a entrevista de hoje de manhã com o presidente, no programa Bom Dia, Presidente. O programa todo está muito bem realizado, com exceção de um detalhe: Atrás do presidente há um monitor grande (tipo um telão), onde, repetidas vezes, aparece uma imagem de uma bandeira do Brasil estilizada, com alguma forma vermelha sobre a parte amarela, mas pelo enquadramento da câmera fica parecendo uma mancha de sangue.

Resposta

A Gerência de Serviços de TV informa que com relação a arte mencionada, de fato, no enquadramento fechado não é possível identificar do que se trata a composição e pode haver esse estranhamento, mas a equipe vai analisar uma mudança nesse sentido.

Mapeamento das Contribuições

O assunto mais frequente nas demandas de **Gestão Administrativa e Serviços EBC** está relacionado à área de Marketing, negócios e serviços, ao reunir 24 mensagens – 61,54% das manifestações recebidas no terceiro bimestre de 2024. Na sequência, o setor Administrativo recebeu 13 contribuições (33,33% do total). Por último, o tema de demandas de Ouvidoria Interna esteve presente em duas mensagens (5,13%).

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Marketing, negócios e serviços	24	61,54%
Administrativo	13	33,33%
Ouvidoria Interna	2	5,13%
Total	39	100%

Os subassuntos mais recorrentes foram Gestão de Pessoas, que liderou o *ranking* com 10 mensagens (25,64%). A Publicidade Legal e A Voz do Brasil ocuparam a segunda e terceira posição, com oito (20,51%) e cinco (12,82%) manifestações, respectivamente.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Gestão de pessoas	10	25,64%
Publicidade Legal	8	20,51%
A Voz do Brasil	5	12,82%
Gestão administrativa e logística	4	10,26%
Oferta de conteúdo/serviço	2	5,13%
Canal Gov	2	5,13%
Visitação/contato	2	5,13%
Rede Nacional de Rádio	1	2,56%
Acervo	1	2,56%
Parcerias	1	2,56%
Agência Gov	1	2,56%
Gestão financeira	1	2,56%
Qualidade do conteúdo/serviço	1	2,56%
Total	39	100%



ouvid | Ouvidoria

 **EBC** | EMPRESA BRASIL
DE COMUNICAÇÃO