

Relatório
Anual
de Gestão

2024

Ouvidora

Luiza Seixas

Ouvidoras Adjuntas

Angélica Melo

Danielle Ventura

Roberta Dante

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Ana Cristina Santos

Emília Magalhães

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel

Júlio Lacerda

Marianna Machado (Coordenadora)

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Ligya Carvalho

Wêdson França

Apoio administrativo

Sandra Scheiner

Sumário

- 04 **Apresentação**
- 05 **Performance da Ouvidoria**
- 09 **Sistema de Atendimento**
- 13 **TV Brasil**
- 18 **Rádios EBC**
- 31 **Agência Brasil**
- 36 **TV Brasil Play**
- 43 **Radioagência Nacional**
- 47 **Rádios EBC - Aplicativo**
- 52 **TV Brasil Internacional**
- 55 **Gestão EBC**
- 61 **SIC**

Apresentação

Em atendimento ao que prescreve o Art. 14 da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública, a **Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** apresenta o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria referente ao ano de 2024.

O documento consolida as manifestações encaminhadas pelos usuários que se comunicaram com a **EBC** ao longo do ano, reunindo os números de atendimento e as demandas enviadas por esses cidadãos. Com base nos dados colhidos, a **Ouvidoria** apresenta análises de manifestações recorrentes.

Com a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações cadastradas e, principalmente, tratadas pela **Ouvidoria**, este Relatório tem o objetivo de divulgar a opinião dos usuários dos serviços públicos acerca dos produtos ofertados pela **EBC**, de forma a subsidiar a gestão e contribuir para a valorização da cidadania.



Performance da Ouvidoria



Ouvidoria amplia produção de relatórios para apoiar tomadas de decisão

Além dos relatórios bimestrais e anual, e do Informe do Dia, a **Ouvidoria da EBC** passou a elaborar relatórios pontuais para fornecer às áreas insumos para a tomada de decisões.

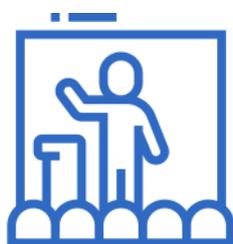
Entre os materiais produzidos recentemente, destaca-se o relatório sobre o programa *Sem Censura*, para subsidiar a Diretoria de Conteúdo e Programação nas etapas que antecedem a renovação da atração. Também foram desenvolvidos relatórios sobre o sinal da **TV Brasil** em São Paulo e sobre a cobertura do Carnaval, atendendo a demandas da Gerência Executiva de Marketing e Negócios.



Essa iniciativa reforça o papel da **Ouvidoria** como um elo fundamental entre o público e a **EBC**, garantindo que as percepções, sugestões e críticas dos cidadãos sejam analisadas e utilizadas para aprimorar os serviços e conteúdos oferecidos.

Eventos e Seminários

Ao longo de 2024, a **Ouvidoria da EBC** participou de diversos eventos e seminários com objetivo de trocar experiências, debater boas práticas e discutir temas relevantes para aprimorar o serviço público.



Em junho, a equipe esteve em João Pessoa (PB) para participar do primeiro Seminário Nacional de Ouvidorias do ano. O encontro, organizado pela Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), reuniu 350 profissionais e teve o tema assédio como destaque.

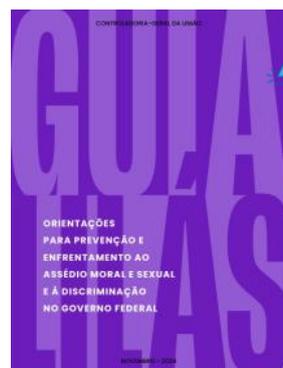
O 9º encontro da RedeSIC aconteceu em setembro. A **Ouvidoria** participou do evento que teve como finalidade promover a cooperação e o intercâmbio de conhecimentos e experiências entre os Serviços de Informações ao Cidadão (SICs) acerca da aplicação prática da Lei de Acesso à Informação (LAI), no âmbito da transparência ativa e passiva.

Em outubro, a **EBC** esteve na sede da CGU para a abertura da 2ª edição do Seminário Nacional de Ouvidoria. Na ocasião, o tema central foi Ouvidorias Públicas e Programas de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação.

Também em outubro, foi realizado o seminário Ouvidorias Públicas e Participação Social. Organizado pela Controladoria-Geral da União e a Secretaria-Geral da Presidência da República, abordou, entre outros assuntos, o panorama atual do SisOuv e da participação social no Governo Federal, experiências de ouvidorias com processos participativos e novas perspectivas para a atuação dessas unidades.

Guia Lilás

Visando apoiar as ações de combate ao assédio e à discriminação na **EBC**, a **Ouvidoria** participou, em novembro, do lançamento da versão atualizada do Guia Lilás. O documento, elaborado pela Controladoria-Geral da União, em parceria com a Ouvidoria-Geral da União (OGU), traz orientações e aprofunda o debate sobre discriminação, trazendo capacitismo, LGBT, LGBTQIfobia, gordofobia e racismo, além de novas formatações para que gestores e pessoas que atuam na Administração Pública possam ter maior repertório para lidar com os temas.



Nova Norma de Ouvidoria



A atualização da Norma de Ouvidoria – NOR 104 esteve entre as prioridades da área em 2024, de modo que o documento, aprovado em 2018, possa ser compatibilizado com a legislação atual. Assim, as modificações propostas perpassam pela conceituação, competências, rito para tratamento de denúncias, diretrizes e procedimentos. O normativo passará pelas instâncias regulares que antecedem a aprovação da Diretoria Executiva.

Painel Resolveu

Segundo o **Painel Resolveu?**, a **EBC** está entre as 30 empresas mais elogiadas. E foi a sétima empresa a receber mais sugestões ao longo de 2024. Ainda segundo a ferramenta, o tempo médio de resposta da **Ouvidoria da EBC** é de 8,39 dias, prazo inferior à média geral que é de 13,37 dias e abaixo dos 20 dias previstos na legislação.

O Painel Resolveu? reúne informações sobre manifestações de **Ouvidoria** (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.



Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), a ferramenta visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

Ouvidoria da EBC entrega seis edições da Revista Eletrônica da Renouv

O Grupo de Trabalho de Comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), coordenado pela **Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC)**, entregou, durante 2024, seis edições da Revista Eletrônica da Renouv. O material bimestral é enviado para mais 2,7 mil instituições em todo o país.



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

A **EBC** coordena toda a produção da revista, desde a definição da pauta, a diagramação do documento até a revisão final.



Repositório

Visando aumentar o engajamento interno da Renouv, em outubro, o GT de Comunicação criou, no site ouvidorias.gov.br, um espaço com informações relevantes ao dia a dia das Ouvidorias, que já foram notícia em alguma das edições da publicação. Os usuários podem revisitar, por exemplo, boas práticas divulgadas na seção "Compartilhando experiências".

Câmara Técnica

Por entender que o trabalho realizado pelo GT de Comunicação é fundamental e recorrente, a Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) resolveu, no fim de 2024, transformá-lo em Câmara Técnica. Para isso, a **Ouvidoria da EBC**, em parceria com a Ouvidoria-Geral da União (OGU), está em fase de preparação do Plano de Trabalho e do Regimento Interno, documentos necessários para o início dos trabalhos da CT.



Bate-papo com a Ouvidoria: a EBC mais perto do público

Em novembro foi a estreia do *Bate-Papo com a Ouvidoria*, um programa de cinco minutos, que vai ao ar aos sábados em dois horários: 7h na **Rádio Nacional**, e às 20h55 na **Rádio MEC**. Em formato de podcast, tem o objetivo de divulgar de forma leve e acessível as impressões do público sobre a programação dos veículos de comunicação da **EBC**.

Em dois meses, foram ao ar quatro programas com os seguintes assuntos: “Ouvidoria estreia novo programa”, “Bate-Papo com a Ouvidoria celebra os Festivais de Música da EBC”, “Bate-Papo com a Ouvidoria tem como tema a Agência Brasil”, e “Conheça o trabalho da Ouvidoria de Conformidade”.



Jornalistas Luiza Seixas e Ligya Carvalho no Bate-Papo com a Ouvidoria | Foto: Wêdson França

Momento da Ouvidoria

O programete *Momento da Ouvidoria*, no ar desde 2019, foi reformulado. Com um minuto de duração, o programa diário traz sugestões, solicitações, elogios e reclamações dos ouvintes, telespectadores, leitores e internautas.

Durante 2024, a **Ouvidoria** roteirizou e produziu 48 programas.

Com isso, a **Ouvidoria** passa a ter duas inserções nas rádios **Nacional** e **MEC**. O *Bate-Papo* e o *Momento da Ouvidoria* cumprem a previsão legal da Lei de Criação da EBC (nº 11.652/2008), que determina que a **Ouvidoria** tem, no mínimo, 15 minutos de programação semanal voltada à divulgação pública de análises sobre a programação.



Sistema de atendimento



A **Ouvidoria** recebeu 3.155 demandas ao longo de 2024, resultando em uma diminuição de 37% em relação ao ano anterior, quando foram registrados 5.008 atendimentos. Destaca-se que todo o processo de atendimento abordado neste Relatório está embasado na Lei nº 13.460/2017, o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

O item Fale com a Ouvidoria reuniu a maior quantidade de manifestações do público. Foram registradas 2.009 mensagens no período – queda de exatos 16,3%, ao considerar as 2.400 demandas recebidas em 2023. Esse tipo de atendimento é o mais importante para a alta gestão, pois está diretamente relacionado aos serviços prestados pela **EBC**.

As demandas Improcedentes também registraram queda. Passaram de 1.942 para 548. Essas manifestações não têm relação direta com as ações da **EBC**. Muitas vezes, citam temas abordados nos conteúdos veiculados nas múltiplas plataformas. Mesmo assim, recebem tratamento e resposta por parte da **Ouvidoria**.

Também em ritmo decrescente, o tipo de atendimento Outros órgãos/entidades registrou redução de 10,7% no quantitativo final. Essas mensagens comprovam a relevância da **EBC** no diálogo social, ao ser vista pelo público como canal de comunicação com as demais entidades da Administração Pública.

Menos frequentes, as mensagens via Lei de Acesso à Informação (LAI) caíram 15,2%, de 269 para 228. São pedidos enviados ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), feitos com base na Lei nº 12.527/2011. O detalhamento desses números integra a última parte deste relatório.

O único atendimento que teve maior procura foram as denúncias, passando de 41 para 52, o que representa aumento de 26,8%.

| Atendimento | 2023 | | 2024 | | Variação |
|-------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|-------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Fale com a Ouvidoria | 2.400 | 47,9% | 2.009 | 63,7% | -16,3% |
| Improcedentes | 1.942 | 38,8% | 548 | 17,4% | -71,8% |
| Outros órgãos/entidades | 356 | 7,1% | 318 | 10,1% | -10,7% |
| SIC * | 269 | 5,4% | 228 | 7,2% | -15,2% |
| Denúncias | 41 | 0,8% | 52 | 1,6% | 26,8% |
| Total | 5.008 | 100% | 3.155 | 100% | -37% |

Fale com a Ouvidoria

Mesmo em movimento decrescente, as solicitações de providência foram as mais frequentes entre as mensagens contidas no item “Fale com a Ouvidoria”. Essas demandas responderam por 52,7% do total. Eram 1.275, em 2023, e agora são 1.059. Uma queda de 16,9%.

As reclamações reduziram 7,2% e aparecem na sequência, com 479 demandas.

Em terceiro lugar, as sugestões aparecem com 280 demandas. Foi o tipo de manifestação com menor redução, 3,8%.

Os elogios são os menos numerosos, além de apresentarem maior redução: 39,9%. Em 2023, foram 318 demandas desse tipo de manifestação e, em 2024, foram 191.

| Tipo de Manifestação | 2023 | | 2024 | | Variação |
|----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|---------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 1.275 | 53,1% | 1.059 | 52,7% | -16,9% |
| Reclamação | 516 | 21,5% | 479 | 23,8% | -7,2% |
| Sugestão | 291 | 12,1% | 280 | 13,9% | -3,8% |
| Elogio | 318 | 13,3% | 191 | 9,5% | -39,9% |
| Total | 2.400 | 100% | 2.009 | 100% | -16,3% |

Manifestação por veículo



Ao analisar os números referentes aos **Veículos EBC**, a **TV Brasil** continua no topo do *ranking*. As 680 manifestações dos telespectadores correspondem a 33,8% do total de demandas no período. A emissora é também a campeã de reclamações. Foram 204 queixas durante 2024. E também lidera o *ranking* de sugestões, com 117 mensagens.

Com 43,63%, o subassunto retransmissora lidera o *ranking* das reclamações referentes à **TV Brasil**. As queixas se referem à falta de sinal, interferências na retransmissão das afiliadas, problemas no áudio e na imagem. Pontos que prejudicam a experiência do telespectador. As mensagens também demonstram uma insatisfação em relação à programação. *Um Milagre*, *Sem Censura* e *Repórter Brasil* receberam, juntos, mais de 50% das reclamações. Os telespectadores relatam interrupção ou alteração na exibição sem aviso prévio e desrespeito aos horários anunciados na programação. Como resposta, a **EBC** enviou equipe aos locais ou explicou como funciona a parceria com as emissoras afiliadas da **Rede Nacional de Comunicação Pública**. De toda forma, as mensagens acendem um alerta para uma melhor comunicação entre **EBC** e **RNCP**.



Com 546 mensagens, as **Rádios EBC** aparecem na segunda posição no quantitativo de demandas recebidas em 2024. Foram 54 elogios, 79 reclamações, 351 solicitações e 62 sugestões.

Pedidos de radioamadores para recebimento de cartões QSL predominam entre as mensagens direcionadas às **Rádios EBC**. Foram 224 solicitações originárias de diversos países, como Polônia, Espanha, China, Índia, Japão. Tais mensagens atestam a capacidade de alcance do sinal da **Nacional da Amazônia**. Ao longo do ano, as demandas trataram, ainda, dos programas *Memória Nacional*; *Clássicos do Ouvinte*; *Eu de cá, você de lá*; *Repórter Nacional*; *Ponto de Encontro* e *Viva Maria*. Vale ressaltar ainda as críticas relativas à descontinuação do programa *Musishow* e alterações na grade referente à veiculação de produtos da radiodramaturgia, em especial, o *Teatro de Mistérios* e o *Grande Teatro* – produções com audiência entre o público cego.



A **Agência Brasil** registrou uma redução de 39,4% no total de demandas recebidas de um ano para o outro, passando de 439 para 266. Uma diminuição observada, principalmente, nas categorias reclamação e elogio. Mensagens referentes à Conteúdo jornalístico lideram a lista (225). Em seguida aparece Conteúdo de fotografia/imagem. A **Ouvidoria** organiza os pedidos dos leitores por editorias. A mais demandada foi a Geral.

Destaque para as solicitações (57) abrangendo pedidos de complementação de dados, acesso a fontes e correções de conteúdos. As reclamações reúnem indicações de erros e inserções de *links* como forma de complementar a pauta. São muitas dúvidas também em relação à reprodução de imagens produzidas pelos fotógrafos da **EBC**.



Foram 187 manifestações enviadas ao aplicativo **TV Brasil Play**. O número representa uma queda de 19% em relação a 2023, que registrou 231 mensagens. Solicitação, sugestão e elogio apresentaram redução. Porém, o item reclamação aumentou 88,9%, passando de 36 para 68.

Em resumo, as manifestações solicitam melhorias no app. As mensagens relatam problemas com o espelhamento da programação ao vivo para a TV, bugs que afetam som e imagem e congelamento da tela. São muitas também as solicitações pedindo implementação de ícones como “continue assistindo” e organização mais intuitiva dos episódios. Outro ponto de destaque são as buscas por episódios de programas como *Um Milagre*. Para esse questionamento, a **Ouvidoria** informa que ficam disponíveis de acordo com o tempo previsto em contrato.



Os demais veículos somaram 83 demandas. A **Radioagência Nacional** recebeu 39 mensagens. Dos quatro tipos de manifestação, apenas solicitação apresentou alta: foram 21 contra 14 de 2023. As ocorrências focam em três pontos: pedidos de correções de dados, elogios aos conteúdos produzidos e ajustes em textos. O aplicativo **Rádios EBC** recebeu 34 mensagens em 2024 – sete a mais que no ano anterior. Com alta de 140%, as reclamações foram as que mais cresceram, de 10 para 24. Por mais um ano, as mensagens destinadas ao **Portal EBC** apresentaram queda, passando de 18 para 10.



O item **Gestão EBC** agrupa mensagens referentes às áreas administrativa, operacional e de serviços/negócios da Empresa, por isso, o último a ser analisado. As demandas sobre esses temas tiveram um pequeno aumento, passando de 233 para 243. Mesmo com redução, as solicitações continuam as mais numerosas, com 183 demandas. As reclamações aparecem na sequência, com 13 registros a mais que 2023 (de 31 para 44).

Tipo de manifestação por plataforma/veículo - 2024

| VEÍCULO | Elogio | Reclamação | Solicitação | Sugestão | Total | % |
|---------------------------------|------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|
| TV Brasil | 63 | 204 | 296 | 117 | 680 | 33,8% |
| Rádios Nacional | 36 | 53 | 316 | 48 | 453 | 22,5% |
| Agência Brasil | 52 | 55 | 93 | 76 | 276 | 13,7% |
| TV Brasil Play | 3 | 68 | 110 | 6 | 187 | 9,3% |
| Rádios MEC | 18 | 26 | 35 | 14 | 93 | 4,6% |
| Radioagência Nacional | 11 | 4 | 21 | 3 | 39 | 1,9% |
| Rádios EBC - Aplicativo | 2 | 24 | 4 | 4 | 34 | 1,7% |
| TV Brasil Internacional | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0,2% |
| Gestão Administrativa e Serviço | 5 | 44 | 183 | 11 | 243 | 12,1% |
| Total | 191 | 479 | 1059 | 280 | 2009 | 100% |



TV Brasil



Ao longo de 2024, os telespectadores da **TV Brasil** enviaram 680 manifestações à **Ouvidoria da EBC**. No comparativo anual, houve variação negativa de 20,1%, visto que em 2023 foram recebidas 851 mensagens do público.

Mais frequentes, as solicitações caíram 36,1%, diminuindo de 463 para 296 pedidos. Na sequência, as reclamações sofreram um aumento de 187 mensagens para 204. Os elogios registraram uma pequena diminuição de 65 para 63 registros.

| Tipo de Manifestação | 2023 | | 2024 | | Variação |
|----------------------|------------|-------------|------------|-------------|---------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 463 | 54,4% | 296 | 43,5% | -36,1% |
| Reclamação | 187 | 22% | 204 | 30% | 9,1% |
| Sugestão | 136 | 16% | 117 | 17,2% | -14% |
| Elogio | 65 | 7,6% | 63 | 9,3% | -3,1% |
| Total | 851 | 100% | 680 | 100% | -20,1% |

Conteúdo de Entretenimento e Sinal/sintonização foram os temas mais recorrentes nas manifestações durante 2024. Juntos, esses assuntos respondem por 61,03% das mensagens recebidas pela **Ouvidoria da EBC**.

| Ranking dos assuntos | Quantidade | % |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Conteúdo de entretenimento | 231 | 33,97% |
| Sinal/sintonização | 184 | 27,06% |
| Grade de programação | 98 | 14,41% |
| Marketing, negócios e serviços | 56 | 8,24% |
| Conteúdo jornalístico | 47 | 6,91% |
| Conteúdo esportivo | 28 | 4,12% |
| Conteúdo infantil | 19 | 2,79% |
| Outros conteúdos | 11 | 1,62% |
| Conteúdo de fotografia/Imagem | 3 | 0,44% |
| Programação especial | 2 | 0,29% |
| Administrativo | 1 | 0,15% |
| Total | 680 | 100% |

Oferta de Conteúdo/serviço e Qualidade do conteúdo/serviço foram os subassuntos mais citados, representando, cada um, 20,44% das demandas.

| Ranking dos subassuntos | Quantidade | % |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Oferta de conteúdo/serviço | 139 | 20,44% |
| Qualidade do conteúdo/serviço | 139 | 20,44% |
| Retransmissora | 134 | 19,71% |
| Disponibilização de conteúdo | 52 | 7,65% |
| Sinal aberto | 31 | 4,56% |
| Pauta | 30 | 4,41% |
| Expansão de cobertura | 27 | 3,97% |
| Acervo | 20 | 2,94% |
| Licenciamento | 17 | 2,50% |
| Horário | 14 | 2,06% |
| Reprise | 14 | 2,06% |
| Retransmissão | 12 | 1,76% |
| Parcerias | 11 | 1,62% |
| Sinal de satélite | 9 | 1,32% |
| Portal | 8 | 1,18% |
| Visitação/contato | 8 | 1,18% |
| Participação em programa | 4 | 0,59% |
| Sinal por assinatura | 3 | 0,44% |
| Recurso de acessibilidade | 3 | 0,44% |
| Edição | 3 | 0,44% |
| Patrocínio | 1 | 0,15% |
| Classificação indicativa | 1 | 0,15% |
| Total | 680 | 100% |

Solicitação

Ao longo de 2024, a Ouvidoria recebeu 296 solicitações em relação à **TV Brasil**. Desse total, 110 foram relacionadas a Conteúdo de entretenimento. Sinal e sintonização aparecem na sequência com 73 mensagens, o que corresponde a 24,66% do total.

Reclamação

Das 204 reclamações recebidas durante 2024, 95 mensagens citam Sinal/sintonização. Esse tema responde por mais de 46,57% das queixas enviadas à **Ouvidoria**. Em seguida aparecem, com 36 e 35 mensagens, respectivamente, Conteúdo de entretenimento e Grade de programação. A reprise de alguns programas, como *Samba na Gamboa* e *Sem Censura*, foi razão de queixas recorrentes.

Sugestões

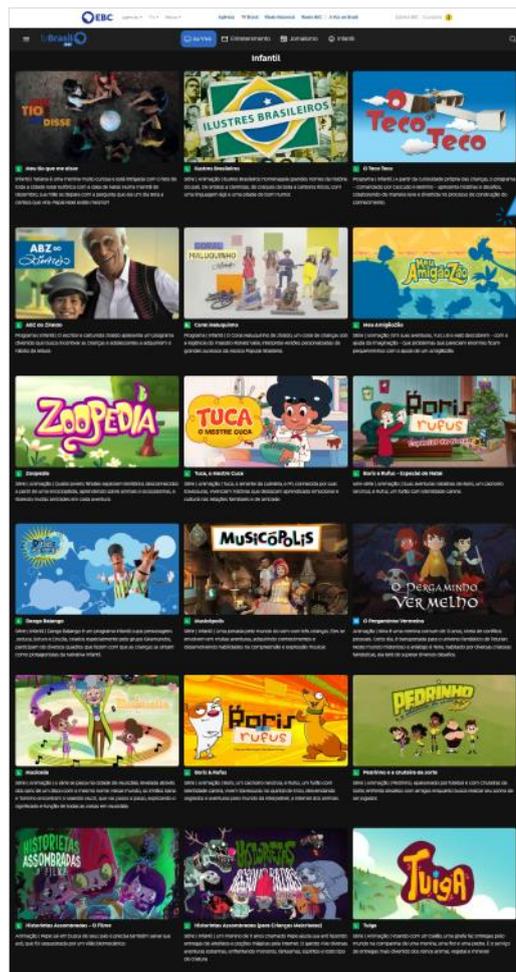
As principais sugestões enviadas à **TV Brasil** foram em relação ao Conteúdo de entretenimento (60). Para conteúdo Jornalístico e Sinal/sintonização, os telespectadores enviaram 15 recomendações para cada tema, totalizando 25,64% das mensagens.

Destacam-se as sugestões com pedido de crescimento da programação infantil na grade.

Elogio

Manifestações positivas sobre Conteúdo de entretenimento e Grade de programação permeiam os elogios recebidos em 2024. Cada categoria recebeu 25 registros.

Os telespectadores elogiaram a grade de programação por apresentar conteúdos para toda a família e lembraram também da cobertura esportiva.



Demandas

Protocolo nº 00112.002393/2024-12

Por que a TV Brasil optou por exibir novelas?

Resposta

A Gerência de Programação e Exibição 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 avaliação, 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, especialmente do inciso VII do artigo 3º.

Protocolo nº 00112.002486/2024-39

Por que não conseguimos captar o sinal da TV aberta nos condomínios da região do Lago Corumbá 4, no município de Alexânia/GO? Dá a impressão que são colocados bloqueadores para forçar o telespectador a comprar TV fechada.

Resposta

A Gerência de Engenharia de TV - DF informa que, de fato, o sinal da transmissão de TV aberta ainda não cobre a região do Lago Corumbá 4. Contudo, a reclamação ficará registrada para que as áreas técnicas responsáveis estejam cientes em caso de futuras prospecções de sinal.

Protocolo nº 00112.000040/2025-51

Tenho uma sugestão para que seja feita uma atualização regular dos anúncios de programação da TV Brasil. Há muito tempo são os mesmos anúncios e isso acaba tornando as mensagens enfadonhas. Importante diversificar e atualizar as mensagens.

Resposta

A Gerência de Promoção Institucional e Comercial informa que, diariamente, novas chamadas de programação entram em na grade para atualizar o público sobre temas específicos, episódios de novelas, estreias, mudanças de horários e/ou a sequência de exibição dos programas. Entretanto, a área técnica ressalta que sua observação será encaminhada ao setor responsável para conhecimento e análise de possíveis alterações.

**Protocolo nº 00112.000154/2025-0**

Quero pedir que, por favor, coloque na programação as séries Jay Jay, o Jatinho, Thomas e Seus Amigos, Vila Sésamo e o Sítio do Picapau Amarelo, primeira versão.

Resposta

A Gerência de Programação e Exibição informa que a sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável por prospectar conteúdos para a TV Brasil.

Protocolo nº 00112.002443/2024-53

Estou entrando em contato para dizer que a TV Brasil melhorou muito a qualidade de sua programação. Está excelente. Posso dizer que é uma TV Cultura a nível nacional. Quem dera que o Ministério da Cultura tivesse essa mesma gestão. Com certeza teríamos uma revolução em nosso país. Parabéns!

Protocolo nº 00112.002209/2024-26

Boa noite a todos da TV Brasil me chamo César estou aqui em Natal curtindo a série B. Vamos para cima dele no segundo tempo, vozão. Nina manda um abraço aí para minhas irmãs em Fortaleza, Sueli e Verônica, e um abraço para meu cunhado Júnior.

Resposta

Para todos os elogios, a Ouvidoria agradece o contato e informa que a mensagem foi enviada à área responsável para conhecimento e apreciação.



Rádios EBC



Os ouvintes das rádios **Nacional** e **MEC** enviaram à **Ouvidoria** da **Empresa Brasil de Comunicação** 546 contribuições ao longo de 2024. O número representa uma pequena diminuição de 2% em relação a 2023, quando foram recebidas 557 demandas.

| Tipo de manifestação | 2023 | | 2024 | | Variação |
|----------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 289 | 51,9% | 351 | 64,3% | 21,5% |
| Reclamação | 120 | 21,5% | 79 | 14,5% | -34,2% |
| Elogio | 101 | 18,1% | 54 | 9,9% | -46,5% |
| Sugestão | 47 | 8,4% | 62 | 11,4% | 31,9% |
| Total | 557 | 100% | 546 | 100% | -2,0% |

Rádio Nacional

As emissoras da marca **Nacional** receberam 453 contribuições do público em 2024, um aumento de 3,2% em relação ao registrado em 2023, quando foram recebidas 439 demandas.

A maior parte das mensagens foram solicitações: 316. Número 25,4% maior do que o registrado no ano anterior (252). Em seguida aparecem as reclamações com 53 mensagens - queda de 39,8% em relação a 2023, quando foram recebidas 88.

As sugestões foram o terceiro tipo mais frequente de mensagens. Com crescimento de 54,8%, 2024 computou 48 sugestões, enquanto em 2023 haviam sido 31.

Menos numerosos, os elogios somaram 36 manifestações. Queda expressiva de 47,1% em relação a 2023, que registrou 68.

| Tipo de manifestação | 2023 | | 2024 | | Variação |
|----------------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 252 | 57,4% | 316 | 69,8% | 25,4% |
| Sugestão | 31 | 7,1% | 48 | 10,6% | 54,8% |
| Reclamação | 88 | 20% | 53 | 11,7% | -39,8% |
| Elogio | 68 | 15,5% | 36 | 7,9% | -47,1% |
| Total | 439 | 100% | 453 | 100% | 3,2% |

Manifestações por emissora

Em 2024, a emissora que recebeu a maior quantidade de manifestações foi a **Nacional da Amazônia**. Sozinha a estação foi destinatária de 61% do total de mensagens que foram enviadas às emissoras da **Nacional**. Foram 276 contribuições.

A segunda emissora mais lembrada entre os ouvintes que entraram em contato com a **EBC** por meio da **Ouvidoria** foi a **Rádio Nacional FM de Brasília**. Com 14% das mensagens, a estação computou 63 manifestações.

A **Nacional do Rio de Janeiro** está em terceiro lugar com 48 mensagens. A emissora recebeu 11% do total contribuições.

A **Nacional AM de Brasília** foi a quarta emissora mais lembrada em 2024, com 37 mensagens (8% do total).

Em quinto lugar aparecem empatadas a **Nacional de São Paulo** e a **Nacional de São Luís**. Juntas, as emissoras somaram 6% das mensagens. Cada uma recebeu 12 contribuições.

A sexta emissora mais lembrada foi a **Nacional de Recife** que recebeu quatro mensagens (1% de todas as manifestações).

A **Nacional do Alto Solimões** recebeu apenas uma mensagem em 2024.

| Manifestações por emissora - 2024 | | | | | | |
|-----------------------------------|-----------|------------|-------------|-----------|------------|-------------|
| Rádios Nacional | Elogio | Reclamação | Solicitação | Sugestão | Total | % |
| Nacional da Amazônia | 11 | 8 | 247 | 10 | 276 | 61% |
| Nacional FM Brasília | 6 | 10 | 22 | 25 | 63 | 14% |
| Nacional Rio de Janeiro | 5 | 16 | 17 | 10 | 48 | 11% |
| Nacional AM Brasília | 3 | 12 | 21 | 1 | 37 | 8% |
| Nacional São Paulo | - | 4 | 7 | 1 | 12 | 3% |
| Nacional São Luís | 11 | 1 | - | - | 12 | 3% |
| Nacional Recife | - | 1 | 2 | 1 | 4 | 1% |
| Nacional do Alto Solimões | - | 1 | - | - | 1 | 0% |
| Total | 36 | 53 | 316 | 48 | 453 | 100% |

Mapeamento das Contribuições

O assunto mais recorrente nas manifestações dos ouvintes da **Nacional**, em 2024, foi Marketing, negócios e serviços com 56,51%, seguido por Conteúdo de entretenimento com 20% das manifestações. Em seguida aparecem, quase empatados, Grade de programação (7,73%) e Sinal/sintonização (7,51%).

| Ranking dos assuntos - Rádios Nacional | Quantidade | % |
|--|------------|-------------|
| Marketing, negócios e serviços | 256 | 56,51% |
| Conteúdo de entretenimento | 91 | 20,09% |
| Sinal/sintonização | 34 | 7,51% |
| Grade de programação | 35 | 7,73% |
| Conteúdo jornalístico | 25 | 5,52% |
| Conteúdo esportivo | 5 | 1,1% |
| Outros conteúdos | 6 | 1,32% |
| Programação especial | 1 | 0,22% |
| Total | 453 | 100% |

Com 232 mensagens, o que representa 51,21% das demandas, o subassunto mais citado foi Central do Ouvinte. Oferta de conteúdo/serviço aparece em segundo lugar com 16,34%, e Qualidade do conteúdo/serviço recebeu 14,13% das participações do público.

| Ranking dos subassuntos - Rádios Nacional | Quantidade | % |
|---|------------|-------------|
| Central do Ouvinte | 232 | 51,21% |
| Oferta de conteúdo/serviço | 74 | 16,34% |
| Qualidade do conteúdo/serviço | 64 | 14,13% |
| Expansão de cobertura | 13 | 2,87% |
| Horário | 7 | 1,55% |
| Retransmissão | 4 | 0,88% |
| Disponibilização de conteúdo | 19 | 4,19% |
| Reprise | 3 | 0,66% |
| Participação em programa | 2 | 0,44% |
| Rede Nacional de Rádio | 1 | 0,22% |
| Portal | 10 | 2,21% |
| Sinal aberto | 8 | 1,77% |
| Acervo | 6 | 1,32% |
| Visitação/contato | 4 | 0,88% |
| Pauta | 4 | 0,88% |
| Sinal por assinatura | 1 | 0,22% |
| Direitos autorais | 1 | 0,22% |
| Total | 453 | 100% |

Solicitações

As emissoras da **Nacional** receberam 316 solicitações em 2024 – número 25,4% menor do que o registrado em 2023. As solicitações responderam por 69,8% de todas as manifestações direcionadas às emissoras da **Nacional**.



Campeã absoluta em número de solicitações, a **Nacional da Amazônia** recebeu 78% de todas as solicitações. Foram 247 mensagens. A maior parte, 224, foi de pedido de cartões QSL por radioamadores de várias partes do Brasil e do mundo – inclusive de países como Rússia, Índia, Malásia, Nova Zelândia e Paquistão.



Em segundo lugar está a **Nacional FM de Brasília** com 22 mensagens. As demandas pedem, entre outras coisas, a expansão de sinal, a inclusão de artistas na programação, divulgação de eventos, livros ou acesso à programação.

A **Nacional AM de Brasília** recebeu 21 demandas em 2024. As mensagens solicitam, por exemplo, acesso a conteúdo de acervo, inclusão de músicas e artistas, e recados para serem lidos no programa *Eu de Cá, Você de Lá*.

A **Nacional do Rio de Janeiro** recebeu 17 solicitações. Pedidos relacionados ao *Memória Nacional* e às radionovelas representam 35% de todas as solicitações direcionadas à emissora.

A **Nacional do Recife** recebeu duas solicitações ao longo de 2024. **Nacional de São Luís** e do **Alto Solimões** não registraram solicitações no período.

Reclamações

O segundo tipo de manifestação mais frequente em 2024 foram as reclamações, com 53 mensagens. Queda significativa de 39,8% em relação a 2023, quando foram recepcionadas 88 reclamações.

A campeã em reclamações foi a **Nacional do Rio de Janeiro**, com 16 manifestações. As demandas incluem queixas acerca de falhas na transmissão via internet, sobre edições em programas de acervo, repetição de músicas e ausência de transmissão de jogos de futebol.

A **Nacional Am de Brasília** recebeu 12 reclamações. As críticas envolvem problemas de transmissão, de programação gravada, de alterações na programação devido ao futebol, entre outras coisas.

A **Nacional FM de Brasília** recebeu 10 queixas referentes aos noticiários, à falta de informação da hora certa de madrugada e cortes indevidos nas músicas.

A **Nacional da Amazônia** recebeu oito reclamações. Destas, seis queixas se referem à problemas no sinal de transmissão.

A **Nacional de São Paulo** registrou quatro reclamações e as emissoras de **São Luís**, **Recife** e **Alto Solimões** registraram uma queixa cada.

Sugestão

O ano de 2024 registrou um grande crescimento no número de sugestões. Com alta de quase 55%, as emissoras da **Nacional** receberam 48 mensagens. Em 2023 foram 31.

A campeã em recebimento de sugestões foi a **Nacional FM de Brasília**, com 25 manifestações. Sozinha a emissora recebeu mais da metade de todas as sugestões (52%). A maior parte das mensagens é sobre a inclusão de músicas ou artistas no repertório da emissora, além de pedidos pontuais de mudança na programação e de expansão de cobertura para novas localidades.

Com dez mensagens cada, a **Nacional da Amazônia** e a **Nacional do Rio de Janeiro** aparecem em segundo lugar. As contribuições da **Amazônia** pedem, entre outras coisas, o retorno de locutores aposentados e mudanças em horários de programas. Já nas mensagens do Rio se destacam pedidos relacionados ao *Memória Nacional*.

A **Nacional Am de Brasília**, **Nacional de São Paulo** e **Nacional de Recife** registraram uma mensagem cada. Já a **Nacional de São Luís** e a **Nacional do Alto Solimões** não receberam sugestões em 2024.

Elogios

As emissoras da **Nacional** receberam 36 elogios em 2024. O número é 47,1% menor do que em 2023, quando foram registrados 68.

As emissoras mais elogiadas foram a **Nacional da Amazônia** e a **Nacional de São Luís** com 11 mensagens cada. Os ouvintes entraram em contato com a **Ouvidoria** para enaltecer a programação musical e também enviaram mensagens elogiando a atuação do locutor do programa Tarde Nacional, César Roberto.

A **Rádio Nacional FM de Brasília** ficou em segundo lugar com seis elogios, seguido pela **Nacional do Rio de Janeiro** que recebeu cinco elogios e pela **AM de Brasília** três elogios.

As emissoras de São Paulo, de Recife e do Alto Solimões não receberam elogios durante o ano de 2024.



Demandas

Protocolo nº 00112.002743/2024-32

Eu sou ouvinte da China. Hoje recebi o sinal do seu programa em português, às 14:45-15:10UTC. A frequência é 11780kHz (SW), o sinal é muito forte, o efeito de escuta é muito claro.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.002752/2024-23

Ouvinte de Santa Isabel do Rio Negro relata que depende da EBC e da Rádio Nacional da Amazônia por ser o único meio de comunicação da região. Elogia o programa do Luciano Barroso e solicita que o programa Eu de Cá, Você de Lá da Rádio Nacional da Amazônia continue no ar e com os avisos, momento que considera ser essencial no programa.



Resposta

A Gerência da emissora informa que a essência do programa Eu de Cá, Você de Lá é a participação dos ouvintes com suas mensagens, recados e pedidos musicais, e que isso nunca vai mudar.

Processo nº 00112.002488/2024-28

Sou responsável pela Web Rádio Sond Notícias, uma iniciativa independente que está apenas começando. Atualmente, ainda temos pouco conteúdo disponível para transmissão e gostaríamos de enriquecer nossa programação com conteúdos de qualidade. Queremos saber se é permitido baixar e utilizar conteúdos disponibilizados pela EBC como programas, reportagens ou músicas em nossa programação.

Resposta

A Gerência de Negócios e Publicidade Legal informa que encaminhe sua solicitação para o e-mail licenciamento@ebc.com.br.

Processo nº 00112.002653/2024-41

O ouvinte relata que a Rádio Nacional AM de Brasília está repetindo as frases, como se tivesse um eco, reiniciando. Ele ouve pela internet.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que detectou problemas no aplicativo. Por isso, ele não está funcionando corretamente. A equipe está tratando o assunto com a empresa fornecedora do serviço de CDN (rede de distribuição de conteúdo) para que as falhas sejam solucionadas o mais breve possível. Caso persista em mais alguns dias, a área técnica pede a gentileza de retornar o contato.

Processo nº 00112.002737/2024-85

Estou com problemas para ouvir as rádios via internet no Rio de Janeiro (capital) e Petrópolis/RJ. Ocorrem seguidas falhas nas transmissões, bem como repetições de partes de músicas e entrevistas que se sobrepõem à programação do momento.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que detectou problemas no aplicativo. A equipe está tratando o assunto com a empresa fornecedora do serviço de CDN (rede de distribuição de conteúdo) para que as falhas sejam solucionadas o mais breve possível.

**Processo nº 00112.002674/2024-67**

Sou ouvinte assíduo da Nacional FM. Não sei se existe algum motivo desconhecido por mim, mas gostaria de deixar registrado a injustiça que é feita com um dos discos mais bem elaborados dos Paralamas do Sucesso: Os Grãos. Existem faixas não reproduzidas nas rádios que me deixam estarecido como não fazem sucesso.

Resposta

Informamos que a sua sugestão foi encaminhada à Gerência Executiva de Rádios para conhecimento e análise.

Rádio MEC

Em 2024, os ouvintes das **Rádios MEC** enviaram à **Ouvidoria** 93 manifestações. O número representa uma queda de 21,2% em relação a 2023, quando foram recebidas 118 contribuições.

As solicitações lideram o *ranking* com 35 mensagens. Apesar de representar a maior parte, o número é 5,4% menor do que o registrado no ano anterior que recebeu 37 mensagens.

Em segundo lugar, aparecem as reclamações, com 26 contribuições. Queda de 18,8%. Em 2023, foram computadas 32 manifestações.

Também em queda, os elogios aparecem em terceiro lugar com 18 manifestações. Diminuição expressiva de 45,5% em relação a 2023, quando foram registradas 33 demandas.

Menos numerosas, as sugestões caíram 12,5% em 2024, passando de 16 para 14.

| Tipo de manifestação | 2023 | | 2024 | | Variação |
|----------------------|------------|-------------|------------|-------------|---------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Reclamação | 32 | 27,1% | 26 | 28% | -18,8% |
| Solicitação | 37 | 31,4% | 35 | 37,6% | -5,4% |
| Elogio | 33 | 28% | 18 | 19,4% | -45,5% |
| Sugestão | 16 | 13,6% | 14 | 15,1% | -12,5% |
| Total | 118 | 100% | 93 | 100% | -21,2% |

Manifestações por emissora

A **MEC FM do Rio de Janeiro** foi a emissora que recebeu o maior número de manifestações, 52% do total. Foram 48 mensagens, sendo 21 solicitações, 12 reclamações, nove sugestões e seis elogios.

A **MEC AM do Rio de Janeiro** ficou com o segundo lugar com 29 mensagens (31% do total). A emissora computou 12 solicitações, nove elogios, quatro reclamações e quatro sugestões.

Em terceiro lugar, a **MEC FM de Brasília** recebeu nove mensagens (10% do total). Foram quatro reclamações, três elogios, uma solicitação e uma sugestão.

A **MEC FM de Belo Horizonte** recebeu sete mensagens (8% do total), sendo seis reclamações e uma solicitação.

| Manifestações por emissora - 2024 | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----------|------------|-------------|-----------|-----------|-------------|--|
| Rádios MEC | Elogio | Reclamação | Solicitação | Sugestão | Total | % | |
| MEC FM RJ | 6 | 12 | 21 | 9 | 48 | 52% | |
| MEC AM RJ | 9 | 4 | 12 | 4 | 29 | 31% | |
| MEC FM BH | | 6 | 1 | | 7 | 8% | |
| MEC FM BSB | 3 | 4 | 1 | 1 | 9 | 10% | |
| Total | 18 | 26 | 35 | 14 | 93 | 100% | |

Mapeamento das Contribuições

Os assuntos mais recorrentes nas manifestações dos ouvintes das **Rádios MEC**, em 2024, foram Conteúdo de Entretenimento (41,94%), Grade de Programação (21,51%) e Sinal/Sintonização (18,28%).

| Ranking dos assuntos - Rádios MEC | Quantidade | % |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Conteúdo de entretenimento | 39 | 41,94% |
| Sinal/sintonização | 17 | 18,28% |
| Grade de programação | 20 | 21,51% |
| Marketing, negócios e serviços | 9 | 9,68% |
| Conteúdo jornalístico | 3 | 3,23% |
| Conteúdo infantil | 1 | 1,08% |
| Outros conteúdos | 4 | 4,30% |
| Total | 93 | 100% |

O subassunto mais citado foi Qualidade do conteúdo/serviço com 44,09% das mensagens, seguido por Oferta de conteúdo/serviço com 18,28%. Em terceiro lugar, aparecem Disponibilização de Conteúdo e Central do Ouvinte com 7,53% cada.

| Ranking dos subassuntos - Rádios MEC | Quantidade | % |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| Qualidade do conteúdo/serviço | 41 | 44,09% |
| Oferta de conteúdo/serviço | 17 | 18,28% |
| Disponibilização de conteúdo | 7 | 7,53% |
| Sinal aberto | 6 | 6,45% |
| Expansão de cobertura | 4 | 4,30% |
| Pauta | 5 | 5,38% |
| Central do Ouvinte | 7 | 7,53% |
| Horário | 2 | 2,15% |
| Portal | 2 | 2,15% |
| Participação em programa | 1 | 1,08% |
| Acervo | 1 | 1,08% |
| Total | 93 | 100% |

Solicitações

As emissoras da **MEC** receberam 35 solicitações em 2024. Número 5,4% menor do que o registrado em 2023, quando foram recebidas 37 solicitações.

A emissora que mais recebeu solicitações foi a **MEC FM do Rio de Janeiro**. Foram 21 mensagens com pedidos de informações sobre programas, músicas e artistas; além de pedidos de inclusão da emissora em aplicativos como TuneIn e de entrevistas.

A **MEC AM do Rio de Janeiro** recebeu 12 mensagens. Destaque para os pedidos de cartão QSL, solicitações de conteúdos de acervo e de inclusão de músicas na programação.

MEC FM de Belo Horizonte e **MEC FM de Brasília** receberam uma solicitação cada.

Reclamação

Em 2024 foram registradas 26 reclamações destinadas às emissoras da **MEC**. Queda de 18,8% em relação ao ano anterior, quando foram computadas 32 reclamações.

A emissora com o maior número de reclamações foi a

MEC FM do Rio de Janeiro que, sozinha, recebeu 46% do total de mensagens (12). Elas relatam, entre outras coisas, problemas de transmissão e descontentamento com programas e com a programação musical noturna.

A **MEC FM de Belo Horizonte** registrou seis reclamações. As **MEC FM de Brasília** e **AM do Rio de Janeiro** receberam quatro reclamações cada. Os ouvintes dessas emissoras reclamaram, principalmente, de problemas na transmissão do sinal.



Elogios

Em 2024, a **Ouvidoria da EBC** recebeu 18 elogios destinados às emissoras da **MEC**. Queda expressiva de 45,5% na comparação com 2023, quando recebeu 33 elogios.

A emissora mais elogiada foi a **MEC AM do Rio de Janeiro** com nove mensagens, em seguida aparece a **MEC FM do Rio de Janeiro** com seis mensagens positivas e a **FM de Brasília** com três elogios. As manifestações enaltecem, principalmente, a qualidade do conteúdo veiculado nas emissoras.

A **MEC FM de Belo Horizonte** não recebeu elogios em 2024.

Sugestões

Em 2024, as emissoras da **MEC** receberam 14 sugestões. Número 12,5% menor ao registrado no ano anterior.

A **MEC FM do Rio de Janeiro** foi a campeã em recebimento de sugestões com nove mensagens. Sozinha a emissora respondeu por 64% das sugestões recebidas.

A **MEC AM do Rio de Janeiro** recebeu quatro sugestões e a **MEC FM de Brasília** recebeu uma.

Os pedidos incluem a expansão da emissora para novas regiões, a divulgação de livros e espetáculos, o aumento do repertório de músicas infantis e a introdução de artistas na programação musical.

A **MEC FM de Belo Horizonte** não recebeu sugestões em 2024.

Demandas

Processo nº 00112.002606/2024-06

Sou professor de música e ouvinte assíduo da Rádio MEC FM. Favor informar-me título e autor da música que estava sendo transmitida às 11h45, no domingo, dia 24 de dezembro.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece sua audiência e informa que, no dia 24 de novembro, às 11h45, estava sendo transmitido o programa Plateia. O episódio homenageia o maestro Carlos Eduardo Prates. É possível conferir a íntegra do programa em [Orquestra Sinfônica Nacional UFF homenageia o maestro Carlos Eduardo Prates](#).

The screenshot shows the EBC website interface. At the top, there are navigation links for 'Agências', 'TVs', 'Rádios', and 'Agência Brasil TV Brasil Rádio Nacional Rádio MEC'. Below this is a menu for 'Rádios' with options for MEC FM, MEC AM, and various National stations. A search bar is visible on the right. The main content area features a radio player with a progress bar at 00:00. Below the player, there is a social media sharing section with icons for Facebook, Google+, and Twitter. The program title is 'Orquestra Sinfônica Nacional UFF homenageia o maestro Carlos Eduardo Prates'. Below the title, it says 'No repertório, obras de Mozart, Camargo Guarnieri e Robert Schumann'. At the bottom, it indicates 'Plateia' and 'No AR em 24/11/2024 - 11:00'.

Processo nº 00112.002487/2024-83

Após o anúncio do Concerto de domingo, 17/11, 08h18, a rádio ficou sem som no programa ao vivo. Os programas gravados estão tocando normalmente.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que teve um problema técnico inesperado que causou a interrupção temporária no som do programa ao vivo logo após o anúncio do Concerto de domingo, no dia 17/11, por volta das 08h18. A área responsável está trabalhando para evitar que problemas semelhantes ocorram no futuro e agradece sua compreensão.

Processo nº 00112.002467/2024-11

Tem sido divulgado ao longo da programação da rádio MEC locais da cidade do Rio de Janeiro que supostamente seriam de interesse cultural dos ouvintes. As inserções são muito repetitivas e o pior, finalizadas com uma frase estranhíssima – “Radio MEC, aqui a cultura carioca está sempre presente”. Esta frase é acompanhada de um fundo musical “bossa nova”, que NADA tem a ver com a programação da MEC. Que história é essa de “cultura carioca”? Por que motivo associar este exclusivismo a uma rádio de abrangência nacional como a MEC?

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios esclarece que as inserções mencionadas fazem parte da primeira etapa de uma campanha que visa reforçar a programação local das rádios nas cidades em que estão transmitindo, com o objetivo de aproximar a emissora de seu público regional. Essas peças foram desenvolvidas para destacar espaços culturais importantes em diversas localidades, com foco na cidade do Rio de Janeiro, onde a Rádio MEC tem sede. Para outras cidades como Belo Horizonte e Brasília, foram criadas peças similares, e o plano é expandir para outras regiões conforme o andamento da campanha.

Processo nº 00112.002759/2024-45

São Roque (SP) tem a 1430 AM, consignada em favor de uma rede religiosa FM que desistiu da migração. A EBC pode assumir e torná-la MEC FM.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio informa que a Empresa busca de forma contínua novas possibilidades de distribuição da sua programação de rádio em todas as localidades do país, especialmente por meio da expansão da Rede Nacional de Comunicação Pública.



Processo nº 00112.002465/2024-13

No dia 22 de novembro, Rafael Ruiz se apresenta na Sala Mário Tavares do Theatro Municipal do Rio de Janeiro. O repertório do recital reúne composições de grandes nomes da música clássica, como Villa-Lobos, Debussy e Chopin. Gostaria de saber da possibilidade de divulgar o concerto pela Rádio MEC, assim como uma entrevista com o Pianista Rafael Ruiz.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece seu contato e o interesse em divulgar o concerto de Rafael Ruiz, na Rádio MEC. Para enviar as sugestões de pauta, incluindo o material sobre o evento e uma possível entrevista com o pianista, por favor, encaminhe um e-mail para pauta.radiomec@ebc.com.br

Processo nº 00112.002617/2024-88

Parabéns Pela Ótima Programação da Rádio MEC AM Rio de Janeiro. Quero parabenizar pela programação e sinal que hoje está excelente desde o final da tarde da Rádio MEC AM Rio de Janeiro em 800Khz. Quando viajo para o interior de São Paulo ou Rio de Janeiro, a Rádio MEC AM do Rio de Janeiro é a minha grande amiga. Espero que vocês continuem transmitindo em AM, em Ondas Médias.

Processo nº 00112.002708/2024-13

Quero registrar minha imensa alegria em saber da merecida homenagem feita pela programação da Rádio MEC FM aos [100 anos de nascimento do imortal flautista Altamiro Carrilho](#). Tive a honra de trabalhar com ele e sei o grande e especial ser humano que foi.

Resposta

Para todos os elogios, a Ouvidoria agradece o contato e informa que a mensagem foi enviada à área responsável para conhecimento e apreciação.

The screenshot shows the EBC website interface. At the top, there is a navigation bar with the EBC logo and links for 'Agências', 'TVs', 'Rádios', 'Agência Brasil', 'TV Brasil', 'Rádio Nacional', and 'Rádio MEC'. On the right, there are links for 'Carta de Serviços', 'Sobre a EBC', and 'Ouvidoria'. Below the navigation bar, there is a 'Rádios' section with a menu of radio stations: Rádio MEC FM, Rádio MEC AM, Nacional Rio de Janeiro, Nacional São Paulo, Nacional FM Brasília, Nacional AM Brasília, Nacional São Luís, Nacional Amacônia, and Nacional Alto Solimões. The main content area features a social media post from Facebook with the title 'Altamiro Carrilho - 100 anos'. The post text reads: 'Rádio MEC celebra com interprogramas o centenário compositor e flautista que deixou seu nome na história da música brasileira'. Below the text, it says 'Especiais Rádio MEC' and 'No AR em 20/12/2024 - 15:49'.



Agência Brasil



Em 2024, os leitores da **Agência Brasil** enviaram à **Ouvidoria** 266 manifestações, uma redução de 39,4% em relação a 2023, quando foram recebidas 439 manifestações. Essa diminuição é particularmente observada nas categorias reclamação e elogio.

| Tipo de Manifestação | 2023 | | 2024 | | Variação |
|----------------------|------------|-------------|------------|-------------|---------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 133 | 30,3% | 87 | 32,7% | -34,6% |
| Reclamação | 120 | 27,3% | 54 | 20,3% | -55% |
| Elogio | 118 | 26,9% | 52 | 19,5% | -55,9% |
| Sugestão | 68 | 15,5% | 73 | 27,4% | 7,4% |
| Total | 439 | 100% | 266 | 100% | -39,4% |

Conteúdo jornalístico é o assunto que se destaca como o mais demandado, representando 84,59% das mensagens. Em seguida, o item Conteúdo de fotografia/imagem aparece com 10,53% das manifestações.

As mensagens, em grande parte, são de pedido de autorização para reprodução de conteúdos produzidos pela **Agência Brasil**, correção de dados publicados, sugestão de pautas e pedido de inclusão de *links* de pesquisas/dados para complementar matérias.

| Ranking dos Assuntos | Quantidade | % |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Conteúdo jornalístico | 225 | 84,59% |
| Conteúdo de fotografia/imagem | 28 | 10,53% |
| Marketing, negócios e serviços | 8 | 3,01% |
| Conteúdo de entretenimento | 3 | 1,13% |
| Outros conteúdos | 2 | 0,75% |
| Total | 266 | 100% |

A **Ouvidoria** organiza as mensagens dos leitores em editorias (seções temáticas), o que permite identificar os temas de maior interesse do público. A editoria Geral é a mais demandada, representando 49,19% das manifestações. Em seguida, a editoria Saúde aparece com 11,29% e a editoria Economia com 10,3%.

| Ranking por editoria | Quantidade | % |
|----------------------|------------|-------------|
| Geral | 61 | 49,19% |
| Saúde | 14 | 11,29% |
| Economia | 12 | 9,68% |
| Direitos Humanos | 8 | 6,45% |
| Educação | 7 | 5,65% |
| Justiça | 6 | 4,84% |
| Política | 6 | 4,84% |
| Internacional | 5 | 4,03% |
| Esportes | 3 | 2,42% |
| Meio Ambiente | 1 | 0,81% |
| Memória EBC | 1 | 0,81% |
| Total | 124 | 100% |

Solicitação

Os leitores da **Agência Brasil** enviaram 87 solicitações ao longo de 2024, representando 32,7% das demandas do veículo. O assunto mais solicitado foi Conteúdo jornalístico, com 57 ocorrências, abrangendo pedidos de complementação de dados, acesso a fontes, correções no conteúdo e maior precisão nas informações. Em segundo lugar, com 24 ocorrências, destacam-se as solicitações sobre Conteúdo de fotografia/imagem, principalmente relacionadas a pedidos de licenciamento (autorização para uso de conteúdos).

As demais solicitações envolvem a acessibilidade do portal, com foco em ferramentas como leitores de texto. Também há solicitações para acesso a recursos antigos, como podcasts, fotos, referências/fontes e parcerias para troca de backlinks (links que direcionam para o conteúdo da **EBC** em outros sites).



Reclamação

As 54 reclamações destinadas à **Agência Brasil** durante 2024 representam 20,3% do total de mensagens recebidas pelo veículo. Desse total, 50 registros foram relacionados ao assunto Conteúdo jornalístico, incluindo reclamações sobre erros em reportagens, falta de contextualização nos textos, erros gramaticais, tendências ou viés político e apontamentos sobre os critérios editoriais para escolha de matérias de destaque.

Sugestão

A **Agência Brasil** recebeu 73 sugestões em 2024, o que representa 27,4% do total de manifestações direcionadas ao veículo. Dessas mensagens, a maioria é sobre Conteúdo jornalístico, sendo que 87% delas são de sugestões de pauta, com assuntos que o leitor gostaria de ver publicados na página da Agência. Nesses casos, o público é orientado a buscar a central de pauta, canal da empresa específico para esse contato.

Elogio

Ao longo de 2024, a **Agência Brasil** recebeu 52 elogios, que correspondem a 19,5% do total de mensagens enviadas pelos leitores. A maioria desses elogios destacou a qualidade e a clareza das notícias, com especial destaque para as matérias relacionadas à ciência, saúde pública e contribuição de cientistas brasileiros. Dentre os temas mais elogiados, a matéria sobre César Lattes foi a mais mencionada, com 14 registros. Nesses casos, a **Ouvidoria** agradece pelos elogios e informa que todas as mensagens são encaminhadas à equipe responsável para conhecimento e apreciação.

Demandas

Protocolo nº 00112.001209/2024-17

Cidadão, por meio de seus advogados, solicitou a retirada de notícias relacionadas ao assassinato cometido por ele em 2014, ocorrido em Taguatinga, Distrito Federal. Ele sofre de esquizofrenia e, após um surto psicótico, cometeu o crime. A punibilidade foi extinta, pois foi considerado inimputável devido a sua condição. A pena aplicada foi uma medida de segurança. No entanto, as notícias sobre o caso continuam a aparecer facilmente em pesquisas online, causando desconforto e abalo psicológico.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital informa que a publicação foi retirada do site.

Protocolo nº 00112.002419/2024-14

Solicito a retificação desta matéria, pois somos 19.500 motoristas no estado, e não 19.500 sindicalizados. Certamente será feita essa retificação. "Organizações de motoristas de aplicativo divergem sobre regulação | Agência Brasil"

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital informa que o número publicado na notícia foi corrigido, como pode ser conferido em [Organizações de motoristas de aplicativo divergem sobre regulação](#).

The screenshot shows the website interface for Agência Brasil. At the top, there are logos for EBC and various radio services (agênciaBrasil, radioAgência, rádioMEC, rádioNacional, tvBrasil), along with links for 'carta de serviços' and 'transparência'. Social media icons for Facebook, Instagram, X, YouTube, and WhatsApp are also present. The main navigation bar includes categories like 'ÚLTIMAS NOTÍCIAS', 'CULTURA', 'DIREITOS HUMANOS', 'ECONOMIA', 'EDUCAÇÃO', 'ESPORTES', 'GERAL', 'INTERNACIONAL', 'JUSTIÇA', 'MEIO AMBIENTE', 'POLÍTICA', and 'SAÚDE'. The article title is 'Organizações de motoristas de aplicativo divergem sobre regulação', with a sub-headline 'Agência Brasil entrevistou lideranças para ter diversos posicionamento'. The author is 'LUCAS PORDEUS LEÓN - REPÓRTER DA AGÊNCIA BRASIL', published on 06/03/2024 at 15:18 in Brasília. The main image shows a driver's hands on a steering wheel with a smartphone mounted on the dashboard displaying a map. A small blue arrow icon points to the right in the top right corner of the article area.

Protocolo nº 00112.000436/2024-17

A Agência Brasil usa uma fonte tão clara que desestimula a leitura, pois o leitor tem que se esforçar para ler. A imagem “leitosa” gera em mim uma antipatia imediata. Sou professora aposentada, amo ler, mas, estas publicações com estas características visuais são contrárias a uma prática de leitura duradoura e empática. Até parece que o objetivo é economizar “tinta”. Não compreendo a falta de conhecimento sobre os aspectos visuais necessários para uma leitura eficiente e prazerosa. Espero que adotem providências para superar esta deficiência.



Resposta

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

Protocolo nº 00112.002248/2024-23

Sugiro uma reportagem acerca da piora na qualidade da energia elétrica do Distrito Federal, após o referido serviço ter sido privatizado, pois as notícias divulgadas nos links abaixo ou em segmentos da imprensa brasiliense denotam inúmeros prejuízos aos consumidores de Brasília, inclusive às crianças/idosos que podem cair ou tropeçar com falta de luz, ocasionado fraturas, óbitos, etc.

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.

Protocolo nº 00112.002715/2024-15

O Brasil já sediou duas cúpulas do Brics até agora. A primeira ocorreu em 2010 e a segunda em 2019, durante o governo anterior. Portanto, a última cúpula sediada pelo Brasil não foi há 15 anos, mas sim há 5 anos, em 2019.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital informa que a matéria [Governo federal anuncia identidade visual do Brics 2025](#) já foi corrigida.

Protocolo nº 00112.002261/2024-82

O texto apresentado, totalmente favorável à reforma administrativa, não tem nada de jornalismo. É apenas cópia de um manifesto da CNC, confederação que usa recursos públicos para alavancar essa campanha que quer destruir o serviço público. Como uma agência de notícias públicas publica algo sem qualquer contextualização? Como não criticar a proposta de privatizar qualquer serviço público? Como não criticar a terceirização de todos os serviços públicos? É muito estranho sequer ouvir o governo, que já se posicionou contra essa reforma neoliberal. Espero que sejam tomadas providências e que expliquem essa pauta defendendo o setor empresarial frente ao povo brasileiro.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital explica que a Agência Brasil tem como foco de cobertura a cidadania e as políticas públicas. O veículo tem acompanhado sistematicamente os investimentos públicos e a importância da atuação do Estado para a sociedade. A Gerência reconhece como relevantes as contribuições sociais para o debate, inclusive do setor privado. No entanto, de fato, essa matéria não tratou o tema de forma equilibrada, condizente com a linha de cobertura do site. Assim, a Agência Brasil pautará uma nova reportagem que garanta a pluralidade de vozes e olhares sobre a temática em questão.

Protocolo nº 00112.001991/2024-66

Fiquei muito feliz em ver uma homenagem ao César Lattes. A história da ciência no Brasil deveria ser melhor apresentada e venerada nas escolas. Nunca em minhas aulas regulares nas escolas eu ouvi falar do Lattes. Fui conhecer no curso técnico da ETECAP, em Campinas.

**Protocolo nº 00112.001991/2024-66**

Parabéns pela simplicidade, objetividade e imparcialidade com que trataram a matéria sobre a Resolução do CFM que regula a Emissão de Atestados Médicos. É isso que se espera de uma Agência Pública de Notícias!

Resposta

Para todos os elogios, a Ouvidoria agradece o contato e informa que a mensagem foi enviada à área responsável para conhecimento e apreciação.



TV Brasil Play



No ano de 2024, o **TV Brasil Play** – aplicativo fundamental para ampliar o alcance e a acessibilidade à programação da **TV Brasil** e que disponibiliza *online* parte dos conteúdos veiculados pela emissora - recebeu um total de 187 mensagens de usuários. Esse número reflete uma redução de 19% em relação ao ano de 2023, quando foram registradas 231 manifestações.

| Tipo de Manifestação | 2023 | | 2024 | | Variação |
|----------------------|------------|-------------|------------|-------------|---------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 165 | 71,4% | 110 | 58,8% | -33,3% |
| Reclamação | 36 | 15,6% | 68 | 36,4% | 88,9% |
| Sugestão | 20 | 8,7% | 6 | 3,2% | -70% |
| Elogio | 10 | 4,3% | 3 | 1,6% | -70% |
| Total | 231 | 100% | 187 | 100% | -19,0% |

Os usuários abordaram, em grande parte, busca por suporte técnico e questões relacionadas ao conteúdo de entretenimento e à experiência com o aplicativo.

Quase metade das mensagens (48,66% do total) trataram do Conteúdo de entretenimento disponibilizado na plataforma, somando 91. Destas, 81,32% (74 manifestações) referiam-se a pedidos de ajuda para localizar capítulos, temporadas ou programas específicos que os usuários não conseguiram acessar.

Em segundo lugar, 44,39% das manifestações (83 mensagens) envolveram temas relacionados a Marketing, negócios e serviços. Dentro desse grupo, 65,06% (54 mensagens) apontaram questões sobre a qualidade do conteúdo e da experiência com o aplicativo. Muitos usuários relataram dificuldades no espelhamento com Smart TVs, especialmente na transmissão ao vivo. Outros problemas incluíram instabilidades no aplicativo, como falhas ao abri-lo, ausência de áudio na programação e dificuldades para alterar a classificação etária.

As demandas relacionadas ao Conteúdo infantil representaram 2,67% (cinco mensagens), enquanto o conteúdo jornalístico foi mencionado em 2,14% (quatro mensagens). A Grade de programação recebeu três referências (1,6%), e o item Outros conteúdos foi citado uma única vez.

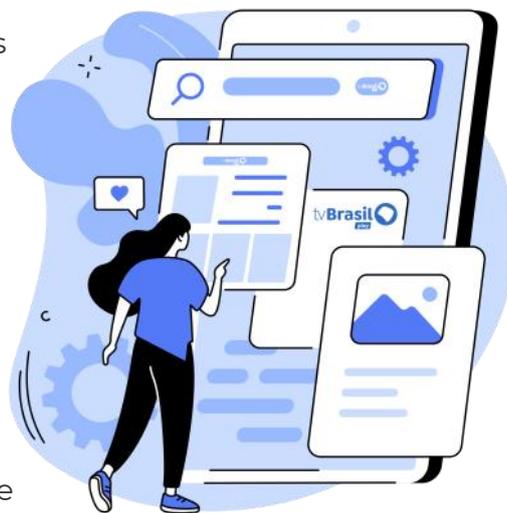
| Ranking dos subassuntos | Quantidade | % |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Conteúdo de entretenimento | 91 | 48,66% |
| Marketing, negócios e serviços | 83 | 44,39% |
| Conteúdo infantil | 5 | 2,67% |
| Conteúdo jornalístico | 4 | 2,14% |
| Grade de programação | 3 | 1,6% |
| Outros conteúdos | 1 | 0,53% |
| Total | 187 | 100% |

Solicitação

As solicitações figuraram como a principal demanda dos usuários do **TV Brasil Play** em 2024. Ao todo, foram registradas 110 mensagens, correspondendo a 58,8% do total, o que representa uma redução de 33,3% em relação ao ano anterior, quando 165 contatos foram direcionados ao aplicativo. As demandas analisadas abrangem questões de ordem técnica, contratuais e de usabilidade, destacando tanto o potencial quanto os desafios associados ao aplicativo.

Os usuários relataram, entre outros, desafios relacionados à experiência de navegação e usabilidade do aplicativo, falhas de transmissão ao vivo e incompatibilidades com dispositivos. Casos como dificuldades em localizar conteúdos específicos ou em utilizar recursos como transmissão para dispositivos externos sugerem que a interface e os fluxos de navegação poderiam ser mais intuitivos.

Outro aspecto recorrente nas demandas está relacionado ao período de disponibilização de conteúdos no aplicativo. A frequência com que séries, novelas e programas são retirados da plataforma devido a restrições contratuais tem gerado frustração nos demandantes. Exemplos incluem as novelas *Um Milagre* e *Sangue Oculto*, bem como o documentário *Ayrton: Retratos e Memórias*.



Reclamação

Ao longo de 2024, as reclamações recebidas pela **Ouvidoria** referentes ao aplicativo **TV Brasil Play** evidenciaram desafios técnicos e operacionais que impactaram diretamente a experiência do usuário.

O número de queixas direcionadas ao **TV Brasil Play** (36,6% do total de mensagens) apresentou expressivo aumento. Em 2023, foram 36 reclamações, agora 68, um salto de 88,9%.

Muitos usuários relataram problemas relacionados à implementação do novo sistema de *login*, especialmente após a adequação à Portaria MJSP nº 502/21, que determina a implementação de controles parentais e exige autenticação para acessar conteúdos que não possuam classificação livre.

Casos recorrentes relatam esse embaraço no acesso a conteúdos classificados como livre, falhas no processo de autenticação e obstáculos para encontrar o gerenciamento de restrições no aplicativo.

Também foram frequentes os relatos de falhas na transmissão ao vivo, travamentos, instabilidades durante a reprodução de conteúdos e mensagens de erro como “Not URL Found”. Foram mencionados, por exemplo, dificuldade de acesso a programas como *Samba na Gamboa*. Os problemas foram atribuídos a instabilidades nos servidores ou às limitações técnicas de dispositivos, como o Chromecast. A equipe técnica informou que os problemas foram corrigidos ou estavam em análise.

Houve queixas relativas à falta de recursos essenciais que comprometem a usabilidade do aplicativo e a experiência do usuário. As limitações nas funcionalidades incluem a falta de recursos como “Continuar assistindo”, a organização de episódios em ordem decrescente, a dificuldade para assistir em tela cheia ou ajustar a exibição, além da ausência de um guia de programação integrado.

Nos dois últimos meses do ano, foram recorrentes relatos de usuários sobre problemas no espelhamento do ao vivo em Smart TVs, além de dificuldades relacionadas ao uso de Chromecast e à compatibilidade com navegadores de internet. A área técnica identificou falhas em algumas versões do dispositivo e informou que a equipe está trabalhando para resolver a questão. Até a virada do ano ainda não havia solução para o problema.



Sugestão

Usuários também enviaram contribuições para o aprimoramento do **TV Brasil Play**. Em 2024, seis mensagens sugeriram melhorias na usabilidade e na compatibilidade, funções adicionais, além de disponibilização de conteúdos exclusivos. Esse número representa queda de 70% em relação ao ano anterior, quando chegaram 20 sugestões.

As manifestações incluem também a adição de funções como lista para salvar os conteúdos assistidos e o aprimoramento da acessibilidade com recursos como audiodescrição. Esses pontos, que beneficiariam especialmente pessoas com deficiência visual, evidenciam a importância de atender à diversidade de usuários e a promoção da inclusão digital.



Houve também pedidos de disponibilização de conteúdos antigos e raros, como o programa *Animania*, o que demonstra

o interesse do público por materiais históricos e nostálgicos, alguns que são clássicos do rico acervo da emissora. Iniciativas desse tipo podem agregar valor ao aplicativo, transformando-o em um canal de resgate cultural e valorização do patrimônio audiovisual.

As respostas emitidas pelas áreas responsáveis refletem o compromisso com a melhoria contínua e a satisfação do usuário, alinhadas à missão da **EBC** de democratizar o acesso à informação e à cultura.

Elogio

Apesar dos desafios, o **TV Brasil Play** recebeu elogios por ser uma iniciativa gratuita e acessível, com potencial educativo e cultural.

Mesmo representando um número reduzido (três), destacam-se aspectos positivos que cativaram os usuários. As manifestações expressam reconhecimento à qualidade do conteúdo e da experiência proporcionada pela plataforma.

Demandas

Protocolo nº 00112.002544/2024-24

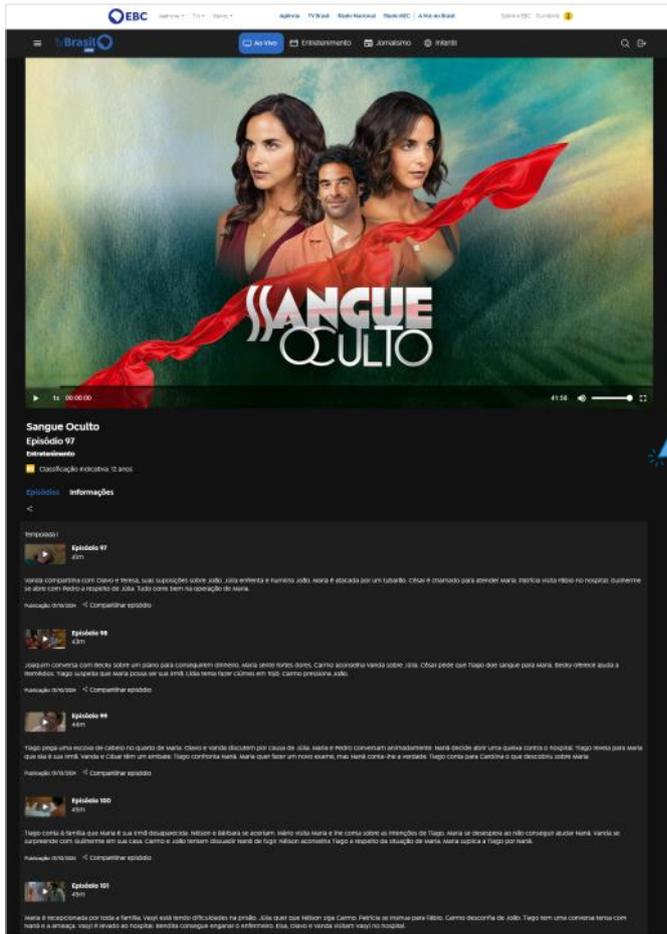
Essa madrugada assisti ao primeiro episódio de Um Milagre e quando acabou baixei o aplicativo TV Brasil Play para poder ver os demais. Porém, descobri que só tem um episódio disponível, enquanto outros programas têm bastante variedade. Gostaria de saber se não está disponível para minha região ou quando os outros episódios estarão disponíveis.

Resposta

A Gerência de Transmídia e Portais informa que os episódios da novela *Um Milagre* ficam disponíveis no aplicativo TV Brasil Play durante cinco dias, após exibição no canal da TV Brasil, por limitação no licenciamento da obra. Além do app, os últimos capítulos também estão acessíveis em play.ebc.com.br/programas/601/episodios/9140/um-milagre.



Protocolo nº 00112.002509/2024-13



Comecei assistir à novela Sangue Oculto e estava no terceiro episódio da primeira temporada. Entrei ontem, mas já tiraram do site e colocaram no episódio 21 da primeira temporada. Existe a possibilidade de vocês postarem novamente?

Resposta

A Gerência de Transmídia e Portais informa que, por contrato, só é possível disponibilizar os episódios de Sangue Oculto por sete dias após a exibição na TV Brasil. Excepcionalmente, a área responsável ressalta que manteve os primeiros 18 episódios por uma semana adicional, até 18/11, e que, a partir desta data, seguirá com o período de sete dias para visualização.

Protocolo nº 00112.002499/2024-16

Sempre assistia aos programas ao vivo transmitidos do smartphone para o Chromecast, conectado em minha TV. No entanto, ultimamente, não estou conseguindo mais. O que devo fazer?

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais detectou que o aplicativo não está funcionando corretamente com algumas versões do Google Chromecast. A equipe está trabalhando para identificar a causa e corrigir o problema. Se o seu dispositivo for de outra marca, a área técnica pede a gentileza de retornar o contato para que possamos fazer novas avaliações, caso necessário.

Protocolo nº 00112.002660/2024-43

Agora, o app da TV Brasil, além de não espelhar mais, trava e está sem som. Eu sempre espelhei a TV Brasil, mas, de três semanas pra cá, não consigo mais. O nome disso é defeito. Corrijam, por favor. O defeito está no canal ao vivo.

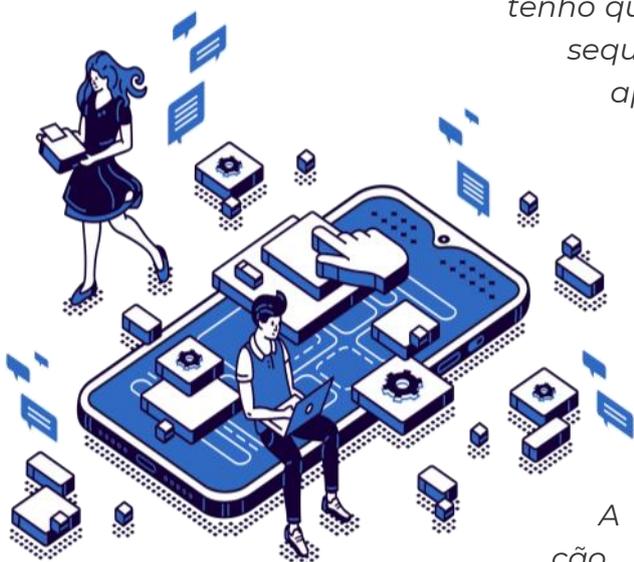
Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que detectou que o aplicativo não está funcionando corretamente com algumas versões do Google Chromecast. A equipe está trabalhando para identificar a causa e corrigir o problema. Se o seu dispositivo for de outra marca, a área técnica pede a gentileza de retornar o contato para que possamos fazer novas avaliações, caso necessário.

Protocolo nº 00112.002432/2024-73

Acredito que muitos já vieram reclamar sobre a precariedade de funções básicas que o app apresenta. Me junto a esses para que melhorias possam ser desenvolvidas e aplicadas. Baixei o app há duas horas e já percebi três características básicas que qualquer streaming deveria ter. Não existe a função "Continue assistindo". Além

disso, se eu quero assistir ao último episódio do programa, tenho que percorrer toda a tela, passando por toda sequência cronológica da temporada. A apresentação dos episódios deveria estar na ordem decrescente. E não há opção de assistir na tela cheia/paisagem. Espero que a equipe de desenvolvimento possa se debruçar nesses ajustes, que são bem básicos, e assim melhore a interação dos usuários com o app, pois tem muita coisa boa no canal.



Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece as sugestões e informa que elas serão avaliadas para as próximas atualizações do aplicativo.

Protocolo nº 00112.002462/2024-80

Tive a oportunidade de visitar a sede da EBC aqui no Rio. Na visita guiada, durante conversa com pessoas que gerem o acervo, me deparei com um conteúdo que, na comunidade de mídias perdidas (Lost Media), estavam à procura: Animania. Comentei sobre o assunto, e os integrantes ficaram extremamente entusiasmados em saber que esta mídia não está perdida e que possivelmente está disponível com qualidade integral no acervo. A minha sugestão é que a TV Brasil disponibilize esses conteúdos antigos em seu aplicativo TV Brasil Play.

Resposta

A Gerência de Transmídia e Portais informa que a sugestão de disponibilização de conteúdo antigo será analisada.

Protocolo nº 00112.000072/2024-75

Eu amo esse aplicativo. Nota 1000000, TV Brasil!!

Protocolo nº 00112.002449/2024-21

Esse app é muitooooo bom! Eu gostei!



Resposta

Para todos os elogios, a Ouvidoria agradece o contato e informa que a mensagem foi enviada à área responsável para conhecimento e apreciação.



Radioagência Nacional



Em 2024, a **Ouvidoria da EBC** recebeu 39 manifestações dos ouvintes da **Radioagência Nacional**, uma redução de 11,4% em relação a 2023, quando foram registradas 44 mensagens. Apenas as solicitações tiveram um aumento de demanda. Reclamações, sugestões e elogios apresentaram queda.

| Tipo de Manifestação | 2023 | | 2024 | | Variação |
|----------------------|------------|------------|------------|-------------|---------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 14 | 31,8% | 21 | 53,8% | 50% |
| Elogio | 13 | 29,5% | 11 | 28,2% | -15,4% |
| Reclamação | 12 | 27,3% | 4 | 10,3% | -66,7% |
| Sugestão | 5 | 11,4% | 3 | 7,7% | -40% |
| Total | 44 | 10% | 39 | 100% | -11,4% |

O Conteúdo jornalístico foi o tema mais solicitado pelo público da **Radioagência Nacional**, representando 92,31% das demandas recebidas.

As manifestações recebidas focam em três pontos: pedidos de correções de dados, elogios aos conteúdos produzidos e ajustes em textos. Os ouvintes valorizam a precisão e clareza das matérias, além de destacarem a qualidade de programas como o podcast *Histórias Raras*.

| Ranking dos assuntos | Quantidade | % |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Conteúdo jornalístico | 36 | 92,31% |
| Marketing, negócio e serviços | 3 | 7,69% |
| Total | 39 | 100% |

Solicitação

Em 2024, a **Radioagência Nacional** recebeu 21 solicitações de ouvintes, representando 53,8% do total de manifestações. Essa foi a categoria mais frequente, abrangendo pedidos diversos, como a reprodução de notícias, o acesso a conteúdos específicos e a utilização de materiais em projetos educacionais ou institucionais.

Reclamação

A **Radioagência Nacional** recebeu quatro reclamações, o que representa 10,3% das manifestações registradas. A maior parte delas refere-se a apontamentos de erros nas notícias.

Sugestão

Em 2024, a **Radioagência Nacional** recebeu três sugestões, representando 7,7% das mensagens enviadas pelo público. Algumas delas vieram em forma de crítica, seguida de uma proposta de aprimoramento por parte do usuário. De modo geral, as sugestões têm o objetivo de contribuir para a melhoria do conteúdo veiculado.

Elogio

Os 11 elogios recebidos no período correspondem a 28,2% das manifestações enviadas à **Radioagência Nacional**. Desses, cinco destacaram a qualidade do podcast *Histórias Raras*, enquanto outros cinco elogiaram o podcast *Golpe de 1964: Perdas e Danos*.

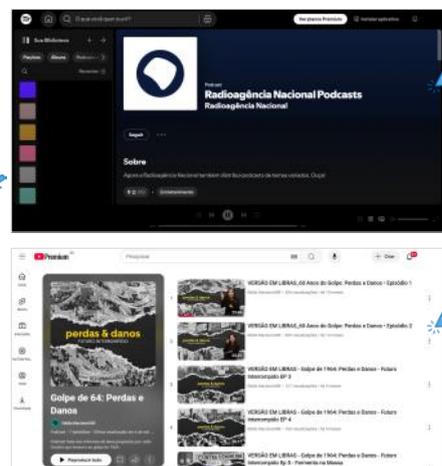
Demandas

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 que uso. 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: [Radioagência](#) | [Radioagência/Spotify](#) | [Rádio Nacional/YouTube](#).



Protocolo nº 00112.002749/2024-18

Na nova página da Radioagência Nacional, os botões para aumento (A+) e diminuição (A-) do tamanho das fontes utilizadas não funcionam, ao contrário do observado na página da Agência Brasil. Vale a conferência. Até!

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece seu contato e afirma que já identificou o problema nos botões de ajuste de tamanho de fonte (A+ e A-) na nova página da Radioagência Nacional. Estamos trabalhando no reparo e, após o dia 20/01/2025*, pedimos que teste novamente para confirmar o funcionamento.

*O portal da Radioagência foi devidamente ajustado, e a função de acessibilidade estava ativa durante a produção deste relatório, em janeiro de 2025.

Protocolo nº 00112.001953/2024-11

O repórter da matéria Dia de medalhas para os atletas paralímpicos brasileiros, cometeu erro de concordância. No tempo 1'22", ao se referir a equipe dos 4 por 50, conjugou o verbo "levaram", e da mesma forma, em 1'58", a dupla "conquistaram".

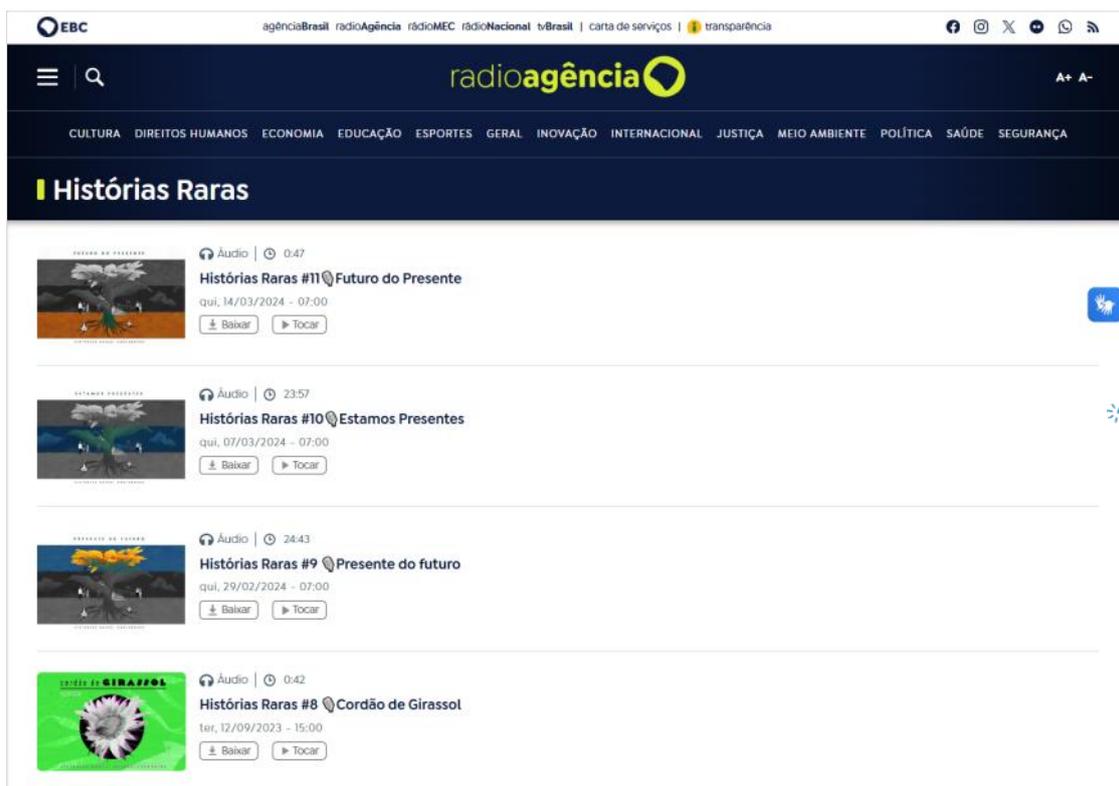
Resposta

A Gerência de Radiojornalismo pede desculpa pelos erros e informa que tanto o texto quanto o áudio da notícia foram corrigidos, como pode ser conferido em [Dia de medalhas para os atletas paralímpicos brasileiros](#).

The screenshot displays the website interface for 'radioagência' on EBC. The top navigation bar includes 'agênciaBrasil', 'radioAgência', 'rádioMEC', 'rádioNacional', and 'tvBrasil', along with links for 'carta de serviços' and 'transparência'. The main header features the 'radioagência' logo and an 'A+ A-' accessibility control. A secondary navigation bar lists various categories: CULTURA, DIREITOS HUMANOS, ECONOMIA, EDUCAÇÃO, ESPORTES, GERAL, INOVAÇÃO, INTERNACIONAL, JUSTIÇA, MEIO AMBIENTE, POLÍTICA, SAÚDE, and SEGURANÇA. The main content area shows a news article titled 'Dia de medalhas para os atletas paralímpicos brasileiros' under the 'Esportes' category. The article is by GÉISIO PASSOS, REPÓRTER DA RÁDIO NACIONAL, dated 30/08/2024 - 20:34, from Brasília. The article features a large image of a Paralympic athlete, Rogério dos Santos, celebrating. The image has a caption '© WANDER ROBERTO/CPB/DIREITOS RESERVADOS'. Below the image are 'Baixar' and 'Tocar' buttons. A blue arrow points to the 'A+' button in the top right corner of the article content area.

Protocolo nº 00112.000603/2024-20

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



Protocolo nº 00112.000785/2024-39

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

Resposta

Para todos os elogios, a Ouvidoria agradece o contato e informa que a mensagem é enviada à área responsável para conhecimento e apreciação.



Rádios EBC Aplicativo



Em 2024, os ouvintes que utilizam o aplicativo **Rádios EBC** para acessar as rádios **MEC** e **Nacional**, enviaram 34 mensagens à **Ouvidoria**, um resultado 25,9% superior ao registrado no mesmo período de 2023, quando foram recebidas 27 manifestações.

Em geral, as manifestações destacaram tanto elogios à programação quanto desafios técnicos e sugestões de melhoria. Os principais temas abordados passam pela instabilidade no *streaming*, problemas de compatibilidade e configuração de dispositivos, até dificuldades de acesso a emissoras específicas, solicitações de novas funcionalidades e qualidade do áudio.

Um ponto negativo é que as reclamações deram um salto expressivo de 140%.

| Tipo de manifestação | 2023 | | 2024 | | Variação |
|----------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 11 | 40,7% | 4 | 11,8% | -63,6% |
| Reclamação | 10 | 37% | 24 | 70,6% | 140% |
| Elogio | 4 | 14,8% | 2 | 5,9% | -50% |
| Sugestão | 2 | 7,4% | 4 | 11,8% | 100% |
| Total | 27 | 100% | 34 | 100% | 25,9% |

Mapeamento das Contribuições

| Ranking dos subassuntos | Quantidade | % |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Marketing, negócios e serviços | 27 | 79,41% |
| Sinal/sintonização | 3 | 8,82% |
| Conteúdo de entretenimento | 2 | 5,88% |
| Conteúdo jornalístico | 1 | 2,94% |
| Grade de programação | 1 | 2,94% |
| Total | 34 | 100% |

Solicitação

O ano de 2024 evidenciou a importância do aplicativo **Rádios EBC** como meio de acesso às transmissões e conteúdos produzidos pelos profissionais especializados da empresa.

Ao longo desse período, a **Ouvidoria** recebeu quatro solicitações dos usuários (11,8% do total) referentes ao funcionamento do app. As principais questões relatadas incluíram problemas de atualização de conteúdo, dificuldades de acesso ao *streaming* das rádios e pedidos de disponibilização de *podcasts* dentro do próprio aplicativo.

Essas abordagens dos usuários sugerem que as áreas técnicas avaliem possibilidades de aprimoramento do serviço, garantindo maior estabilidade e funcionalidade à ferramenta.

Reclamação

As 24 reclamações recebidas pela **Ouvidoria** em 2024 (70,6% do total) refletem dificuldades técnicas recorrentes enfrentadas pelos ouvintes relativas ao aplicativo **Rádios EBC** e indicam oportunidades de melhoria para aprimorar a experiência do usuário.

A partir das queixas de ouvintes de diferentes regiões do país, é possível identificar problemas de instabilidade do *streaming* e da qualidade do áudio. Também foram apontadas dificuldades para acessar as rádios pelo aplicativo, especialmente após atualizações ou ao utilizar determinados dispositivos.

Essas observações dos usuários e o diálogo contínuo com eles podem ajudar a solucionar problemas e a aprimorar a experiência do público. Além disso, as reclamações demonstram a necessidade de investimento em atualizações regulares e testes de usabilidade para garantir um serviço de excelência.

Elogio

No decorrer de 2024, a **Ouvidoria** recebeu dois registros de elogios ao serviço prestado pelo aplicativo **Rádios EBC** (5,9% do total), em particular pela qualidade do som e pela possibilidade de acesso remoto à programação das rádios públicas, especialmente em localidades onde a recepção via ondas de rádio é limitada.

Tais elogios reforçam a relevância do serviço prestado pela **EBC**, incentivando a manutenção e o aprimoramento da plataforma digital para garantir acesso ainda mais abrangente e eficiente às rádios públicas.



Sugestão

O aplicativo **Rádios EBC**, em 2024, foi alvo de quatro manifestações (11,8% do total), as quais refletem o envolvimento ativo dos ouvintes na melhoria do aplicativo. As sugestões dizem respeito ao aprimoramento do app em questões como aperfeiçoamento da interface, estabilidade do *streaming*, funcionalidades adicionais e apresentação de informações musicais.

A equipe técnica demonstrou disposição para atender essas demandas e implementá-las em atualizações futuras, reafirmando o compromisso com a experiência dos usuários.

Demandas

Protocolo nº 00112.001332/2024-20

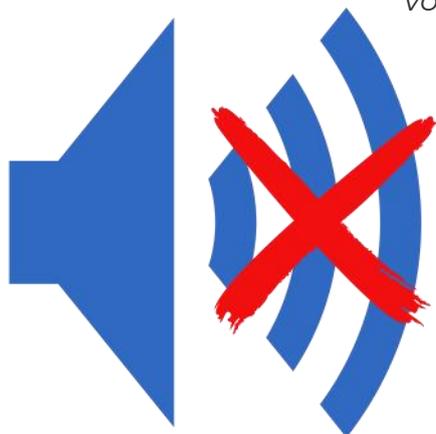
Ouçõ a Rádio Nacional FM 87.1 e a MEC, em Barueri/SP. Quando saio de casa, não consigo ouvir pelo Rádios EBC. Está escrito "Erro de carregar listas de rádio" e não estou conseguindo ouvir. Só ouço pelos Rádios Net no meu celular (Samsung Galaxy J7 Prime). Para entrar, tem que ter cadastro? Por favor, verifiquem se possível. Muito obrigado a todos vocês das emissoras EBC.

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.

Protocolo nº 00112.002739/2024-74

Gostaria de reclamar sobre o áudio digital da rádio Nacional da Amazônia, no site Rádios EBC. O áudio está péssimo! É monofônico, está com volume baixíssimo e muito intermitente. O áudio se repete muito. Gostaria de solicitar um áudio de melhor qualidade, estéreo e estável. Ouvir a rádio pelo atual meio mais acessível, que é pela internet, está impossível.



Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que detectou problemas no aplicativo. Por isso, ele não está funcionando corretamente. A equipe está tratando

o assunto com a empresa fornecedora do serviço de CDN (Rede de Distribuição de Conteúdo) para que as falhas sejam solucionadas o mais breve possível. Caso persista em mais alguns dias, a área técnica pede a gentileza de retornar o contato.

Protocolo nº 00112.002002/2024-51

Já há algum tempo, o app Rádios EBC não permite o acesso ao conjunto de rádios que compõe a Nacional, com exceção da Rádio Nacional da Amazônia e Rádio Nacional de São Paulo. Peço providências para corrigir o problema e permitir o acesso às demais rádios: Brasília, AM, FM; São Luiz; Alto Solimões; e Rio de Janeiro. Observo que as rádios MEC AM e FM estão funcionando normalmente.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas agradece seu contato e informa que o aplicativo Rádios EBC está operacional e todas as rádios, incluindo Rádio Nacional (Brasília, AM, FM; São Luiz; Alto Solimões; Rio de Janeiro; São Paulo; e Recife), estão no ar. Por favor, verifique se seu aplicativo está atualizado para a última versão (3.5.0), disponível na Google Play e na Apple Store. Caso o problema persista, a Gerência pede que sejam enviadas mais informações, como a versão do seu sistema operacional e o modelo do aparelho utilizado, para que se possa investigar o caso com mais detalhes.

Protocolo nº 00112.000302/2024-04

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

Resposta

A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação explica que o comportamento descrito, em que o aplicativo só funciona com a tela do celular ligada, não é esperado para a ferramenta. O problema relatado pode ser um caso pontual do aparelho utilizado. Para corrigir a falha, a equipe recomenda que o usuário verifique as configurações de energia do dispositivo a fim de garantir que o aplicativo não seja afetado quando a tela é desligada. Isso pode envolver ajustar as configurações de suspensão de tela, configurações de economia de energia ou até mesmo ajustes específicos do aplicativo.



Protocolo nº 00112.000421/2024-59

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

Resposta

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

Protocolo nº 00112.002577/2024-74

Queria muito agradecer pelo app Rádios EBC. Estou em São Paulo ouvindo a AM da MEC. Muito obrigado mesmo. Conheço a Rádio pelo meu tio que me apresentou lá na Bahia, há mais de 20 anos, quando ele disse que captava depois da meia noite, lá no oeste da Bahia, essa rádio maravilhosa.

**Protocolo nº 00112.002169/2024-12**

Sou Ouvinte da Radio Nacional desde a infância. Agora, pelo aplicativo, ficou melhor com som puro. Moro em área rural, em Santo Antônio do Monte, Minas Gerais.

Resposta

Para todos os elogios, a Ouvidoria agradece o contato e informa que a mensagem foi enviada à área responsável para conhecimento e apreciação.

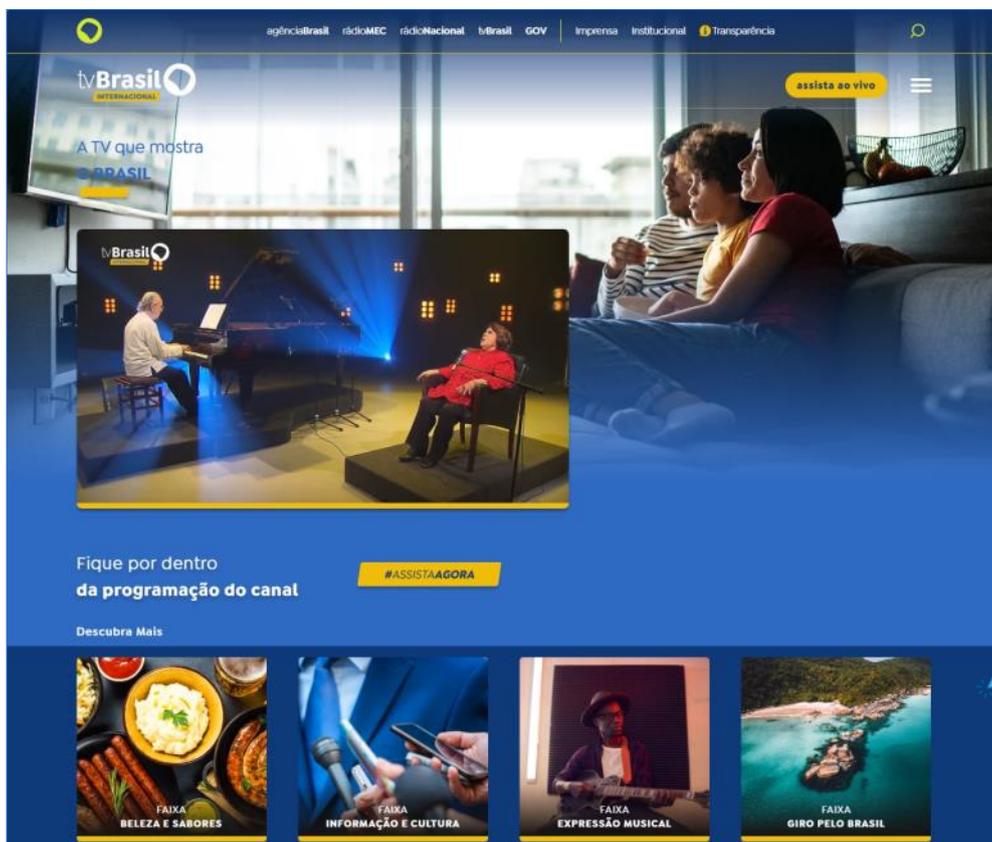


TV Brasil Internacional



O público da **TV Brasil Internacional** enviou à **Ouvidoria** apenas quatro demandas, sendo uma solicitação, uma reclamação, uma sugestão e um elogio. Grade de programação representa 75% das demandas.

Lançado em março de 2024, o canal é voltado a brasileiros no exterior e está disponível gratuitamente no *site*, aplicativo da emissora e para 12 países via parabólica digital.



Demandas

Protocolo nº 00112.002337/2024-70

Estava observando a Deutsche Welle (DW), pois estou aprendendo alemão. Eles possuem um curso de alemão. Não seria interessante nossa televisão pública oferecer um curso de português online? Até mesmo se basear na ideia da DW e produzir conteúdos em vídeo, texto ou até mesmo séries focadas no aprendizado de português para estrangeiros e ser adicionado especificamente para a TV Brasil Internacional ou ser criado um PWA (Progressive Web App), como conteúdo a parte?

Resposta

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

Protocolo nº 00112.001793/2024-01

Algum tempo atrás, mandei um e-mail questionando sobre a repetição de programas durante o dia na TV Brasil Internacional. Conforme a resposta que me enviaram, pude concluir que as reprises acontecem visando atender aos diferentes fusos horários. Estou correta?

Resposta

A Gerência Executiva da TV Brasil Internacional destaca que a grade de programação da emissora foi definida para atender aos diferentes fusos dos países receptores do sinal e contemplá-los com a faixa inédita semanal em seus horários nobres.

Protocolo nº 00112.001508/2024-43

Quero fazer uma crítica. Na TV Brasil Internacional são repetidos alguns programas várias vezes ao dia. Favor verificar isso.

Resposta

A Gerência da TV Brasil Internacional informa que o canal está disponível no site e aplicativo da emissora e para 12 países via parabólica digital SAT C3 (Argentina, Uruguai, Paraguai, Chile, Bolívia, Venezuela, Colômbia, Equador, Peru, Guiana Francesa, Guiana e Suriname). A grade de programação da TV Brasil Internacional está dividida em quatro faixas, que se alternam ao longo do dia para atender aos diferentes fuso-horários. A primeira, com foco nos sabores e belezas do Brasil, tem programas de culinária e produções dedicadas à natureza e ao meio ambiente. A segunda faixa, voltada à informação e cultura, inclui a exibição de carros-chefes do canal. Uma terceira faixa é dedicada a atrações musicais e uma quarta faixa destina-se à produção regional. Buscamos assim contemplar todos os países, no seu horário nobre, com a faixa inédita semanal.



Protocolo nº 00112.000729/2024-02

Quero elogiar o belíssimo trabalho de cobertura dos principais eventos e a disponibilização da TV aberta pública para os brasileiros no exterior. De forma a facilitar a comunicação e os trabalhos vindouros, é essencial o papel da TV aberta pública de levar cada vez mais a informação da cultura, da culinária, das paisagens e de toda a história deste país a outras nações.



Resposta

Para todos os elogios, a Ouvidoria agradece o contato e informa que a mensagem é enviada à área responsável para conhecimento e apreciação.



Gestão EBC



A **Ouvidoria** recebeu 243 contribuições durante o ano de 2024 relacionadas à **Gestão Administrativa, Operacional e Serviços/Negócios da EBC**. Essas contribuições estão distribuídas em solicitações, elogios, sugestões e reclamações. Observa-se que, em comparação com o ano anterior, houve aumento de 4,3% no quantitativo, quando foram registradas 233 manifestações no total.

As solicitações continuam sendo o tipo de manifestação mais presente com 75,3% do total de demandas. Em 2024, foram recebidas 183 e no ano anterior foram 186 - redução de 1,6% de um ano para o outro. As reclamações passaram de 31 para 44, incremento de 41,9%.

Com intuito de entender o motivo do crescimento apresentado, essas manifestações foram examinadas e observou-se aumento no número de demandas sobre Marketing, negócios e serviços (37,50%) e também relacionadas com Ouvidoria interna (62,50%), ao passar de 8 para 13. Além disso, houve três reclamações sobre sinal/sintonização direcionada à gestão da empresa que respondeu dentro do prazo legal.

As sugestões aumentaram em 10%, de 10 para 11 e os elogios diminuíram 16,7%, ao passar de 6 para 5.

| Tipo de Manifestação | 2022 | | 2023 | | Variação |
|----------------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 186 | 79,8% | 183 | 75,3% | -1,6% |
| Reclamação | 31 | 13,3% | 44 | 18,1% | 41,9% |
| Sugestão | 10 | 4,3% | 11 | 4,5% | 10% |
| Elogio | 6 | 2,6% | 5 | 2,1% | -16,7% |
| Total | 233 | 100% | 243 | 100% | 4,3% |

Gestão Administrativa e Serviços da EBC concentrou 12,10% do total de contribuições feitas pelos usuários dos serviços da Empresa (2.009). Desse percentual, a maior parte esteve relacionada com o setor de Marketing, Negócios e Serviços (69,14%) e com o Administrativo (21,40%). Cabe esclarecer que o Administrativo engloba questões relacionadas com a Gestão de Pessoas, Gestão Administrativa e Logística, Gestão Financeira e, ainda, solicitações de visita ou contatos.

| Ranking dos assuntos | Quantidade | % |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Marketing, negócios e serviços | 168 | 69,14% |
| Administrativo | 52 | 21,4% |
| Ouvidoria Interna | 15 | 6,17% |
| Sinal/sintonização | 5 | 2,06% |
| Conteúdo jornalístico | 2 | 0,82% |
| Outros conteúdos | 1 | 0,41% |
| Total | 243 | 100% |

O subassunto mais presente foi o de Publicidade legal que liderou o *ranking* com 19,34%, com 47 interações com esta **Ouvidoria**. Nesse caso, a **EBC** atua como agência de publicidade legal responsável por inserir publicações, balanços, avisos, relatórios e todos os atos que órgãos e entidades da administração federal precisam dar conhecimento público. Desse modo, é comum o recebimento de manifestações a respeito da celebração de contratos e termos aditivos, notas fiscais, orçamentos e tabelas de valores para a realização da Publicidade Legal.

O tópico Gestão de pessoas ocupou a segunda posição, com 16,46%. O programa *A Voz do Brasil* pontuou em terceiro lugar somando 16,05%, com demandas que passam pelo pedido de programas gravados, dúvidas sobre calendário e flexibilização do horário de transmissão do programa.

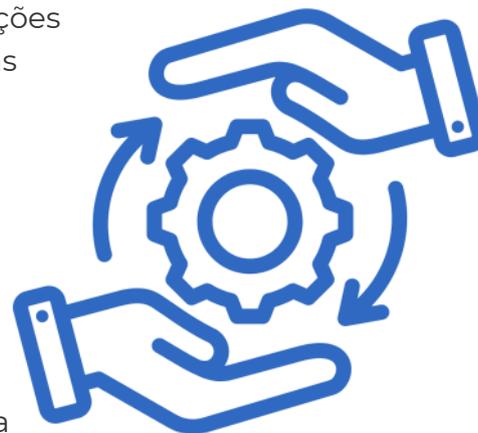
| Ranking dos subassuntos | Quantidade | % |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Publicidade Legal | 47 | 19,34% |
| Gestão de Pessoas | 40 | 16,46% |
| A Voz do Brasil | 39 | 16,05% |
| Gestão administrativa e logística | 26 | 10,7% |
| Canal Gov | 18 | 7,41% |
| Oferta de conteúdo/serviço | 15 | 6,17% |
| Rede Nacional de Rádio | 13 | 5,35% |
| Visitação/contato | 12 | 4,94% |
| Agência Gov | 9 | 3,7% |
| Acervo | 7 | 2,88% |
| Parcerias | 4 | 1,65% |
| Qualidade do conteúdo/serviço | 4 | 1,65% |
| Licenciamento | 3 | 1,23% |
| Gestão financeira | 2 | 0,82% |
| Patrocínio | 1 | 0,41% |
| Mailing | 1 | 0,41% |
| Rádio Gov | 1 | 0,41% |
| Central do Ouvinte | 1 | 0,41% |
| Total | 243 | 100% |

Solicitação

No conjunto de manifestações destinadas à **Gestão Administrativa e Serviços EBC**, as solicitações corresponderam a 75,3% do total, com 183 demandas.

A área de Marketing, negócios e serviços ocupou a primeira posição do *ranking* com 131 manifestações. O Administrativo ficou em segundo lugar no quantitativo de demandas direcionadas à Empresa (45).

Das demandas relativas ao Marketing, negócios e serviços, a Publicidade Legal teve destaque ao receber a maior parte das solicitações direcionadas à área (21,86%). Foram 40 mensagens, a maioria relativa a pedidos de contato com a Gerência de Publicidade Legal para obter informações sobre contratações desses serviços ou para tratativas relacionadas ao fluxo operacional dos contratos celebrados. Na sequência, estão *A Voz do Brasil* (17,49%); Gestão de Pessoas (16,39%); Gestão administrativa e logística (7,65%); e pedidos de visitação/contato (6,56%).



No Administrativo, a área de Gestão de Pessoas concentrou 64,44% do total, com 29 manifestações, das quais a maior parte (23) foi de pessoas em busca de oportunidade de emprego ou de estágio na **EBC**; três com pedidos de informações disponíveis em assentamentos funcionais; as demais foram *benchmarking* de assuntos afetos à Gestão de pessoas. A Ouvidoria Interna recebeu duas demandas relacionadas com as áreas de Gestão de Pessoas e de Gestão administrativa e logística.

Reclamação

As reclamações representaram 18,11% do total de demandas relativas à **Gestão Administrativa e Serviços da EBC**. Foram 44 manifestações, sendo 22 direcionadas à área de Marketing, negócios e serviços, 13 enquadradas como demandas de Ouvidoria Interna, seis direcionadas ao Administrativo com cinco para a área de Gestão de Pessoas e uma destinada à Gestão administrativa e logística. As três manifestações restantes trataram de Sinal/sintonização.

Sugestão

As sugestões representaram 4,53% do conjunto de manifestações direcionadas à **Gestão Administrativa e Serviços da EBC** (11). A maioria encaminhada à área de Marketing, negócios e serviços (10) e a outra direcionada ao setor Administrativo.

Elogio

No período compreendido neste relatório, cinco elogios foram direcionados à **Gestão da EBC**, o que corresponde à 2,06%, sendo dois sobre a qualidade do conteúdo ou serviço prestado pela Empresa; um para o **Canal Gov**; um para o programa *A Voz do Brasil* e outro para a Publicidade Legal. Esses foram objeto dos Relatórios bimestrais reportados ao longo do ano.

Demandas

Protocolo nº 50001.065392/2024-04

Gostaria de obter informação, pois o Jornal Regional Comunicação e Difusão Ltda. deseja saber o porquê a EBC - Empresa Brasil de Comunicação não pagou pelo serviço de publicação do edital de Chamamento Público - processo SEI. 50500.138963/2024-06 -, sendo que o repasse já foi feito pela ANTT.

Resposta

A Coordenação de Projetos Comerciais Customizados - Gerência de Negócios e Publicidade Legal - pede para que entre em contato com o setor financeiro pelo e-mail: cofat@ebc.com.br, com cópia para silvana.castro@ebc.com.br. Se for questões relativas à área financeira, o endereço eletrônico é faturapl@ebc.com.br, e para tratativas sobre envio de notas, cofat@ebc.com.br.

Protocolo nº 00112.002497/2024-19

Solicito a possibilidade de informar os canais de comunicação dessa Empresa em relação à publicação de editais de licitação para tratar dos seguintes assuntos: vigência e renovação do atual contrato (06/BAFL/2020), com vigência até 10/09/2025; e solicitação de envio digital das notas fiscais.

Resposta

A Coordenação de Atendimento e Produção orienta que entre em contato com a área de contratos da Publicidade Legal no e-mail contratos@ebc.com.br.



Protocolo nº 00112.002615/2024-99

Entrega da Rádio Nacional do Alto Solimões para empresa do Governo do Amazonas. Com surpresa, recebi a informação que a EBC assinou documento de transição de gestão da Rádio Nacional do Alto Solimões para uma empresa do governo do Estado do Amazonas.



Resposta

A Gerência Executiva de Planejamento e Rede Nacional esclarece que a Rádio Nacional do Alto Solimões permanecerá sob a responsabilidade da EBC. A parceria com o Sistema de Comunicação Encontro das Águas, ligado ao governo do Estado do Amazonas, não representa uma transferência de propriedade ou descontinuidade da emissora. Trata-se de uma estratégia conjunta para fortalecer sua operação, que tem enfrentado desafios devido ao contingenciamento orçamentário vivido pela EBC, afetando serviços básicos da Rádio. A EBC continuará responsável pelo canal e garantirá a articulação com o parceiro para que a emissora siga cumprindo sua missão institucional de ser uma fonte confiável de informação, educação e entretenimento para toda a comunidade do Alto Solimões, incluindo as populações indígenas, ribeirinhas e demais segmentos sociais que historicamente contribuíram para sua criação.

Protocolo nº 00112.001700/2024-30

As marcas d'águas antigas estão arquivadas em mídias física ou digitais? Gostaria de pedir também que as reusem em algum canal fast no streaming de vocês. Um canal fast somente para exibir coisas do passado. O que acham da ideia?

Resposta

A Gerência Executiva de Marketing e Negócios informa que a EBC dispõe de canal de pesquisa de seu acervo para o público externo, por meio do contato centraldepesquisas@ebc.com.br. Sobre o reuso em canais fast, a EBC informa que não há previsão para o referido projeto, mas agradece a sugestão.

Protocolo nº 00112.002697/2024-71

Informo que na data de hoje (19/12), às 10h21, encaminhei mensagem, através do e-mail funcional, do diretor-presidente da EBC, solicitando que o referido gestor, examine o conteúdo, com atenção.

Resposta

A Presidência da EBC informa que analisará a sugestão enviada pelo telespectador de criar um canal temático de esportes. Mais assuntos sobre a cobertura esportiva dos Veículos EBC podem ser acessados em agenciabrasil.ebc.com.br/esportes.

The screenshot shows the EBC website's sports section. At the top, there's a navigation bar with the EBC logo and the text 'agênciaBrasil | rádio | agência | rádio MEC | rádio Nacional | TV Brasil | carta de serviços | transparência'. Below this is a search bar and a menu with categories: 'ÚLTIMAS NOTÍCIAS | CULTURA | DIREITOS HUMANOS | ECONOMIA | EDUCAÇÃO | ESPORTES | GERAL | INTERNACIONAL | JUSTIÇA | MEIO AMBIENTE | POLÍTICA | SAÚDE'. The main heading is 'Esportes'. The content area features several articles with images and headlines:

- Esportes**: Jolo Fonseca perde para Alexandre Müller e dá adeus ao Rio Open
- Esportes**: Liga de Basquete Feminino é lançada com 11 equipes participantes
- Esportes**: Atlético-MG supera Tocantinópolis e avança na Copa do Brasil
- Esportes**: Jogadores fazem campanha nas redes sociais contra gramados sintéticos
- Esportes**: Thiago Monteiro avança às oitavas em dia de calor intenso no Rio Open

Protocolo nº 00112.000012/2024-52

Excelente poder contar com informações oficiais sobre acontecimentos no país!

Protocolo nº 00112.001181/2024-18

A EBC é uma empresa pública incrível e que oferece um conteúdo de qualidade muito boa. É cultura, é educação, é responsabilidade, é conteúdo mais afastado de ideologias políticas - diferenciando-se dos grandes veículos de mídia -, é preocupação com o público e com a informação. É uma pena que um serviço tão bom seja sucateado em favor dos grandes veículos de comunicação pela falta de investimento Federal.

Protocolo nº 00112.001059/2024-33

O programa A Voz do Brasil melhorou muito nesses últimos meses.

Resposta

Para todos os elogios, a Ouvidoria agradece o contato e informa que a mensagem foi enviada à área responsável para conhecimento e apreciação.





Dados relativos aos pedidos e recursos

Ao longo de 2024, a **Ouvidoria** realizou 228 atendimentos com base na LAI¹, o que representa redução de 15,2% no comparativo com 2023, quando foram registradas 269 demandas. A redução ora apresentada pode ter relação com o percentual elevado de transparência ativa praticada na **EBC** e que será abordada ao longo desse informe.

Segue o detalhamento dos atendimentos do ano de 2024:

- 109 pedidos relativos à EBC;

- 7 recursos em 1ª instância;

- 2 recursos em 2ª instância;

- 2 recursos em 3ª instância;

- 1 recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), como 4ª instância, após decisão da CGU (3ª instância) pelo não conhecimento do recurso interposto;

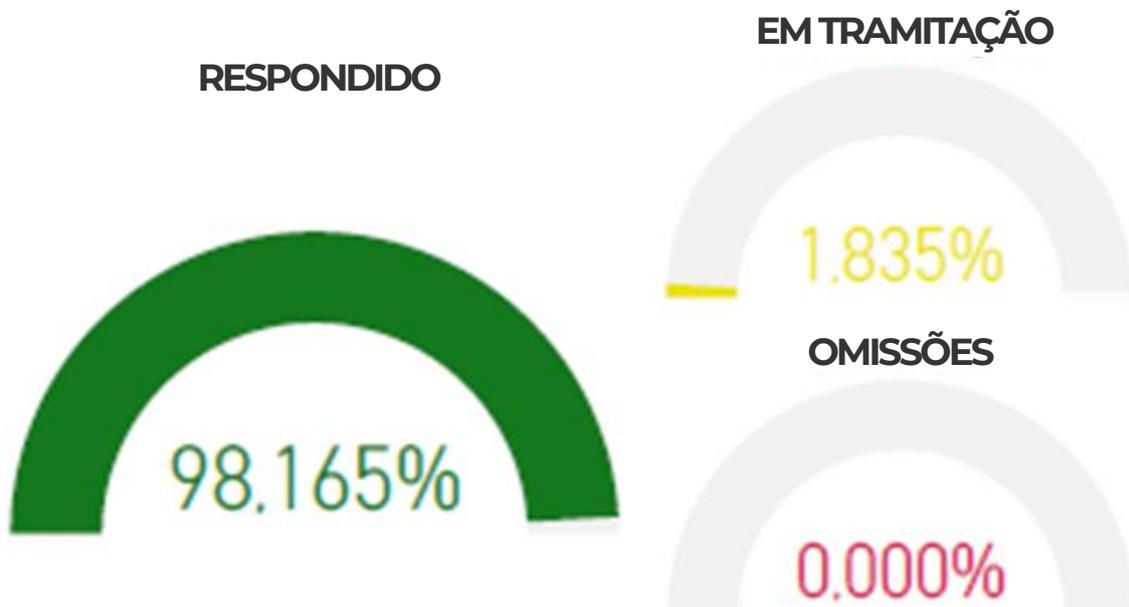
- 41 manifestações cadastradas como pedido de informação via Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), porém com a necessidade de alterar a tipologia para demanda de Ouvidoria² por não se enquadrar em pedido de informação nos termos da LAI;

- 1 pedido de revisão devido a discordância do usuário após alteração da tipologia de SIC para manifestação de ouvidoria. Observa-se que esse pedido foi indeferido pela CGU;

- 65 pedidos enquadrados como improcedentes. Esses foram redirecionados aos órgãos/entidades com competência para apreciar essas demandas como, por exemplo, MGI, INSS, MCOM, MEMP, MS, dentre outros, após análise dos responsáveis pelo SIC na EBC, mantendo o usuário orientado sobre esses redirecionamentos.

O tempo médio de resposta da **EBC** para os pedidos relacionados à Empresa foi de 12,61 dias, prazo inferior ao executado pelo Governo Federal que foi de 13,62 dias e abaixo dos 20 dias previstos na legislação.

Status dos pedidos



Fonte: Painel LAI – acesso em 2/1/2025

Observa-se que o percentual de pedidos “em tramitação” (1.835%) corresponde ao quantitativo de duas demandas que estão no prazo legal de atendimento. Além disso, segue o detalhamento dos 107 pedidos respondidos no período, o que corresponde ao percentual de 98.165% do infográfico acima:

- 73 pedidos: acesso concedido;
- 4 pedidos: acesso parcialmente concedido;
- 4 pedidos: acesso negado;
- 16 pedidos: pergunta duplicada ou repetida;
- 3 pedidos: informação inexistente;
- 2 pedidos: órgão não tem competência para responder sobre o assunto;
- 5 pedidos: não se trata de solicitação de informação.

Temas das demandas

Pesquisa científica sobre padrões comportamentais de servidores submetidos a Processos Administrativo- Disciplinares;

Data de lançamento do aplicativo Rádios EBC;

Registros de entrada e saída em todas as empresas da EBC desde 2023, com nome completo, data da visita e indicando, se possível, o local de destino específico da pessoa e o CPF parcial;

Contratos de Publicidade; Comunicação Institucional ou Comunicação Corporativa ou, ainda, denominação equivalente; Comunicação Digital, Live Marketing e seus respectivos aditivos;

Quantitativo de empregados com deficiência (PCDs) que atualmente estão desempenhando suas atividades no regime de teletrabalho híbrido;

Protocolos de intenção firmados pela EBC e outros entes para administração de emissoras de rádio da EBC;

Pesquisa acadêmica: Listagem dos acordos entre a EBC e as universidades estaduais e municipais para integrar a RNCP;

Solicitação de documentos internos;

Informações pertinentes ao cargo de Corregedor;

Relatórios mensais com análise do ombudsman da empresa;

Pesquisa acadêmica e científica acerca da quantidade de empregados no veículo Agência Brasil das três sedes e as funções desempenhadas dentro do veículo;

Pesquisa acadêmica sobre Teletrabalho;

Remuneração inicial dos advogados/assessores jurídicos da EBC atualmente;

Informações sobre o Contrato n.º 216/2023 firmado com a Real JG Facilities S/A;

Sistema utilizado para a realização dos processos de licitação;

Gestores de Atividades Jornalísticas (GCPs) requerem o estudo técnico a partir do qual a estatal propôs reformulação do próprio Plano de Carreiras e Remunerações em 2024;

Valores cobrados para veiculação de publicidade legal e institucional na TV Brasil;

Informações sobre cargo e salário de auditor interno e contador;

Pesquisa acadêmica sobre orçamento previsto e executado somente na TV Brasil entre os anos de 2020 a 2023 e medição de audiência;

Processos de prestação de contas e das notas fiscais que comprovem o faturamento dos serviços prestados à Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República de todo ano de 2023 e de janeiro a setembro de 2024;

Proposta de novo Plano de Funções Gratificações/Comissionados;

Certidão de regularidade fiscal de fornecedores prestadores de serviços;

Tabela de jornalistas da empresa com divisão por gênero (feminino e masculino), de modo que seja possível identificar quantos são homens e quantas são mulheres;

Acordo Coletivo de Trabalho vigente;

Solicitação de informação sobre novos canais recentemente outorgados pelo Ministério das Comunicações à EBC e se tem relação com o convênio com a Unicamp;

Pesquisa sobre a atividade de pregoeiro e/ou comissão de licitação e fiscais de contrato;

Informação sobre quadro de pessoal autorizado pela Sest/MGI;

Informações sobre o Comitê Editorial;

Contrato firmado entre a Confederação Brasileira de Futebol (CBF) para a transmissão dos campeonatos Brasileiro de Futebol Masculino Série A2, Feminino Séries A1, A2 e A3 pela TV Brasil;

Práticas de avaliação de desempenho adotadas pela instituição;

Relação completa e atualizada dos empregados terceirizados por contrato.

Recursos

TOTAL

12



Fonte: Painel Lai – acesso em 2/1/2025

A **EBC** recebeu sete recursos em 1ª instância no exercício de 2024, sendo que um desses (00112.001721/2024-55) solicitava a íntegra dos dados de audiência diária, mensal e anual de cada programa com a inclusão dos dados de perfil de público, idade, gênero e região. A 1ª e 2ª instâncias da **EBC** indeferiram o pedido por

considerarem desproporcional ou desarrazoado, nos termos do artigo 13 do Decreto nº 7.724/2012. O cidadão/usuário apresentou novo recurso à CGU (3ª instância) que decidiu pelo desprovimento do recurso.

O pedido 00112.000757/2024-11 solicitou a disponibilização da lista de todas as pessoas que receberam por serviços no âmbito do Contrato 0091/2023 firmado entre a **EBC** e a Fábrica Entretenimento e Participações S.A., com tramitação por todas as instâncias (1ª a 4ª). A Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)³, como 4ª instância recursal, aquiesceu o posicionamento da **EBC** quanto a inexistência das informações requeridas e decidiu pelo não conhecimento⁴ do recurso, conforme possibilidade antecipada no Relatório do 3º Trimestre.

Dos cinco recursos restantes, dois foram deferidos; dois indeferidos; e um classificado como não conhecimento, considerando que o teor do recurso continha matéria estranha ao pedido inicial.

Transparência Ativa

A transparência ativa⁵ é a divulgação de informações por parte dos órgãos públicos de forma espontânea, ou seja, sem que seja necessário um pedido dos cidadãos. Essa ação contribui para a redução de pedidos de acesso à informação.

Verifica-se que a **EBC** continua bem avaliada pela CGU ao cumprir cerca de 98% dos itens exigidos pelo órgão, percentual superior ao que é cumprido pela categoria de empresas públicas (94,44%) e pelo Governo Federal (88,14%), conforme demonstrado nas tabelas a seguir:

CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

| Classificação | Órgão | Cumpridos |
|---------------|--|-----------|
| 110º | EBC – Empresa Brasil de Comunicação S.A. | 48 |

CUMPRIMENTO DE ITENS GOVERNO FEDERAL

Total avaliado: 15.679

88,14%

cumprido

CUMPRIMENTO POR CATEGORIA

Total Avaliado: 1.764

CATEGORIA DO ÓRGÃO: EMPRESA PÚBLICA

94,44%

cumprido

CUMPRIMENTO POR ÓRGÃO

Total Avaliado: 49

ÓRGÃO: EBC – EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO S.A.

97,96%

cumprido

Fonte: Painel LAI – acesso em 2/1/2025

O item que consta como parcialmente cumprido se refere à necessidade de publicação dos currículos de todos os ocupantes de cargos de direção e assessoramento superior, especialmente, o dos gerentes quando se trata da avaliação da **EBC**⁶.

Transparência Pública

Com o índice de 95,63% de aderência em 2024, a **EBC** alcançou o grau Diamante conforme reconhecimento do Radar da Transparência Pública⁷, iniciativa do Sistema de Tribunais de Contas (Atricon). No ano anterior, ficou com o nível Ouro, com 85,03%. A avaliação abrangeu 51 instituições federais, sendo 44 empresas públicas, e a **EBC** ficou em terceiro lugar, atrás da Valec e do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).



O Radar da Transparência tem como objetivo avaliar e promover boas práticas de transparência em diversas áreas do poder público, incluindo Executivo, Legislativo e Judiciário, nas três esferas da federação.

¹ Painei Lei de Acesso à Informação disponível em <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/perguntas-frequentes/painei-lei-de-acesso-a-informacao>.

² Demandas de Ouvidoria: Solicitação, sugestão, elogio, reclamação, denúncia, conforme disposto na Lei nº 13.460/2017.

³ A CMRI é um órgão colegiado composto por dez ministérios e é responsável por decidir, em última instância administrativa, sobre recursos apresentados contra as decisões da Controladoria-Geral da União (CGU) em relação a pedido de acesso à informação ou às razões da negativa de acesso à informação.

⁴ Súmula CMRI nº 8/2018: "INADMISSIBILIDADE DE RECURSOS - Não caberá recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações contra decisão de não conhecimento proferida pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, nos termos do § 3º do art. 16 da Lei nº 12.527, de 2011." Justificativa: Considerando que o § 3º do art. 16 da Lei 12.527, de 2011, fixa a competência recursal da Comissão Mista de Reavaliação de Informações apenas para os casos em que o recurso ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União haja sido por este negado, considerando que o art. 24 do Decreto 7.724, de 2012, é expresso ao condicionar o direito de recorrer ao prévio desprovimento do recurso por este ministério, e considerando que a Lei 9.784, de 1999, de aplicação subsidiária ao Decreto 7.724, de 2012, em seu art. 56, fixa o direito ao recurso no âmbito do processo administrativo à discussão de mérito e legalidade da decisão atacada, padece esta CMRI de incompetência para analisar recursos que não tenham sido conhecidos pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Esta súmula não impede que, nos termos do §2º do art. 63 da Lei 9.784, de 1999, atos ilegais sejam revistos de ofício pela Administração, desde que não ocorrida a preclusão administrativa.

⁵ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

⁶ A Manifestação nº 2, de 10 de dezembro de 2015, do Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção, recomenda que todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal publiquem em suas páginas oficiais na Internet os currículos de todos os ocupantes de cargos de direção e assessoramento superior, no mínimo, de nível DAS 4 ou equivalentes.

⁷ Disponível em <https://radardatransparencia.atricon.org.br/panel.html>

ouvid | Ouvidoria

