

RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA

Março-Abril/2023

Ouvidor

Cristiano Mendonça Pinto

Ouvidores adjuntos

Ana Cristina Santos

Érica Santana

Talita Cavalcante

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Júlio Lacerda

Patricie Carazza

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Ligya Carvalho

Wêdson França

Secretária

Sandra Scheiner

Estagiária

Jamily dos Santos

▶ Sumário

Apresentação.....	4
Sistema de Atendimento.....	5
TV Brasil.....	9
Rádios EBC.....	21
Agência Brasil.....	32
TV Brasil Play.....	41
Gestão EBC.....	47
Radioagência Nacional.....	52
Rádios EBC - Aplicativos.....	57
Portal EBC.....	59

▶ Apresentação

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

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

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



► Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** da **Empresa Brasil de Comunicação** recebeu 755 demandas ao longo dos meses de março e abril de 2023, resultando em uma diminuição de 10,7% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram registrados 845 atendimentos.

Mesmo com redução de 1,5% no quantitativo de manifestações, o “Fale com a Ouvidoria” é o tipo de atendimento mais numeroso. Foram seis processos a menos este ano, ao passar de 397 para 391. Esse recorte é o mais relevante para a alta gestão da empresa, pois reúne apenas mensagens relacionadas diretamente aos serviços prestados pela **EBC**.

As demandas “Improcedentes” caíram 13%, de 307 para 267. Nesse grupo estão somente as manifestações do público a respeito dos temas tratados nos conteúdos disponibilizados em suas multiplataformas, sem conexão direta com as atividades da Empresa.

O item “Outros órgãos/entidades” apresentou queda de 23,5%, de 81 para 62 manifestações. Essas mensagens citam ações desenvolvidas por outras instituições da Administração Pública. O decréscimo desse número pode indicar mais consciência do público no momento de dialogar com a **EBC**, em relação aos serviços ofertados pela Empresa.

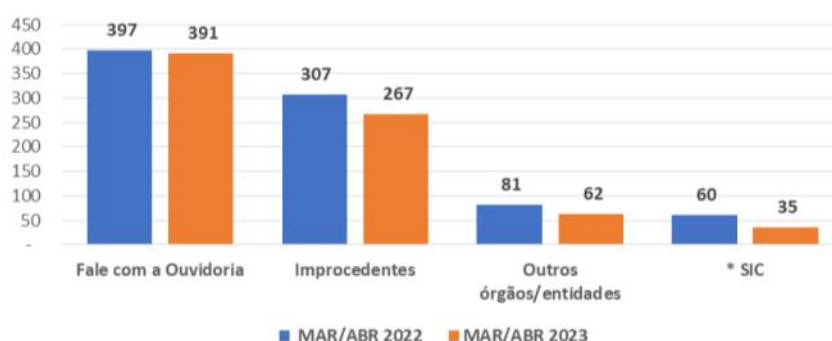
Importante destacar que tanto as demandas “Improcedentes” quanto as reunidas no item “Outros Órgãos/Entidades” recebem tratamento da equipe de Atendimento/Monitoramento. Nesses casos, o cidadão é orientado sobre o trâmite necessário para acessar aquele serviço, recebendo inclusive os *links* e os contatos da instituição com a qual precisa dialogar.

Menos numerosas entre as manifestações, as demandas recepcionadas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) registraram redução de praticamente 42%. Esses pedidos, feitos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), caíram de 60 para 35. Os dados resultantes dos atendimentos via LAI são detalhados em relatório específico, entregue trimestralmente aos diretores da **EBC**.

Veja detalhamento em tabelas e gráficos abaixo:

Atendimento	Março-Abril/2022		Março-Abril/2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Fale com a Ouvidoria	397	47,0%	391	51,8%	-1,5%
Improcedentes	307	36,3%	267	35,4%	-13,0%
Outros Órgãos/ Entidades	81	9,6%	62	8,2%	-23,5%
* SIC	60	7,1%	35	4,6%	-41,7%
Total	845	100,0%	755	100%	-10,7%

Atendimento Geral - 2º Bimestre 2022 x 2023

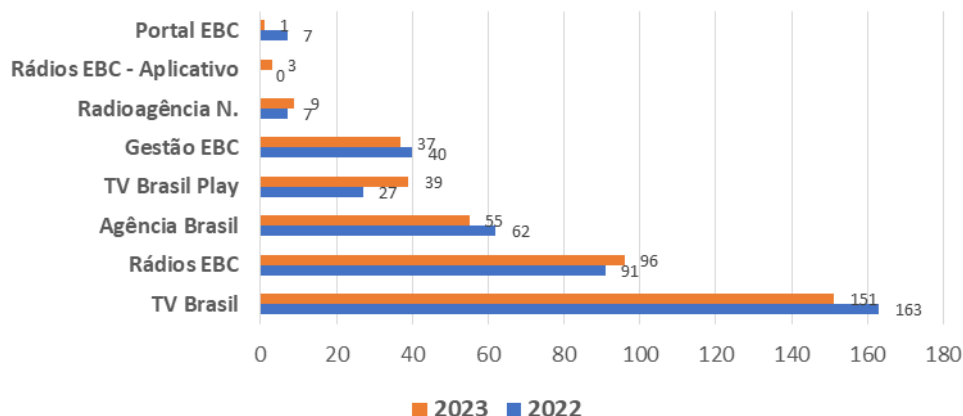


*Serviço de Informação ao Cidadão

Fale com a Ouvidoria

Tipo de manifestação por plataforma/veículo - Março-Abril 2022 x 2023														
Veículo	Elogio		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total		%		Variação	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	Quant.	%
TV Brasil	13	13	28	31	96	80	26	27	163	151	41,1%	38,6%	-12	-7,4%
Rádios EBC	26	26	11	17	39	44	15	9	91	96	22,9%	24,6%	5	5%
Agência Brasil	13	13	7	10	23	20	19	12	62	55	15,6%	14,1%	-7	-11%
TV Brasil Play	5	3	6	10	15	17	1	9	27	39	6,8%	10,0%	12	44%
Gestão EBC	0	1	10	6	30	29	0	1	40	37	10,1%	9,5%	-3	-8%
Radioagência Nacional	0	5	1	2	5	1	1	1	7	9	1,8%	2,3%	2	29%
Rádios EBC - Aplicativo	0	0	0	1	0	1	0	1	0	3	0,0%	0,8%	3	-
Portal EBC	3	0	0	0	3	1	1	0	7	1	1,8%	0,3%	-6	-86%
Total	60	61	63	77	211	193	63	60	397	391	100%	100%	-6	-2%

Manifestação por veículo - Março-Abril 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão



Ao responder por exatos 38,6% das demandas, a **TV Brasil** foi o veículo que mais recebeu manifestações do público no segundo bimestre de 2023. Em queda, as mensagens passaram de 163 para 151, apresentando variação negativa de 7,4%. É também o que mais recebeu solicitações (80), sugestões (27) e reclamações (31) no período. A emissora, junto com a **Agência Brasil**, é a segunda mais elogiada, ao reunir 13 mensagens positivas.

Entre as principais preocupações dos telespectadores estão a falta de informações prévias quanto à reprise de programas e mais acessibilidade na programação, principalmente em relação ao volume do áudio e à disponibilização de legendas e *closed caption*. A programação diversificada, especialmente a infantil, é um dos principais pontos elogiados pelo público.



Ao reunir 96 processos, as emissoras da marca **MEC** e **Nacional** ocupam a segunda posição no quantitativo de demandas. Ponto positivo é que as **Rádios EBC** registraram aumento no número de manifestações via **Ouvidoria** no segundo bimestre de 2023, com alta de 5% em relação ao mesmo período do ano passado. As emissoras ainda reúnem o maior número de elogios: 26 no total. As reclamações ocupam o segundo lugar na lista, com 17 queixas.

Problemas de sinal e sintonização continuam sendo os principais questionamentos dos ouvintes. Eles se somam às reclamações sobre erros de grafia nas matérias disponíveis no *site* das **Rádios EBC**. Os elogios são dirigidos à programação, ao programa *Viva Maria*, ao *Ponto de Encontro* e às radionovelas.



Ao reunir 55 manifestações, a **Agência Brasil** ocupa a terceira posição no quantitativo de demandas recebidas no período analisado. A interação dos leitores com a **Ouvidoria** caiu 11%. Como já mencionado, com 13 mensagens positivas, o *site* é, junto com a **TV Brasil**, o segundo veículo mais elogiado da **EBC**. Em relação às queixas, a **Agência Brasil** ocupa a terceira posição, ao lado do **TV Brasil Play**, com 10 reclamações.

Acendem sinal de alerta para a gestão as reclamações sobre a abordagem de determinados assuntos, como os ataques em escolas ocorridos no bimestre em análise, por exemplo. O número de pedidos para aproveitamento de material fotográfico figura entre os pontos positivos, o que mostra a importância do serviço.



Na sequência, com alta de 44% no quantitativo de demandas, o aplicativo **TV Brasil Play** foi o veículo que mais registrou aumento nas interações via **Ouvidoria** (de 27 para 39). Chamam atenção a alta no número de sugestões, de uma para nove. Ponto negativo é que os elogios caíram (de cinco para três) e as reclamações aumentaram (de seis para dez).

Questões de usabilidade seguem entre as principais reclamações dos usuários, que apontam dificuldades para continuar assistindo aos conteúdos no **TV Brasil Play**. Uma nova interface, mais moderna e amigável, figura entre as sugestões. Menos numerosos, os elogios referem-se à possibilidade de o público continuar vendo as atrações da emissora onde e quando quiser.



Completam a lista de manifestações por veículo a **Radioagência Nacional** (nove mensagens) e o **Portal EBC** (uma demanda). Com três processos, o aplicativo **Rádios EBC** foi o último a compor o *ranking* e, por isso, não dispõe de comparativo.



O item **Gestão EBC** agrupa mensagens referentes às áreas administrativa, operacional e de serviços/negócios da Empresa. Foram recepcionadas três manifestações a menos que no segundo bimestre de 2023: caíram de 40 para 37.

Tipos de demanda

Como já observado, de modo geral, a interação do público com a **EBC** via **Ouvidoria** registrou redução no segundo bimestre de 2023 em relação ao mesmo período de 2022. O total de mensagens passou de 397 para 391, apresentando diminuição de exatos 1,5%.

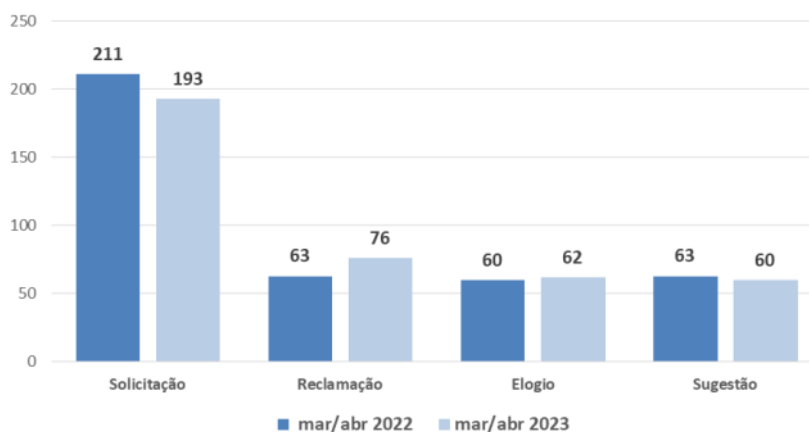
Mesmo em queda (-8,5%), as solicitações permanecem como as manifestações mais numerosas, ao reunir 193 processos.

Ponto negativo é que as reclamações foram as que mais cresceram (20,63%), de 63 para 76. Os elogios aumentaram bem menos: 3,33%.

As sugestões foram as menos frequentes no bimestre, com três mensagens a menos, passando de 63 para 60 (-4,76%).

Tipo de Manifestação	Março/Abril 2022	mar/abr 2023	Variação
Solicitação	211	193	-8,53%
Reclamação	63	76	20,63%
Elogio	60	62	3,33%
Sugestão	63	60	-4,76%
Total	397	391	-1,51%

Fale com a Ouvidoria | Março/Abril 2022 x Março/Abril 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

Observações Relevantes

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

Nos meses de março e abril de 2023, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 151 demandas – diminuição de 7,4% em comparação com o mesmo bimestre do ano anterior, quando foram recebidas 163 manifestações.

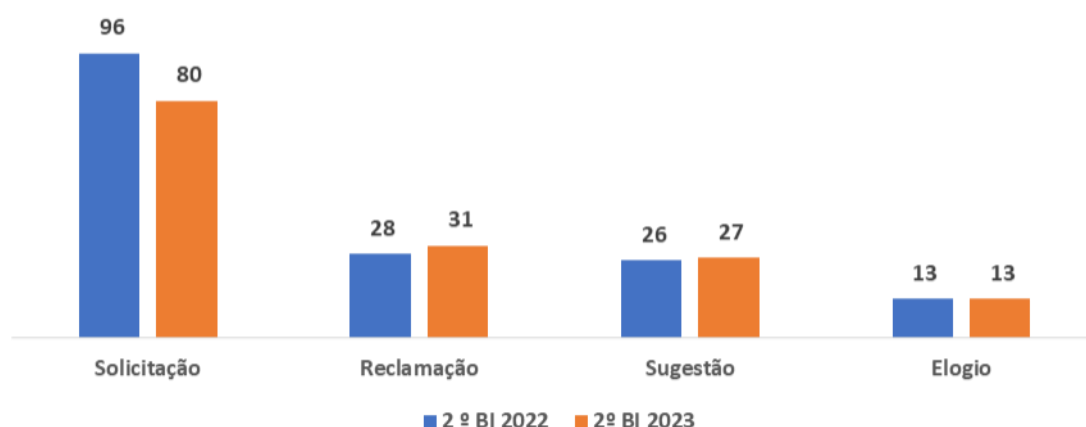
As solicitações, maioria das manifestações enviadas pelo público, apresentaram queda de 16,7%, ao passar de 96 para 80.

Ponto negativo foi o aumento de 10,7% no quantitativo de reclamações verificado de um ano para o outro. Cresceram de 28 para 31.

Entre as sugestões, a variação positiva alcançou 3,8%, com um registro a mais. Os elogios mantiveram estáveis, com 13 manifestações de telespectadores.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2º bimestre 2022		2º bimestre 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	96	58,9%	80	53,0%	-16,7%
Reclamação	28	17,2%	31	20,5%	10,7%
Sugestão	26	16,0%	27	17,9%	3,8%
Elogio	13	8,0%	13	8,6%	0,0%
Total	163	100%	151	100%	-7,4%

Manifestações TV Brasil - 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

Solicitação

Com 80 mensagens, as solicitações ocupam o primeiro lugar entre as manifestações enviadas à **Ouvidoria**, representando 53% das 151 demandas. Os Conteúdos de entretenimento, Sinal/sintonização e Grade de programação são os principais temas dessas mensagens.

Os pedidos de exibição de novelas bíblicas e a reprise de *A Terra Prometida* permanecem em destaque, com 38,75% das solicitações (31 mensagens). Questionamentos sobre Sinal e Sintonização representam 18,75% (15 mensagens) das manifestações, seguidos das demandas sobre a Grade de Programação, com o equivalente a 16,25% das solicitações (13 mensagens). As principais são sobre interações do público nos programas e sobre formas de rever as atrações exibidas pela **TV Brasil**.

Solicitação	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	31	38,75%
Sinal/sintonização	15	18,75%
Grade de programação	13	16,25%
Conteúdo jornalístico	8	10,00%
Conteúdo infantil	6	7,50%
Marketing, negócios e serviços	5	6,25%
Conteúdo esportivo	1	1,25%
Programação especial	1	1,25%
Total	80	100%

Protocolo nº 00112.000950/2023-71

Qual será a próxima novela da TV Brasil? Vocês deveriam reprisar a Chica da Silva ou Que Rei Sou Eu.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que a próxima novela está em fase de prospecção e licenciamento. Contudo, informa que no âmbito da EBC a grade de programação veículos, incluindo a TV Brasil, são submetidos ao Comitê de Programação e Rede (CPR) da EBC, que é uma instância colegiada consultiva e deliberativa.

Protocolo nº 00112.000961/2023-51

Gostaria de saber se, com o novo governo, vai continuar tendo novelas na TV Brasil.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que parte da programação da TV Brasil depende de licença contratada com os proprietários das obras. Existe, na EBC, um setor responsável em prospectar os conteúdos para as plataformas de TV, Rádio e Web, bem como realizar parcerias com entidades públicas e privadas, para o qual sua mensagem foi encaminhada para conhecimento e análise.

Protocolo nº 00112.001028/2023-00

Gostaria de saber quando colocarão novamente as novelas bíblicas.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que, no momento, não há previsão para exibição de novelas bíblicas na grade de programação da TV Brasil. Contudo, a área explica que diversos conteú-

dos estão em fase de aquisição e licenciamento, e que em breve a TV Brasil terá muitas novidades na programação. De todo modo, sua solicitação foi encaminhada ao setor responsável em prospectar conteúdos para a TV Brasil para conhecimento e análise.

Protocolo nº 00112.000857/2023-67

Por que não está passando mais A Terra Prometida?

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o último episódio da telenovela A Terra Prometida foi exibido em 18/02/2023.

Protocolo nº 00112.001065/2023-18

Gostaria de saber se durante os debates será possível ter participação do público, enviando dúvidas ou comentários, pois observei a disponibilização de links e fiquei com essa expectativa, visto que gostaria de participar. Caso também seja possível enviar questionamentos e comentários previamente, gostaria de saber qual é o caminho.



Resposta

A Gerência de Produção de Conteúdos Audiovisuais informa que não haverá participação do público durante a exibição da programação especial sobre os 59 anos do golpe militar de 1964, em razão de os programas serem gravados. Continue acompanhando a TV Brasil. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora: tvbrasil.ebc.com.br.

The screenshot shows the TV Brasil website interface. At the top, there is a navigation bar with the EBC logo and various service links. Below that, a menu bar includes 'Programas', 'Programação', 'Vídeos', 'Sobre a TV', 'Contato', 'Como Sintonizar', and 'WebTV'. The main content area features a live broadcast player for 'Ao vivo 10:54 - Casa da Árvore' with a 'Programação da semana' calendar. Below the player, there are video thumbnails for 'Passado Presente - Resistência Sindical' and 'Repórter Brasil' segments. A 'VÍDEOS' section displays a grid of video thumbnails, including 'Brasil em Pauta', 'Repórter Brasil', and 'Caminhos da Reportagem'.

Protocolo nº 00112.001324/2023-01

Estou tentando encontrar uma maneira de assistir à gravação do programa *Nos Braços da Batucada*, de 20/02/2012, exibido pela TV Brasil. O link para a informação sobre esse programa é tvbrasil.etc.com.br/nosbracosdabatucada/episodio/samba-enredo. Não estou encontrando em lugar algum, e me ajudará muito na minha pesquisa acadêmica. Desde já agradeço!

**Resposta**

A Gerência de Acervo agradece o contato e informa que, infelizmente, a TV Brasil não detém os direitos de exibição do programa *Nos Braços da Batucada* nas plataformas digitais.

Protocolo nº 00112.000861/2023-25

Gostaria de saber como acessar a TV Brasil aqui em casa. Até alguns dias atrás (cerca de duas a 3 semanas) assistíamos normalmente, mas agora não conseguimos mais. Sou da zona sul de São Paulo região da M Boi Mirim. Eu e minha mãe gostamos muito da programação.

Resposta

A Gerência Executiva de Engenharia informa que a equipe de engenharia de São Paulo já solucionou o problema de recepção do sinal da TV Brasil em sua casa, e que já estão assistindo à emissora em HD no canal 1.1.

**Protocolo nº 00112.001156/2023-45**

Informo que o canal TV Brasil HD 531 na Claro TV está sem som. A imagem está ótima, mas não tem som. Ontem estava normal. Moro em Tatuí/SP. Gosto muito do canal e peço que o departamento responsável verifique o que ocorreu. Já entrei em contato com a Claro, no 10621, também informando.

Resposta

A Gerência Executiva de Engenharia informa que o sinal está normalizado.

Reclamação

As reclamações estão no segundo lugar entre as manifestações enviadas à **Ouvidoria** sobre a **TV Brasil**. Do total de 31 mensagens, 45,1% são sobre a Grade de Programação (sete mensagens) e sobre Sinal e Sintonização (sete mensagens). Conteúdos de entretenimento (quatro mensagens) e Conteúdo esportivo (quatro mensagens) estão em segundo lugar, cada um com praticamente 13% das reclamações.

O fim das atrações, reprises não informadas, incorreções sobre informações históricas, problemas de acessibilidade e falta da cobertura dos programas esportivos sobre os resultados de campeonatos de futebol regionais estão entre as principais manifestações.

Reclamação	Quantidade	%
Grade de programação	7	22,58%
Sinal/sintonização	7	22,58%
Conteúdo de entretenimento	4	12,90%
Conteúdo esportivo	4	12,90%
Conteúdo jornalístico	3	9,68%
Programação especial	3	9,68%
Outros conteúdos	2	6,45%
Marketing, negócios e serviços	1	3,23%
Total	31	100%

Protocolo nº 00112.001026/2023-11

Fiquei a noite inteira aguardando o programa Vida Selvagem, e cadê? Que pena! Eu já estava me acostumando a assistir esse programa instrutivo. Vou ter que buscar entretenimento nos canais chatos como Globo, SBT, Band e outros.

Resposta

A Gerência de Programação e Exibição agradece sua participação e informa que sua reclamação foi encaminhada ao setor responsável da Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para análise providências que julgarem necessárias.

Protocolo nº 00112.000904/2023-72

Que amadorismo ou falta de respeito com o telespectador. Em 08/03/2023, reprisaram um capítulo de dias antes. Leopoldina já havia morrido e aparece novamente. Vai mal assim. Desestimula continuar a assistir a série. Não é a primeira nem a segunda vez a ser reprisada.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação pede desculpas pelo ocorrido e informa que sua reclamação foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição do conteúdo, para alertá-lo a fim de que não mais aconteça. A área ainda informa que novos conteúdos estão em fase de aquisição e licenciamento. Dessa forma, em breve, a TV Brasil exibirá programas inéditos em sua programação.

Protocolo nº 00112.001194/2023-06

Verifiquei que o conteúdo que vai ser apresentado pela EBC sobre o estádio Brinco de Ouro está errado. Já foi chamado de Pastinho no passado. Foi o primeiro estádio do Guarani FC e o Brinco de Ouro foi construído em outro local de Campinas.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que, no episódio, o entrevistado e a narradora citam o apelido “Pastinho”, se referindo ao antigo estádio do bairro da Guanabara, como citado inclusive, pelo telespectador. Portanto, o apelido citado não se refere ao estádio Brinco de Ouro. De toda forma, a matéria já foi corrigida.

**Protocolo nº 00112.001198/2023-86**

É com tristeza que me manifesto sobre o comportamento de exclusão, por parte do programa esportivo, o qual, em momento algum, informou a decisão do campeonato catarinense. Entendo perfeitamente que o Brusque não tem uma torcida no Brasil que possa competir com os grandes, mas está na final do campeonato. O Criciúma E.C., já foi campeão da série C, Copa do Brasil e quase disputou a Libertadores da América. Mesmo assim, não tem o devido respeito e reconhecimento por parte dessa emissora, da qual sou fã. Hoje, a edição do programa esportivo mencionou apenas as decisões dos campeonatos gaúcho, paranaense etc. Gostaria de saber se existe algum motivo específico ou é apenas um critério por parte do editor do programa ou algum preconceito com os times catarinenses.

Resposta

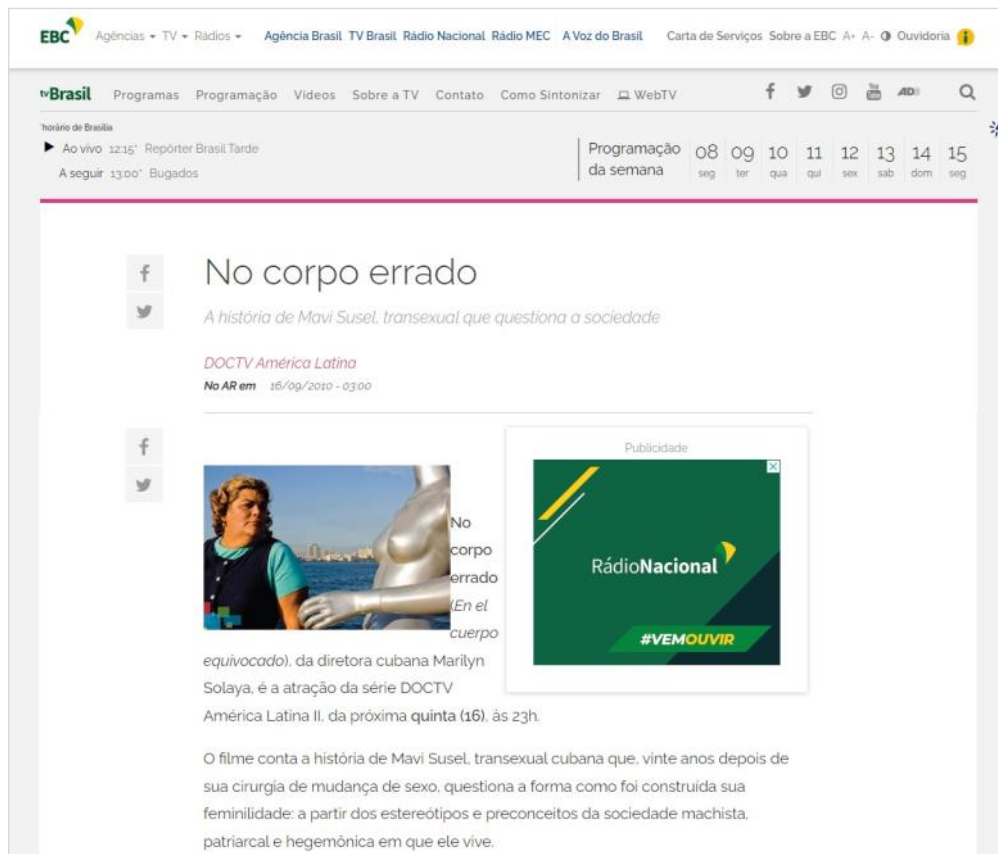
A Gerência de Programas Esportivos informa que a equipe de esporte da TV Brasil se esforça para produzir matérias e conteúdos sobre a maior quantidade possível de campeonatos esportivos, sempre considerando o acesso da emissora às imagens dos eventos. Devido às restrições de uso de imagens de competições esportivas, cujos direitos de transmissão não pertencem à TV Brasil, caso dos campeonatos estaduais de futebol, a TV Brasil tem acesso a uma quantidade restrita de imagens de partidas que possam ser utilizadas na edição de matérias e comentários dos telejornais e programas esportivos. No caso do Campeonato Catarinense de 2023, o resultado da final foi lembrado no programa “No Mundo da Bola” do último domingo, 9 de abril, mas infelizmente não foi possível estender o comentário e mostrar os melhores momentos da partida entre Brusque e Criciúma porque não foram disponibilizadas imagens que pudessem ser utilizadas nos programas da TV Brasil.

Protocolo nº 00112.001240/2023-69

Não faz sentido algum uma matéria que está justamente falando sobre um documentário a respeito de uma mulher trans ficar chamando-a no masculino. “O protagonista”, “um transexual cubano”. É de uma falta de respeito tremenda.

Resposta

A Coordenação de Integração de Canais Digitais pede desculpas pelo ocorrido e informa que o conteúdo, publicado em 2010, foi atualizado, e já está disponível em tvbrasil.ebc.com.br/doctval/episodio/no-corpo-errado.

**Protocolo nº 00112.001128/2023-28**

Venho relatar a extrema dificuldade que tive em compreender o que os personagens do documentário “A flecha e a farda” falavam nos depoimentos. Os brasileiros pertencentes aos povos originários com mais de 60 anos tendem a falar com o tom de voz baixo e com pouca articulação na pronúncia. Além disso, alguns entrevistados têm sotaque forte. Muitos brasileiros têm dificuldades auditivas. Esse documentário, além de não ter a tradução em Libras, não tinha legendagem. O closed caption deturpava todos os depoimentos. Depois de 15 minutos sem entender praticamente nada do que os entrevistados falavam, desisti de assistir o documentário. Se esse documentário tivesse sido previamente legendado, eu poderia pelo menos entender o que os entrevistados estavam dizendo. A curadoria desses e de outros documentários que a TV exibe deveria atentar para a acessibilidade.

Resposta

A Gerência Executiva de Sistemas de Informação de Comunicação informa que o serviço da TV Box não faz parte do escopo de atendimento do Centro de Tecnologia da EBC. Sugerimos entrar em contato diretamente com o provedor desse serviço, pois o sistema oferecido pela EBC está disponível com áudio e vídeo. O problema pode ser específico desse provedor.

Sugestão

Das 27 sugestões enviadas pelos telespectadores da **TV Brasil** ao longo de março e abril, 81,48% (22 mensagens) são sobre Conteúdo de entretenimento. O público pede novos episódios do *Brasil Visto de Cima*, a exibição de atrações infantojuvenis e a estreia de programas sobre ecologia. Sugerem também a volta do *Trilha das Letras* e indicam locais para produção da série documental *Estádios Históricos*. Recomendações sobre Conteúdo esportivo aparecem na segunda posição com 7,41% das sugestões (duas mensagens). Conteúdo infantil e Conteúdo Jornalístico empatam na terceira posição com 3,7% das manifestações - uma mensagem cada.

Sugestão	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	22	81,48%
Conteúdo esportivo	2	7,41%
Conteúdo infantil	1	3,70%
Conteúdo jornalístico	1	3,70%
Marketing, negócios e serviços	1	3,70%
Total	27	100%

Protocolo nº 00112.000813/2023-37

Gostaria de assistir a novos programas no Brasil Visto de Cima

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o *Brasil Visto de Cima* é um programa, cuja exibição dos episódios na TV Brasil, é autorizada por meio de contrato de licenciamento para a plataforma TV. Assim sendo, o contrato vigente prevê apenas a exibição dos 26 episódios das primeiras temporadas. Informamos, ainda, que novos conteúdos estão em fase de negociação e licenciamento.

The screenshot shows the TV Brasil website interface. At the top, there is a navigation bar with the EBC logo and various service links. Below this, the 'tvBrasil' logo is followed by menu items like 'Programas', 'Programação', 'Vídeos', etc. A 'Programação da semana' section displays a weekly schedule grid. The main content area features a large graphic for 'BRASIL VISTO DE CIMA' with a map of Brazil and a yellow banner. To the right, there is a video player thumbnail showing a waterfall scene. Below the thumbnail, a message states: 'disponível por tempo limitado' and 'Perdeu algum episódio da semana? Assista no TV Brasil Play'.

Protocolo nº 00112.000989/2023-99

Tenho sempre assistido aos excelentes programas do Brasil Visto de Cima, bem como toda a programação da EBC. Tenho uma sugestão: diminuam o som de fundo (background) dos programas, principalmente do Brasil Visto de Cima! É um som muito alto que abafa até a voz do narrador, tornando ininteligível. Muito ruim mesmo!

Resposta

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

Protocolo nº 00112.000828/2023-03

Não tenho nada a reclamar. Gosto muito da programação da TV Brasil. Vocês poderiam continuar a passar séries bíblicas no horário da noite. Terminou A Terra Prometida. Existe Daniel, uma série muito boa.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.000878/2023-82

Pensem com carinho em voltar com o programa Trilha das Letras, na TV Brasil. Sou professor e utilizo muito esse mister. Agora que voltamos à vida, como cidadãos de verdade, é possível recuperarmos o gosto pelos livros.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que parte da programação da TV Brasil depende de licença contratada com os proprietários das obras. Existe, na EBC, um setor responsável em prospectar os conteúdos para as plataformas de TV, Rádio e Web, bem como realizar parcerias com entidades públicas e privadas, para o qual sua mensagem foi encaminhada para conhecimento e análise.

Protocolo nº 00112.001069/2023-98

Por que vocês não voltam com o catálogo de desenhos de 2006 como Roubert, o pequeno urso, As aventuras de Tim Tim, Jay Jay, o Jatinho e todos esses desenhos que passaram juntos?

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que parte da programação da TV Brasil depende de licença contratada com os proprietários das obras. Existe, na EBC, um setor responsável em prospectar os conteúdos para as plataformas de TV, Rádio e Web, bem como realizar parcerias com entidades públicas e privadas, para o qual sua mensagem foi encaminhada para conhecimento e análise.

Protocolo nº 00112.001179/2023-50

Sugiro à TV Brasil estrear novos programas Brasil Ecologia e Bem Brasil. A TV Brasil precisa ter o programa Brasil Ecologia. Toda semana um programa exibido inédito sobre ecologia, meio ambiente, ecossistema, os biomas do Brasil. Poderia ir ao ar todos os sábados e reprisar num outro dia da semana como o Programa Repórter Eco, da TV Cultura.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que parte da programação da TV Brasil depende de licença contratada com os proprietários das obras. Existe, na EBC, um setor responsável em prospectar os conteúdos para as plataformas de TV, Rádio e Web, bem como realizar parcerias com entidades públicas e privadas, para o qual sua mensagem foi encaminhada para conhecimento e análise.

Protocolo nº 00112.001275/2023-06

Gostaria de sugerir que o programa Estádios Históricos mostre o estádio independência, em Belo Horizonte. Pertence ao américa mineiro.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que a sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise providências que julgarem necessárias. Continue acompanhando a TV Brasil. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora: tvbrasil.ebc.com.br.

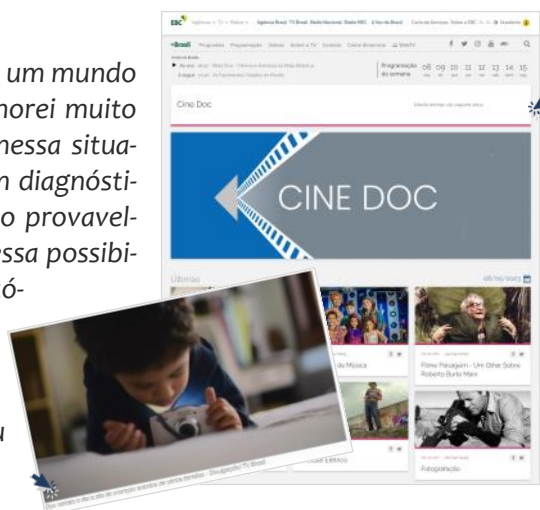
Elogio

A exibição de documentários, da programação infantil e do programa Brasil Visto de Cima destacam-se entre os 13 elogios enviados à **TV Brasil**. Neste período, as manifestações concentraram-se na Grade de programação e Conteúdo de entretenimento, que igualmente representam, 46,15% (seis mensagens) cada. Em ambos, destacam-se os subassuntos Qualidade do Conteúdo Serviço. Na sequência, Conteúdo infantil, reúne 7,69% das manifestações (uma mensagem).

Elogio	Quantidade	%
Grade de programação	6	46,15%
Conteúdo de entretenimento	6	46,15%
Conteúdo infantil	1	7,69%
Total	13	100%

Protocolo nº 00112.000995/2023-46

Assisti ao Cine Doc, do dia 19/03/2023, com o tema: Em um mundo interior, sobre famílias que tem crianças com TEA. Chorei muito com a matéria, me sensibilizei e entendi que estou nessa situação. Percebi que meu filho está em tratamento de um diagnóstico errado. Pelos relatos das famílias, vi que meu filho provavelmente tem TEA. E o médico que o atende descartou essa possibilidade. Mas o tratamento dele não está sendo satisfatório e me vi em várias situações das famílias relatadas na matéria, que foi excelente, clara e tirou muitas dúvidas. Estou sem apoio de profissionais. Me sinto preocupada se a forma que sigo o tratamento do meu filho estiver errada. Alguém pode me ajudar?



Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada à Diretoria de Conteúdo e Programação para conhecimento e apreciação. Acrescentamos que, a Ouvidoria da EBC atende reclamações, elogios, solicitações e sugestões sobre o jornalismo e a programação de nossas emissoras. Por essa razão, não podemos atender sua solicitação. Mas se você precisa de ajuda sobre o assunto em questão, sugerimos que entre em contato com o Ministério da Saúde por meio do link www.gov.br/saude/pt-br ou ligue 136.

Protocolo nº 00112.001047/2023-28

Não troco essa emissora por nenhuma outra. Vejo das 17h até as 22h. Tenho um filho que estuda na parte da manhã e adora ver Vigilante Rodoviário. Será que poderiam passar mais cedo? Parabéns pela nova direção.

Protocolo nº 00112.000839/2023-85

Parabéns a toda a equipe da TV Brasil pela excelente produção do programa Brasil Visto de Cima. Esse programa me fascina pela ótima produção e também por ser importante para a disseminação da nossa beleza e da nossa cultura. Ficaria muito honrado em poder ter uma participação no programa.

Protocolo nº 00112.000840/2023-18

Gosto muito de assistir ao Brasil Visto de Cima, principalmente quando a locução é do Caio Blat. Ele detalha muito bem os lugares em bom tom e tranquilidade (ótimo locutor). Quando é com Felipe Camargo é triste. Só vemos os lugares e escutamos música e pouca locução. Parabéns à TV Brasil pela ótima programação, em especial Brasil Visto de Cima.

Protocolo nº 00112.000951/2023-16

Parabéns à TV Brasil! Eu amo assistir a esses documentários maravilhosos.

Protocolo nº 00112.001197/2023-31

Estou maravilhado com este canal de TV. Quero agradecer, pois realmente é muito bom ter essa programação diferente.

Protocolo nº 00112.001291/2023-91

Adoro assistir à TV Brasil Animada.

Mapeamento das Contribuições

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	63	41,72%
Grade de programação	26	17,22%
Sinal/sintonização	22	14,57%
Conteúdo jornalístico	12	7,95%
Conteúdo infantil	8	5,30%
Marketing, negócios e serviços	7	4,64%
Conteúdo esportivo	7	4,64%
Programação especial	4	2,65%
Outros conteúdos	2	1,32%
Total	151	100%

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Oferta de conteúdo/serviço	42	27,81%
Qualidade do conteúdo/serviço	36	23,84%
Disponibilização de conteúdo	13	8,61%
Retransmissora	12	7,95%
Sinal aberto	7	4,64%
Horário	6	3,97%
Reprise	5	3,31%
Retransmissão	5	3,31%
Licenciamento	5	3,31%
Acervo	4	2,65%
Expansão de cobertura	3	1,99%
Recurso de acessibilidade	3	1,99%
Sinal de satélite	3	1,99%
Sinal por assinatura	2	1,32%
Portal	1	0,66%
Pauta	1	0,66%
Visitação/contato	1	0,66%
Participação em programa	1	0,66%
Parcerias	1	0,66%
Total	151	100%



▶ Rádios EBC

No segundo bimestre de 2023, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 96 contribuições, resultando em um aumento de 5,5% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram recebidas 91 demandas.

As solicitações estão em primeiro lugar entre as manifestações enviadas pelo público das **Rádios EBC** que se dirigiram à **Ouvidoria**, com um total de 44 mensagens. O percentual equivale a 45,8% de todas as demandas e a um aumento de 12,8% na comparação com o mesmo período de 2022.

Em segundo lugar, estão os elogios, exatamente com o mesmo número alcançado no ano passado, ou seja, 26 mensagens.

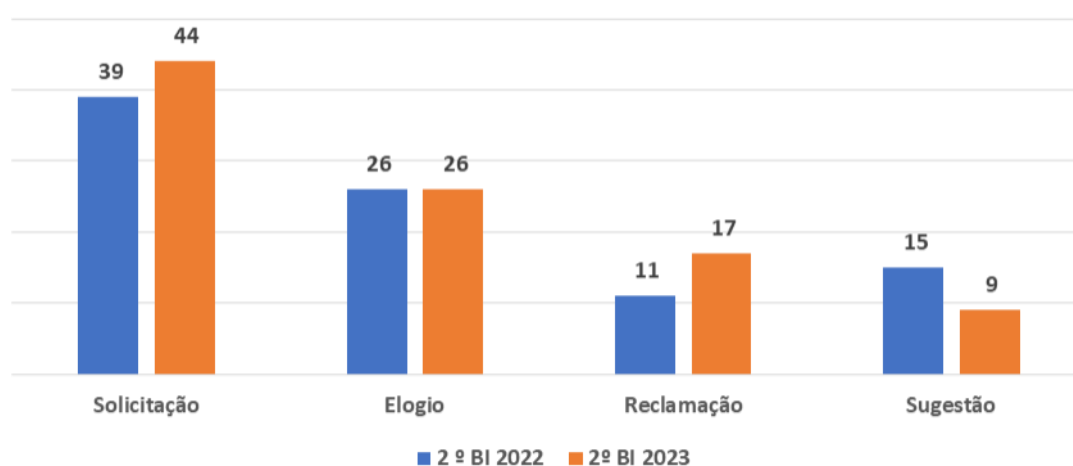
As reclamações aparecem na sequência, com 17 manifestações. Ponto negativo é que, em comparação com o mesmo período do ano anterior, quando foram registradas 11 manifestações, há um crescimento de 54,5%.

Em quarto lugar, com nove manifestações, as sugestões tiveram redução de 40% em relação aos meses de março e abril de 2022.

Veja os dados em tabela e gráfico abaixo:

Tipo de manifestação	2º bimestre 2022		2º bimestre 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	39	42,9%	44	45,8%	12,8%
Elogio	26	28,6%	26	27,1%	0,0%
Reclamação	11	12,1%	17	17,7%	54,5%
Sugestão	15	16,5%	9	9,4%	-40,0%
Total	91	100%	96	100%	5,5%

Manifestações Rádios EBC - 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

Segue abaixo tabela com o detalhamento do quantitativo e percentual de demandas por emissora.

Março-Abril 2023						
RÁDIOS EBC	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
Nacional AM do Rio de Janeiro	4	3	13	0	20	21%
Nacional AM de Brasília	3	2	10	3	18	19%
Nacional da Amazônia	2	1	10	1	14	15%
MEC FM	8	3	2	1	14	15%
Nacional FM Brasília	4	3	3	2	12	13%
Nacional FM São Paulo	1	2	4	1	8	8%
MEC AM Rio de Janeiro	4	1	1	1	7	7%
MEC FM Belo Horizonte	0	2	0	0	2	2%
Nacional FM Rio de Janeiro	0	0	1	0	1	1%
Nacional FM São Luís	0	0	0	0	0	0%
Nacional FM Recife	0	0	0	0	0	0%
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0%
MEC FM Brasília	0	0	0	0	0	0%
MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	0%
Total	26	17	44	9	96	100%

Ranking das emissoras

Com 20 mensagens, a **Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro** foi a que mais recebeu manifestações dos ouvintes. Prevaecem as solicitações, com 13 registros no total, que equivalem a 21% de todas as demandas. A maioria dos pedidos refere-se a Conteúdo de entretenimento, seguidos de Grade de programação. O público solicita a disponibilização, no site das **Rádios EBC**, de edições anteriores dos programas *Teatro de Mistério* e *Grande Teatro*, que mudou de horário. Os elogios (quatro mensagens) ressaltam a qualidade dos conteúdos e da programação com destaque para a importância das transmissões em AM e do reconhecimento aos programas *Alô Rio*, *Revista Rio*, *É Tudo Brasil*, *Musi Show* e *Sintonia Rio*.

Em segundo lugar no ranking está a **Rádio Nacional AM de Brasília**, com 18 mensagens, representando 19% do total de manifestações. Das 10 solicitações, 60% são sobre Conteúdos jornalísticos. Os ouvintes demandam informações sobre a retirada do programa *Revista Brasil* do YouTube, pedem a volta do *Repórter Nacional* na TV e demandam autorização para compartilhamento da programação. Os três elogios são direcionados aos programas *Eu de Cá*, *Você de Lá*, *Viva Maria* e *Teatro de Mistério*.

Empatados na terceira posição estão a **Rádio Nacional da Amazônia** e a **Rádio MEC FM**, cada uma com um total de 14 mensagens. Juntas, somam 30% das manifestações do período. A **Rádio MEC** é a emissora recordista em elogios no bimestre: oito das 26 mensagens positivas enviadas pelos ouvintes à **Ouvidoria da EBC**. Todos os elogios à **MEC FM** (30,7%) referem-se à Qualidade do conteúdo e serviços, com destaque para a emissora e para os programas *Áurea Música* e *Caderno de Música*.

As solicitações também foram a maioria das mensagens recebidas pela **Rádio Nacional da Amazônia** nos meses de março e abril. Os principais pedidos tratam da recepção de sinal e de envio de cartões QSL.

A **Rádio Nacional FM** ocupa a quarta posição do ranking, com 12 mensagens recebidas; sendo quatro elogios, três reclamações, três solicitações e duas sugestões. Na quinta posição, está a **Rádio Nacional FM São Paulo** com um total de oito mensagens, das quais quatro são solicitações. Em sexto lugar, figura a **Rádio MEC AM Rio de Janeiro** com sete mensagens, dentre as quais quatro são elogios à programação e aos programas. Os ouvintes também parabenizam a emissora pelos 100 anos completados em 20 de abril deste ano. As **Rádios MEC FM Belo Horizonte** e **Nacional FM Rio de Janeiro** ocupam as sétima e oitava posições com duas e uma mensagens, respectivamente.

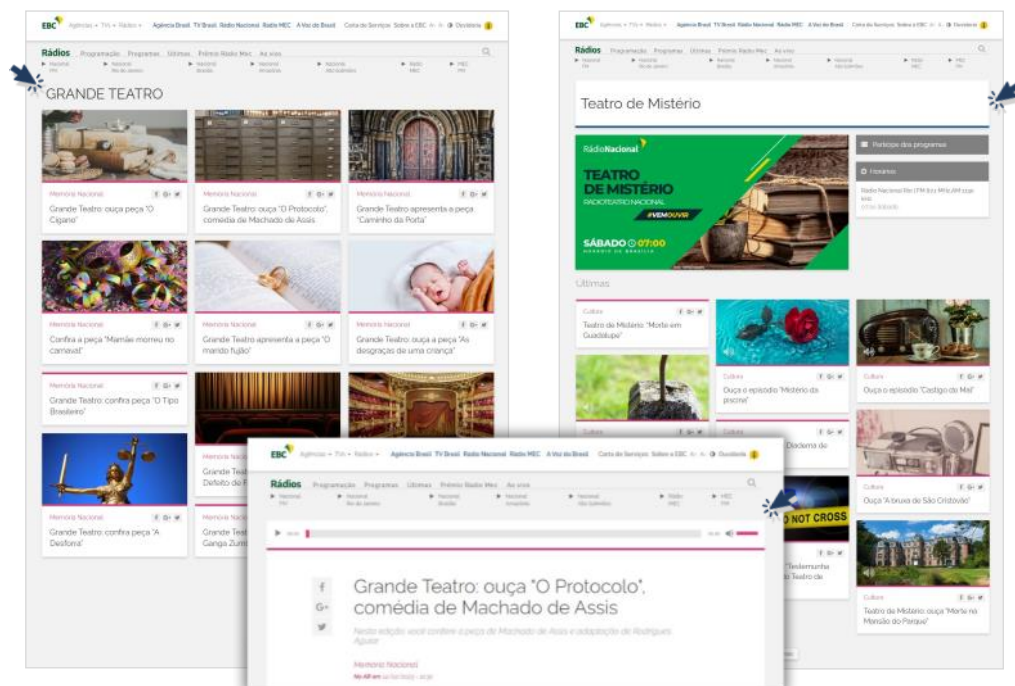
As **Rádios MEC AM Brasília, MEC FM Brasília, Nacional do Alto Solimões, Nacional FM Recife** e **Nacional FM São Luís** não receberam contribuições neste segundo bimestre de 2023

Solicitação

Nos meses de março e abril, a Ouvidoria recebeu 44 solicitações, que equivalem a 45,8% do total de manifestações. Houve aumento de 12,8% em comparação com o mesmo bimestre de 2022. A **Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro** recebeu a maioria das manifestações (21%). As solicitações sobre a radionovela *Grande Teatro* são destaque, seguidas dos pedidos de cartão QSL de diferentes países, como Itália e Alemanha. Os ouvintes da das **Rádios EBC** também pedem a volta do *Repórter Nacional*, a inclusão de conteúdos no site das Rádios e a autorização para compartilhamento da programação.

Protocolo nº 00112.001037/2023-92

Ouvinte de Campinas/SP agradeceu pelos últimos episódios do Grande Teatro e do Teatro de Mistérios que foram postados. No entanto, disse que ainda falta a postagem do episódio do Grande Teatro de 26/02/2023.



Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que as páginas dos programas *Teatro de Mistério* e *Grande Teatro* estão atualizadas com todos os episódios novos apresentados esse ano. A Gerência informa ainda que, até a estreia da próxima programação da Rádio Nacional, os programas apresentarão reprises de conteúdos que já estão disponíveis no nosso site. Nos dias 18 e 19 de fevereiro os programas não foram ao ar, pois foi apresentada programação especial de carnaval.

Protocolo nº 00112.001002/2023-53

Quando o Grande Teatro ia ao ar aos domingos, às 22 horas, pela Nacional do RJ, sempre ao fim das peças, tinha uma programação musical suplementar. Sempre a primeira música era gravada ao vivo por cantor ou cantora, e me parece ser de um CD gravado em homenagem à Rádio Nacional e a época de ouro, pois são músicas antigas gravadas ao vivo. Se pegarem a programação, após o Grande Teatro, será fácil identificar. Eu gravei algumas vezes essas músicas e gostaria de saber de que CD são, pois pertencem a um show. Onde consigo esse CD?

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que as músicas citadas fazem parte da gravação de um show nos anos 90 e não estão disponíveis comercialmente, apenas no acervo da Rádio Nacional.

Protocolo nº 00112.001001/2023-17

Gostaria de pedir que coloquem todas as peças do Grande Teatro no site, já que mudaram de horário e não divulgaram no domingo, às 22h. Peço que sempre coloquem no site tanto o Grande Teatro como o Teatro de Mistério, pois nem sempre conseguimos ouvir às 7 horas da manhã. É ótimo esse resgate da dramaturgia das rádios Nacional e MEC. São as melhores do mundo. Espero que atendam meu pedido pois perdi algumas peças do Grande Teatro quando passou para domingo às 7 da manhã.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que os últimos episódios inéditos do Grande Teatro e do Teatro de Mistério estão disponíveis no site Rádios EBC: radios.ebc.com.br/memoria-nacional/2023/03/grande-teatro-ouca-peca-o-cigano e radios.ebc.com.br/teatro-de-misterio/2023/03/ouca-o-episodio-misterio-da-piscina. A faixa Memória Nacional, no momento, está em um período de reprises. A próxima temporada vai estreiar junto com a programação da Rádio Nacional, em maio.

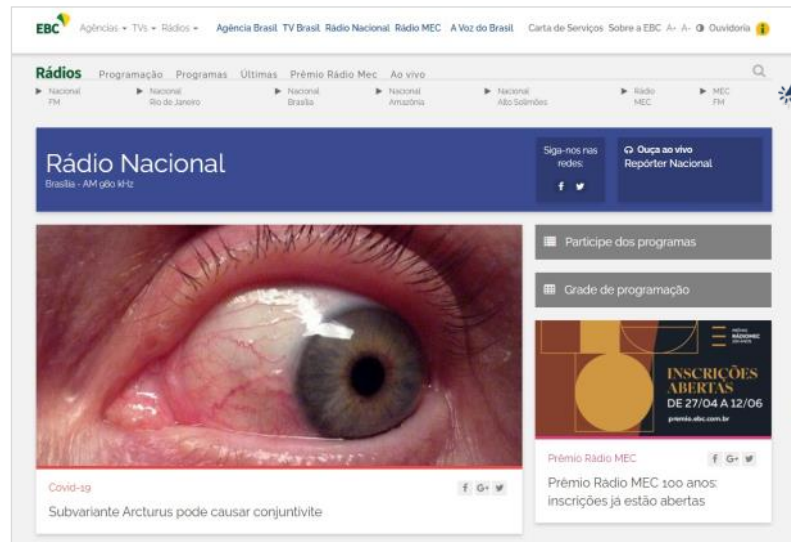


Protocolo nº 00112.001121/2023-14

Ouvinte quer saber quando começa a nova programação da Nacional do Rio de Janeiro e em quais dias e horários serão apresentados o Grande Teatro e o Teatro de Mistério na nova programação.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que a nova programação será anunciada em chamadas na rádio, no site radionacional.ebc.com.br e pelas redes sociais da emissora, em [@radionacionalbr](https://twitter.com/radionacionalbr).

**Protocolo nº 00112.000860/2023-81**

Tenho o prazer de informá-lo de minha possível recepção da Rádio Nacional da Amazônia, aqui na minha cidade natal, Taranto, que está localizado na parte sul da Itália. Embora eu compreenda que os programas da Rádio Nacional da Amazônia não são dirigidos a um público internacional, creio, no entanto, que os senhores certamente terão interesse em saber que suas transmissões podem ser ouvidas a milhares de quilômetros de distância. Seguem detalhes de recepção: 21.16-21.19 (Horário de Brasília), Frequência Escutada: 11780 kHz. (Solicitação de cartão QSL)

Protocolo nº 00112.001142/2023-21

Pedido de cartão QSL. Locutor apresentou várias peças musicais que pareciam pedidos musicais de ouvintes ou apenas um programa musical. Não tinha certeza. Houve vários anúncios durante a transmissão. Sua estação de rádio é regular com níveis extremamente fortes, na faixa de 49 metros aqui em Dusseldorf. cumprimentos da Alemanha.

Resposta

Como forma de agradecimento, a Coordenação de Produção da Rádio Nacional encaminha a versão digital do cartão QSL.

Protocolo nº 00112.001126/2023-39

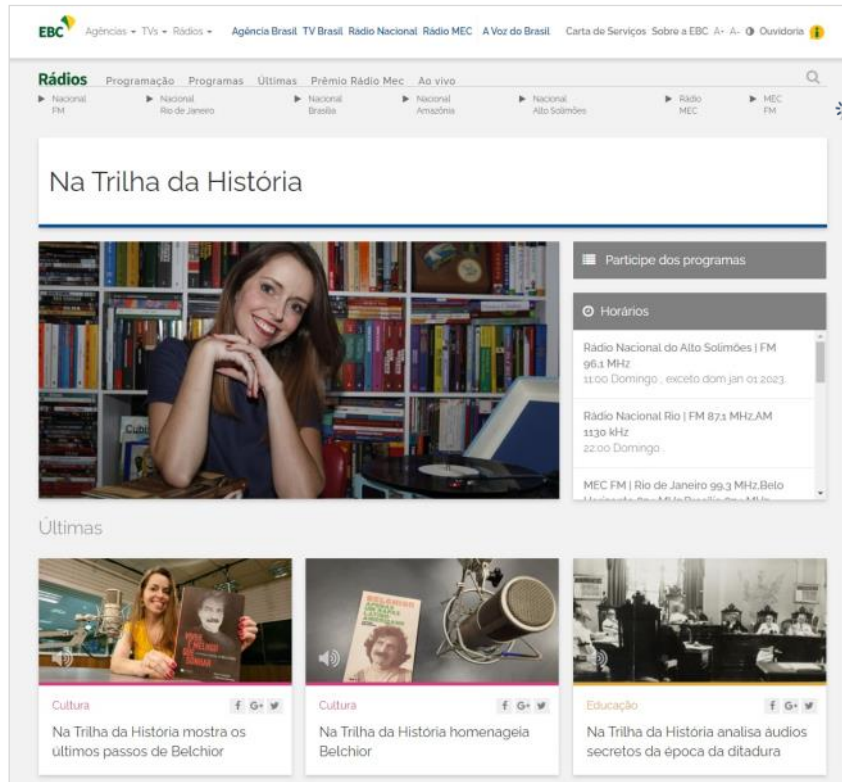
Maurício, gostaria de mandar um “alô” pra minha família que não perde um só programa seu nas vargens de São Domingos de Goiás. É para minha tia Cila Juarez Patrícia Otávio. Beijos a todos. Ofereço a próxima música pra eles.

Resposta

Enviamos o áudio do locutor Maurício Rabelo, do programa Eu de Cá, Você de Lá, no momento em que o referido é lido durante a programação.

Protocolo nº 00112.001141/2023-87

Escuto o programa Na Trilha da História pelo site, mas os programas de janeiro e fevereiro não estão lá. Só encontrei o do dia 28/03. Que dia passa o programa pela Nacional de São Paulo, 87.1?

**Resposta**

A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que o programa Na Trilha da História voltou a apresentar episódios inéditos na primeira semana de abril. Nos meses de janeiro e fevereiro o programa estava em reprise, os episódios reprisados já estão disponíveis no site radios.ebc.com.br. Na programação da Rádio Nacional de São Paulo o programa vai ao ar aos sábados às 8h e aos domingos às 22h.

Elogio

Os elogios estão no segundo lugar no quantitativo de mensagens enviadas pelos ouvintes à **Ouvitoria da EBC** neste bimestre, representando 27,1% do total registrado. Das 96 manifestações recebidas, 26 foram elogiosas. Não houve variação em relação ao mesmo período de 2022. A **Rádio MEC** foi a emissora mais elogiada entre todas, com oito mensagens sobre a programação e programas como *Áurea Música* e *Caderno de Música*. Empatadas no segundo lugar no ranking de elogios, estão as **Rádios Nacional AM do Rio de Janeiro, Nacional FM Brasília e MEC AM Rio de Janeiro**.

Protocolo nº 00112.000005/2023-70

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

Protocolo nº 00112.000221/2023-15

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

Protocolo nº 00112.001306/2023-11

Obrigado, Rádio MEC AM 800 kHz e EBC! Parabéns pelos 100 anos de música, educação e cultura!

Protocolo nº 00112.001300/2023-43

Agradeço aos profissionais da Rádio MEC FM pela eterna qualidade musical, pela defesa da música instrumental nacional e mundial e, principalmente, pelo centenário de sucesso, resistência e riqueza cultural brasileira. Muitíssimo obrigado.

Protocolo nº 00112.001418/2023-71

Gostaria de tecer um simples, mas necessário elogio ao programa e a sua apresentadora, que merecem todo o reconhecimento. O programa Na Trilha da História é de longe o melhor programa da rádio brasileira. Incentiva a cultura, leitura e a História em geral de uma só vez. Acompanho o programa desde 2020 e foi um achado que muito me ajudou durante a pandemia. Como sou professor de História queria deixar aqui a minha gratidão, pois aprendo muito com o programa e as apresentações sempre me surpreendem. Parabéns à Rádio e à apresentadora Isabela Azevedo.

Protocolo nº 00112.001369/2023-77

Gostaria de registrar elogio à programação da Rádio Nacional da Amazônia. A qualidade da programação é excelente. Destaco os programas Ponto de Encontro e Eu de Cá, Você de Lá. Edileia Martins e Maurício Rabelo. Ouço há 14 anos. Descobri a emissora nas ondas curtas, em 2009. Hoje, ouço pelo rádio, pela parabólica e pela internet. Agradeço também a estabilidade do áudio no streaming da internet. Essa transmissão é importante, pois permite que a gente ouça a emissora em qualquer lugar quem tem acesso à internet.

Protocolo nº 00112.001129/2023-72

Quero parabenizar a emissora pela manutenção do programa Eu de cá, você de lá, do qual sou ouvinte desde os tempos do Luís Alberto, e hoje muito bem conduzido pela equipe comandada pelo Maurício Rabelo e José Neri. Vida longa para todos!

Reclamação

No bimestre em análise, as reclamações foram responsáveis por 17,7% do total de demandas. Em comparação com o mesmo período de 2022, acendem sinal de alerta o aumento de 54,5% no número de queixas, de 11 para 17. As emissoras que mais receberam reclamações foram a **Nacional AM do Rio de Janeiro, MEC FM e Nacional FM Brasília**, com quatro e três queixas respectivamente. Os problemas de sinal continuam dominando as reclamações destinadas às emissoras.

Protocolo nº 00112.000983/2023-11

Liguei a Rádio Nacional em casa ontem na sintonia FM 87.1 e estava fora do ar. Ficou ruim para sintonizar. Por favor, verifiquem. Muito obrigado pela atenção de vocês da Rádio Nacional AM.

Resposta

A Gerência Executiva de Engenharia também agradece o contato e pede desculpas pelo transtorno. A Gerência informa que, provavelmente, a partir do mês de abril estará em funcionamento um novo posto de transmissão na localidade, o que contribuirá para a melhora do sinal. A mudança está na fase de conclusão.

Protocolo nº 00112.001072/2023-10

Desde as 11h30 do dia de hoje, até o presente momento, a Rádio MEC FM BH está fora do ar. É possível saber até quanto tempo tal situação irá permanecer?

Resposta

A Gerência Executiva de Engenharia informa que, após contato com a Rede Minas e com operadores locais, em 31 de março, foi verificado que a MEC operava dentro da normalidade em BH. A Gerência acrescenta que, para melhorar a sintonia da rádio em Belo Horizonte e aumentar a área de abrangência, é preciso que seja assinado acordo com a Empresa Mineira de Comunicação (EMC). Só depois disso, a EBC poderá coordenar e operar a estação de rádio. Mas, ainda não há data definida para tal acordo.

Protocolo nº 00112.000996/2023-91

Há 15 dias, não consigo sintonizar a Rádio MEC FM 99.3. Vila Rosali, São João de Meriti/RJ.

Resposta

A Gerência da emissora informa que, no momento, a rádio opera com potência plena nos transmissores da MEC FM, portanto pede que verifique as condições da antena do rádio, bem como a correta sintonia. Se mesmo assim o problema persistir, favor avisar pelo canal da Ouvidoria para que uma pesquisa local seja realizada. Lembra ainda que é possível ouvir todas as emissoras EBC na internet e pelo celular.

Houve ainda uma reclamação sobre a festa ocorrida no dia 20 de abril, no Rio de Janeiro, em comemoração aos 100 anos da **Rádio MEC**.

Protocolo nº 00112.001207/2023-39

Na matéria “Advogado tira dúvidas sobre tributação indevida de produtos importados”, disponível em radios.etc.com.br/tarde-nacional/2023/04/advogado-tira-duvidas-sobre-tributacao-indevida-de-produtos-importados, teriam que divulgar que a legislação não isenta compras (mesmo até US\$ 50) quando o remetente é uma pessoa jurídica (caso da Shein): normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=23977. Portaria MF Nº 156, de 24 de junho de 1999. Art. 1º [...] § 2º Os bens que integrem remessa postal internacional no valor de até US\$ 50 (cinquenta dólares dos Estados Unidos da América) ou o equivalente em outra moeda, serão desembaraçados com isenção do Imposto de Importação, desde que o remetente e o destinatário sejam pessoas físicas.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Web agradece a mensagem e informa que a parte da legislação sobre tributação de produtos importados, citada pelo ouvinte, não foi tratada na entrevista. Assim, após análise da equipe, a publicação foi considerada incompleta e, por isso, retirada do ar.

Protocolo nº 00112.001361/2023-19

A notícia [Número de matrículas de indígenas em universidades é o maior em 10 anos](#) tem palavras com equívocos de grafia. Seriam “universidades” e “ancestrais”. Sugiro revisar.



Resposta

A Gerência de Jornalismo Web também agradece a mensagem e informa que o texto em questão foi reeditado, de acordo com as observações do internauta, para melhor compreensão do assunto.

Protocolo nº 00112.001331/2023-02

Ontem, minha esposa e eu fomos à comemoração dos 100 anos de Rádio MEC. Imaginávamos uma comemoração alegre e cheia de emoção, onde poderíamos conhecer pessoalmente as duas vozes, as duas melhores vozes da Rádio no Brasil, Raquel Ricardo e Sidney Ferreira. Ouço a Rádio MEC desde criancinha, pois meu pai já ouvia desde sempre. No entanto, tivemos uma enorme decepção com um documentário de propaganda comunista endeusando o maior corrupto, ignorante, que roubou e vai roubar novamente o dinheiro do povo brasileiro. Vê-se que ele, no governo anterior, aparelhou todos os órgãos públicos. Ficamos tão revoltados que saímos e voltamos para casa tão logo o documentário terminou. Deplorável uma festa que era para ser sobre arte, cultura e beleza, ter se tornado palco de propaganda política. Não era o lugar para isso. Saímos tão decepcionados que foi difícil digerir tudo o que ocorreu.

Resposta

A Gerência Executiva das Rádios agradece sua presença e de sua esposa no evento de lançamento dos 100 anos da Rádio MEC no dia 20 de abril no Teatro Nelson Rodrigues. Foi uma noite de muita emoção e reencontro de colegas de trabalho e ouvintes. O documentário apresentado, “Rádio MEC, a escola do Rádio”, da cineasta Beth Formagini, mostra um retrato do que a emissora passou de lutas e glórias nestes 100 anos. A Gerência lamenta que o senhor tenha saído com outra impressão e que não tenha podido ficar até o final para acompanhar as falas sobre o futuro da emissora, além da apresentação musical que fechou a noite. A Gerência espera poder contar, além de sua audiência, com sua presença em outros eventos da Rádio MEC.

Sugestão

Em menor número, as sugestões reúnem apenas nove mensagens neste bimestre, respondendo por 9,4% das 96 manifestações enviadas pelos ouvintes das **Rádios EBC**. A **Nacional AM de Brasília** foi a emissora que mais recebeu sugestões, com três mensagens. Com dois registros, está a **Nacional FM Brasília** e, com apenas um, estão as **Rádios Nacional da Amazônia, MEC FM, Nacional FM São Paulo**. O público envia dicas sobre os horários dos programas, além de pedidos para a volta de atrações.

Protocolo nº 00112.001008/2023-21

Venho sugerir para a Rádio Nacional AM 980 que o programa *Eu de Cá, Você de Lá* seja estendido até meia-noite. Acho interessante esse alongamento na programação pois após o encerramento do programa fica tocando música sem nenhuma interação. Além disso, acho um desperdício esse programa *Tanto Mar* no domingo à noite. Seriam interessantes músicas brasileira boas, um programa legal, músicas de língua portuguesa são chatas. Poderia haver uma reformulação nesses dois programas: um estender o horário e o outro substituir por outro programa.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que suas sugestões serão levadas em consideração no planejamento da programação para 2023.

Protocolo nº 00112.001283/2023-44

A Rádio MEC FM é uma das poucas emissoras que apresentam as peças clássicas completas. Em geral, as emissoras, a não ser em programas especiais, apresentam apenas um movimento da sonata, da sinfonia ou da suíte. Acho esse fato muito importante e educativo. Mas entendo que essa transmis-

são poderia ser aperfeiçoada se for acompanhada de uma playlist, informando a hora que apresentou as últimas músicas, a atual e a próxima.

Resposta

A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que a playlist está disponível em tempo real nos displays dos rádios no sistema RDS. Em breve estará também no nosso novo site e app. A lista mensal da programação musical da Rádio MEC FM pode ser encontrada em www.ebc.com.br/acessoinformacao/planilha-de-execucao-musical/radio-mec-fm-rio-de-janeiro.

The screenshot shows the EBC website interface. At the top, there is a navigation bar with the EBC logo and links for 'Agência Brasil', 'TV Brasil', 'Rádio Nacional', 'MEC FM', and 'A Voz do Brasil'. On the right, there are links for 'Carta de Serviços', 'Ouvidoria', and 'Transparência e prestação de contas'. Below this is a secondary navigation bar with 'Institucional' and other menu items. The main content area is titled 'Rádio MEC FM Rio de Janeiro' and includes a list of years from 2014 to 2023. A modal window is overlaid on the page, displaying the 'Planilha de Execução Musical - MEC FM RIO - 2023' page, which lists monthly playlists for January, February, March, and April 2023.

Protocolo nº 00112.001165/2023-36

Gostaria de sugerir que programas como o do radialista Adelzon Alves e Histórias do Frazão voltassem à programação da Rádio Nacional de Brasília/DF. Esses programas fizeram parte da história de muitos ouvintes de Brasília, portanto, em respeito aos apreciadores da boa música e aos que são apaixonados pelo rádio, revejam a decisão que retirou do ar os programas acima.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios também agradece o contato e informa que a nova programação está sendo avaliada pela Diretoria Executiva da EBC e deve entrar no ar em breve. A gerência informa ainda que suas sugestões serão consideradas no momento do planejamento de novas mudanças na programação.

Mapeamento das Contribuições

Durante os meses de março e abril, os temas mais recorrentes nas manifestações dos ouvintes são Conteúdo de entretenimento, Grade de Programação e Marketing, negócios e serviços. Os três temas juntos representam 77,01% das mensagens recebidas pela Ouvidoria. Qualidade do conteúdo é o subassunto mais comum nas demandas direcionadas às rádios, presente em 34,38% das participações do público.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	28	29,17%
Grade de programação	26	27,08%
Marketing, negócios e serviços	20	20,83%
Sinal/sintonização	11	11,46%
Conteúdo jornalístico	9	9,38%
Outros conteúdos	1	1,04%
Programação especial	1	1,04%
Total	96	100%

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	33	34,38%
Central do Ouvinte	13	13,54%
Oferta de conteúdo/serviço	13	13,54%
Disponibilização de conteúdo	13	13,54%
Sinal aberto	9	9,38%
Horário	5	5,21%
Portal	3	3,13%
Pauta	3	3,13%
Reprise	2	2,08%
Visitação/contato	1	1,04%
Participação em programa	1	1,04%
Total	96	100%



▶ Agência Brasil

Nos meses de março e abril de 2023, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 55 contribuições, resultando em uma diminuição de 11,3% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram atendidas 62 manifestações.

Mesmo com variação negativa de 13%, as solicitações permanecem entre as mais numerosas. Eram 23 e agora são 20.

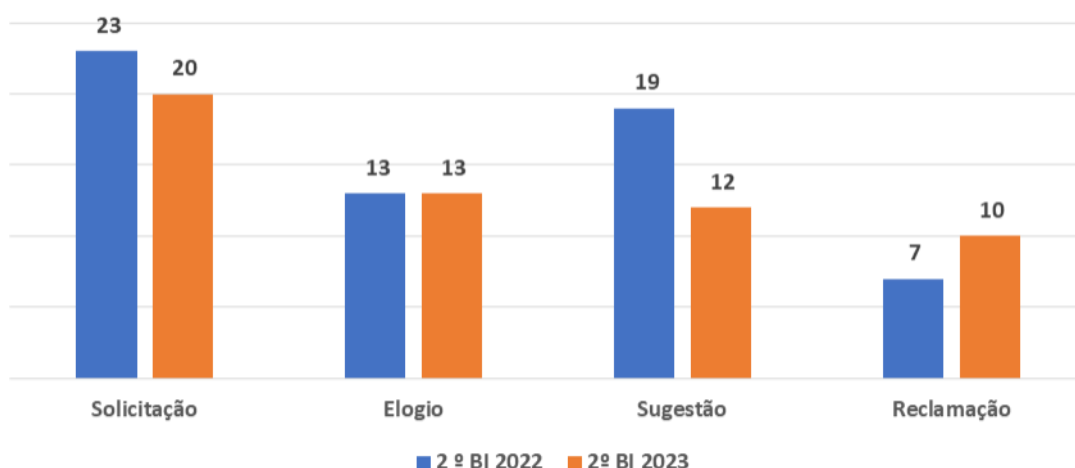
Estáveis, os elogios aparecem na sequência, com o mesmo quantitativo do ano anterior: 13 registros.

Com 12 demandas, as sugestões apresentaram diminuição de exatos 36,8%. Maior queda entre os tipos de manifestação de um ano para o outro.

Chama a atenção a variação negativa de 43% na quantidade de reclamações. As queixas enviadas pelos leitores da **Agência Brasil** aumentaram de sete para 10.

Tipo de manifestação	2º bimestre 2022		2º bimestre 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	23	37,1%	20	36,4%	-13,0%
Elogio	13	21,0%	13	23,6%	0,0%
Sugestão	19	30,6%	12	21,8%	-36,8%
Reclamação	7	11,3%	10	18,2%	42,9%
Total	62	100%	55	100%	-11,3%

Manifestações Agência Brasil - 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

Solicitação

As solicitações são as mensagens mais frequentes no período analisado, totalizando 20 processos. Destaque para os oito pedidos de uso de conteúdo fotográfico, que respondem por 40% dessas demandas.

Protocolo nº 00112.000972/2023-31

Entro em contato para saber se as fotos do site Agência Brasil estão disponíveis para a utilização gratuita e se existe alguma orientação para colocar os créditos da imagem.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que os conteúdos (imagens e textos) produzidos pela Agência Brasil, tanto no site como nas redes sociais, podem ser utilizados com o devido crédito, preferencialmente com o nome do repórter, editor ou repórter fotográfico. Não há um modelo padrão de referência, mas é importante que a autoria seja de fácil identificação. A Gerência destaca que o conteúdo pode ser usado, mas ressalva que o trabalho não pode ter finalidade lucrativa. No caso de fins comerciais, é necessário entrar em contato com a Coordenação de Projetos Comerciais Customizados por meio do e-mail licenciamento@ebc.com.br. Acrescenta ainda que está fora dessa regra o material (fotos e textos) decorrente de acordos com agências parceiras internacionais, cuja reprodução depende de autorização do veículo de origem. O acordo firmado entre a Agência Brasil e a Reuters, por exemplo, prevê apenas o uso de notícias e imagens, e não sua distribuição. Assim, para fazer uso de tais imagens e notícias, o assunto deve ser negociado diretamente com a Agência Reuters, autora e detentora da distribuição do material.

Protocolo nº 00112.000973/2023-86

Leitora da Agência Brasil solicita que a busca na galeria de fotos e imagens seja mais eficiente. Informou que na pesquisa, geralmente, não aparecem os resultados relacionados com a palavra-chave, e que não possui um “botão” que dê acesso ao acervo de fotos mais antigas.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a manifestação e informa que, por meio do endereço <https://busca.ebc.com.br>, é possível acessar o banco de imagens da Agência Brasil com a indicação de palavras-chave, mantendo a visualização por página. O leitor pode ainda definir uma data específica, além de incluir até 100 componentes de visualização por página. Segue imagem anexa para auxiliar na busca. Para finalidade jornalística, as imagens produzidas por profissionais da EBC podem ser reproduzidas, desde que citadas a fonte, preferencialmente com o nome do repórter, editor ou repórter fotográfico. Não há um modelo padrão de referência, mas é importante que a autoria seja de fácil identificação. Por fim, a Gerência solicita ao internauta que retorne o contato em caso de dificuldade e acrescenta que diversas melhorias funcionais no sistema de busca de imagens na página da Agência Brasil estão sendo definidas em conjunto com a Gerência de Tecnologia da Informação.



Com o mesmo percentual de 40% no quantitativo das solicitações, estão as mensagens que sugerem complementação do assunto veiculado.

Protocolo nº 00112.001155/2023-09

Sou jornalista do site *Estratégia Concursos*. Foi noticiado ontem pela Agência Brasil que o primeiro bloco de concursos públicos federais já autorizados será publicado até o dia 10 de abril. Gostaria de confirmar se haverá apenas os concursos para Diplomata e Terceiro Secretário ou mais algum. Na matéria é mencionada uma seleção emergencial para a ANM. Esse certame também entra nesse primeiro bloco?

Resposta

Informamos que mais detalhes sobre o tema concursos públicos federais podem ser obtidos junto ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, por meio do link www.gov.br/gestao/pt-br/search?SearchableText=concurso. Há ainda uma publicação da pasta sobre carreira diplomática, disponível em www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/noticias/2023/marco/concurso-publico-para-carreira-de-diplomata-e-autorizado. Por fim, todas as autorizações de concursos, no âmbito do Executivo Federal, expedidas pelo governo, estão relacionadas no portal GOV. BR, para consulta pública: www.gov.br/economia/pt-br/acesso-a-informacao/servidores/concursos/autorizacoes-e-provimentos.

Protocolo nº 00112.001154/2023-56

Trabalho na Secretaria de Políticas para as Mulheres do Estado da Bahia e solicito informações sobre o lançamento da revista em quadrinhos *Turma da Tina*, que orienta sobre o enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher, conforme noticiado pela Agência Brasil. Gostaria de saber como se dá o acesso a esse material, de forma digital, e sobre a possibilidade de contarmos com a edição impressa, para distribuição em atividades correlatas ao tema, em nosso estado.

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e informa que o link da referida revista é o www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/saju/revista_2_saju_enfrentamento_a_violencia_domestica_digital.pdf. Mais informações estão ainda disponíveis na página do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, por meio do endereço <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ligue180>.”

The screenshot shows the gov.br website interface. At the top, there is a navigation bar with the gov.br logo, links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Acessibilidade', and a 'Entrar com o gov.br' button. Below this is a search bar with the text 'O que você procura?'. The main content area features a large image of a woman wearing a headset, with the text 'Ligue 180' and 'Conheça o canal do MMFDH que recebe, analisa e encaminha denúncias de violações contra a mulher'. At the bottom, there are two buttons: 'Clique aqui para acessar os relatórios do Ligue 180' and 'Acesse o Formulário Nacional de Risco e Proteção à Vida (FRIDA)'. A small graphic of the 'Tina' comic book cover is overlaid on the bottom right of the screenshot.

Há ainda solicitações para negociar anúncios publicitários no site. Essas quatro demandas são responsáveis por 20% do total. A esses pedidos é informado que, por lei, a **EBC** não pode veicular propagandas comerciais que incentivem o consumo, como pode ser observado no exemplo a seguir.

Protocolo nº 00112.001237/2023-45

Sou Media Buyer na G13 Advertising - uma agência de publicidade online. Temos interesse em realizar uma parceria e pagar pelo espaço de publicidade no vosso site - agenciabrasil.ebc.com.br. Estamos muito interessados em anunciar no seu site e estamos dispostos a pagar adiantado pelo espaço publicitário. Além disso, não exigimos exclusividade e podemos negociar a compra de todo o tráfego do site, o que pode representar uma excelente oportunidade de negócio para ambos.

Resposta

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

Elogio

Os elogios aparecem na sequência, respondendo por 23,6% das manifestações. Entre as 13 mensagens positivas, destacam-se aquelas sobre a cobertura da **Agência Brasil** a respeito das viagens internacionais do presidente Luiz Inácio Lula da Silva à China, Portugal e Espanha.

Protocolo nº 00112.001349/2023-04

Informações positivas sobre a viagem do presidente Lula e comitiva a Portugal e Espanha.

Protocolo nº 00112.001259/2023-13

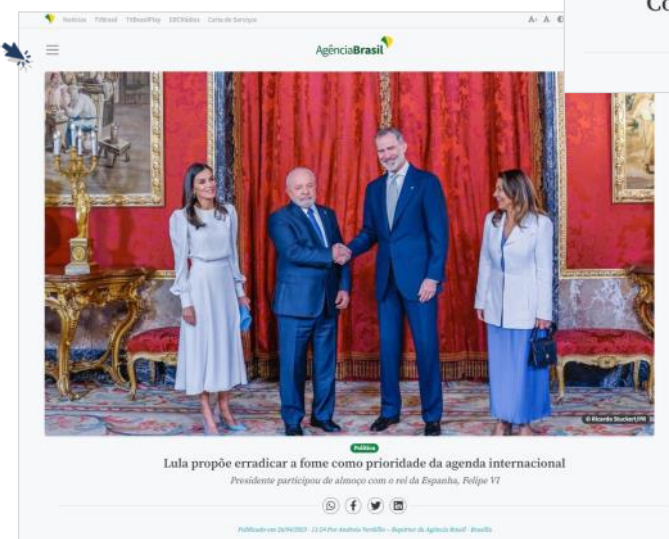
Viagem à China de Lula, com informações importantes, expostas de maneira clara.

Protocolo nº 00112.001266/2023-15

“Ótimas notícias sobre a Eurásia.”



Presidente Luiz Inácio Lula da Silva recebido pelo presidente português, Marcelo Rebelo, com honras militares, na Praça do Império, em Lisboa.



Em viagem oficial à Espanha, presidente Lula participa de almoço oferecido pelo rei Felipe VI, no Palácio Real, em Madri.

De forma geral, o público também elogia a clareza e a objetividade das notícias veiculadas no site da **Agência Brasil**.

Protocolo nº 00112.001105/2023-13

Importante levar a informação de forma simples e clara, importante fazer com que a informação chegue a todo cidadão, importante reconstruir a confiança, mostrando de forma clara o que foi dito e o que foi feito de fato.

Protocolo nº 00112.001116/2023-01

Gostaria de parabenizar pela matéria publicada na Agência Brasil, acredito ser essencial para o desenvolvimento da democracia nacional o conhecimento completo do que se passou nos tribunais do regime para que não repitamos de nenhuma forma tal experiência.



Sugestão

Na sequência, aparecem as sugestões com 12 registros. São, na maioria, dicas de assuntos para a produção de matéria jornalística. As nove sugestões de pauta recepcionadas no período representam 75% das manifestações. Esses processos são remetidos à **Agência Brasil**, e o usuário é orientado a usar o canal próprio da Empresa para o recebimento de materiais que possam originar notícia.

Protocolo nº 00112.001082/2023-47

Estou me comunicando com parlamentares e associações em todo o nosso estado do Rio de Janeiro para dar visibilidade à causa parkinsoniana. Buscamos, além da apreciação e implementação da Lei da Tulipa Vermelha, o abril Tulipa Vermelha. Precisamos muito de atenção do Poder Público. Temos material digital e impresso.

Protocolo nº 00112.001096/2023-61

Gostaria de ver publicação sobre a história do Casarão Julia Ferraz, em Atibaia e também sua influência na parte cultural da cidade. Está restaurado, e a Associação Aspás, através de seus membros, tem desenvolvido trabalhos artísticos dentro do espaço histórico com muito amor e dedicação.

Protocolo nº 00112.001108/2023-57

Seria interessante a EBC fazer uma reportagem da Ilha de Anhatomirim, Santa Catarina, que abriga a Fortaleza de Santa Cruz. Também teve um clube de futebol de nome Anhatomirim, do qual pesquiso sobre o distintivo do clube que não foi ainda encontrado. Sou colaborador de vários sites esportivos, enviando escudos de clubes e outras informações.

Resposta

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

Há ainda mensagens para complementação de notícias já publicadas, principalmente para a inclusão de *links* que remetam a documentos oficiais a respeito do assunto abordado.

Protocolo nº 00112.001038/2023-37

Há matéria sobre o pacote fiscal do Haddad. Deveriam incluir os links para os documentos oficiais.



Notícias TVBrasil TVBrasilPlay EBCRádios Carta de Serviços

AgênciaBrasil

Português

Haddad anuncia pacote de R\$ 242,7 bi para melhorar contas públicas

Medidas envolvem reversão de desonerações e mudanças no Carf

Publicado em 12/01/2023 - 16:42 Por Wulton Máximo - Repórter da Agência Brasil - Brasília
Atualizado em 12/01/2023 - 17:27

0:00 / 5:33

O ministro da Fazenda, Fernando Haddad, anunciou há pouco uma série de medidas fiscais para fazer o governo registrar superávit primário em 2023. As medidas envolvem reversão de desonerações, **mudanças no Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (Carf)** e uma nova renegociação especial de dívidas chamada Programa Litígio Zero.

De acordo com o Ministério da Economia, as mudanças poderão fazer o Governo Central (Tesouro Nacional, Previdência Social e Banco Central) registrar, no cenário mais otimista, superávit primário de R\$ 11,13 bilhões em 2023, contra previsão de déficit de R\$ 231,55 bilhões estabelecido no Orçamento Geral da União deste ano.

De acordo com o ministro, a previsão, no cenário mais realista, é que o déficit primário feche o ano em pouco menos de 1% do Produto Interno Bruto (PIB), entre R\$ 90 bilhões e R\$ 100 bilhões. O pacote inclui medidas e reestimativas de receitas que elevarão a arrecadação em até R\$ 196,68 bilhões e reduzirão as despesas em até R\$ 50 bilhões.

ALTO SOLIMÕES
96,1 FM

Relacionadas

Justiça
STF define alcance da exclusão

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil esclarece que o anúncio feito pelo ministro da Fazenda ocorreu um dia antes da publicação das medidas no Diário Oficial da União, por isso a ausência dos links dos documentos em tempo real. Após as observações do leitor, a matéria foi atualizada e os endereços foram inseridos. Mais informações sobre o tema podem ser encontradas no link www.gov.br/fazenda/pt-br/assuntos/noticias/2023/janeiro/fernando-haddad-apresenta-conjunto-de-medidas-para-recuperacao-fiscal.

Reclamação

Menos numerosas, as reclamações respondem por 18,2% do total de demandas direcionadas à **Agência Brasil**. São queixas sobre a forma como determinados assuntos foram abordados pelo veículo. No bimestre em análise, uma matéria sobre ataques em escolas resultou em três das 10 reclamações recebidas no período. Em resposta, a **Agência Brasil** destacou que prima pelo pluralismo em seus textos.



Protocolo nº 00112.001215/2023-85

É no mínimo estranho uma agência deixar matérias como essa serem publicadas. Alfinetando um lado seja direita ou esquerda. Filtrem melhor essas matérias para que a população seja informada de maneira correta, sem lado partidário. Por matérias melhores e por um Brasil de todos.

Protocolo nº 00112.001238/2023-90

A referida agência faz uso do acesso que tem dado pelo atual governo, de esquerda, para utilizar os meios de comunicação a que tem acesso para denegrir a imagem dos eleitores de direita, dizendo que os ataques nas escolas são “culpa” do extremismo de direita. Os meios de comunicação nacional não podem e não devem ser utilizados para denegrir um lado da política, seja ele qual for. Peço para que se retratem quanto a isso.

Protocolo nº 53125.000592/2023-14

Notícias falsas e discriminatórias nesta matéria. O posicionamento político de direita nada tem a ver com essas barbaridades e atrocidades cometidas em escolas contra estudantes, professores e demais colaboradores. É um absurdo e uma grande falta de responsabilidade associar um posicionamento político a estes atos criminosos e hediondos sem que haja o mínimo de relação entre eles. Outro absurdo e mentira é associar posicionamento de direita a grupos nazistas ou fascistas.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece ao leitor e esclarece que busca o pluralismo em seus textos. Na matéria em questão, foram ouvidos dois especialistas em educação e em violência nas escolas que expuseram seus estudos (com dados quantificáveis) sobre o aumento do número de grupos extremistas e a cooptação de jovens por esses grupos.

Os leitores também reclamam da quantidade de erros nas matérias veiculadas.

Protocolo nº 00112.001152/2023-67

Na postagem [Justiça concede liberdade a garimpeiros presos em Terra Yanomami](#) está escrito próxima ao rio Araricoera. O correto é Uraricoera.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a mensagem e informa que o erro foi corrigido de acordo com a observação do leitor.



Protocolo nº 00112.000925/2023-98

É uma pena que em uma postagem tão curta existam tantos equívocos - [Três antenas de internet via satélite são instaladas em área Yanomami](#). Vejam no texto: “Os equipamentos, que funcionam com energia solar, estão nos polos-base de Surucucu, Auaris e da Missão Catrimani, e se somam às outras 17 antenas portáteis que já foram enviadas para apoiar o atendimento médico à população e fortalecer as ações de enfrentamento à situação de emergência em saúde pública, segundo informou o Ministério das Counicações”. O correto seria Satelital, enviadas e Comunicações.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelos erros e informa que a correção foi feita de acordo com as observações do leitor. Além disso, a equipe de edição foi alertada para que equívocos como esses não voltem a ocorrer.



Mapeamento das Contribuições

Qualidade do conteúdo/serviço é o tema predominante entre as manifestações recebidas no período, respondendo por mais da metade dos processos. Pauta aparece na sequência, responsável por exatos 16,36% das manifestações. Com quase 13% das mensagens, Licenciamento é o terceiro assunto mais citado pelos leitores da **Agência Brasil**.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	28	50,91%
Pauta	9	16,36%
Licenciamento	7	12,73%
Tema do conteúdo	3	5,45%
Oferta de conteúdo/serviço	3	5,45%
Disponibilização de conteúdo	1	1,82%
Edição	1	1,82%
Parcerias	1	1,82%
Direitos autorais	1	1,82%
Acervo	1	1,82%
Total	55	100%

Com 38,5% das mensagens, a editoria de Geral recebeu a maior parte das demandas destinadas à **Agência Brasil** no bimestre. Foram 10 no total. Essa seção reúne notícias sobre cultura, operações da Polícia Federal, astronomia, saneamento básico. Na sequência, com seis manifestações, Economia é responsável por 23% dos processos. Direitos Humanos, Política, Internacional e Justiça detêm duas mensagens cada, respondendo por 7,7% do todo.

Ranking por editoria	Quantidade	%
Geral	10	38,46%
Economia	6	23,08%
Direitos Humanos	2	7,69%
Política	2	7,69%
Internacional	2	7,69%
Justiça	2	7,69%
Saúde	1	3,85%
Esportes	1	3,85%
Total	26	100%



▶ TV Brasil Play

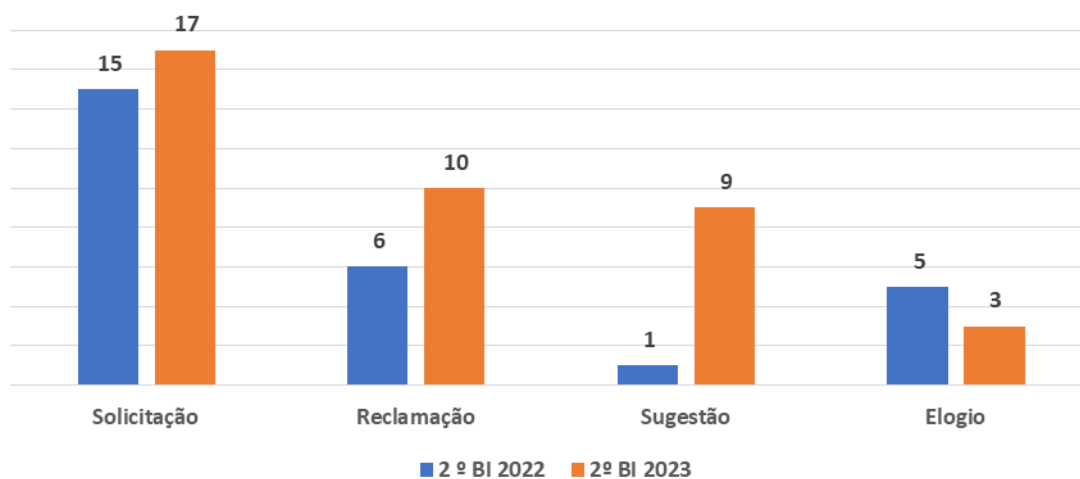
Em março e abril de 2023, o **TV Brasil Play**, aplicativo que permite os telespectadores acessarem parte da programação da **TV Brasil** em formato sob demanda, recebeu 39 mensagens dos usuários: aumento de 44,4% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram recebidas 27 manifestações.

Mais numerosas, as solicitações tiveram incremento de 13,3%, passando de 15 para 17. Na sequência, as reclamações cresceram 66,7%, de seis para dez. Também em alta, as sugestões do público para tornar o app mais atraente aumentaram 800%, saltando de uma, em 2022, para nove, em 2023.

Ponto negativo é a queda de 40% no número de elogios, de cinco para três.

Tipo de manifestação	2º bimestre 2022		2º bimestre 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	15	55,6%	17	43,6%	13,3%
Reclamação	6	22,2%	10	25,6%	66,7%
Sugestão	1	3,7%	9	23,1%	800,0%
Elogio	5	18,5%	3	7,7%	-40,0%
Total	27	100%	39	100%	44,4%

Manifestações TV Brasil Play - 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

Solicitação

Neste bimestre, as solicitações representam 43,6% do total de demandas recebidas pela **Ouidoria** para o **TV Brasil Play**. Das 17 mensagens referentes ao aplicativo, 10 referiram-se aos conteúdos de entretenimento. Os usuários relatavam, muitas vezes, dificuldade em localizar determinados vídeos, como a novela *A Terra Prometida* e o *Brasil Visto de Cima*. Pediam também ajustes no áudio, que sumia antes do final dos programas.

Protocolo nº 00112.001062/2023-76

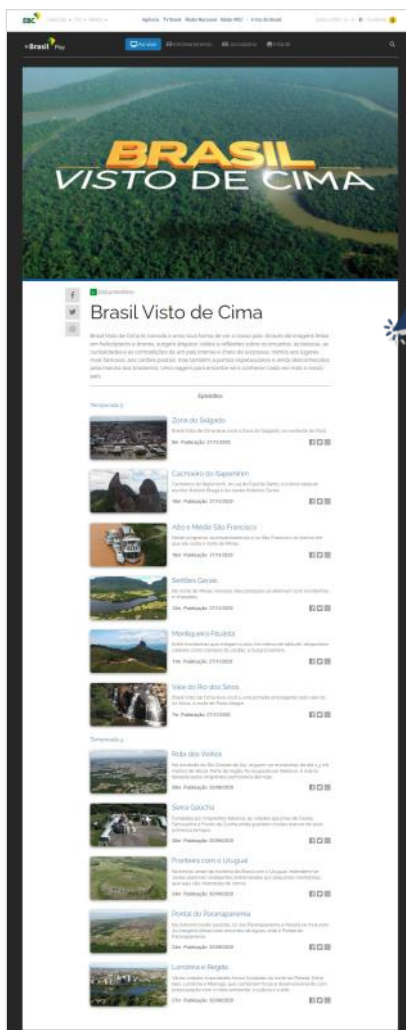
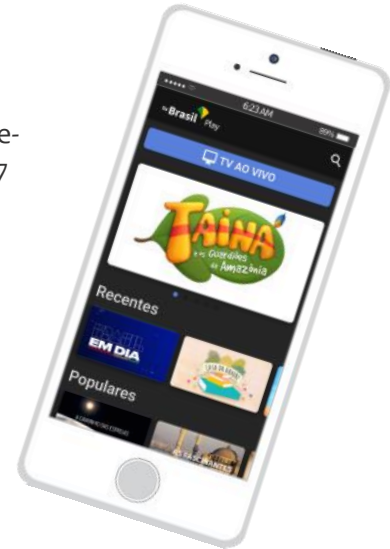
Quero assistir aos 10 últimos capítulos de *A Terra Prometida*.

Protocolo nº 00112.001025/2023-68

Não estou encontrando os últimos episódios de *A Terra Prometida*. Como faço para acessá-los?

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que a exibição da novela *A Terra Prometida*, na TV Brasil, terminou em 18/02/2023. Portanto, não está mais disponível no aplicativo TV Brasil Play, em razão de já ter expirado os 30 dias desde a apresentação do último capítulo a que o contrato de licenciamento permite sua disponibilização na plataforma.



Protocolo nº 00112.001036/2023-48

Sou telespectador ativo da TV Brasil EBC e parablenzo toda a programação. Só gostaria de informar que baixei o TV Brasil Play, no entanto não consigo abrir nenhum dos vídeos de meu programa favorito, o *Brasil Visto de Cima*. Achei que era a memória de meu celular, mas os demais vídeos da programação abrem normalmente. Instalei o app no celular de minha esposa e ocorreu o mesmo problema: os vídeos não abrem. Podem verificar o que está ocorrendo?

Protocolo nº 00112.001046/2023-83

Baixei o aplicativo da EBC, mas os vídeos do *Brasil Visto de Cima* não estão abrindo. Favor informar se estes vídeos têm alguma taxa para liberação.

Resposta

A Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que o programa *Brasil Visto de Cima* ficou indisponível por um breve período, mas já voltou à grade de programação da TV Brasil. Os horários de exibição podem ser consultados em tvbrasil.ebc.com.br/programacao. A Coordenação ainda avisa que os episódios também estão disponíveis pelo aplicativo TV Brasil Play ou pelo link play.ebc.com.br/programas/168/brasil-visto-de-cima, durante os sete dias seguintes após a exibição no canal da TV Brasil.

Protocolo nº 00112.001139/2023-16

Gostaria de perguntar se vocês sabem que o filme do Mazzaropi, o Zé Periquito, quando chega quase no final, fica sem áudio e se apaga. Queria muito ver o final desse filme, mas não tem como. Teriam como resolver e me avisar quando estiver ok, por favor? Ah, e parabéns pelo aplicativo, é muito bom mesmo! Quase não tenho tempo, mas gosto de rever os programas quando chego em casa do trabalho. Ufa! Parabéns para Deus, que inventou vocês.



Zé do Periquito no Cine Mazzaropi, TV Brasil - Divulgação

Resposta

A Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que o problema com o final do filme “Zé do Periquito” já foi sanado. Você pode acessá-lo novamente em play.ebc.com.br/programas/220/ze-do-periquito até o dia 10/04, às 15h.

Reclamação

As 10 reclamações que chegaram à **Ouvidoria** no segundo bimestre do ano representam 25,6% do total e trataram da indisponibilidade de determinados conteúdos – como as novelas bíblicas –, do travamento de vídeos e de problemas de funcionalidade no aplicativo.

Protocolo nº 00112.001149/2023-43

Durante um bom tempo, minha família e eu desfrutamos deste aplicativo assistindo às séries que preservam nossos valores morais. Eram as criadas pela TV Record, como Os Dez Mandamentos e A Terra Prometida. Hoje, esses produtos já não fazem parte do aplicativo. Sei que apenas meu posicionamento não fará a mínima diferença quanto à grade de transmissão, mesmo assim deixo minha manifestação de grande pesar.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.000977/2023-64

Os vídeos infantis não estão rodando e, quando rodam, travam demais.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais sugere que reinstale o aplicativo e tente acessá-lo novamente. Caso o problema persista, pedimos retorno com informações sobre marca/modelo do aparelho usado e a operadora de internet (Claro/Oi/Tim/Vivo).

Protocolo nº 00112.001099/2023-02

O documentário *Tempo de Resistência*, pelo que vi, no TV Brasil Play (iOS), não está aceitando o play para assistir ao programa.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que o conteúdo está disponível e liberado para visualização no link play.ebc.com.br/programas/465/episodios/7529/tempo-de-resistencia.

**Sugestão**

No bimestre analisado, o **TV Brasil Play** recebeu nove sugestões. Elas equivalem a 23,1% do conjunto de mensagens, com salto de 800% em relação ao mesmo bimestre de 2022. Os telespectadores querem principalmente ver disponibilizados mais filmes e séries, além de sugerirem novas funcionalidades e ajustes no conteúdo.

Protocolo nº 00112.000814/2023-81

O aplicativo TV Brasil Play é ótimo. Mas, desculpem-me, eu queria filmes.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.000985/2023-19

Por favor, coloquem “Bugados” no TV Brasil Play.

Resposta

A Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que a TV Brasil não detém licenciamento para disponibilizar o programa Bugados no aplicativo TV Brasil Play.

Protocolo nº 00112.000812/2023-92

Notei algumas oportunidades de melhorias no aplicativo de vocês: inserir um botão ou permissão de retorno ao menu após abrir um episódio. Hoje quando se seleciona um, não há meio de retornar as opções tendo que fechar o app para que isso ocorra; adequações nas opções de espelhamento em outros aparelhos, como exemplo TVs. Não foi possível transmitir do app para um aparelho de chromecast na atual versão do app.



Protocolo nº 00112.001153/2023-10

O app TV Brasil Play precisa de uma cara nova. A interface deve parecer mais com o app da Netflix e Disney Plus. A tendência da galera agora são as telas grandes, sensíveis ao controle remoto e teclado. A versão Android Mobile não é apropriada para as telas grandes.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece a mensagem e avisa que sua sugestão será avaliada pelos técnicos responsáveis pelo aperfeiçoamento do aplicativo TV Brasil Play.

Elogio

Em março e abril deste ano, os usuários destinaram três elogios ao aplicativo **TV Brasil Play**, uma diminuição de 40% em relação a 2022.

Protocolo nº 00112.001219/2023-63

Gostaria de pedir para deixar os imigrantes durante um bom tempo, porque comecei a assistir hoje e estou amando. Quero ver tudo, estou no 4º capítulo.

Protocolo nº 00112.000936/2023-78

Ótimo app! Fico assistindo às maravilhas desse canal e me sinto agradecido. Sou de Maceió/AL.

Protocolo nº 00112.001267/2023-51

O aplicativo é muito bom, sempre abre muito rápido e me ajuda bastante.



Mapeamento das Contribuições

Com 16 mensagens, o item Qualidade do conteúdo/serviço respondeu por 41,03% do total de demandas no período em análise. Disponibilização de conteúdo teve 14 menções (35,9%), enquanto a Oferta de conteúdo/serviço foi citada por nove usuários (23,08%).

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	16	41,03%
Disponibilização de conteúdo	14	35,90%
Oferta de conteúdo/serviço	9	23,08%
Total	39	100%



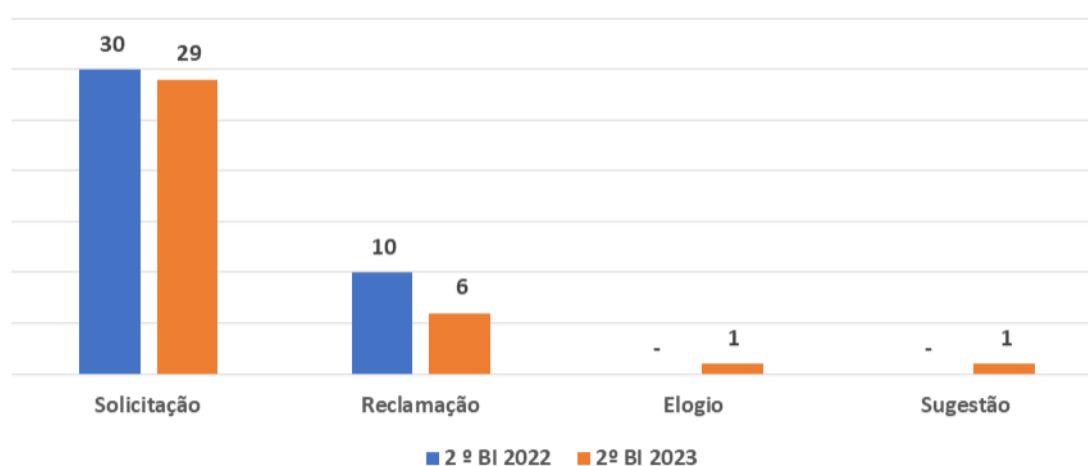
► Gestão EBC

Ao longo dos meses de março e abril de 2023, a **Ouvidoria** recebeu 37 contribuições com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve diminuição de 7,5% no número de demandas, quando foram registradas 40 manifestações.

A redução no conjunto de mensagens enviadas à **Gestão** ocorreu principalmente nas reclamações, que diminuíram 40%. Na sequência, vêm as solicitações, com redução de 3% no comparativo com o mesmo período de 2022. Houve o registro de um elogio e uma sugestão no bimestre analisado por este relatório.

Tipo de manifestação	2º bimestre 2022		2º bimestre 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	30	75,0%	29	78,4%	-3,3%
Reclamação	10	25,0%	6	16,2%	-40,0%
Elogio	-	0,0%	1	2,7%	-
Sugestão	-	0,0%	1	2,7%	-
Total	40	100%	37	100%	-7,5%

Manifestações Gestão - 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

Solicitação

As solicitações foram as mais frequentes, correspondendo a 78% das demandas dirigidas à gestão da EBC. Entre as 29 mensagens recebidas, os assuntos mais demandados foram os administrativos, com 55% das manifestações, seguidos de Marketing, negócios e serviços, com 34%.

A maior parte das 16 demandas administrativas foi destinada à gestão de pessoas (87,5%). Entre os questionamentos, houve pergunta sobre a abertura de concurso público e relativa ao prazo de gestão do presidente da Empresa.

Novamente chama a atenção que mais da metade das demandas trouxe envios de currículos e solicitações de informações sobre a forma de ingresso na Empresa. Desta vez, houve também pedido de esclarecimento sobre procedimento para requisição de empregado de outro órgão/entidade para trabalhar na EBC.

Protocolo nº 00112.000921/2023-18

Gostaria de saber se existe alguma previsão de abertura de concurso público na EBC. Caso ainda não exista previsão, ainda assim, gostaria de manifestar meu interesse em acompanhar as notícias da EBC neste e-mail.

Resposta

A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que não há previsão, até o presente, de realização de certame destinado a Concurso Público para ingresso de profissionais ao quadro de pessoal da EBC. Na hipótese de realização de Concurso Público, o Edital será divulgado e disponibilizado no site da Empresa, por meio do link www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/noticias/2012/08/concursos-ebc.



Protocolo nº 00112.000634/2023-08

Dúvida sobre prazo de gestão. Hélio Doyle assumiu em fevereiro de 2023, com prazo de gestão até 30 de outubro de 2023. Poderiam explicar o porquê do prazo?

Resposta

A Gerência Executiva de Gestão Estratégica informa que de acordo com o inciso VI, art. 13, da Lei 13.303/2016, o prazo de gestão dos membros indicados para o cargo de diretor de empresas públicas passou a ser unificado e não superior a 2 anos, sendo permitidas, no máximo, 3 reconduções consecutivas. Desta forma, no caso do presidente Hélio Doyle, considerando que ele foi nomeado no dia 13/2/2023, conforme a legislação citada, ele conclui o mandato vigente até 30/10/2023, podendo ser reconduzido.

Protocolo nº 00112.000851/2023-90

Procuo uma oportunidade, para uma vaga de PCD, para repórter ou estágio de jornalismo. Segue meu currículo e laudo médico. Obrigado, aguardo contato e estou à disposição.

Resposta

A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas agradece o interesse e informa que o ingresso ao quadro efetivo de pessoal da EBC somente será possível mediante a realização de prévio concurso público. A entrega de currículo se dará pelos aprovados no concurso, em momento oportuno, após convocação. Porém, no momento, não há previsão para realização de novos certames. Acrescenta que, no momento, não existe nenhum processo seletivo de estágio em aberto. A seleção de estagiários ocorre periodicamente, de acordo com a necessidade da Empresa. O interessado poderá se cadastrar no portal www.superestagios.com.br que é o atual agente de integração e acompanhar a abertura de novas seleções. No portal da EBC, o cidadão encontra mais informações sobre o programa de estágio da EBC: www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/estagios.

**Protocolo nº 00112.000940/2023-36**

Venho solicitar uma oportunidade, caso seja possível por meio de requisição, para fazer parte do quadro de pessoal desta Empresa. Tenho interesse e disposição para desenvolver novas atividades. Tenho 42 anos, dos quais 21 são nos Correios, em Brasília. Entrei em 2002 em cargo de nível médio - agente de correios na ECT. Exerci entre os anos de 2007 e 2022 função de confiança em diversas unidades do DF. Gerente de área, Gerente de Unidade de Distribuição, Supervisor, Coordenador, e Chefe de Seção foram minhas experiências na gestão dos Correios. Ao longo do tempo sempre vi colegas sendo requisitados para diversos órgãos, inclusive para este, e isso sempre me despertou interesse.

Resposta

A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que a EBC não possui prerrogativa para requisitar empregados a outros órgãos. Entretanto, o empregado poderá ser movimentado para a EBC por meio do procedimento de alteração de exercício para compor a força de trabalho, caso haja interesse da EBC no seu perfil e concordância da ECT na disponibilização. Sendo assim, sugere-se que o empregado encaminhe currículo para avaliação e posterior manifestação, pelo e-mail cagep@ebc.com.br, ou entre em contato pelo telefone (61) 3799-5831 para esclarecimentos e/ou orientações.

Já entre as 10 mensagens relativas à marketing, negócios e serviços, A Voz do Brasil reuniu 30% do total. Veja exemplo a seguir:

Protocolo nº 00112.001339/2023-61

Como o próximo dia 01/05/2023 é feriado nacional, por se tratar de (1º Maio Dia do Trabalho), gostaria de saber se haverá transmissão normalmente de A Voz do Brasil.

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio informa que não haverá transmissão do programa A Voz do Brasil no dia 1º de maio de 2023, segunda-feira, Dia Mundial do Trabalho, feriado nacional. O aviso é emitido com antecedência mínima de dois dias úteis às emissoras de rádio de todo o país.

Reclamação

No período analisado por este relatório, as seis reclamações recebidas representaram 16% do total de demandas relativas à gestão. Metade dessas queixas (3) foi dirigida à área de Marketing, negócios e serviços, com a maior parte relativa a A Voz do Brasil (2).

Protocolo nº 00112.000854/2023-23

Hoje, sexta-feira, 03/03/2023, não conseguimos entrar no site para baixar A Voz do Brasil. Há dias da semana em que não conseguimos entrar no site para baixar, não abre. Tentamos de todas as formas possíveis, mas hoje dava erro e quando não dava erro o site não abria.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece o contato e informa que, no dia 3 de março, foi registrado um volume anormal de acessos, o que causou a indisponibilidade do site entre 20h15 e 21h30. A equipe responsável está trabalhando para evitar que esse problema volte a afetar o site no futuro. É importante ressaltar que o canal de distribuição oficial do programa A Voz do Brasil se dá por meio do satélite e que a responsabilidade da captação do sinal é exclusiva das emissoras. Seguem informações técnicas para sintonia via satélite do sinal de A Voz do Brasil: Satélite Digital – STAR ONE C2 70°W; Frequência Descida: 3.748,00 MHz; Polarização: Horizontal; Symbol Rate: 5.0000 Msym/s; FEC: 3/4; BW: 6 MHz; Modulação: QPSK; Padrão: DVB-S; Roll Off: 20%; Selecionar: Serviço 5; Rede Nacional de Rádio; Pid Áudio: 0501 (estéreo).

Elogio

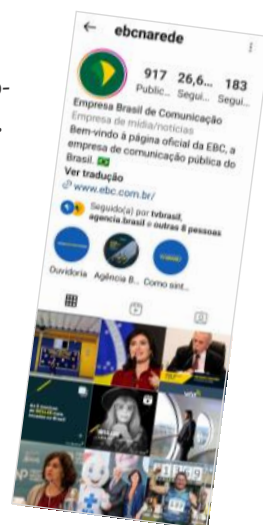
No conjunto de mensagens recebidas no período analisado por este relatório, o único elogio representou 3% do total de demandas relativas à gestão.

Protocolo nº 00112.000947/2023-58

Parabéns pela criação do Instagram divulgando notícias do dia. Muito importante!

Resposta

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



Sugestão

A única sugestão recebida no segundo bimestre de 2023 representou 3% do total de demandas relativas à gestão.

Protocolo nº 00112.000916/2023-05

Sugiro o encaminhamento para as rádios dos spots das campanhas do governo federal. Trabalho numa rádio em Maringá, Paraná, operando em FM.

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio agradece o contato e informa que para se cadastrar e receber os destaques diários da Rede Nacional de Rádio, com spots, boletins de notícias factuais, programetes, áudios de coletivas e discursos de eventos, basta enviar a palavra “destaques” para o whatsapp (61)99645-7037. O site redenacionalderadio.ebc.com.br também tem todo o material disponível para download.

Mapeamento das Contribuições

No segundo bimestre de 2023, a **Gestão EBC** foi responsável por 9,5% do total de contribuições de cidadãos direcionadas à **EBC** e seus veículos. A maior parte deste total (43%) foi de demandas destinadas ao setor Administrativo; seguida das relativas à área de Marketing, negócios e serviços (41%).

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Administrativo	16	43,24%
Marketing, negócios e serviços	15	40,54%
Ouvidoria Interna	3	8,11%
Comunicação institucional	2	5,41%
Outros conteúdos	1	2,70%
Total	37	100%

Das manifestações dirigidas à **Gestão EBC**, os subassuntos mais recorrentes foram Gestão de pessoas, com 41% do total; e A Voz do Brasil, com 14% das manifestações.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Gestão de pessoas	15	40,54%
A Voz do Brasil	5	13,51%
Oferta de conteúdo/serviço	4	10,81%
Gestão administrativa e logística	3	8,11%
Rede Nacional de Rádio	3	8,11%
Publicidade Legal	2	5,41%
Visitação/contato	2	5,41%
Qualidade do conteúdo/serviço	2	5,41%
Acervo	1	2,70%
Total	37	100%



▶ Radioagência Nacional

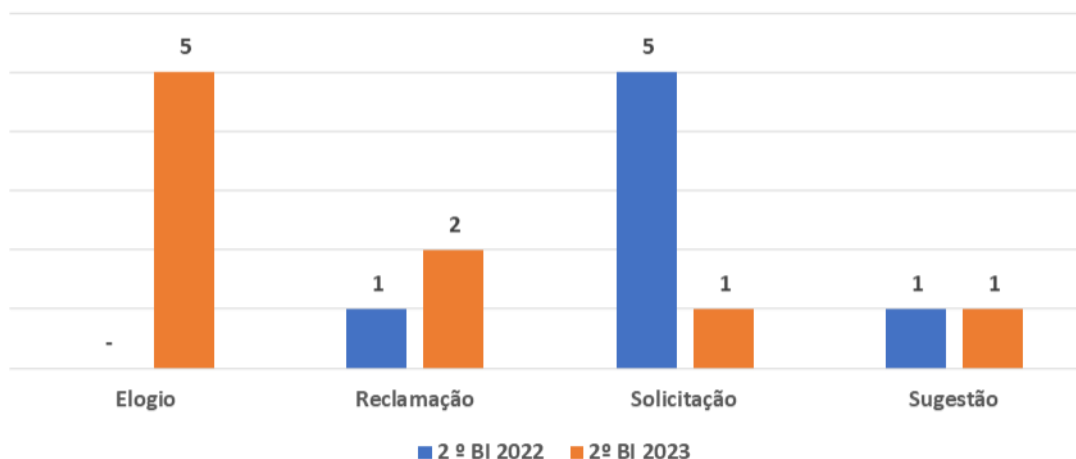
Ao longo dos meses de março e abril deste ano, a **Radioagência Nacional** recebeu nove contribuições, representando aumento de 28,6% em comparação com mesmo período de 2022, quando foram contabilizadas sete manifestações.

Os elogios foram maioria, com cinco mensagens. As reclamações aparecem na sequência. Aumentaram 100%, de uma para duas.

As solicitações caíram 80%, ao passar de cinco para apenas uma. As sugestões mostraram estabilidade, com um registro nos dois períodos.

Tipo de manifestação	2º bimestre 2022		2º bimestre 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Elogio	-	0,0%	5	55,6%	-
Reclamação	1	14,3%	2	22,2%	100,0%
Solicitação	5	71,4%	1	11,1%	-80,0%
Sugestão	1	14,3%	1	11,1%	0,0%
Total	7	100%	9	100%	28,6%

Manifestações Radioagência - 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

Elogio

Neste segundo bimestre, os elogios à **Radioagência** foram responsáveis por 55,6% do total de manifestações. Não houve variação em relação ao mesmo período de 2022, pois à época o veículo não recebeu nenhuma manifestação elogiosa. Reconhecimento da qualidade das reportagens, do profissionalismo dos repórteres e dos produtos da **Radioagência** são destaque. Chamam atenção as mensagens positivas referentes à série *Histórias Raras*. As matérias mostraram os desafios diários, a questão psicológica e a luta por visibilidade e políticas públicas daqueles diagnosticados com doenças raras no país.



Protocolo nº 00112.000823/2023-72

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

Resposta

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

Protocolo nº 00112.000824/2023-17

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

Resposta

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

Protocolo 00112.001040/2023-14

Excelente matéria para divulgação de políticas públicas para portadores de doenças raras.

Resposta

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

Protocolo 00112.001285/2023-33

Ótima matéria jornalística - *Paramilitares do Sudão entram em confronto com Forças Armadas do país.*



Resposta

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

Protocolo 00112.001235/2023-56

Ótima reportagem - *Assassinato de cinegrafista no RJ foi político, diz Ministério Público.*



Resposta

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

Reclamação

A **Radioagência** recebeu apenas duas críticas neste período. Uma acerca de incorreção de informação referente ao cargo do primeiro-ministro da Espanha, Pedro Sanchez, e outra sobre erro no título de matéria sobre o suposto trabalho escravo envolvendo vinícolas do Sul do Brasil.

Protocolo 00112.001359/2023-31

Na matéria *Em último compromisso em Madri, Lula visita o rei Felipe VI* está escrito “Lula também foi recebido pelo presidente da Espanha, Pedro Sanchez, no Palácio Moncloa, residência oficial e sede do governo espanhol”. Lembrando que a Espanha é uma monarquia, por isso, o Sr. Pedro Sanchez não pode ser o presidente da Espanha. O Sr. Pedro Sanchez tem o cargo de presidente do gabinete de governo: primeiro-ministro.

Resposta

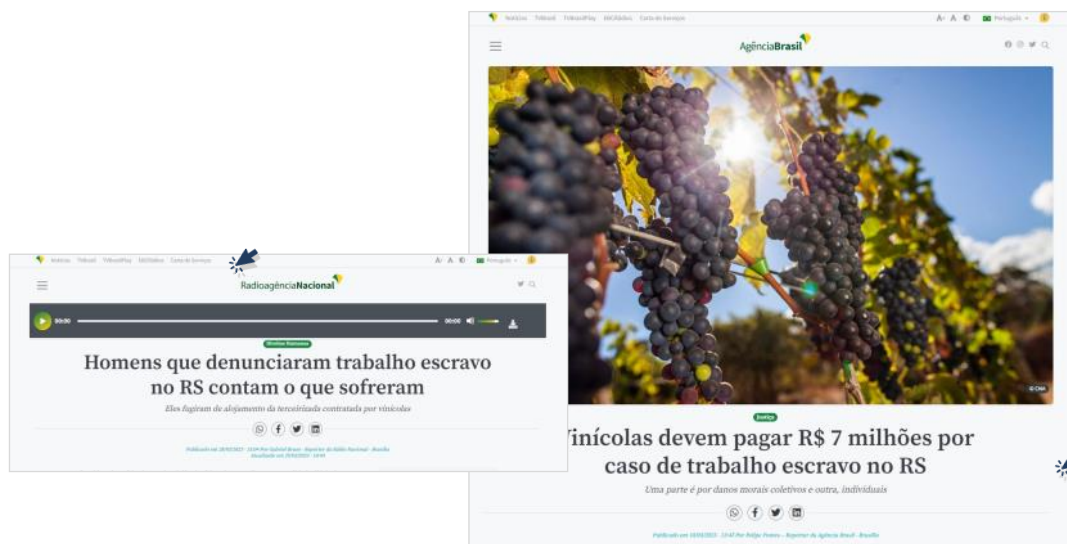
A Coordenação de Portais e Edição de Jornalismo Web agradece a mensagem e informa que tanto o texto quanto o áudio da notícia foram corrigidos de acordo com as observações do leitor.

Protocolo 00112.001085/2023-81

A reportagem *Homens que denunciaram trabalho escravo no RS contam o que sofreram* está correta, mas o título está incorreto, deturpado e criado para caçar likes. Estão massacrando a indústria vinícola com esta informação incorreta, quando no texto está claro que foi uma empresa terceirizada. Foi numa pousada e nunca numa vinícola. Como jornalista, cobri o caso bem de perto, colhendo provas, vídeos, entrevistando profissionais do MPT, e PRF, e não foram encontrados indícios de trabalho análogo a escravidão em vinícolas. O responsável pela investigação do MPT divulgou isso em entrevista gravada. Por favor, não denigrem todo um setor, por preguiça de se informar.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Web pede desculpas pelo ocorrido e informa que a matéria em questão foi publicada no dia 28 de março com ambiguidades e, já no dia 29, foi regravada com as devidas correções. O título também passou por alteração, para tornar mais objetiva e direta a notícia, como pode ser observado em agenciabrasil.etc.com.br/radioagencia-nacional/direitos-humanos/audio/2023-03/homens-que-denunciaram-trabalho-escravo-no-rs-contam-o-que-sofreram. Vale ressaltar, contudo, que as vinícolas foram responsabilizadas pela situação desses profissionais e chegaram a assinar termo de ajuste de conduta, como pode ser verificado em agenciabrasil.etc.com.br/justica/noticia/2023-03/vinícolas-devem-pagar-r-7-milhoes-por-caso-de-trabalho-escravo-no-rs.



Solicitação

Apenas uma solicitação foi registrada no período em análise. O ouvinte solicita correção de informação em matéria sobre as campeãs da Série Prata do carnaval carioca. Em relação ao mesmo período de 2022, houve queda de 80% no número de solicitações enviadas à **Radioagência**.

Protocolo 00112.000833/2023-16

Sou assessora de Imprensa da Unidos do Porto da Pedra. Gostaria de solicitar que corrijam a matéria *União de Maricá, Sereno de Campo e Acari sobem para Série Ouro*, em que dizem que a Porto da Pedra foi rebaixada em 2022. Na verdade, a escola foi rebaixada em 2012, e só retornou a elite do carnaval do Rio de Janeiro este ano (2023).



Resposta

A Gerência de Radiojornalismo reconhece o equívoco na matéria indicada e agradece pelo apontamento. A Gerência informa que a correção já foi realizada. O conteúdo retificado pode ser conferido em agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/geral/audio/2023-03/uniao-de-marica-sereno-de-campo-e-acari-sobem-para-serie-ouro.

Sugestão

Na única sugestão recebida, o ouvinte indica a correção do uso de reticências no corpo da matéria publicada pela **Radioagência**. O quantitativo de sugestões ficou estável nos meses de março e abril de 2022 e 2023.

Protocolo 00112.001049/2023-17

Quero chamar atenção para o equívoco com o uso de reticências na notícia *Nomofobia atinge crianças e preocupa especialistas*. Reticências são formadas por apenas três pontos, e não quatro, como escrito na notícia. Acredito que esta correção seja importante para ajudar a manter as pessoas informadas sobre o uso da norma culta e adequação da linguagem a um contexto específico. Obrigada pelo excelente trabalho e conteúdo de qualidade. Sucesso!

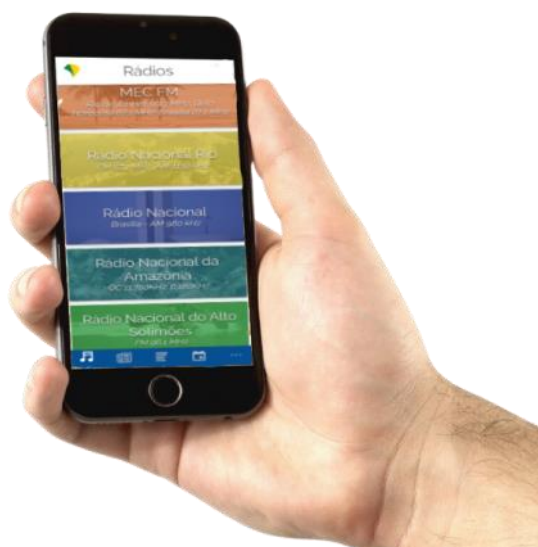
Resposta

A Gerência de Jornalismo Web e Radioagência informa que a correção foi feita, as reticências foram retiradas do texto. Além disso, o título foi adequado para o melhor entendimento do conteúdo. Segue link com a notícia atualizada: agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/saude/audio/2022-11/vicio-em-celular-atinge-criancas-e-preocupa-especialistas.



▶ Rádios EBC - Aplicativo

Nos meses de março e abril, os usuários do aplicativo **Rádios EBC** encaminharam três demandas à **Ouvidoria**. Houve queda de 62,5% em relação aos meses de janeiro e fevereiro deste ano, quando foram registradas oito manifestações. A plataforma foi o último veículo a compor o ranking de análise da **Ouvidoria**, por isso não dispõe de comparativo anual. Nenhum elogio foi registrado no bimestre em análise.



Tipo de manifestação	2º bimestre 2022		2º bimestre 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Reclamação	-	-	1	33,3%	-
Solicitação	-	-	1	33,3%	-
Sugestão	-	-	1	33,3%	-
Elogio	-	-	-	0,0%	-
Total	-	-	3	100%	-

Solicitação

A única solicitação recebida no período em análise refere-se à inclusão de conteúdos de entretenimento no aplicativo. O usuário pede pelos programas *Alô, Rio* e *Santa Missa*.

Protocolo 00112.001263/2023-73

Os programas Alô, Rio e Santa Missa não têm conteúdo inscrito gravado ou reprisado pra ficar no aplicativo ou em outros programas? Verifiquem, por favor.

Sugestão

Sugestão acerca de Conteúdo de entretenimento foi a única manifestação recebida enviada por ouvinte. Ele sugere a volta do programa *Era Uma Vez no Futebol* à grade da **Rádio Nacional**.

Protocolo 00112.000894/2023-75

Estava ouvindo o programa Era Uma Vez no Futebol pelo aplicativo e adorei essa história sobre os radialistas e narradores que passaram pela Rádio Nacional. Quando esse programa volta à Rádio Nacional AM/FM?

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que o programa *Era uma Vez no Futebol* não está mais na grade de programação, mas sua sugestão será considerada no momento da definição da nova programação, que estreia em maio.

Elogio

Por meio da única manifestação recebida neste bimestre, o usuário elogia a programação da **Rádio Nacional** e os programas dos finais de semana.

Protocolo 00112.000893/2023-21

Queria parabenizar a todos vocês pela programação da Rádio Nacional. Ouço pelo aplicativo. Estou em Barueri/SP, pela FM 87,1, e queria saber por que não reprisam os programas de segunda a sexta-feira à noite depois de A Voz do Brasil, pela FM 87.1? Estou adorando os programas das noites dos finais de semana.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e o interesse em nossos conteúdos. Solicitamos a gentileza de detalhar os programas que deseja serem reprisados. Aguardaremos as informações para dar continuidade a seu atendimento.



▶ Portal EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** uma contribuição durante o período do segundo bimestre de 2023, representando uma diminuição de 85,7% em comparação ao mesmo período do ano anterior, que recebeu sete mensagens.

Tipo de manifestação	2º bimestre 2022		2º bimestre 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	3	42,9%	1	100,0%	-66,7%
Elogio	3	42,9%	-	0,0%	-100,0%
Sugestão	1	14,3%	-	0,0%	-100,0%
Reclamação	-	0,0%	-	0,0%	-
Total	7	100%	1	100%	-85,7%

Solicitação

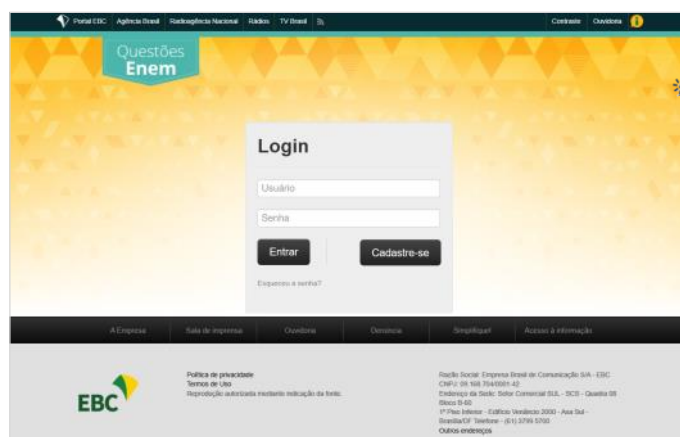
A única solicitação recebida refere-se à página *Questões Enem*. A página auxilia os estudantes na preparação para o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem). O repositório reúne perguntas do Enem, desde a edição de 2009, para que o participante possa testar seus conhecimentos. Na plataforma, o candidato tem a liberdade de escolher quais áreas do conhecimento quer estudar. O banco seleciona as questões de maneira aleatória. Neste momento, o site passa por reformulação.

Processo 00112.001114/2023-12

Não consigo me cadastrar na plataforma Questões Enem. Todo usuário dá invalido.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Web e Radioagência informa que foi realizado cadastro na plataforma pela equipe da EBC. Assim que receber as informações seguintes, é recomendado mudar a senha de acesso. Login: xxx Senha: xxx.



Mapeamento das Contribuições

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Questões ENEM	1	100%
Total	1	100%

