

Relatório bimestral

Setembro-Outubro

2023

Ouvidor

Cristiano Mendonça Pinto

Ouvidoras Adjuntas

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

Sumário

04	Apresentação
05	Sistema de Atendimento
10	TV Brasil
24	Rádios EBC
38	Agência Brasil
47	TV Brasil Play
56	Radioagência Nacional
61	Rádios EBC - Aplicativo
65	Portal EBC
69	Gestão EBC

Apresentação

Norteadas pela Deliberação nº 12/2021 do **Conselho de Administração (Consad)** da **Empresa Brasil de Comunicação**, a **Ouvidoria da EBC** apresenta o Relatório Bimestral referente aos meses de setembro e outubro 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** recebeu 639 demandas ao longo dos meses de setembro e outubro de 2023, resultando em uma diminuição de 36,5%, em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram registradas 1.006 mensagens. Destaca-se que todo o processo de atendimento tratado neste Relatório está embasado na Lei nº 13.460/2017, o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

Mesmo em queda de quase 15% no período em análise, o item “Fale com a Ouvidoria” reuniu o maior número de manifestações do público. As mensagens elencadas nesse tipo de atendimento passaram de 482 para 413 e são as mais importantes para alta gestão, pois referem-se diretamente aos serviços prestados pela **EBC**.

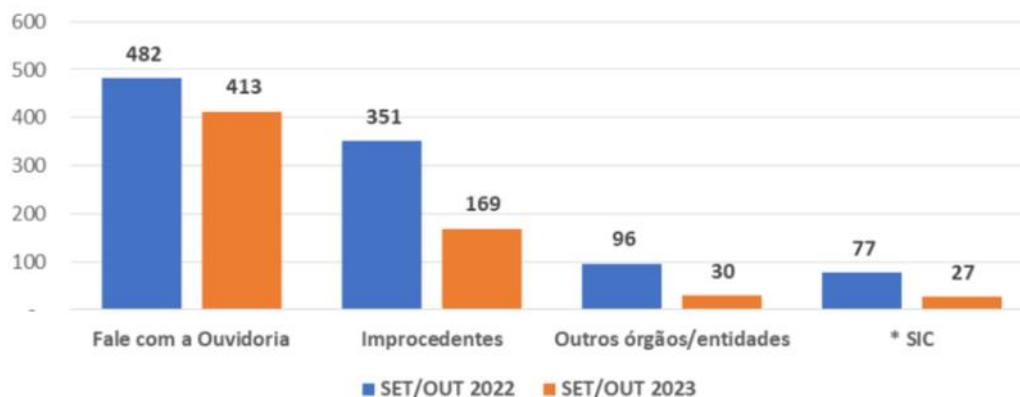
As demandas “Improcedentes” caíram praticamente pela metade. Eram 351 e agora são 169. Essas manifestações representam exatos 26,4% do total e não têm relação direta com as ações da **EBC**. São, por vezes, mensagens sobre temas abordados nos conteúdos veiculados nas múltiplas plataformas. Mesmo assim, recebem tratamento e resposta por parte da **Ouvidoria**.

O tipo de atendimento “Outros órgãos/entidades” registrou a maior queda no bimestre analisado. Com redução de quase 70%, esse quesito passou de 96 para 30. As mensagens reforçam o protagonismo da **EBC** no diálogo social, pois, mesmo tratando de ações desenvolvidas por outras entidades da Administração Pública, foram dirigidas à Empresa, na tentativa de uma solução.

Menos numerosas, as mensagens via Lei de Acesso à Informação (LAI) caíram praticamente 65%, de 77 para 27. São pedidos enviados ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), feitos com base na LAI. Importante destacar que os dados resultantes desses atendimentos são detalhados em relatório específico, encaminhado trimestralmente ao Diretor-Presidente, dirigente máximo da **EBC**, em cumprimento ao Inciso II, do Art. 40, da Lei nº 12.527/2011 (LAI).

Atendimento	SET/OUT 2022		SET/OUT 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Fale com a Ouvidoria	482	47,9%	413	64,6%	-14,3%
Improcedentes	351	34,9%	169	26,4%	-51,9%
Outros órgãos/entidades	96	9,5%	30	4,7%	-68,8%
* SIC	77	7,7%	27	4,2%	-64,9%
Total	1.006	100%	639	100%	-36,5%

Atendimento geral - 5º bimestre 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

Fale com a Ouvidoria

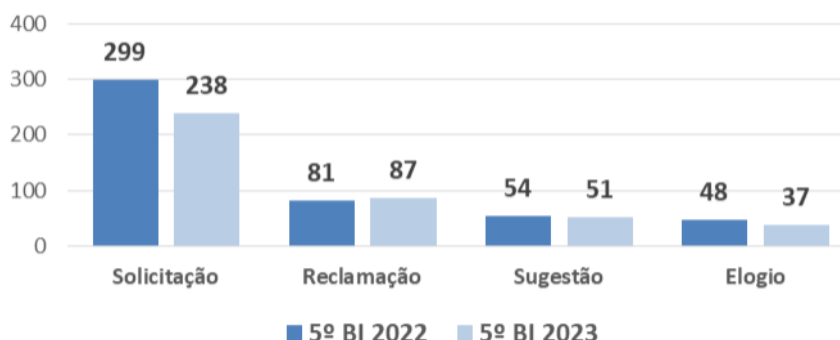
De maneira geral, as solicitações de providência são as mais numerosas entre os tipos de manifestação listados no item “Fale com a Ouvidoria”. Em movimento decrescente, essas mensagens respondem por quase 60% do total. Eram 299 e agora são 238: queda de exatos 20,4%.

Vale destacar que o único item a registrar alta foram as reclamações. Passaram de 81 para 87 – crescimento de 7,4% no período.

As sugestões caíram de 54 para 51 (-5,6%). Os elogios completam a lista, com redução de 22,9% (de 48 para 37).

Tipo de manifestação	SET/OUT 2022		SET/OUT 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	299	62,0%	238	57,6%	-20,4%
Reclamação	81	16,8%	87	21,1%	7,4%
Sugestão	54	11,2%	51	12,3%	-5,6%
Elogio	48	10,0%	37	9,0%	-22,9%
Total	482	100%	413	100%	-14,3%

Atendimento geral - 5º bimestre 2022 x 2023

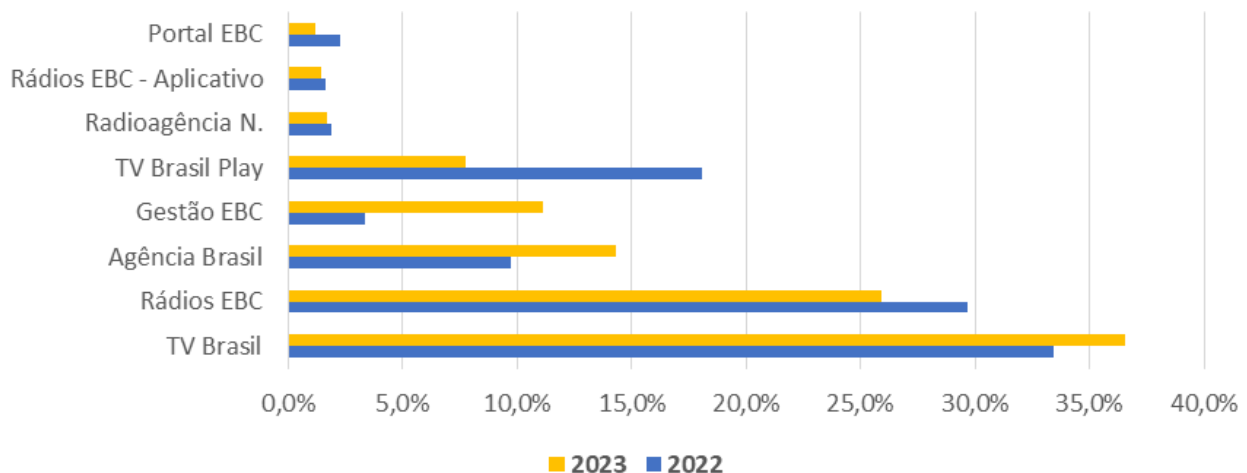


Manifestação por veículo

Tipo de manifestação por plataforma/veículo - 5 ° Bimestre 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	23	9	30	35	83	83	25	24	161	151	33,4%	36,6%	-10	-6%
Rádios EBC	11	9	25	19	99	70	8	9	143	107	29,7%	25,9%	-36	-25%
Agência Brasil	11	14	6	17	14	20	16	8	47	59	9,8%	14,3%	12	26%
TV Brasil Play	1	2	15	7	68	20	3	3	87	32	18,0%	7,7%	-55	-63%
Radioagência Nacional	0	1	3	3	5	2	1	1	9	7	1,9%	1,7%	-2	-22%
Rádios EBC - Aplicativo	0	0	0	2	8	4	0	0	8	6	1,7%	1,5%	-2	-25%
Portal EBC	1	0	1	0	8	3	1	2	11	5	2,3%	1,2%	-6	-55%
Gestão EBC	1	2	1	4	14	36	0	4	16	46	3,3%	11,1%	30	188%
Total	48	37	81	87	299	238	54	51	482	413	100%	100%	-69%	-14%

Manifestação por plataforma/veículo - 5° bimestre 2022 x 2023





Entre os **Veículos EBC**, a **TV Brasil** foi o que mais recebeu contribuições do público: 151 manifestações – 10 a menos que no mesmo bimestre de 2022. A emissora foi ainda a mais solicitada (83) e a mais criticada (35). As sugestões variaram em um processo, de 25 para 24 mensagens. Ponto negativo, além do aumento das reclamações (16,6%), é a queda substancial na quantidade de elogios, de 23 para nove (-60,8%).

A retirada dos filmes do *Mazzaropi* da grade e o fim do *Cine Retrô* — mudanças decorrentes da nova grade de programação da emissora — foram os principais motivos das reclamações sobre conteúdo de entretenimento enviadas pelo público da **TV Brasil** à **Ouvidoria da EBC**. Do outro lado, *Conhecendo Museus*, *Vale Agrícola* e a faixa de filmes *Sessão Família* estão entre os programas citados nas nove mensagens positivas.



Na sequência, as **Rádios EBC** reúnem 107 mensagens: variação negativa de 25% em relação ao período anterior, quando foram recepcionados 143 processos. Com 70 demandas, as solicitações foram as mais numerosas, respondendo por 65,4% do total. Os demais tipos de manifestação registraram queda. Assim como a **TV Brasil**, registrou apenas nove elogios.

Embora a maioria das 70 solicitações enviadas pelos ouvintes à **Ouvidoria da EBC** trate de pedidos de Cartões QSL, programas como o *Eu de Cá, Você de Lá*, da **Nacional da Amazônia**, continuam mostrando a relevância da prestação de serviços da **Rádio Nacional**. Por meio dele, ouvintes, muitas vezes de áreas remotas, buscam e recebem informações, procuram por parentes e compartilham notícias com familiares. A qualidade da grade de programação da **MEC FM** e de atrações como o *Áurea Música* estão entre os principais elogios feitos pelo público no bimestre.



A **Agência Brasil** foi o único veículo a registrar aumento no quantitativo de demandas de um bimestre para o outro, de 47 para 59 (26%). Destacam-se os elogios, com alta de 27,3%, e as solicitações, que cresceram 42,8%. Por outro lado, vale ressaltar o aumento considerável nas reclamações, que praticamente triplicaram (de seis para 17).

Pedidos para uso de imagens e conteúdos destacam-se entre as mensagens. Os leitores da **Agência Brasil** solicitam ainda complementação de assuntos veiculados por meio da inserção de *links* de estudos e pesquisas, por exemplo. O público também se comunica com a **Ouvidoria** para apontar erros em notícias, como no nome de localidades e de autoridades governamentais.



O aplicativo **TV Brasil Play** foi o veículo que mais registrou queda na quantidade de interações. As mensagens caíram 63%, de 87 para 32. Ponto positivo é a queda em mais da metade no número de reclamações, de 15 para sete.

Disponibilização de programas na plataforma permanece entre os principais assuntos citados nas solicitações dos internautas. Em muitos casos, essas produções não estão mais disponíveis para exibição por limitações contratuais de licenciamento. O público mencionou ainda problemas com a organização dos capítulos da novela *Os Imigrantes* e com a funcionalidade de pausar o vídeo e retorná-lo no mesmo ponto ao reabrir o aplicativo.



Completam a lista de manifestações por veículo a **Radioagência Nacional** (sete mensagens), o aplicativo **Rádios EBC** (seis) e o **Portal EBC** (cinco).



O item **Gestão EBC** agrupa mensagens referentes às áreas administrativa, operacional e de serviços/negócios da Empresa, por isso, o último a ser analisado. Com alta de 188%, foram recepcionadas 30 manifestações a mais de um período para o outro. As demandas passaram de 16 para 46.



TV Brasil



Nos meses de setembro e outubro, os telespectadores da **TV Brasil** enviaram 151 manifestações à **Ouvidoria da EBC**, o que representa queda de 6,2% em comparação ao mesmo bimestre de 2022, quando foram recebidas 161 demandas.

Com 83 mensagens, as solicitações permaneceram estáveis e foram maioria, respondendo por 55% do total. Destacam-se os pedidos sobre conteúdos jornalísticos, de entretenimento, sinal e sintonização, além de marketing e negócios.

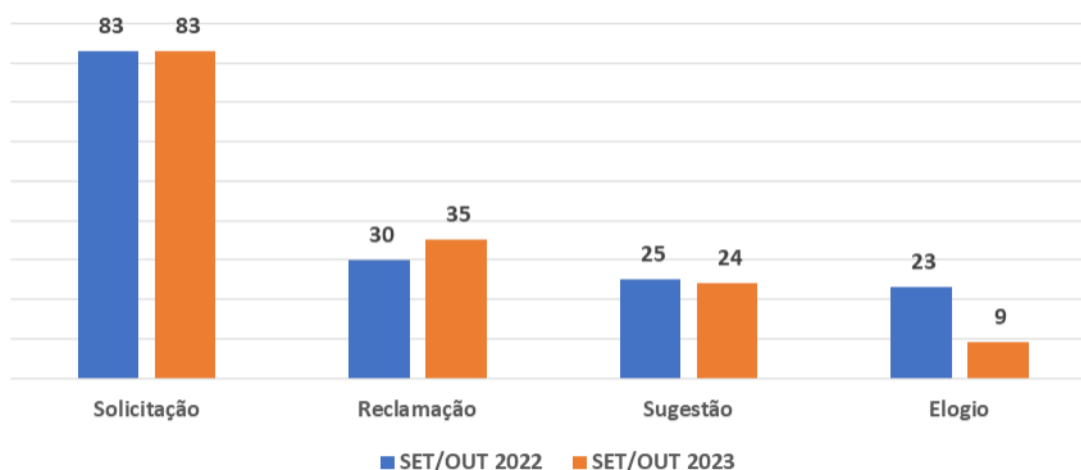
As reclamações totalizaram 35 mensagens, indicando crescimento, de 16,7%, em relação a 2022, quando foram registradas 30 queixas. Os principais questionamentos dizem respeito a conteúdos jornalísticos, de entretenimento, sinal e sintonização, além de grade de programação.

O público da **TV Brasil** enviou 24 sugestões, uma a menos em comparação ao ano passado. A maioria refere-se a conteúdos jornalísticos e de entretenimento.

Ponto negativo para a emissora é baixa quantidade de elogios registrada no período: apenas nove demandas. No comparativo anual, houve variação negativa, de 60% no quantitativo de mensagens positivas recebidas: 14 a menos que em 2022.

Tipo de manifestação	SET/OUT 2022		SET/OUT 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	83	51,6%	83	55%	0%
Reclamação	30	18,6%	35	23,2%	16,7%
Sugestão	25	15,5%	24	15,9%	-4%
Elogio	23	14,3%	9	6%	-60,9%
Total	161	100%	151	100%	-6,2%

Manifestações TV Brasil - 5º bimestre 2022 x 2023



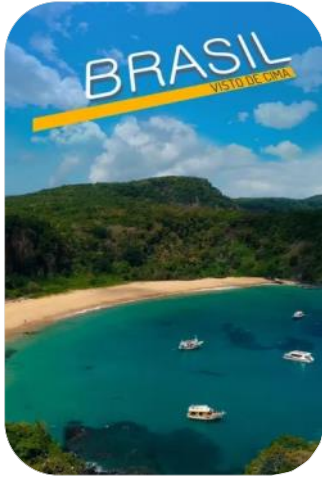
Mapeamento das Contribuições

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	58	38,41%
Sinal/sintonização	25	16,56%
Conteúdo jornalístico	25	16,56%
Marketing, negócios e serviços	21	13,91%
Grade de programação	12	7,95%
Conteúdo infantil	4	2,65%
Conteúdo esportivo	3	1,99%
Programação especial	2	1,32%
Outros conteúdos	1	0,66%
Total	151	100%

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Oferta de conteúdo/serviço	57	37,75%
Qualidade do conteúdo/serviço	23	15,23%
Retransmissora	11	7,28%
Horário	10	6,62%
Disponibilização de conteúdo	7	4,64%
Expansão de cobertura	7	4,64%
Sinal aberto	6	3,97%
Pauta	4	2,65%
Parcerias	4	2,65%
Retransmissão	3	1,99%
Licenciamento	3	1,99%
Portal	3	1,99%
Acervo	3	1,99%
Recurso de acessibilidade	2	1,32%
Sinal de satélite	2	1,32%
Reprise	2	1,32%
Visitação/contato	2	1,32%
Sinal por assinatura	1	0,66%
Participação em programa	1	0,66%
Total	151	100%

Solicitações

Conteúdos de entretenimento foram a maioria das solicitações enviadas à **TV Brasil**: 28 do total de 83, respondendo por 33,7% do número de manifestações. A volta do programa *Brasil Visto de Cima* (sete) e dos filmes do *Mazzaropi* (seis) à grade da emissora foram os principais pedidos do público. Oportuno informar que o *Programa Brasil Visto de Cima* retornou à grade de programação no início de novembro – mês que ainda será analisado em relatório desta **Ouvidoria**.



Protocolo nº 00112.003163/2023-81

Voltem a apresentar o Brasil Visto de Cima.

Protocolo nº 00112.003182/2023-16

A série Brasil Visto de Cima, voltará a ser exibida? É um dos melhores programas da televisão brasileira.

Protocolo nº 00112.003171/2023-28

Queria tanto que voltassem a exibir o programa Brasil Visto de Cima. Viajo assistindo a esse programa! É relaxante, tem conteúdo, ensina a gente!

Protocolo nº 00112.003110/2023-61

Voltem o programa Brasil Visto de Cima aos domingos, por favor! Voltem também no aplicativo, por favor.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o programa Brasil Visto de Cima está em fase de renegociação contratual.

Protocolo nº 00112.003054/2023-64

Voltem, por favor, a passar o nosso querido Mazzaropi nas tardes de sábado. Minha mãe, minhas tias e várias pessoas estão sentindo falta. Minha mãe Adelia tem 85 anos e está muito triste de não vê-lo mais.

Protocolo nº 00112.003095/2023-51

Por favor, voltem a passar os filmes do Mazzaropi. Está sem graça essa nova programação em seu lugar.

Protocolo nº 00112.003118/2023-27

Eu, como milhares de cidadãos que assistem à TV Brasil, pedimos encarecidamente a exibição novamente de filmes do Mazzaropi nas tardes ou noite de sábado. Os filmes dele fazem parte de nossa cultura.

Resposta

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

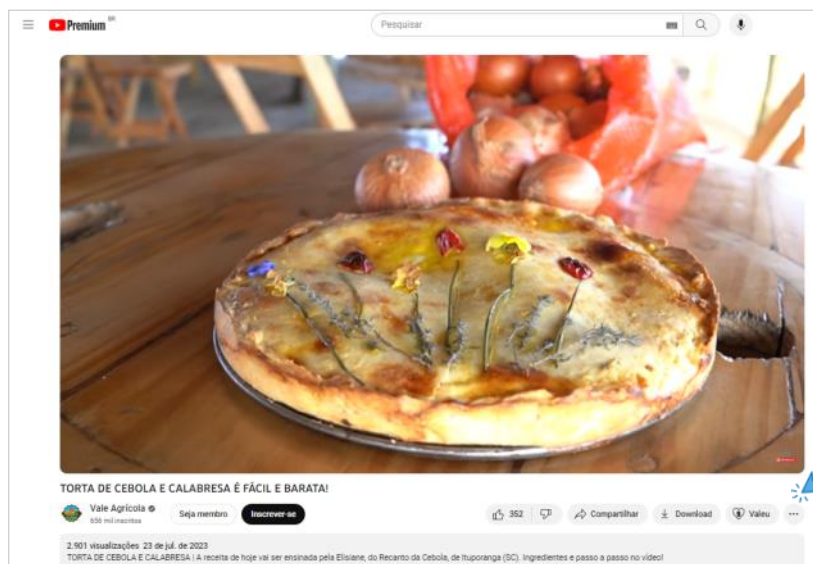
Ao responder por praticamente 23% das solicitações, as 19 mensagens referentes a problemas com sinal e sintonização foram o segundo assunto mais comentado. Em seguida, com 18,1%, aparecem as 15 solicitações sobre Marketing, Negócios e Serviços. Na maioria, o público demanda informações sobre parcerias, ofertas de conteúdo/serviços e licenciamento.

Protocolo nº 00112.002821/2023-18

No programa Vale Agrícola, das 7h, do dia 25/08, foi transmitida uma receita de torta de cebola. Na ocasião, não pude anotar. Procurei no site, mas não encontrei. Poderiam me passar?

Resposta

A Gerência TV informa o seguinte endereço para consulta - www.youtube.com/watch?v=Dgt1zHtquTo.

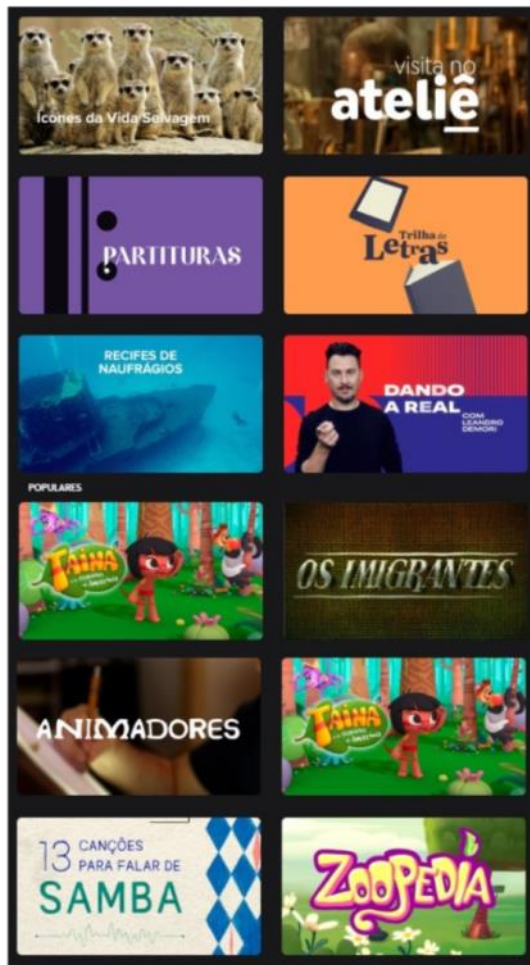


Protocolo nº 00112.002831/2023-53

Sou produtor do Iluminuras Estúdio de Animação, de Belém do Pará. Produzimos uma série de animação chamada Brinquedonautas, com 13 episódios de sete minutos, por meio do edital de TVs Públicas e exibida na TV Brasil como primeira janela. No momento da entrega do material para exibição, entregamos os arquivos de vídeo com acessibilidade, como LIBRAS, audiodescrição e legendagem. Porém, tivemos uma perda de um HD de backup que continha todos esses arquivos de vídeo com recursos de acessibilidade. Gostaríamos de ter uma orientação de vocês sobre a possibilidade de termos o contato do setor que poderia nos ajudar enviando, se possível, esse material da série Brinquedonautas com LIBRAS, audiodescrição e legendagem.

Resposta

A Gerência de TV informa que a EBC possui o backup apenas com LIBRAS, porém sem audiodescrição. A área solicita que a produtora entre em contato com a Gerência de TV por meio do número (61) 3799-5811 para alinhar os procedimentos de envio dos arquivos.



Protocolo nº 00112.002753/2023-97

Meu grupo da faculdade e eu estamos fazendo um trabalho sobre a TV Brasil. Minha parte é sobre consumidor, características demográficas. Não estou encontrando em lugar nenhum, nem mesmo no site de da empresa, aparece como página não encontrada. Por favor, teria como me ajudar a encontrar essas informações?

Resposta

A Gerência de Análise de Dados das Plataformas de Comunicação informa, anexo, o perfil de público da TV Brasil.

Protocolo nº 00112.002769/2023-08

Solicito o contato do setor de prospecção de conteúdos e parcerias para ofertar projeto/programa para grade.

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 por selecionar 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. A área esclarece 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. Caso deseje falar diretamente com o setor, os contatos são os seguintes: Gerência de Prospecção de Conteúdos, Parcerias e Prospecções - Tel. 21 - 2117-6483 - rogerio.oliveira@ebc.com.br -| Coordenação de Prospecção de Conteúdos e Coproduções - Tel. 21 - 2117-6241 - cinthya.oliveira@ebc.com.br.

Protocolo nº 00112.003135/2023-64

Gostaria de saber se o Repórter Brasil Manhã e o Repórter Rio, à tarde, foram retirados definitivamente da programação de EBC.

Resposta

A Gerência de TV informa que os telejornais citados não são mais exibidos pela TV Brasil. Atualmente, são veiculados os seguintes telejornais: Repórter Brasil Tarde, segunda a sexta, às 12h; e Repórter Brasil, segunda a sábado, às 19h.

Solicitação - TV Brasil	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	28	33,73%
Sinal/sintonização	19	22,89%
Marketing, negócios e serviços	15	18,07%
Conteúdo jornalístico	14	16,87%
Grade de programação	4	4,82%
Conteúdo infantil	3	3,61%
Total	83	100%

Reclamações

As 35 reclamações recebidas nos meses de setembro e outubro respondem por 23,2% das 151 mensagens enviadas pelos telespectadores da **TV Brasil à Ouvidoria**. No comparativo com o mesmo período do ano passado, houve aumento de 16,7%, quando foram registradas 30 críticas.

A retirada dos filmes do *Mazzaropi* da grade e a mudança de horário do *Cine Retrô*, decorrentes do lançamento da nova programação da emissora, ainda são os principais motivos das reclamações sobre conteúdos de entretenimento. Respondem por sete das 12 mensagens.

Protocolo nº 00112.003063/2023-55

Tiraram os filmes do *Mazzaropi* da grade de programação dos sábados, às 16h, e dos outros dias da semana. A TV Brasil tem que voltar a reprisá-los, principalmente aos sábados à tarde. Depois que pararam de reprisá-los, a única programação que assisto na emissora diariamente é a novela *Os Imigrantes*, fora isso, não tem nada que me interesse nessa "nova" programação de filmes e programas novos de vocês! Lamentavelmente, mudou 90% para pior.



Protocolo nº 00112.003124/2023-84

Cadê os filmes do *Grande Otelo*, *Mazzaropi*, *Costinha*, *O Vigilante Rodoviário*, *Ronald Golias*, *Ankito*, *Carequinha*? Tô caindo fora desse canal. Não dá para assistir essa nova programação. O canal era tão bom.

Protocolo nº 00112.002802/2023-91

Venho reclamar da programação da emissora a respeito do Cine Retrô. Vocês mudaram o horário. Não gostei nenhum pouco. Vocês têm uma programação muito boa e, dessa vez, vocês erraram. Voltem com o Cine Retrô nos dias e horários habituais.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o período de licenciamento das obras do Mazzaropi expirou, não sendo mais possível exibi-las na TV Brasil. Sobre as demais obras, a Gerência de TV informa que sua reclamação será encaminhada, para conhecimento e análise, ao setor responsável em prospectar os conteúdos para a TV Brasil.

Protocolo nº 00112.003116/2023-38

Gostaria de saber o que aconteceu que não vejo mais o Cine Retrô na grade de programação. Registro a minha insatisfação, assim como eu muitas pessoas aguardavam esse momento durante a semana. É uma reformulação ou esses filmes tão maravilhosos não serão mais exibidos?

Resposta

A Gerência de TV informa que sua mensagem foi encaminhada ao setor responsável, para conhecimento e análise.

Mensagens relacionadas a sinal/sintonização, tais como baixa qualidade do som e do sinal aparecem na sequência, com seis manifestações. Em seguida, conteúdo jornalístico e grade de programação receberam cinco registros, cada. A mudança do dia de veiculação do programa *Vale Agrícola* destaca-se entre as queixas referentes ao jornalismo. A exibição de novelas estrangeiras e reprises de programas estão entre as principais reclamações sobre a grade.

Protocolo nº 00112.002917/2023-86

*Cadê o respeito com o espectador?
Cadê o programa Vale Agrícola?*

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o programa Vale Agrícola passará a ser exibido semanalmente aos sábados, às 6h30.



Aline Leonhardt apresenta o programa Vale Agrícola | TV Brasil Divulgação

Protocolo 00112.002976/2023-54

Existe a possibilidade de o Vale Agrícola voltar a ser exibido de segunda a sexta? O programa que ficou no lugar é chato. Não gostaria de deixar de dar audiência, mas realmente sentimos falta do programa diariamente.

Resposta

A Gerência de TV informa que sua mensagem foi encaminhada para avaliação do setor responsável.

Protocolo nº 00112.002932/2023-24

A TVE de Porto Alegre, Canal 7, frequentemente transmite programas da TV Brasil sem som, só os intervalos têm. É inadmissível que não percebam. Exibem os programas inteiros assim: Vida Selvagem, Brasil Visto de Cima etc. Outros não lembro, pois vejo que não tem som, já troco de canal. Há dias que a transmissão trava muito. O sinal é intermitente, nem dá para ver nada. Há outros dias que não sintoniza, fica fora do ar, e já ficou dois dias sem sinal.

Resposta

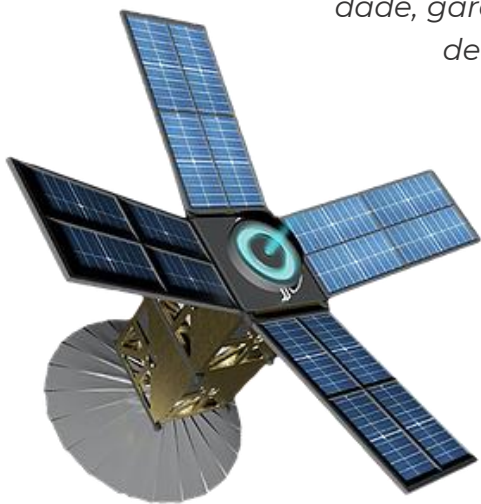
A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV explica que, em sua localidade, a programação da TV Brasil é transmitida pela afiliada da Rede Nacional de Comunicação Pública, a TVE RS. Em contato com o Diretor responsável, a Gerência foi informada de que a emissora está passando por problemas técnicos em alguns equipamentos de transmissão. Dessa forma, estão cientes das falhas e trabalhando para a devida correção e regularização na transmissão em breve. (Na mensagem, foram informados todas as maneiras de assistir à programação da TV Brasil)

Protocolo nº 00112.002736/2023-50

Não há som algum nos canais 2.1 e 2.2 aqui em Brasília. Posso afirmar que não é minha TV pois testei em três aparelhos e os canais 2.3 e 2.4 funcionam bem.

Resposta

A Gerência de Engenharia de TV - DF informa o seguinte: “Agradecemos o contato e informamos que nossos transmissores em Brasília estão operando em plena capacidade, garantindo um sinal de qualidade aos nossos usuários. Porém, devido a reclamação, fizemos testes em diversas localidades de Brasília e os aparelhos testados não apresentaram qualquer alteração. No entanto, é importante ressaltar que a localidade do Gama - DF estava apresentando problema na recepção do satélite, que já foi solucionado. Caso sua moradia esteja nesta região, sugerimos que refaça a auto sintonia de seu televisor e verifique se tudo voltou ao normal. Caso sua residência esteja em outra região, solicitamos que entre em contato com nossa área técnica pelo telefone (61) 3799-5509, para que possamos entender melhor o que está acontecendo e ajudá-lo a resolver o problema.

**Protocolo nº 00112.002740/2023-18**

Gostaria de parabenizar pela excelente qualidade de produção dos canais de TV. Eu e minha família assistimos diariamente à TV Brasil, ao CanalGov e à TV Educação. Para nós, é motivo de alegria termos uma rede de TV pública como a EBC. Todavia, envio este e-mail para criticar a péssima qualidade de sinal que se encontra os canais da EBC na Claro NET Jundiaí. Sou assinante NET e sintonizo os canais EBC atra-

vés da operadora NET Jundiaí (hoje chamada Claro TV/NET Jundiaí). O CanalGov display 06, por exemplo, é praticamente impossível de assistir de tão péssima que está a qualidade da imagem (em anexo fiz uma foto para vocês verem). Está totalmente quadriculada, desfocando, sem definição.

Resposta

A Gerência Executiva de Planejamento e Rede Nacional de Comunicação Pública informa que a EBC realiza a entrega de seus canais à Operadora a Cabo destacada (CLARO NET) em sua melhor qualidade. Contudo, apenas o canal TV Brasil consta no line-up HD, canal 531. Os demais canais geridos pela EBC (CanalGOV e Canal Educação) são canais públicos de carregamento obrigatório, o que é realizado apenas na qualidade SD (Standard Definition). A área acrescenta que a EBC tem atuado para levar seus canais a todos os brasileiros com a qualidade máxima de produção e exibição, mas infelizmente o retorno que temos da operadora em tela é a falta de canais disponíveis para o desejado carregamento. Sugerimos que entre em contato com a CLARO NET e manifeste o seu interesse em contar com o CanalGOV e Canal Educação também no line-up HD. Lembramos ainda que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos de outras formas.

Protocolo nº 00112.002761/2023-33

Tenho assistido a alguns programas que são reprisados. No momento, estou assistindo ao Sem Censura. É reprise e, infelizmente, sem a informação da data do programa e com exibição de mensagens antigas no rodapé que certamente confundem o telespectador dada a sua antiguidade. Ou seja, se for reprise coloquem a legenda informando e quando produzirem algum programa também coloquem a data da produção e exibição.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o programa Sem Censura, no formato atual, não será mais exibido na grade da TV Brasil.

Reclamação	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	12	34,29%
Sinal/sintonização	6	17,14%
Grade de programação	5	14,29%
Conteúdo jornalístico	5	14,29%
Marketing, negócios e serviços	3	8,57%
Programação especial	2	5,71%
Conteúdo esportivo	1	2,86%
Outros conteúdos	1	2,86%
Total	35	100%

Sugestões

Manifestações dos telespectadores sobre conteúdo de entretenimento foram a maioria entre as sugestões recebidas no bimestre: 15 de um total de 24. A volta da exibição do programa *Brasil Visto de Cima* e dos filmes de *Mazzaropi* foram os pedidos mais recorrentes entre os telespectadores no bimestre. Oportuno informar que o Programa Brasil Visto de Cima retornou à grade de programação no início de novembro – mês que ainda será analisado em relatório desta Ouvidoria.

Nas indicações do público sobre conteúdo jornalístico (cinco), predominam sugestões de pauta, com três mensagens. O retorno do programa *Vale Agrícola* também é tema de manifestações. Em uma das três mensagens sobre Marketing e Serviços, o telespectador sugere a criação de um subcanal com programação mais voltada a filmes e documentários.

Protocolo nº 00112.003025/2023-01

Estou estranhando a ausência do programa Brasil Visto de Cima, que no meu entender é maravilhoso, com um conteúdo riquíssimo. Percebe-se que a emissora está se reformulando, mas um programa de alta qualidade técnica e de conteúdo excelente não pode ficar de fora.

Protocolo nº 00112.002747/2023-30

Minha família e eu assistíamos a este programa cultural e a documentários das construções e ano em que foram feitas. Conhecíamos as cidades e as cachoeiras. Era muito conhecimento. Pena que acabou. Por favor, voltem com essa programação.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o período de licenciamento do programa *Brasil Visto de Cima* expirou, não sendo mais possível exibi-lo na TV Brasil. Continue acompanhando a TV Brasil.

Protocolo nº 00112.002991/2023-01

Eu e minha família somos telespectadores assíduos do programa Brasil Visto de Cima. Estou entrando em contato para sugerir uma matéria sobre as cidades do Circuito das Águas, que abrange Águas de Lindóia, Lindóia, Socorro, Serra Negra, Amparo, Monte Alegre do Sul, Pedreira, Jaguariúna e Holambra. São cidades maravilhosas, cheias de história e festas. Acredito ser um conteúdo bem interessante. Matérias como cidades da Rota do Vinho, Flores etc. O interior de São Paulo é tão cheio de cidades maravilhosas e conteúdo, que vale a pena a direção do programa estudar e televisionar.



Resposta

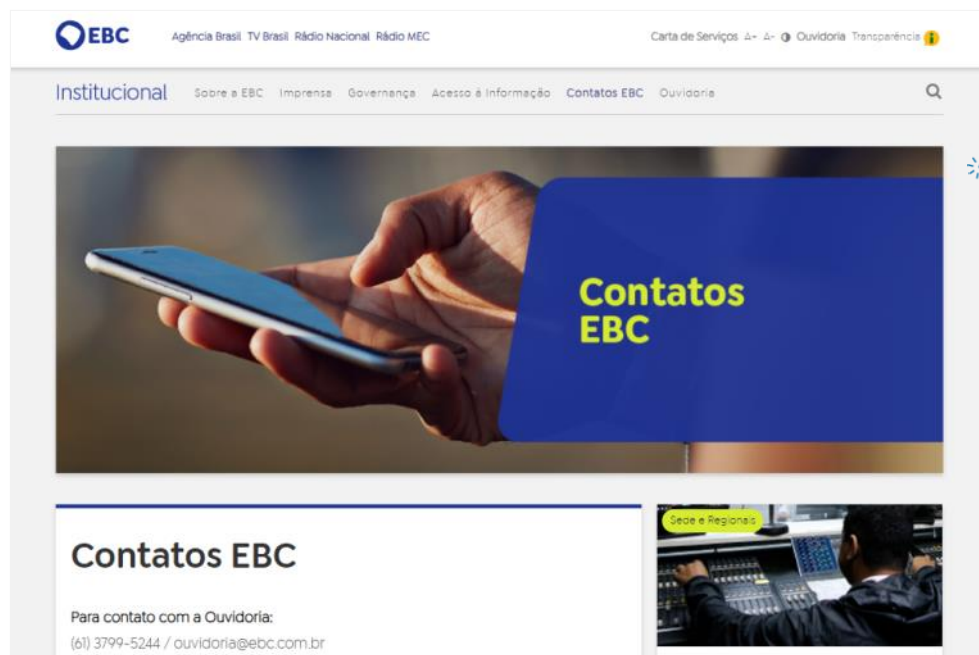
A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o *Brasil Visto de Cima* é um programa cuja exibição na TV Brasil é autorizada por meio de contrato de licenciamento para a plataforma TV. Por isso, para o pleno atendimento à sua sugestão, sugerimos que entre em contato direto com a produtora, Maria TV, pelos seguintes canais: Telefone (21) 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 00112.003140/2023-77

Gostaria de mandar um vídeo com ideias para evitar o desmatamento. Como faço?

Resposta

Gerência de Jornalismo Digital informa que os canais para o envio de sugestões de pauta são o e-mail pauta@ebc.com.br ou o telefone 61 3799-5333. Demais contatos da EBC podem ser acessados por meio do link www.ebc.com.br/fale-conosco.



Protocolo nº 00112.003161/2023

Sou estudante de Jornalismo da Universidade Católica de Brasília. Estamos produzindo releases sobre o caso do Luiz Eduardo, e divulgando para os Veículos de Imprensa de Brasília para possível produção para TV.

Resposta

A Gerência de Planejamento, Pauta, Avaliação de Conteúdo - DF informa que os assuntos sugeridos serão encaminhados para análise da equipe responsável. Importante destacar que os canais para o envio de sugestões de pautas são: pauta@ebc.com.br, producaoereportagem@ebc.com.br e nucleoprogramasespeciais@ebc.com.br (pautas TV Brasil).

Protocolo nº 00112.002884/2023-74

Gostaria de parabenizar a emissora pela programação com conteúdos de excelência, mas queria pedir que voltem a passar o programa Vale Agrícola diariamente, porque era ótimo acordar e poder assistir a um programa tão bom, com conteúdos tão interessantes. Os programas da TV Minas também eram ótimos.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o programa Vale Agrícola passará a ser exibido semanal aos sábados, às 6h30.

Protocolo nº 00112.002863/2023-59

Sugiro que a EBC crie um subcanal com programação mais voltada a filmes e documentários que possa ser uma alternativa quando a programação do canal principal não estiver agradando uma parcela significativa de telespectadores, especialmente durante jogos de futebol, novelas e desenhos animados. Era importante também adquirir mais documentários sobre a natureza e vida animal, para suplementar os que já passam.

Resposta

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

Sugestão	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	15	62,50%
Conteúdo jornalístico	5	20,83%
Marketing, negócios e serviços	3	12,50%
Conteúdo infantil	1	4,17%
Total	24	100%

Elogios

Seguindo o movimento de queda registrado no bimestre anterior, os nove elogios enviados pelos telespectadores respondem por apenas 6% do total das 151 manifestações do período e servem de alerta para a gestão. Assuntos relacionados à grade de programação e a conteúdos de entretenimento receberam, cada um, três mensagens. As demais foram sobre conteúdo jornalístico (uma) e conteúdo esportivo (duas).

O público elogia a faixa de filmes *Sessão Família*, a qualidade da grade e de atrações como *Brasil Visto de Cima*, *Conhecendo Museus* e *Vale Agrícola*. A cobertura esportiva também é apreciada pelos telespectadores.

Protocolo nº 00112.002894/2023-18

Amo a programação da TV Brasil. Minha paixão é ver Sessão Família. Meu filme preferido é o Becassine. Ela é uma babá maravilhosa! Tem um outro filme que há muito tempo não o vejo mais, O Contador de História. Gostaria muito que voltasse a passar.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.003004/2023-87

Quero elogiar e divulgar, dentro do meu possível, a qualidade e preocupação que a emissora possui com o povo brasileiro. Qual outro canal aberto transmitiria documentários, filmes, saúde, comportamento sobre o povo negro e indígena? Meus parabéns, estou emocionada. Acabei de assistir ao documentário sobre nosso maravilhoso Mussum. Sucesso e sucesso para todos que de alguma forma fortalecem o legado do Brasil, valorizando os nossos.

**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.

Protocolo nº 00112.002874/2023-39

Gostaria de expressar aqui o meu contentamento e realização ao assistir o programa Brasil Visto de Cima. Sou pedagoga e me atrevo a dizer que este programa é uma rica e verdadeira aula de história, contada de forma grandiosamente lúdica. Parabéns a todos os envolvidos.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.002763/2023-22

Gostaria de manifestar meus agradecimentos à TV Brasil, à programação, ao jornalismo, à cultura, aos filmes e em especial aos programas Conhecendo Museus e Vale Agrícola. São fantásticos, sempre com dicas úteis. Sinto prazer em assistir à TV. Espero que vocês cresçam muito mais.

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 e à Diretoria de Jornalismo para conhecimento e apreciação.

Protocolo nº 00112.003200/2023-51

Gostaria de agradecer pelo atendimento de uma reclamação feita por mim sobre a novela Os Imigrantes, que está sendo exibida às 20h. É maravilhosa.

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.

Protocolo nº 00112.002864/2023-01

Gostaria de parabenizá-los pelo apoio aos clubes de futebol brasileiro com a transmissão ao vivo e de qualidade da Série D do Brasileirão. Que continue sempre melhorando. Seria de boa prática também investir nas Copas Estaduais e Regionais. É um mercado promissor e uma ação socializante de muito valor econômico e comunitário. Parabéns. Aqui é Galo!

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.

Protocolo nº 00112.003070/2023-57

Parabéns pelo conteúdo de qualidade produzido na série Estádios Históricos. A História e as histórias desses templos sagrados remontam a cultura esportiva brasileira, bem como explicam o porquê de o futebol ter se tornado um fenômeno das massas no nosso país.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.003166/2023-15

Adorei a entrevista do Papa Francisco. Parabéns!

Resposta

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

Elogio	Quantidade	%
Grade de programação	3	33,33%
Conteúdo de entretenimento	3	33,33%
Conteúdo esportivo	2	22,22%
Conteúdo jornalístico	1	11,11%
Total	9	100%



Rádios EBC



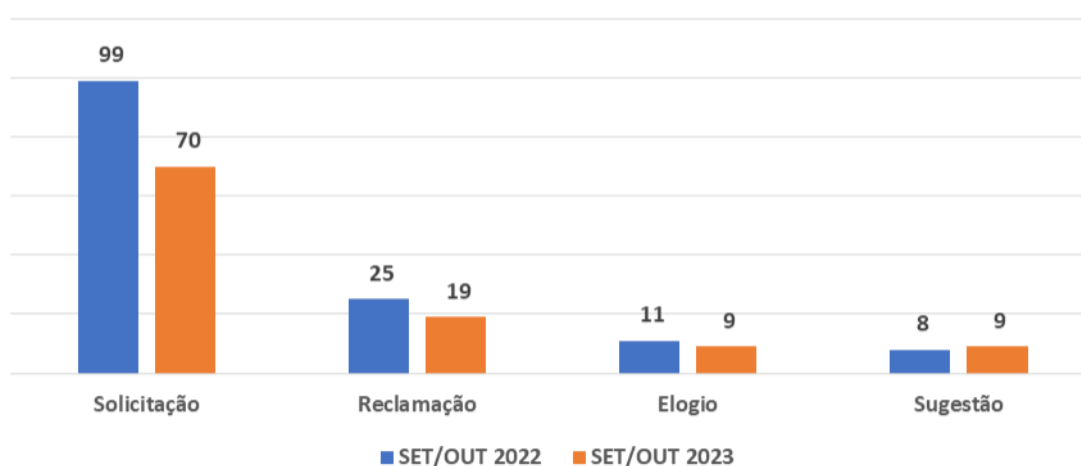
Os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram 107 contribuições à **Ouvidoria** nos meses de setembro e outubro, resultando na diminuição de 25,2% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recepcionadas 143 demandas.

As solicitações registraram queda de 29,3%, e os elogios diminuíram 18,2%. Também em movimento decrescente, as reclamações tiveram redução de 24%. As sugestões foram o único tipo de demanda que cresceu no período (12,5%).

A exemplo do ano anterior, as solicitações continuam sendo maioria entre as contribuições, respondendo por 65,4% do total, com 70 mensagens. Na sequência, com 19 manifestações, estão as reclamações, representando 17,8% de todas as demandas. Por fim, os elogios e as sugestões correspondem, igualmente, a 8,4% do percentual total, com nove registros cada.

Tipo de manifestação	SET/OUT 2022		SET/OUT 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	99	69,2%	70	65,4%	-29,3%
Reclamação	25	17,5%	19	17,8%	-24%
Elogio	11	7,7%	9	8,4%	-18,2%
Sugestão	8	5,6%	9	8,4%	12,5%
Total	143	100%	107	100%	-25,2%

Manifestações Rádios EBC - 5º bimestre 2022 x 2023



No *ranking* das emissoras, a **Rádio Nacional da Amazônia** ocupa a primeira posição. Foi a que mais recebeu manifestações dos ouvintes - 35 mensagens -, o equivalente a 33% de todas as contribuições. As solicitações foram maioria: 32 registros. Assim como no bimestre anterior, os pedidos de cartões QSL continuam sendo o principal tema.

A **Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro** ocupa a segunda posição, com 28 mensagens, respondendo por 26% do total dos registros. As solicitações também foram maioria (16), seguidas de reclamações (oito) e elogios (três). Em metade dessas mensagens, os ouvintes demandam a volta do *Musishow* à grade de programação e, nas demais, requerem informações sobre o *Teatro de Mistério*, *Grande Teatro* e *Memória Nacional*. A retirada do *Musishow* do ar também é destaque entre as reclamações. Os elogios são dirigidos aos programas *Ponto do Samba* e *Memória Nacional*.

Na terceira posição, a **Rádio MEC FM** recebeu 13 manifestações, o equivalente a 12% do total. Foram registradas quatro solicitações, quatro reclamações, três elogios e duas sugestões. A emissora também foi uma das mais elogiadas pelo público, que continua reconhecendo a qualidade da programação e de programas como o *Áurea Música*.

Com 9% de todas as manifestações, a **Rádio Nacional FM Brasília** ocupa a quarta posição no *ranking* das emissoras, com 10 mensagens. Destacam-se as solicitações acerca do *Festival de Música*.

A **Rádio Nacional FM São Paulo** figura na quinta colocação, com 7% do total de manifestações e sete mensagens: cinco solicitações, uma reclamação e um elogio. O público questiona como ouvir a programação *on-line*, o motivo de o programa *Na Trilha da História* não estar sendo mais veiculado e pede informações sobre os horários das atrações.

A **Rádio Nacional AM de Brasília** está na sexta posição com 6% das manifestações recebidas nos meses de setembro e outubro. Empatadas no sétimo lugar estão a **MEC AM Brasília** e a **Nacional FM Rio de Janeiro**, cada uma com 3% dos registros. Ocupam a oitava colocação a **MEC AM Rio de Janeiro** e a **Nacional FM Recife**, com 1% das demandas.

A **Nacional FM de Belo Horizonte**, a **MEC FM de Brasília**, a **Nacional do Alto Solimões**, e a **Nacional FM São Luís** não receberam contribuições neste bimestre.

Setembro/Outubro 2023						
Rádios EBC	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
Nacional da Amazônia	1	2	32	0	35	33%
Nacional AM do Rio de Janeiro	3	8	16	1	28	26%
MEC FM	3	4	4	2	13	12%
Nacional FM Brasília	0	1	7	2	10	9%
Nacional FM São Paulo	1	1	5	0	7	7%
Nacional AM de Brasília	0	2	2	2	6	6%
MEC AM Brasília	0	0	2	1	3	3%
Nacional FM Rio de Janeiro	1	0	2	0	3	3%
MEC AM Rio de Janeiro	0	0	0	1	1	1%
Nacional FM Recife	0	1	0	0	1	1%
MEC FM Belo Horizonte	0	0	0	0	0	0%
MEC FM Brasília	0	0	0	0	0	0%
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0%
Nacional FM São Luís	0	0	0	0	0	0%
Total	9	19	70	9	107	100%

Solicitação

A **Rádio Nacional da Amazônia** recebeu a maior parte das solicitações, 29,9% do total. Das 32 mensagens desse tipo, 28 foram pedidos de cartões QSL por radioamadores de diferentes países, como Polônia, Espanha, Peru, China, Índia, Portugal e Japão. Também foram recepcionadas quatro mensagens sobre Sinal/sintonização, nas quais os ouvintes pedem solução para a ausência de sinal da emissora.

Protocolo nº 00112.002848/2023-19

Sou especialista de som na emissora de Rádio Nacional de Espanha, na cidade de Salamanca. Meu passatempo é a escuta de emissoras de rádio longínquas. Informo captação do sinal da Rádio Nacional de Brasília, desde Aldea del Cano, um pequeno povo numa zona rural da província de Cáceres, em Espanha.



Protocolo nº 00112.002938/2023-00

Sou um ouvinte da China. Hoje recebi o sinal de seu programa em português, entre 9h50 e 11h. A frequência é 11780kHz, o sinal é muito forte, o efeito de escuta é muito claro. Gostaria de solicitar um cartão QSL de papel da Rádio Nacional da Amazônia, se for um souvenir com o logotipo da Rádio seria melhor ainda.



Protocolo nº 00112.003168/2023-12

É com satisfação que lhes comunico a recepção de sua emissora aqui do Japão. Ouvi sua emissão do dia 22 outubro de 2023, na frequência 6180 kHz, ondas de 49 metros, das 7h58 às 8h30.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.002815/2023-61

Solicito o retorno das transmissões da Rádio Nacional da Amazônia em ondas curtas de 25 metros, 11780 kHz, que se encontra fora do ar até o presente momento. No aguardo de uma solução para a situação, agradeço pela atenção.

Resposta

A Gerência Executiva da emissora, em resposta ao seu questionamento acerca da transmissão em ondas curtas de 25 metros, presta os seguintes esclarecimentos:

“Houve uma interrupção na nossa transmissão devido a problemas graves em nosso transmissor, que ficou fora de operação no período de 04/09/2023 a 19/09/2023. Apesar das dificuldades relacionadas principalmente à idade avançada do equipamento, gostaríamos de informar que estamos atualmente operando de maneira regular nas frequências de 25 e 49 metros, com uma potência de 70 KW para cada uma. É crucial observar que, conforme determinação da EBC, os transmissores funcionam de acordo com o seguinte horário: 25 metros, das 5h às 23h; e 49 metros, das 5h às 7h30 e das 15h às 20h. Esperamos que essas informações tenham sido úteis e que possamos continuar a oferecer serviços de transmissão de alta qualidade. Caso surjam dúvidas adicionais, não hesite em entrar em contato conosco. Estamos à disposição para atendê-lo.

Protocolo nº 00112.002816/2023-13

Informo que já há alguns dias, o sinal da Rádio Nacional da Amazônia em 11780 kHz está fora do ar. Em 6180 kHz, consigo captá-lo com sinal mediano em alguns períodos do dia. Mas a melhor sintonia era mesmo nos 25 metros. Há alguma previsão de retorno?

Resposta

A Gerência Executiva da emissora pede desculpas pelo transtorno e informa que houve interrupção no sinal em decorrência de problemas nos transmissores. O transmissor de 25 metros ficou inoperante no período de 04/09/2023 a 19/09/2023, enquanto o transmissor de 49 metros esteve fora do ar de 18/09/2023 a 19/09/2023. Apesar das instabilidades desses equipamentos, a área trabalha para manter a operação em funcionamento normal. Importante destacar o período de transmissão: 25 metros, das 5h às 23h; 49 metros, das 5h às 7h30 e das 15h às 20h.



Free Pixabay

A **Nacional AM do Rio de Janeiro** recebeu 16 solicitações, o equivalente a 14,9% do total. Nove manifestações incluem pedidos de retorno do programa *Musishow*. Nas demais, requerem informações sobre o *Teatro de Mistério*, *Grande Teatro* e *Memória Nacional*.

Protocolo nº 00112.002775/2023-57

O que está acontecendo com nosso tão querido e amado Musishow, com Cirilo Reis? Tiraram do ar? O Programa é ótimo.

Protocolo nº 00112.002982/2023-10

Solicito a volta do Musishow. O programa enchia nossas noites de alegria há quase 43 anos. Por incrível que pareça, não existe outra programação que possa substituir o Musishow no mesmo horário. Ficamos órfãos e sem opção. Ficaria muito feliz se voltasse a fazer parte da grade da Rádio Nacional com o comunicador Cirilo Reis.

Protocolo nº 00112.003030/2023-13

Sou ouvinte do Musishow e lhes peço que o programa continue no ar.

Resposta

A Gerência Executiva da emissora agradece a sintonia e informa que, infelizmente, a exibição do programa *Musishow*, da Rádio Nacional, foi encerrada após uma determinação judicial. Embora estejamos finalizando esta jornada, esperamos que vocês continuem a apreciar nossa programação.



Protocolo nº 00112.003160/2023-48

Onde está o Teatro de Mistérios na programação da EBC/RJ?

Resposta

A Gerência Executiva da emissora agradece a sintonia e informa que a série de acervo *Teatro de Mistérios* está sendo apresentada na faixa *Memória Nacional*, aos domingos 22h.

Nacional FM Brasília foi alvo de sete solicitações, representando 6,54% das contribuições recebidas no período. A maioria delas (4) refere-se a Marketing e Serviços. O público demanda informações sobre o Festival de Música; a análise de músicas autorais e pedido de “lembranças” da emissora.

Protocolo nº 00112.002808/2023-69

Tinha feito a inscrição de duas músicas no Festival. Quando fiz a primeira inscrição, recebi um e-mail de confirmação. Quando fui fazer a inscrição da segunda música parece que a primeira inscrição foi anulada. Fiquei pasma e não entendi o que esta-

va acontecendo. Agora não sei qual música está participando do Festival. Na página de vocês não tem nenhum item que nos remeta a ver nossas inscrições. Isso é algo que precisa ser revisto, pois quem se inscreve quer ter esse acesso.

Resposta

A Gerência da emissora informa que o problema relatado foi resolvido.

Protocolo nº 00112.003076/2023-24

Peço, encarecidamente, informações sobre as músicas classificadas para a segunda fase do Festival de Música da Rádio Nacional 2023. Não existe nenhuma informação sobre isso. Inscrevi uma música neste certame, por isso meu interesse em saber.

Resposta

A Gerência Executiva da emissora informa que as músicas classificadas para a segunda fase do Festival de Música da Rádio Nacional 2023 estão disponíveis no site das [Rádios EBC](#).



Entre os cinco pedidos (4,67%) enviados para a **Nacional FM São Paulo** no bimestre estão a disponibilização de conteúdo dos programas *Na Trilha da História* e pedidos de reprise do *Alma Blues*.

Protocolo nº 00112.003093/2023-61

Gostaria de saber por que tiraram o programa *Na Trilha da História* e por que mudou o horário de domingo. Também gostaria de saber quando voltam os programas *Acervo Origens*, *Ponto do Samba*, *Rádio Creolina*, *Forças do Brasil* e *Nacional do Samba*.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios explica que a reapresentação do programa *Na Trilha da História*, aos domingos, 22h, deu lugar à temporada inédita do *Memória Nacional*. O *Na Trilha da História* segue em seu horário de origem, aos sábados, 8h. Sobre os programas citados, a Gerência informa que não existe previsão para retorno deles à programação.

Protocolo nº 00112.003120/2023-04

Querida saber por que tiraram a reprise do programa Alma Blues, do domingo, às 23h.

Resposta

A Gerência Executiva da emissora informa que os ajustes dos programas na grade da Rádio Nacional FM seguem estratégias de audiência das faixas da programação. O horário principal do programa Alma Blues é às 19h, do sábado. Sobre os jogos de futebol, eles têm como base a programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, na qual todos podem ser ouvidos em 87,1 FM e pelo aplicativo Rádios EBC, disponível gratuitamente na Google Play e na App Store.

Reclamação

As 19 reclamações enviadas pelos ouvintes à **Ouvidoria da EBC** foram o segundo tipo de manifestação mais frequente, com 17,8% do total de contribuições recebidas ao longo período. Registra-se uma queda de 24% em relação aos meses de setembro e outubro de 2022, quando foram recepcionadas 25 mensagens desse tipo.



A **Nacional AM do Rio de Janeiro** foi a recordista em reclamações com oito queixas, o equivalente à metade de todos esses tipos de mensagens. A maioria dessas manifestações (cinco) resultou da retirada do programa *Musishow* do ar. Mudança na grade, em relação ao programa *Teatro de Mistério*, também foi tema de mensagens.

Protocolo nº 00112.002927/2023-11

Quero expressar meu mais profundo descontentamento com o fim do programa Musishow, que acompanho pela Rádio Nacional do Rio de Janeiro desde 1983. Era o melhor programa do gênero em todo o país, tendo servido de escola para muitos radialistas, além de divulgar o trabalho de inúmeros artistas que fizeram sucesso nas décadas de 1960, 1970, 1980 e 1990. É lamentável a decisão de encerrar o programa, que era o de maior audiência na emissora. A produção merecia ser incrementada, em vez de cessada.

Protocolo nº 00112.003027/2023-91

Gostaria de reclamar que o Musishow foi tirado do ar sem uma explicação aos ouvintes. Pela tradição e história deveria retornar à programação!

Resposta

A Gerência Executiva da emissora agradece a sintonia e informa que, infelizmente, a exibição do programa Musishow, da Rádio Nacional, foi encerrada após uma determinação judicial. Embora estejamos finalizando esta jornada, esperamos que vocês continuem a apreciar nossa programação. Continuaremos trabalhando para veicular outros programas de qualidade e conteúdo interessantes. Agradecemos por sua compreensão e apoio contínuo.

Protocolo nº 00112.002737/2023-02

O que aconteceu? Já tem um mês que não é transmitido o Teatro de Mistério. Sou fã desde os anos 1960. Nunca deixava de assistir às histórias policiais maravilhosas. A minha pergunta e de muitos ouvintes é: acabou?

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que a programação da Rádio Nacional está passando por ajustes, iniciados no mês setembro e que devem ocorrer até outubro. Estão previstas estreias de novas temporadas, como do Memória Nacional. A atração apresentará, semanalmente, o melhor do nosso acervo, incluindo a série Teatro de Mistério. A previsão de estreia é 8 de outubro, domingo, às 22h.

Com quatro mensagens (21%), a **MEC FM** figura na segunda posição entre as emissoras que mais receberam reclamações dos ouvintes. Eles apontam mudança da programação e de dificuldade para sintonizar a emissora.

Protocolo nº 00112.002741/2023-62

Fui tomado de surpresa com o falecimento da Rádio MEC. Acostumado a acordar pela Alexa com o Áurea Música, pensei ter errado a programação. Mas não. Ao longo do dia “pesquei” uma mudança “do vinho pra água”. Realmente o brasileiro é um povo tremendamente aculturado, de forma que ouvir clássicos é cansativo, chato e maçante. Para uma velhinha honesta de 100 anos, deve ter sido uma morte dolorosa e cruel.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece a sintonia e informa que não houve mudança na programação da emissora. O programa Áurea Música continua a ser veiculado diariamente, às 6h da manhã.



Protocolo nº 00112.003114/2023-49

A Rádio MEC sempre foi um exemplo de qualidade em sua programação clássica/jazz. Mas hoje virou uma FM comum, igualando-se às outras rádios. Depois de tantos anos seguindo sua programação de qualidade, hoje perdemos a fonte cultural musical e com informação adequada. Seu centenário de sucesso, que nos encheu de orgulho, perderá valor e audiência.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.002752/2023-42

Escrevo em relação à queda da qualidade do sinal de streaming da MEC FM, que venho percebendo nas últimas semanas. O sinal era ótimo e agora fica todo “cortado” indo e voltando o tempo todo. Deixo aqui o pedido para que seja observado o problema, pois gosto muito de ouvir a rádio.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que não identificaram interrupções no streaming da MEC FM. Caso o problema persista, informe a plataforma (site ou aplicativo) que está sendo usada e também a cidade que estava quando ocorreu o problema.

A **Nacional da Amazônia** e a **Nacional AM de Brasília** figuram na terceira posição, com dois registros cada (10,5%). A baixa qualidade do sinal em Ondas Curtas está entre os temas abordados.

Protocolo nº 00112.002925/2023-22

Ouvinte de Malacacheta/MG reclama da qualidade do sinal de Ondas Curtas 11.780 KHZ, da Rádio Nacional da Amazônia (sinal fraco).

Resposta

A Gerência Executiva da emissora agradece a sintonia e informa que, depois de checagem nos transmissores da Rádio Nacional da Amazônia, na frequência de 11.780KHz, verificou-se que estão funcionando a uma potência de 70 kW, assegurando uma recepção de sinal normal para os ouvintes.

Elogio

Os elogios diminuíram 18,2%, de 11 para 9. As rádios **Nacional AM do Rio de Janeiro** e **MEC FM** empataram na primeira posição com três contribuições cada. As mensagens positivas foram dirigidas aos programas *Ponto do Samba* e *Memória Nacional*. A qualidade dos programas, como o *Áurea Música*, também é reconhecida pelo público.

Protocolo nº 00112.003152/2023-00

Aplaudo a excelência do Áurea Música e Manhã FM (período de música antiga, desligo quando finda). Só lamento a aparente exclusão de grupos vocais tais a UFF e estrangeiro.

**Protocolo nº 00112.003194/2023-32**

Ouvinte da Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro entrou em contato com a Ouvidoria para elogiar a volta do programa Memória Nacional.

Protocolo nº 00112.002980/2023-12

Agradeço a toda a equipe do programa Hora do Ouvinte, da Rádio Nacional FM, pelo serviço prestado. A equipe foi bastante profissional e pude conhecer várias canções graças à participação de vocês (e de outros ouvintes).

Protocolo nº 00012.002908/2023-95

Parabenizo a Rádio MEC AM e FM pela excelente programação e organização do site. Espero que continuem melhorando tanto a grade de programação quanto o site de divulgação, pois acredito que há uma grande importância da Rádio MEC para a promoção das "culturas brasileiras".

Protocolo nº 00112.002778/2023-91

Muito boa a Rádio MEC.

Protocolo nº 00112.003111/2023-13

Gostaria de elogiar o Programa Ponto do Samba, comandado por Rubem Confete e por Luciana Valle. Excelente programa, com histórias, memórias do samba e ainda abre espaço para os novos talentos do samba do Rio e do Brasil. Um programa tão bem produzido e conduzido por estes dois competentes profissionais, que deveriam estar no ar diariamente e não somente nos fins de semana. O programa poderia ir ao ar diariamente, de 15h às 16h, pela Nacional do Rio de Janeiro, de São Paulo, de Recife e do Maranhão, e seus melhores momentos da semana, de 13h às 14h por toda rede Nacional de Rádio, aos sábados.



A **Nacional da Amazônia**, a **Nacional FM de São Paulo** e a **Nacional FM do Rio de Janeiro** estão na segunda posição, cada uma com uma manifestação (11%). Não houve referência às demais emissoras.

Protocolo nº 00112.002773/2023-68

Ouvinte da Rádio Nacional da Amazônia, de Piracicaba/SP entrou em contato com a Ouvidoria para elogiar a programação da emissora. Ele disse que escuta pelo app das Rádios EBC e que não perde a programação de jeito nenhum. Também deixou uma menção elogiosa para a ex-apresentadora Sula Sevilis.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.002822/2023-62

Parabéns pelos 87 anos da Rádio Nacional do Rio e a todos que fazem dela um relevante canal de informação e de valorização da cultura!

Sugestão

As **Rádios EBC** receberam nove sugestões no bimestre analisado – uma recomendação a mais que em 2022. A **MEC FM**, a **Nacional FM Brasília** e a **Nacional AM de Brasília** empataram na primeira posição, com duas sugestões cada, o equivalente a 22% do total.

O público recomenda a valorização das músicas nacionais na seleção *Clássicos dos Ouvintes*; pede a reprise de programas como *Som Infinito* e encaminha sugestões de pautas para divulgação e para a realização de eventos comemorativos das rádios.

Protocolo nº 00112.003193/2023-98

Tendo como objetivo incentivar os clássicos executados por orquestras e músicos brasileiros, sugiro que nas sessões de Clássicos dos Ouvintes sejam reproduzidos somente os músicos e produções nacionais como OSB, Orquestra Petrobras e tantas outras que existem no país. Acredito que ajudaria a promover as produções locais.

Resposta

A Gerência Executiva da emissora agradece a sintonia e explica que o programa *Clássicos do Ouvinte* é feito com base nos pedidos musicais dos ouvintes, não sendo possível limitar os intérpretes, já que estes são de escolha do público. A área ainda informa que há, na programação diária da Rádio MEC, uma parcela importante dedicada aos intérpretes brasileiros, além dos programas semanais *Plateia*, *Sala de Concerto e Música* e *Músicos do Brasil*, que abrem espaço para os artistas brasileiros.

Protocolo nº 00112.002873/2023-94

O programa Som Infinito tem difusão somente aos domingos, poderia ter reprise pois é uma pérola em um mar de lixo. Não encontro nada igual em outras rádios. Por favor, avaliem reprisá-lo.

Resposta

A Gerência Executiva da emissora pede desculpas pelo transtorno e informa que houve um hiato na produção e a página ficou sem atualização. Estamos atualizando as páginas e todos os programas estarão em breve disponíveis para escuta on-line.

Protocolo nº 00112.003097/2023-40

Sou rapper, compositor e produtor. Gostaria de ajuda para divulgação da minha música, disponível em www.mediafire.com/file/yjmbjdtbnbfq5fp/Emani_P_-_Lem_bran%25C3%25A7as.mp3/file.

Resposta

Sua mensagem foi enviada à Gerência Executiva de Rádios para conhecimento e apreciação. Informamos que os contatos diretos com as rádios da EBC são: Rádio Nacional do Rio de Janeiro - (21) 2117-6560 | Rádios

MEC - Central de Atendimento ao Ouvinte (CAO) (21) 2117-6779 / ouvinte@ebc.com.br / Rádio Nacional FM - (61) 3799-5471 / centraldoouvinte@ebc.com.br Rádio Nacional AM de Brasília - (61) 3799-5471 / centraldoouvinte@ebc.com.br Rádio Nacional da Amazônia - (61) 3799-5471 / centraldoouvinte@ebc.com.br Rádio Nacional do Alto Solimões - (61) 3799-5471 / centraldoouvinte@ebc.com.br. Continue prestigiando nossos veículos de comunicação!

As rádios **Nacional AM do Rio de Janeiro**, **MEC AM Brasília**, **MEC AM Rio de Janeiro**, **Nacional FM Recife** aparecem na segunda posição com uma contribuição cada (11%).

Protocolo nº 00112.002997/2023-70

Sou ouvinte da Rádio Nacional desde 1974. Tragam de volta o melhor programa da Rádio Nacional: o Feira Livre Nacional.

Resposta

A Gerência Executiva da emissora agradece a sintonia e informa que o programa Feira Livre Nacional não está na previsão de programas para 2023, mas será incluído como possibilidade para o próximo ano.

Protocolo nº 00112.002954/2023-94

Ouvinte assíduo da Rádio Nacional AM de Brasília entrou em contato com a Ouvidoria para sugerir que, em 2024, seja realizado um evento ao ar livre para comemorar, junto aos ouvintes do DF, a data de inauguração da emissora.

Resposta

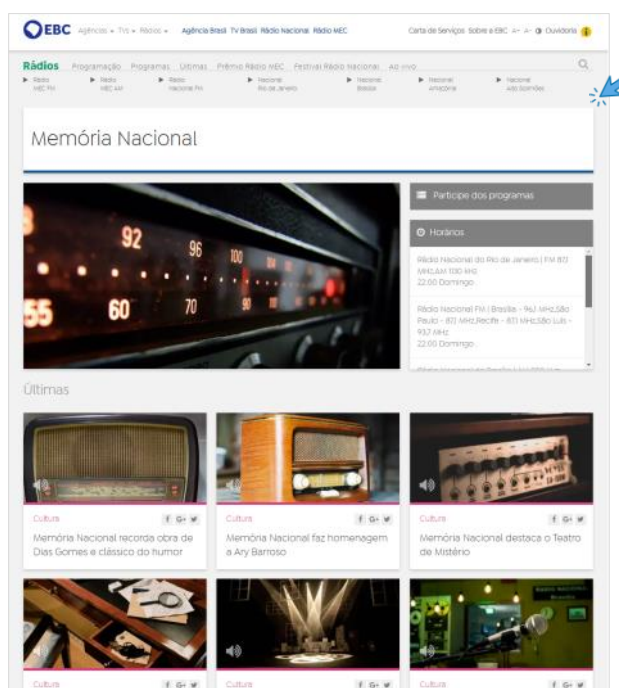
A Gerência Executiva da emissora agradece a sintonia e informa que para o ano de 2024 tem em seus planos a realização de programas ao ar livre, como já foi realizado em algumas ocasiões.

Protocolo nº 00112.003026/2023-47

Gostaríamos que a Rádio Nacional Rio voltasse logo com as Radionovelas antigas. São mais bonitas. Sentimos falta do Grande Teatro. Não ouvimos mais rádio. Só voltaremos a ouvir quando houver Radionovelas novamente.

Resposta

A Gerência Executiva da emissora agradece a sintonia e informa que a Rádio Nacional estreia neste domingo, às 22h, a faixa Memória Nacional, que terá novelas e diversos conteúdos de acervo.



Protocolo nº 00112.003028/2023-36

Por duas vezes, em duas ou três semanas, captei a Rádio MEC FM na frequência AM 800, por poucas horas. Qualidade incomparável. A sugestão é fazer isso durante o dia, quando a transmissão em AM é sujeita a todo tipo de interferência, praticamente inviabilizando a audiência.

Resposta

A Gerência Executiva da emissora agradece a sintonia e informa que a alegria transborda em ser parte da nossa querida MEC AM, uma amante da rádio, da mesma forma que nós, especialmente na modulação AM. Esta senhora de mais de um século de vida, sempre sintonizada em seu Tecsun PL-360, é uma magia envolvente e rara, um encanto que se desfruta nos dias de hoje.

**Protocolo nº 00112.003031/2023-50**

Gostaria que voltasse para o público o Entre Amigos da MEC AM e a programação Antena na Travessa e o evento que tinha no Dulcina. Espero que voltem, pois faz muita falta.

Resposta

A gerência executiva da Rádio MEC agradece a sintonia e informa que incluirá suas sugestões no plano de ações para 2024.

Mapeamento das Contribuições

Conteúdo de entretenimento foi o assunto mais recorrente nas manifestações enviadas pelos ouvintes à **Ouvidoria da EBC** no quinto bimestre, com 40,19%. Já Marketing, negócios e serviços foi abordado por 36,45% das mensagens; seguido por Grade de programação e Sinal e sintonização, com 11,21% cada. Conteúdo jornalístico responde por menos de um ponto percentual de todas as demandas, com 0,93%.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	43	40,19%
Marketing, negócios e serviços	39	36,45%
Grade de programação	12	11,21%
Sinal/sintonização	12	11,21%
Conteúdo jornalístico	1	0,93%
Total	107	100%

Os subassuntos mais citados foram Oferta de conteúdo/serviço, com 31,78% das demandas; Central do Ouvinte, com 29,91% dos processos, e Qualidade do conteúdo/serviço com 12,15%.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Oferta de conteúdo/serviço	34	31,78%
Central do Ouvinte	32	29,91%
Qualidade do conteúdo/serviço	13	12,15%
Sinal aberto	11	10,28%
Disponibilização de conteúdo	6	5,61%
Participação em programa	5	4,67%
Portal	2	1,87%
Reprise	2	1,87%
Horário	1	0,93%
Expansão de cobertura	1	0,93%
Total	107	100%



Agência Brasil



Nos meses de setembro e outubro 2023, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 59 contribuições, resultando em um aumento de 25,5% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram atendidas 47 manifestações.

Mais frequentes, as solicitações cresceram 43%, de 14 para 20, e agora representam 34% do total de mensagens direcionadas ao site.

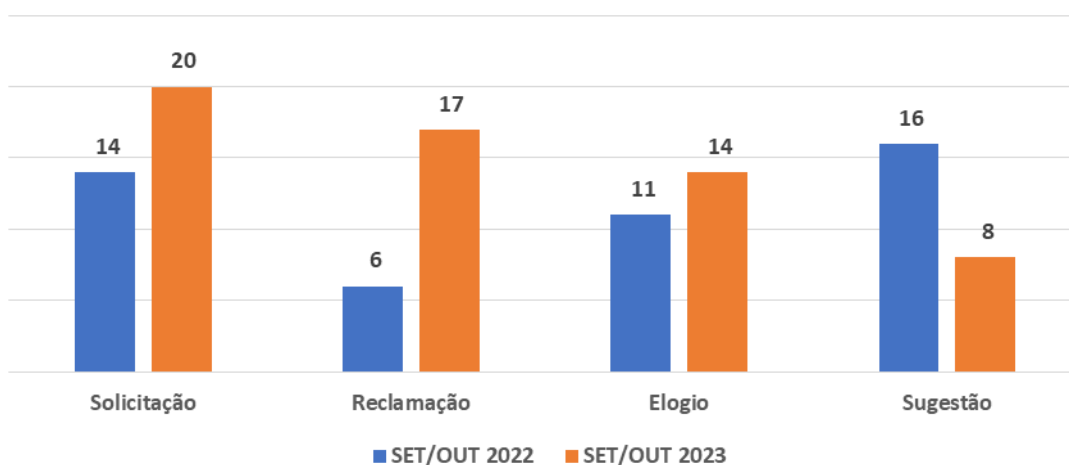
Ponto negativo foi o aumento das reclamações em 184%. As queixas praticamente triplicaram, de seis para 17.

Os elogios também cresceram, mas em menor proporção: 27,3%, de 11 para 14.

As sugestões foram o único tipo de demanda a registrar queda. Caíram pela metade, de 16 para oito.

Tipo de manifestação	SET/OUT 2022		SET/OUT 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	14	29,8%	20	33,9%	42,9%
Reclamação	6	12,8%	17	28,8%	183,3%
Elogio	11	23,4%	14	23,7%	27,3%
Sugestão	16	34,0%	8	13,6%	-50%
Total	47	100%	59	100%	25,5%

Manifestações Agência Brasil - 5º bimestre 2022 x 2023



Solicitação

Metade das 20 solicitações recepcionadas no período refere-se, de maneira geral, ao uso de conteúdos veiculados na **Agência Brasil**. Resultado que mostra a relevância do material ofertado.

Protocolo nº 00112.003019/2023-45

Solicitamos autorização para reprodução das notícias veiculadas na Agência Brasil, na íntegra (texto e imagens), via RSS, no site www.acionista.com.br. Somos um portal de informações sobre o mercado financeiro brasileiro e notícias em geral oriundas de diversas fontes (bancos, corretoras, casas de análises, entidades representativas e colaboradores). Temos 22 anos de existência. Nossa essência é a escolha de fontes referência do mercado, publicando ora seus materiais na íntegra, ora elaborando matérias próprias sem jamais deixar de mencionar a(s) fonte(s).

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais e a Gerência da Agência Brasil informam que é possível se inscrever em um dos Feeds RSS disponíveis em agenciabrasil.ebc.com.br/feed/, para obter as últimas notícias publicadas no site. O Feed RSS, ou Really Simple Syndication, é um recurso de distribuição de conteúdo em tempo real baseado na linguagem XML. Essa tecnologia permite que os usuários de um blog ou canal de notícias acompanhem suas atualizações por meio de um software, website ou browser agregador. Acrescenta 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. 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.



Protocolo nº 00112.002730/2023-82

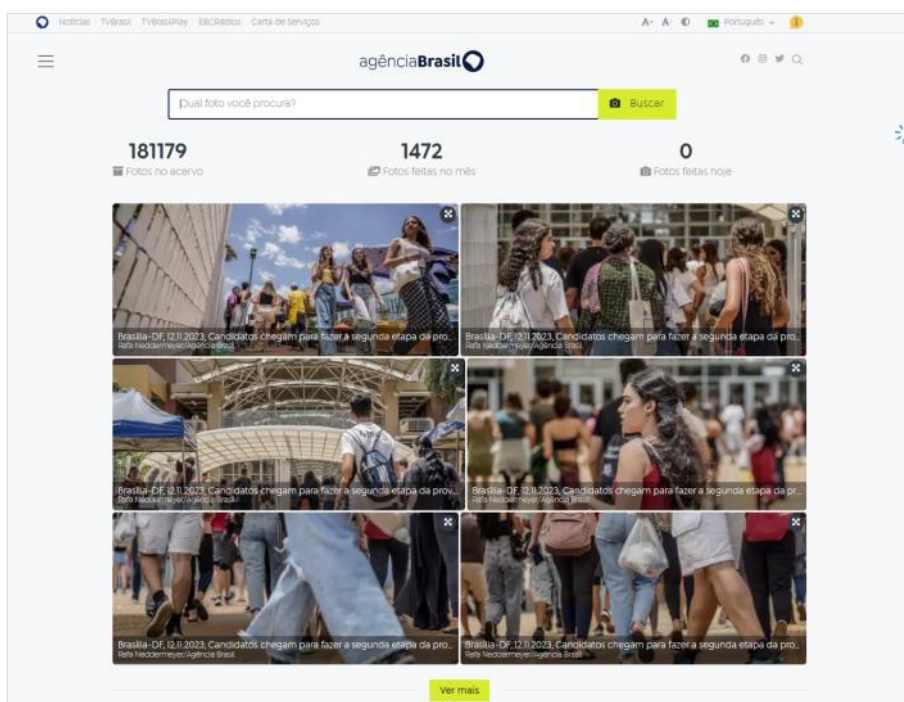
Gostaria de saber se posso usar matérias do site da EBC para o meu canal em inglês.

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.

Protocolo nº 00112.002754/2023-31

Sou professora da UFSC e preciso de autorização do fotógrafo da Agência Brasil Joé-dson Alves para compartilhar uma foto que ele registrou. Como devo proceder?

**Resposta**

A Gerência Executiva de Imagem, Arte e Web informa que o material produzido pelos repórteres fotográficos da Agência Brasil pode ser utilizado com o devido crédito. É importante que a autoria seja de fácil identificação. A Gerência ressalva que o trabalho não pode ter finalidade lucrativa. No caso de fins comerciais ou não jornalísticos, é necessário entrar em contato com a Coordenação de Projetos Comerciais Customizados por meio do e-mail licenciamento@ebc.com.br.

Entre as solicitações, questionamentos a respeito da qualidade dos textos aparecem na sequência, com cinco registros. São, muitas vezes, pedidos de complementação da notícia, como a inserção de *links* de temas que serviram de base para a explanação do assunto ou dados adicionais a respeito daquela abordagem.

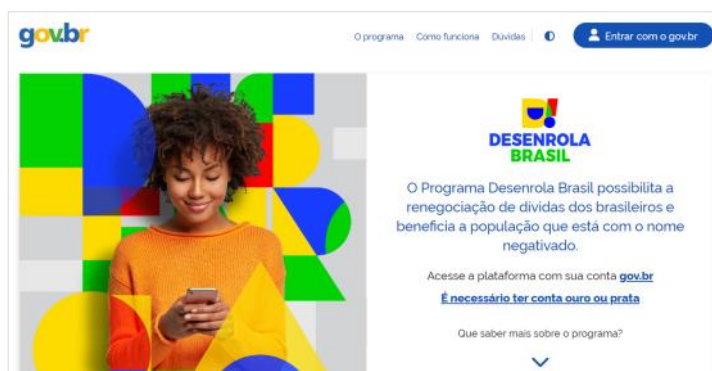
Protocolo nº 00112.003075/2023-80

Estava lendo a matéria no site de vocês sobre o programa Desenrola Brasil e fiquei com algumas dúvidas: Onde obter a lista das empresas que venceram no leilão? Como obter o percentual de desconto que cada empresa vencedora no leilão concedeu?



Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital informa que mais informações podem ser encontradas ou solicitadas no site do programa desenrola.gov.br.



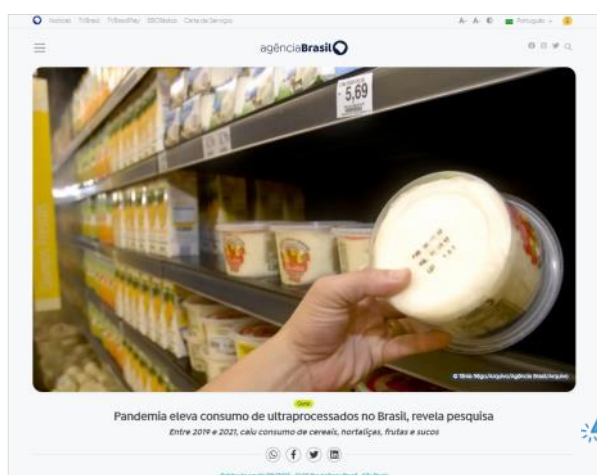
Protocolo nº 00112.003106/2023-01

Encontrei a notícia [IBGE: educação dos pais é determinante na formação e no rendimento dos filhos](#), que a EBC publicou em 16/11/2016. Fala sobre como o nível de educação dos pais é determinante na formação e rendimento dos filhos. Não consegui localizar o estudo no qual se basearam, mas gostaria de ter acesso ao documento. Será um dado importante para meu Trabalho de Conclusão de Curso na faculdade.



Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital sugere o site do IBGE para a busca do estudo - ibge.gov.br.



Protocolo nº 00112.002791/2023-40

Curso administração no Insper. Estou realizando uma pesquisa referente ao aumento do consumo de alimentos ultraprocessados. Encontrei uma reportagem de vocês, baseada em uma pesquisa da USP em conjunto com a UFMG, entretanto não foi deixada nenhuma referência. Estou procurando a pesquisa e não encontro. Poderiam me enviar a pesquisa citada no artigo?

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil agradece a mensagem do leitor e informa que o estudo foi publicado na Revista de Saúde Pública da USP, e pode ser acessado por meio do link rsp.fsp.usp.br/artigo/mudancas-nos-marcadores-da-alimentacao-durante-a-pandemia-de-covid-19-no-brasil/.

Reclamação

As reclamações representam quase 30% do total de mensagens enviadas pelos leitores da **Agência Brasil** no período. Esse foi o tipo de manifestação que mais cresceu no período, o que acende sinal amarelo para gestão da Empresa. São, em geral, apontamentos de erros nas notícias veiculadas. Atentos, os leitores indicam equívocos em imagens, nomes de estados, regiões.

Protocolo nº 00112.003155/2023-35

Na postagem que trata da linha de transmissão de energia da Venezuela para o Brasil - Linhão de Guri - foi utilizada uma foto que nada tem com a matéria. Revejam a legenda da foto.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital agradece a mensagem e informa que a foto foi retirada, de acordo com as observações do leitor.



Protocolo nº 00112.002851/2023-24

Na notícia "DPU cobra melhoria em estrada de RO", a sigla utilizada RO está errada. A sigla correta é RR. O acidente aconteceu entre Boa Vista e Pacaraima, no estado de Roraima.

Resposta

A Gerência da Agência Brasil agradece a leitura atenta e informa que o erro já foi corrigido, como pode ser conferido em [DPU cobra melhoria em estrada de Roraima usada por força humanitária](#).



Protocolo nº 00112.002970/2023-87

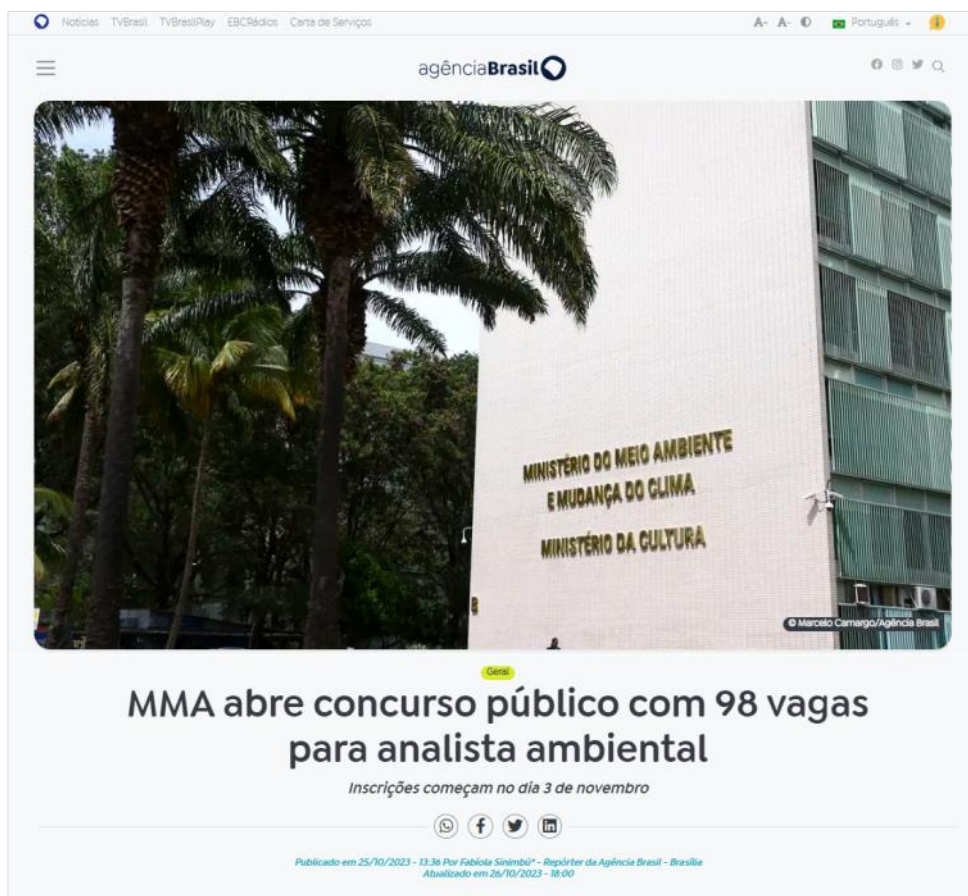
A notícia da Agência Brasil [Estiagem leva situação de emergência a 15 cidades do Amazonas](#) apresenta equívocos. No subtítulo “calhas dos rios Alto Solimões”, não existe Rio Alto Solimões. O Solimões ingressa em território brasileiro na tríplice fronteira Brasil-Colômbia-Peru, em Tabatinga/AM, e vai até o encontro com as águas do Rio Negro, em Manaus/AM. No primeiro parágrafo – “nas calhas dos rios Alto Solimões, Juruá e Médio Solimões” –, não existe nem o Rio Alto Solimões, nem o Médio Solimões. Existem as regiões do Alto Solimões e do Médio Solimões – regiões banhadas pelo Rio Solimões ao longo de seu curso.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital também agradece e informa que o texto foi corrigido, com acesso em [Estiagem leva situação de emergência a 15 cidades do Amazonas](#).

Protocolo nº 00112.003198/2023-11

Vocês publicaram [ICMBio abre concurso público com 98 vagas para analista ambiental](#). A notícia está incorreta, pois o concurso será para o MMA. Corrijam a informação, por favor.

**Resposta**

A Gerência de Jornalismo Digital esclarece que a informação foi corrigida, de acordo com a indicação do leitor.

Elogio

Os 14 elogios recepcionados no período respondem exatamente por 23,7% das demandas direcionadas à **Agência Brasil**. De forma geral, são manifestações positivas que comprovam a relevância do conteúdo veiculado, como forma de prestação de serviço. Educação, saúde, cultura estão entre os temas das mensagens, que, em alguns casos, são mais genéricas.

Protocolo nº 00112.003083/2023-26

Excelente a matéria com o título *Nova lei retoma política nacional de educação em tempo integral*, mas agora gostaria de ver essa nova Lei.

Protocolo nº 00112.003046/2023-18

Sobre a reportagem *Em 2030, 68% dos brasileiros poderão estar com excesso de peso*, ótima, assertiva e útil à sociedade. Parabéns!



Processo nº 00112.003158/2023-79

Sou empregado público federal e quero fazer outros concursos de nível superior. Agradeço a notícia sobre o concurso público unificado - *Concurso público unificado terá 6,5 mil vagas em 20 órgãos*.

Processo nº 00112.002749/2023-29

Maravilha o conteúdo, que tirei as minhas dúvidas. Valeu, nota 10.

Protocolo nº 00112.002820/2023-73

Parabéns à EBC, pelo trabalho.

Mapeamento das Contribuições

Ao reunir 37 demandas, qualidade do conteúdo/serviço é o tema da maior parte das mensagens, respondendo por praticamente 63% do total. Na sequência, licenciamento esteve presente em cerca de 10% das manifestações. Tema de conteúdo, pauta e edição respondem por 6,8% dos processos. Oferta de conteúdo/serviço e parcerias completam a lista.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	37	62,71%
Licenciamento	6	10,17%
Tema do conteúdo	4	6,78%
Pauta	4	6,78%
Edição	4	6,78%
Oferta de conteúdo/serviço	2	3,39%
Parcerias	2	3,39%
Total	59	100%

A editoria de geral reuniu 20 mensagens e foi a mais demandada no período, representando aproximadamente 53% do total de manifestações do público da **Agência Brasil** no período. Direitos humanos aparece na sequência, com seis processos (15,8%). Economia foi a terceira seção mais demandada, reunindo 10,5% dos processos.

Ranking por editoria	Quantidade	%
Geral	20	52,63%
Direitos Humanos	6	15,79%
Economia	4	10,53%
Educação	3	7,89%
Internacional	2	5,26%
Justiça	1	2,63%
Política	1	2,63%
Saúde	1	2,63%
Total	38	100%



TV Brasil Play



Em setembro e outubro de 2023, o **TV Brasil Play**, aplicativo que permite os telespectadores acessarem parte da programação da **TV Brasil** em formato sob demanda, recebeu 32 mensagens dos usuários. Esse quantitativo representa diminuição de 63,2% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando chegaram à **Ouvidoria** 87 manifestações.

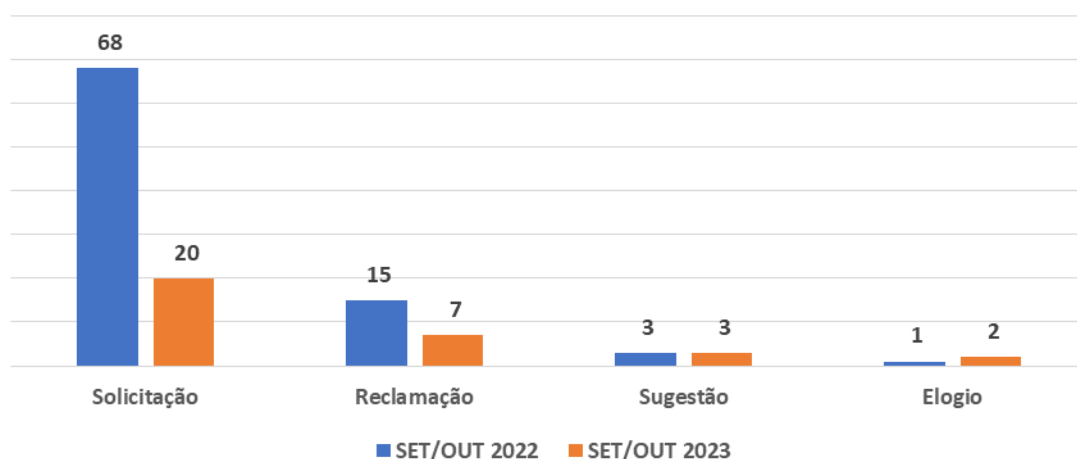
Mais numerosas, as solicitações registraram a maior queda entre os tipos de manifestação. Com variação negativa de exatos 70,6%, caíram de 68 para 20.

Ponto positivo em relação às demandas direcionadas ao app foi a queda das reclamações e o aumento dos elogios. As queixas dos usuários encolheram 53,3%, de 15 para sete, e os elogios passaram de um para dois.

As sugestões permaneceram estáveis com três mensagens em ambos os períodos examinados.

Tipo de manifestação	SET/OUT 2022		SET/OUT 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	68	78,2%	20	62,5%	-70,6%
Reclamação	15	17,2%	7	21,9%	-53,3%
Sugestão	3	3,4%	3	9,4%	0,0%
Elogio	1	1,1%	2	6,3%	100%
Total	87	100%	32	100%	-63,2%

Manifestações TV Brasil Play - 5º bimestre 2022 x 2023



Solicitação

Com 62,5% das mensagens recebidas em setembro e outubro, as solicitações destacam-se como tópico mais frequente dos usuários do **TV Brasil Play**.

Das 20 mensagens recebidas no bimestre, 80% são de telespectadores em busca de programas preferidos. Eles pedem reprises e disponibilização de série antigas que, em boa parte dos casos, não estão mais disponíveis no aplicativo por questões de limitação no licenciamento das obras.

Entre as atrações de interesse dos telespectadores estão, sobretudo, o programa *Brasil Visto de Cima* e a novela *Os Imigrantes*. Há ainda procura por outros programas e séries, como *Os Contos de Charles Dickens*, *Segredos da Vida de Um Centenário* e *Mistérios do Cérebro*, além do telejornal noturno, *Repórter Brasil*.

Protocolo nº 00112.002924/2023-88

Sempre assistia a alguns programas, como o Brasil Visto de Cima, fora do horário convencional, acessando do celular para a TV. Não tenho conseguido mais. Como faço? Só é possível agora ver pela TV no horário da transmissão?

Resposta

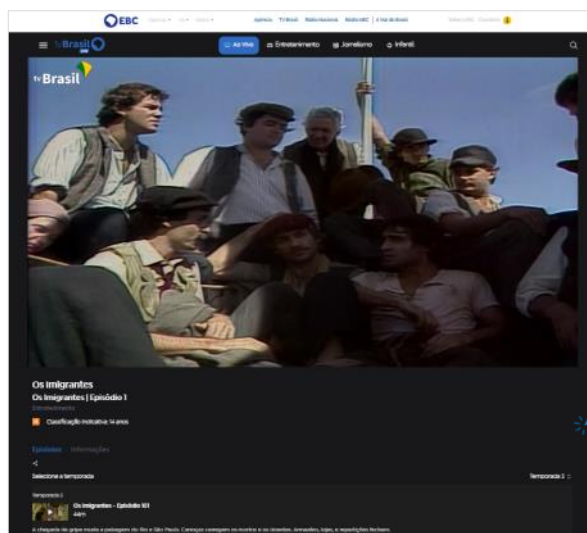
A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o programa *Brasil Visto de Cima* está em fase de renegociação contratual. Em breve, retornará com novidades à programação da TV Brasil.

Protocolo nº 00112.003038/2023-71

A novela Os imigrantes será exibida novamente até o capítulo 190? Por que não exibem a novela inteira?

Resposta

A Gerência de TV informa que a versão licenciada da obra *Os Imigrantes* contempla 190 capítulos e está disponível em play.ebc.com.br/programas/440/os-imigrantes.



Protocolo nº 00112.002930/2023-35

Quero parabenizar a nova programação da EBC. Tenho aplicativo instalado em meu celular e gostaria de saber por que não é possível assistir a séries que já foram ao ar, como Segredos da Vida de Um Centenário e a outra sobre cérebro?

Resposta

A Coordenação de Transmídia informa que *Segredos da Vida de Um Centenário* e *Mistérios do Cérebro* já estiveram disponíveis no aplicativo TV Brasil Play. No entanto, atualmente, a TV Brasil não dispõe mais dos direitos de uso dessas séries.

Protocolo nº 00112.003023/2023-11

Baixei o aplicativo da EBC, mas não encontrei o Repórter Brasil.

Resposta

A Coordenação de Transmídia informa que, no momento, o programa Repórter Brasil não está sendo publicado no aplicativo TV Brasil Play.

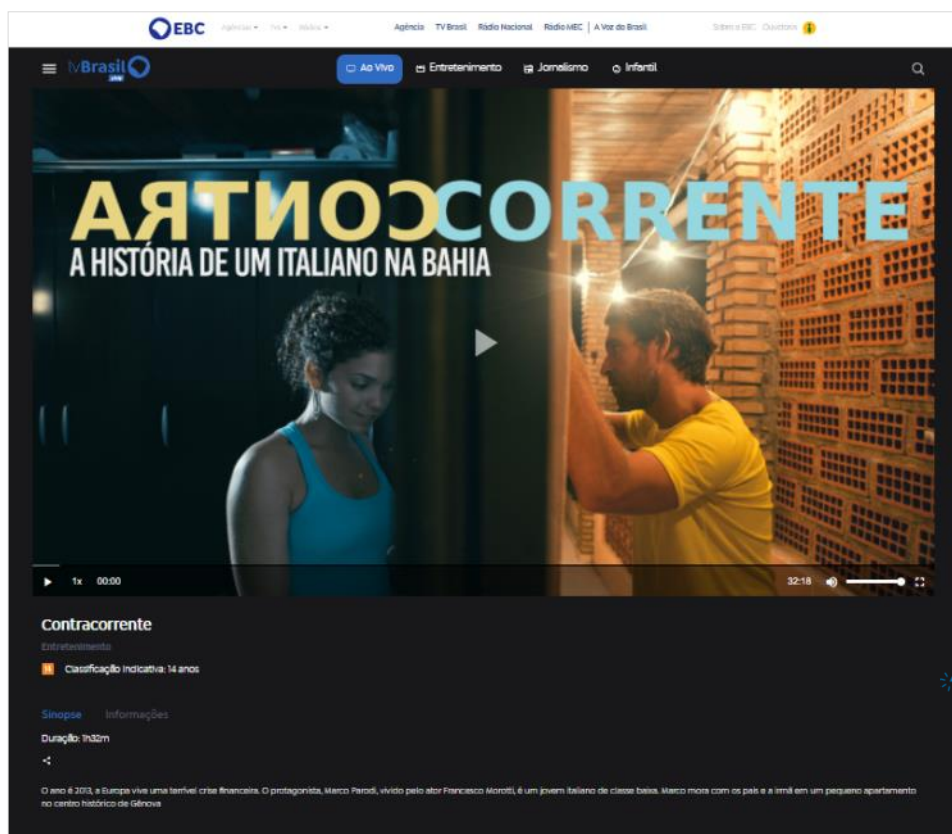
Foram recepcionados ainda três solicitações a respeito de problemas na execução do aplicativo. Em uma dessas demandas, o telespectador reportava não conseguir carregar o vídeo do filme *Contracorrente*; em outra, indicava que o som da narrativa do *Brasil Visto de Cima* estava incompreensível; na terceira, informava que o *player* do app fechava subitamente.

Protocolo nº 00112.002872/2023-40

O vídeo descrito a seguir não carrega no aplicativo TV Brasil Play. Outros vídeos iniciam o play. Solicito verificação. Usei rede 4G na ocasião. “O ano é 2013, a Europa vive uma terrível crise financeira. O protagonista, Marco Parodi, vivido pelo ator Francesco Morotti, é um jovem italiano de classe baixa. Marco mora com os pais e a irmã em um pequeno apartamento no centro histórico de Gênova” - play.ebc.com.br/programas/438/contracorrente?utm_source=app&utm_medium=share.

Resposta

A Coordenação de Transmídia informa que o vídeo foi corrigido e agora pode ser encontrado no link play.ebc.com.br/programas/438/episodios/6303/contracorrente.



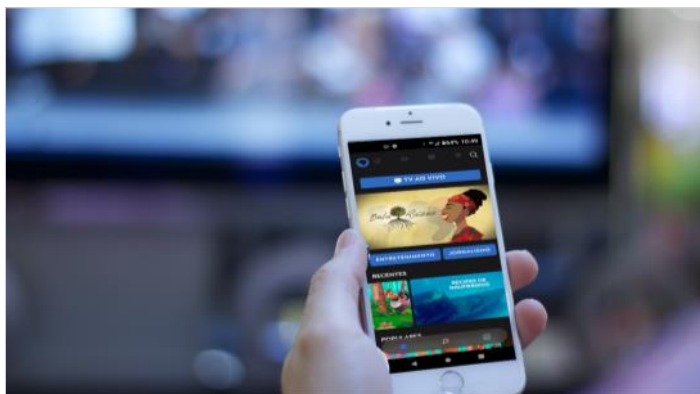
Protocolo nº 00112.002940/2023-71

É uma excelente série. Assistio a todos os episódios que tenho oportunidade, mas tem um sério problema com o áudio na transmissão dos episódios. Infelizmente, o som do narrador, que é a parte mais importante dos vídeos seguido das próprias imagens, fica muito baixo, praticamente inaudível. A narração é sobrepujada pelo som das músicas que deveriam ser de fundo, ficando praticamente impossível acompanhar o texto narrado, já que fica inteligível. O mesmo problema se repete em vários episódios. Solicito encarecidamente que seja corrigido o problema para o bem de nós telespectadores.

Resposta

A Gerência de TV informa que sua reclamação será encaminhada ao setor responsável, para análise.

Houve ainda um usuário que solicitou orientação para espelhar o aplicativo na tela de sua Smart TV. Nesse caso, a área explicou que é preciso usar o Chromecast e que tanto o celular quanto o dispositivo deveriam estar na mesma rede wi-fi.



Reclamação

As sete reclamações recebidas no período responderam por praticamente 22% do total de mensagens direcionadas ao app. Em geral, são relatos de usuários com dificuldade de encontrar determinados conteúdos na plataforma ou com problemas na atualização.

Protocolo nº 00112.002839/2023-10

Não vi os episódios da novela Os Imigrantes, temporada 1. Até o começo da semana, abria normal, mas hoje não consigo mais. Muito triste! Gosto muito desse tipo de conteúdo, mas infelizmente estão deixando a desejar. Não é minha internet, pois a temporada 2 abre normalmente.

Resposta

A Coordenação de Transmídia explica que fez verificações e testes no aplicativo TV Brasil Play, em relação à disponibilidade e acesso à primeira e à segunda temporadas da novela Os Imigrantes, e não encontrou nenhuma instabilidade. Todos os episódios estão publicados e rodando normalmente. Para acessar a Temporada 1, como solicitado, sugerimos os seguintes passos: ir à página de Os Imigrantes no aplicativo, clicar em “Selecione a temporada” e escolher a “Temporada 1” entre as opções que

aparecerá em uma janela na tela de seu celular. Caso o problema persista, pedimos que faça novo contato com as seguintes informações: marca / modelo de celular ou navegador utilizado quando o problema foi encontrado; qual a operadora de internet utilizada; data / horário da ocorrência.

Protocolo nº 00112.003105/2023-58

Não achei o programa Brasil Visto de Cima no app. Vocês cancelaram? Não façam isso! Eu adoro assistir.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o programa Brasil Visto de Cima está em fase de renegociação contratual.

Protocolo nº 00112.002867/2023-37

Baixei o aplicativo e não consegui achar nenhuma imagem sobre a ida do presidente Lula à Cuba, no G77+1. A Globo agradece a falta de interesse da TV Brasil pelas viagens do presidente da República no exterior. Esta TV tem que ser combativa, senão a “verdade” que os brasileiros terão será sempre a da Globo. Todos sabemos no que isso vai dar. Mais um golpe. Não duvidem disso!

Resposta

A Coordenação de Transmídia informa que a plataforma TV Brasil Play não disponibiliza conteúdos sobre as viagens presidenciais. Essa cobertura é realizada pelo Canal Gov - agenciagov.ebc.com.br/canal-gov/ao-vivo.



Protocolo nº 00112.002905/2023-51

Nem todos os conteúdos estão disponíveis no site para ver ou rever algum programa que passou no canal de televisão. Por exemplo, o Cine Doc não tem nas opções. Particularmente, o documentário Para Além da Curva da Estrada, que eu gostaria de assistir. Por favor, disponibilizem esses conteúdos.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que alguns conteúdos exibidos pela TV Brasil possuem contrato de licenciamento exclusivo para TV aberta, o que impede a disponibilização no aplicativo TV Brasil Play.

Protocolo nº 00112.002760/2023-99

Depois da atualização, o aplicativo não está funcionando como antes, não aceita os comandos.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais sugere que exclua o aplicativo e instale novamente. Caso continue com problema, pede retorno no contato com informações sobre a marca e o modelo do aparelho para que possam simular o problema.

Sugestão

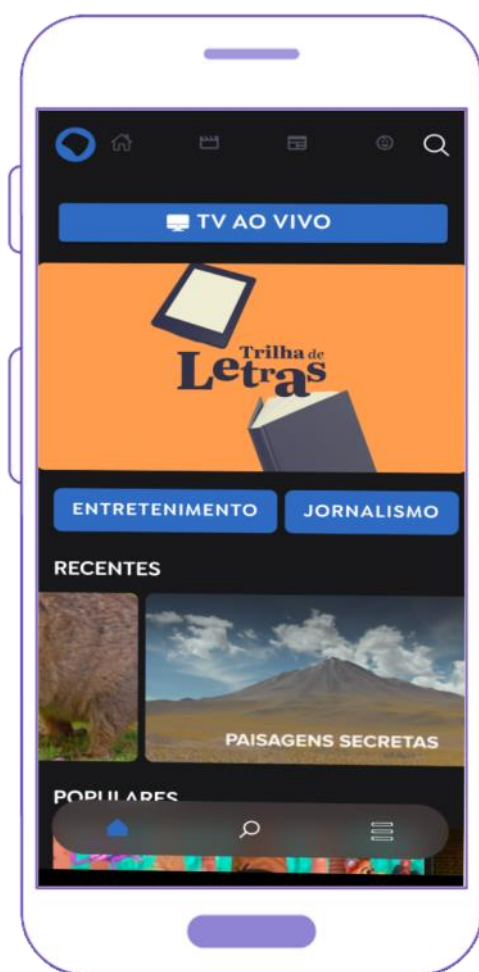
No bimestre analisado, a **Ouvidoria** recebeu três sugestões relacionadas à plataforma. Esse número representa 9,4% do total de demandas. Nas mensagens, os telespectadores referem-se à disponibilização de conteúdo, à organização dos vídeos na tela do **TV Brasil Play** e à funcionalidade de pausar e retornar ao vídeo no exato minuto onde parou.

Protocolo nº 00112.002750/2023-53

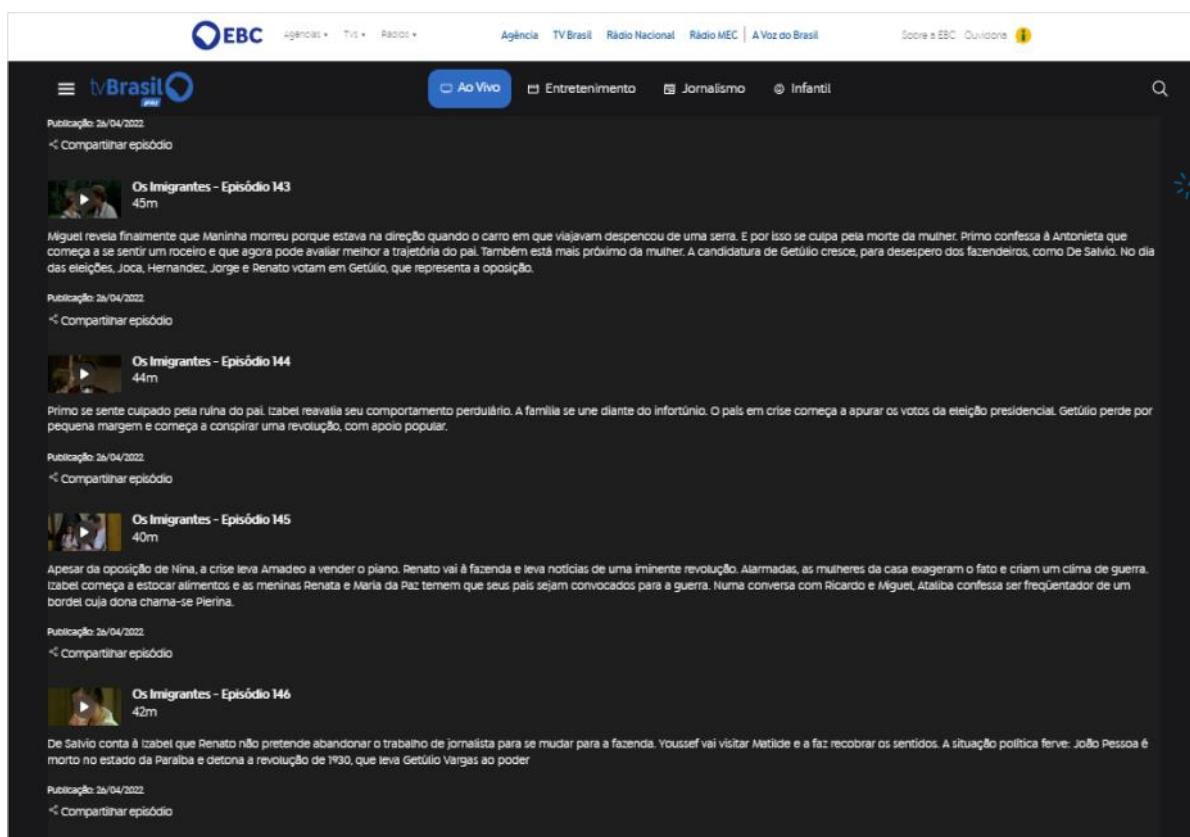
No TV Brasil Play, era disponibilizado o filme Meu Querido Elfo. Porém, após a última reformulação no aplicativo, o filme sumiu. Poderiam, por favor, corrigir isso?

Resposta

A Coordenação de Transmídia informa que o filme Meu querido Elfo ficou disponível no TV Brasil Play até 30/08/2023. Foi uma coincidência ele não estar disponível



no mesmo momento da atualização do aplicativo. Este filme fica sempre disponível por 30 dias após exibição na TV Brasil. Caso seja exibido novamente, estará disponível mais uma vez.



Protocolo nº 00112.002841/2023-99

Gosto da novela *Os Imigrantes*, mas as numerações estão atrasadas. Permitam que tenham uma sequência mais adiante, por exemplo, capítulo 143, 144 etc, para melhor localização no aplicativo.

Resposta

A Coordenação de Transmídia informa que os títulos de todos os episódios da novela *Os Imigrantes* seguem o padrão “*Imigrantes - Episódio XX*”, sendo o XX a numeração da edição.

Protocolo nº 00112.002803/2023-36

O aplicativo não abre depois da última atualização. O Brasil Visto de Cima terá todos os episódios? Sugiro que nos vídeos tenha a opção de voltar a assistir do início e recomendar de onde parou. Ótimo a programação ao vivo disponível no Chromecast.

Resposta

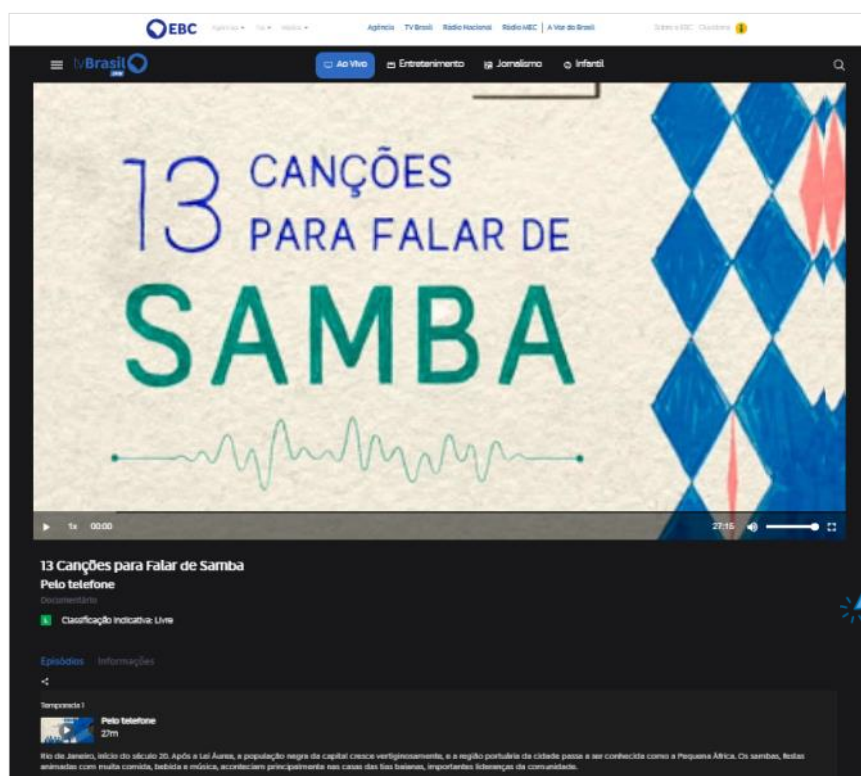
A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais sugere que exclua o aplicativo e tente instalar novamente. Caso o problema persista, será necessário informar a marca e o modelo do aparelho utilizado para que melhor avaliação do que pode estar ocasionando o travamento.

Elogio

No período em análise, a **Ouvidoria** recebeu dois elogios ao **TV Brasil Play**, o que corresponde a 6,3% das demandas para o aplicativo.

Protocolo nº 00112.003209/2023-62

Estou muito feliz em ver a série Pelo Telefone sobre o samba. Conheci o jongo da Serpinha pelo Instituto Pretos Novos, onde pessoas do local estavam presentes na oficina e aprendi o jongo. Também participei da oficina de samba em que aprendi sobre a história da música, do ritmo e da cultura. Agradeço. Sugiro o vídeo institucional IPN (Instituto Pretos Novos) importante referência na Pequena África assim como Mu-hcab (Museu Afro) ambos na Gamboa. Um sobrevoo pela história do mais brasileiro dos gêneros musicais. Indo além da música, a série aborda uma infinidade de outros assuntos que o samba suscita na cabeça, coração e nos pés de seus ouvintes - play.ebc.com.br/programas/509/episodios/8226/13-cancoes-para-falar-de-samba?utm_source=app&utm_medium=share.



Protocolo nº 00112.002746/2023-95

Agora sim, houve melhora muito expressiva no aplicativo para se conectar com o Chromecast. Parabéns a equipe! Salve.

Resposta

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

Mapeamento das Contribuições

Metade dos telespectadores da **TV Brasil** que utilizaram o aplicativo durante os meses de setembro e outubro e que se manifestaram na **Ouvidoria** solicitou a disponibilização de seus programas preferidos. No período, foram registradas 16 mensagens a este respeito, do total de 32 recebidas. Sete usuários citaram oferta de conteúdo ou serviço, e um pediu a reprise do filme *Álbum de Família*, exibido em abril deste ano.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Disponibilização de conteúdo	16	50%
Qualidade do conteúdo/serviço	8	25%
Oferta de conteúdo/serviço	7	21,88%
Reprise	1	3,13%
Total	32	100%



Radioagência Nacional



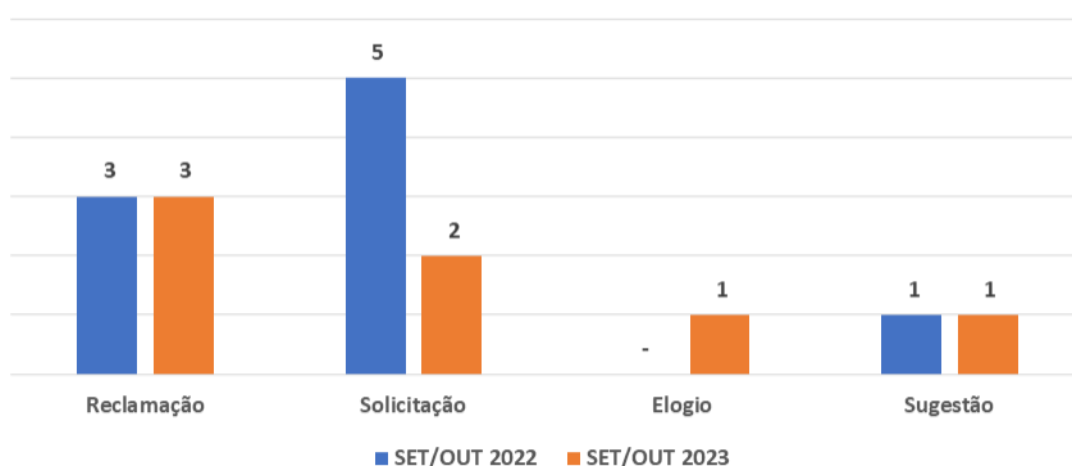
A **Radioagência Nacional** recebeu sete contribuições nos meses de setembro e outubro. Houve queda de 22,2% em comparação ao mesmo período do ano anterior, quando foram contabilizadas nove manifestações.

Ao apresentar estabilidade de um bimestre a outro, as reclamações foram a maioria entre as mensagens enviadas pelos ouvintes: três ao todo. Na sequência, com dois registros, estão as solicitações.

O público da **Radioagência** enviou apenas uma sugestão e um elogio à **Ouvidoria** durante os dois meses analisados.

Tipo de manifestação	SET/OUT 2022		SET/OUT 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Reclamação	3	33,3%	3	42,9%	0%
Solicitação	5	55,6%	2	28,6%	-60%
Elogio	-	0%	1	14,3%	
Sugestão	1	11,1%	1	14,3%	0%
Total	9	100%	7	100%	-22,2%

Manifestações Radioagência Nacional - 5º bimestre 2022 x 2023



Reclamação

Erros em títulos, problemas na busca do *site* e questionamentos sobre informações complementares da notícia foram as três reclamações sobre conteúdos jornalísticos enviadas pelos ouvintes à **Ouvidoria da EBC**. Esse quantitativo representa exatos 42,9% do total das sete mensagens direcionadas à **Radioagência** no bimestre.

Protocolo nº 00112.002995/2023-81

A matéria *Confira resultados dos jogos de quinta e próximas partidas de futebol* tem título diferente do conteúdo.



Resposta

A Coordenação de Radioagência e Portais informa que ocorreram duas revisões no mesmo dia e acredita que o problema tenha sido corrigido. O título atual da matéria está correto.

Protocolo nº 00112.002849/2023-55

Escrevo para registrar que nenhuma matéria assinada por alguns repórteres entra nesta busca - busca.ebc.com.br/nodes?utf8=%E2%9C%93&q=brasil&site_id=radioagencianacional. Nem se a gente pesquisar por matérias que estão na capa da Radioagência, elas aparecem. Não são todas, claro. As matérias de alguns repórteres aparecem. Façam o teste. Essa situação faz parecer 'pouco caso' ou 'amadorismo'.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que não foi identificado nenhum problema no sistema de busca. Caso o internauta indique quais as matérias não aparecem no buscador, é possível fazer uma avaliação mais detalhada e objetiva.



Protocolo nº 00112.002999/2023-69

Não consegui acesso ao endereço do local de votação direcionado para os Conselhos Tutelares. Poderiam me auxiliar? No site do TSE meu título está regularizado, mas não direciona para o local.

Resposta

Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da equipe de jornalismo da EBC, área responsável pela matéria. Mas se você precisa de ajuda sobre o assunto em questão, sugerimos que entre em contato com a prefeitura de sua cidade ou órgão responsável pelas eleições locais.

**Solicitação**

As duas solicitações recebidas neste bimestre são sobre conteúdo jornalístico e respondem por 28,6% do total. Chama a atenção a variação negativa de 60% em relação ao mesmo período de 2022.

Em uma das mensagens, o ouvinte pede informações sobre a eleição para conselheiros tutelares, ocorrida em 1º de outubro em todo o país.

Protocolo nº 00112.002998/2023-14

Qual é o dia as eleições para conselheiro e conselheira tutelares na minha cidade, Campo Grande/MS? Não encontrei os nomes dos 112 candidatos e candidatas. Onde vejo sobre? Pesquisei pelo site da cidade e vi alguns centros do conselho tutelar, mas não sobre os candidatos. Tem até o painel dos profissionais ativos, e há lugar que está vazio. Mensagem referente à matéria [Eleições Conselho Tutelar: saiba porque é importante votar](#).

Resposta

Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da equipe de jornalismo da EBC, área responsável pela matéria. Mas se você precisa de ajuda sobre o assunto em questão, sugerimos que entre em contato com a prefeitura de sua cidade pelo link a seguir: www.campogrande.ms.gov.br.

Elogio

Ao responder por 14,3% do total de manifestações, a única contribuição positiva no período reconhece a qualidade do conteúdo jornalístico da Radioagência. O elogio citou matéria sobre saúde com suporte de pet. No mesmo período de 2022, não houve registro de elogio à Radioagência.

Protocolo nº 00112.002879/2023-61

Internauta entra em contato com a Ouvidoria para elogiar a matéria [Gatos ajudam pacientes com transtornos mentais em projeto terapêutico](#). O cidadão disse, ainda, que a informação da matéria é de muita utilidade pública para as pessoas que trabalham no ramo da saúde.



Resposta

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

Sugestão

A disponibilização de *link* na matéria para facilitar o acesso à informação foi a única demanda enviada pelos ouvintes da Radioagência no bimestre, respondendo por 14,3% do total de mensagens. Não houve variação no quantitativo desse tipo de manifestação no comparativo anual.

Protocolo nº 00112.002921/2023-44

A reportagem [Mobilidade: Ministério lança documento para estimular uso da bicicleta](#) cita o documento “Estratégia Nacional de Promoção da Mobilidade por Bicicleta”, mas poderia ter disponibilizado o *link* do documento. Isso facilitaria o acesso à informação.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital informa que o *link* solicitado pelo leitor foi inserido no texto, como pode ser observado na matéria atualizada.

Mapeamento das Contribuições

Ao representar praticamente 43% do total, Edição é o tema predominante entre as demandas enviadas pelo público da **Radioagência**. Na sequência, Qualidade do conteúdo/serviço e Tema do conteúdo respondem exatamente por 28,5%, cada um.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Edição	3	42,86%
Qualidade do conteúdo/serviço	2	28,57%
Tema do conteúdo	2	28,57%
Total	7	100%



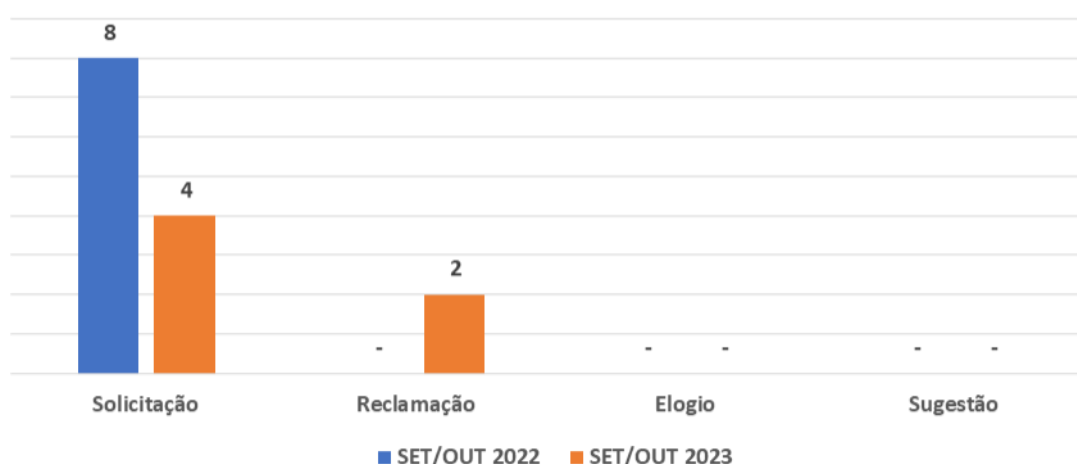
Rádios EBC Aplicativo



Ao longo dos meses de setembro e outubro de 2023, os ouvintes do aplicativo **Rádios EBC** enviaram seis demandas à **Ouvidoria**: quatro solicitações e duas reclamações. Em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram contabilizadas oito demandas, houve queda de 25% nas interações.

Tipo de manifestação	SET/OUT 2022		SET/OUT 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	8	100,0 %	4	66,7%	-50%
Reclamação	-	0,0%	2	33,3%	-
Elogio	-	0,0%	-	0,0%	-
Sugestão	-	0,0%	-	0,0%	-
Total	8	100%	6	100%	-25%

Manifestações Rádios EBC Aplicativo - 5º bimestre 2022 x 2023



Solicitação

Os usuários do aplicativo enviaram apenas quatro solicitações neste quinto bimestre à **Ouvidoria da EBC**, o equivalente a 66,7% do total. Com isso, houve variação negativa de 50% em relação ao mesmo período de 2022, quando foram registradas oito contribuições.

Link para programas, falta de transmissão de atrações, retorno de músicas clássicas e atualização dos programas estão entre os assuntos citados pelos internautas

Protocolo nº 00112.003218/2023-53

No sábado passado, 21/10/2023, no programa Na trilha da História, teve uma entrevista com o professor José Henrique Fonseca, da Nova Acrópole. Eu só ouvi a parte final do programa, e ele não está disponibilizado no app da EBC. É possível me mandar o link do programa para que eu possa escutá-lo completamente?

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece a sintonia e informa que o programa Na Trilha da História encerrou a temporada 2023. Atualmente, estão sendo apresentadas reprises de 2018. O programa pode ser acessado em [Na Trilha da História desvende o significado da felicidade](#). A nova temporada do Na Trilha da História estreia em abril de 2024.



Protocolo nº 00112.002834/2023-97

Ao sintonizar a Rádio Nacional SP/Recife/São Luís 87,1, notei que não está mais transmitindo o programa É Tudo Brasil. Só estão tocando música. Parabenizo pelos 87 anos da mais querida rádio do Brasil. Faça parte dessa história como ouvinte.

Resposta

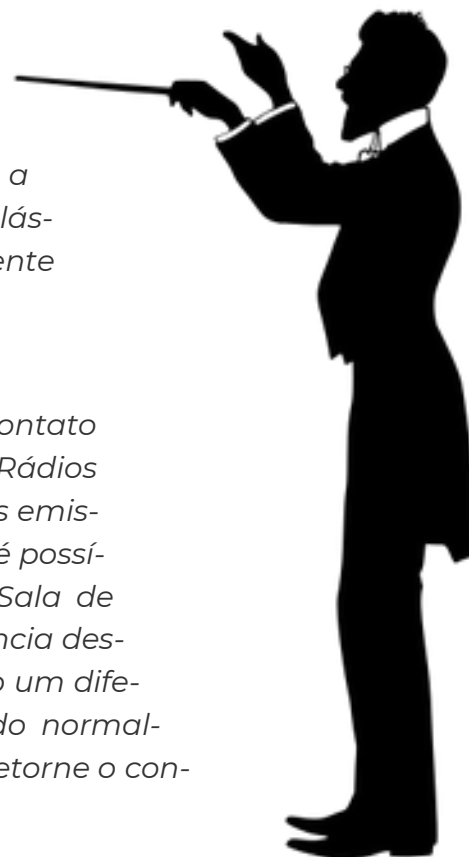
A Gerência Executiva da emissora agradece a sintonia e informa que, no aplicativo, o botão da Nacional FM tem como referência o áudio da emissora FM de Brasília. O programa É Tudo Brasil pode ser ouvido na íntegra pelo botão da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, emissora geradora do programa. A área acrescenta que o áudio das rádios de São Paulo, São Luís e Recife ainda não estão disponíveis no nosso app.

Protocolo nº 00112.002781/2023-12

Sou ouvinte da Rádio MEC FM/Rio e ouço principalmente por ser fã de música clássica. No entanto, estou ouvindo a rádio pelo aplicativo e vi que sumiu da grade a música clássica. Gostaria de saber se é por falha no app ou se realmente saiu da programação.

Resposta

A Gerência Executiva das Rádios também agradece o contato e informa que a programação disponível no aplicativo Rádios EBC é a mesma que está sendo transmitida ao vivo pelas emissoras das marcas Nacional e MEC. No botão Programas, é possível inclusive acessar produções já veiculadas, como o Sala de Concerto e o Antena MEC. Sobre a grade da MEC, a Gerência destaca que a música clássica e de concerto continua sendo um diferencial da emissora e que essa veiculação tem ocorrido normalmente. A Gerência pede que o ouvinte reinstale o app e retorne o contato, caso a dificuldade persista.



Protocolo nº 00112.003010/2023-34

Não consigo ouvir os programas ao vivo. Meu recurso é ouvir pelo aplicativo ou pela internet, mas eles não são atualizados desde junho. Como faço para ouvi-los?

Resposta

A Gerência Executiva das Rádios pede desculpas pelo transtorno e informa que uma equipe tem trabalhado na atualização das páginas dos programas e que todas as produções estarão em breve disponíveis para escuta online.

Reclamação

As duas reclamações enviadas pelos ouvintes nos meses de setembro e outubro representam 33,3% do total de manifestações. Não houve contribuições sobre esse assunto no mesmo período de 2022.

Os usuários se queixam de não conseguir baixar o aplicativo para os sistema Android e solicitam o conserto do sinal de *streaming* da **Rádio MEC FM**.

Protocolo nº 00112.002765/2023-11

Adoro a programação da EBC, mas gostaria muito de baixar o app das rádios. No entanto, ele está desatualizado e é incompatível com o Android do meu celular.

Resposta

A Gerência Executiva da emissora agradece a sintonia e informa que o aplicativo Rádios EBC foi atualizado na última semana.

Protocolo nº 00112.002915/2023-97

Volto a solicitar que seja feita a reparação do sinal de streaming, pois ainda está "cortando" a transmissão. Ocorre todos os dias. Há alguns poucos meses isso não ocorria nunca.

Resposta

A Gerencia de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que verificou o sistema de streaming da Rádio MEC FM e não encontrou registro de interrupção na transmissão.

Mapeamento das Contribuições

Com três mensagens, Qualidade do conteúdo/serviço é o tema de metade das contribuições dos internautas. Disponibilização de conteúdo aparece na sequência, em 33,3% dos processos. Por último, Oferta de conteúdo é assunto de 16,7% dos processos.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	3	50%
Disponibilização de conteúdo	2	33,33%
Oferta de conteúdo/serviço	1	16,67%
Total	6	100%



Portal EBC

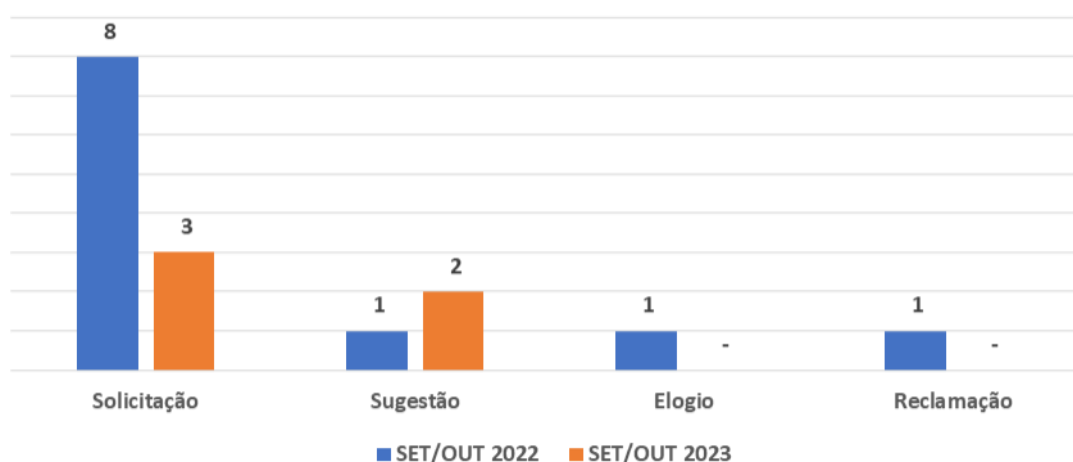


O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** cinco contribuições durante o período do quinto bimestre de 2023, representando diminuição de 54,5% na comparação com o mesmo período do ano anterior, que recebeu 11 mensagens.

Mesmo em queda de 62,5%, as solicitações permanecem entre as demandas mais numerosas. Passaram de oito para três registros, representando agora 60% do total de manifestações. As sugestões reúnem duas mensagens e respondem pelos 40% restantes. Elogios e reclamações ficaram ausentes neste bimestre.

Tipo de manifestação	SET/OUT 2022		SET/OUT 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	8	72,7%	3	60%	-62,5%
Sugestão	1	9,1%	2	40%	100%
Elogio	1	9,1%	-	0%	-100%
Reclamação	1	9,1%	-	0%	- 100%
Total	11	100%	5	100%	-54,5%

Manifestações Portal EBC - 5º bimestre 2022 x 2023



Solicitação

Entre as três solicitações recepcionadas no período em análise, está uma mensagem sobre o funcionamento do site *Questões Enem*. Com acesso ilimitado e gratuito, a plataforma reúne provas de edições anteriores para que os candidatos ao Exame Nacional do Ensino Médio possam testar conhecimentos. A página está disponível ao público, mas passa por reestruturação — informação que o usuário recebe como parte de sua resposta, em alguns casos. Há ainda pedido de esclarecimento a respeito do aproveitamento, em livros didáticos, das notícias veiculadas pela **EBC**.

Protocolo nº 00112.003073/2023-91

Gostaria de redefinir minha senha no Questões Enem. Mas, toda vez que informo meu e-mail para a redefinição, o site mostra uma mensagem de erro.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que a plataforma está em manutenção e, no momento, a funcionalidade de recuperar a senha não está disponível. A área está trabalhando para solucionar o problema o mais rapidamente possível.



Protocolo nº 00112.003015/2023-67

Ao ler os termos de uso do site da EBC, não ficou claro qual é a política de reprodução de notícias disponibilizadas pela EBC em livros e outras publicações (que não são de notícias). Assim, gostaria de saber, por favor, se a reprodução de notícias publicadas pela EBC em livros, com os devidos créditos, prescinde de autorização escrita.



Resposta

A Gerência Executiva de Imagem, Arte e Web informa que o material produzido pelos repórteres fotográficos da Agência Brasil pode ser utilizado com o devido crédito. É importante que a autoria seja de fácil identificação. A Gerência ressalva que o trabalho não pode ter finalidade lucrativa. No caso de fins comerciais ou não jornalísticos, é necessário entrar em contato com a Coordenação de Projetos Comerciais Customizados por meio do e-mail licenciamento@ebc.com.br.

Sugestão

O site *Questões Enem* também foi tema de uma das duas sugestões. A segunda mensagem abordou quesito de funcionalidade do site ebc.com.br.

Protocolo nº 00112.002899/2023-32

Seria interessante se, no banco do [Questões Enem](#), desse para escolher o número de questões do teste. Por exemplo, caso se quisesse realizar apenas 15 questões de matemática no dia.



Resposta

A Coordenação de Portais e Edição de Jornalismo Web informa que o site *Questões Enem* está sendo reavaliado pela área de tecnologia da informação. O objetivo é que a página seja reformulada em uma plataforma mais moderna e funcione de forma mais rápida e sem erros. Esse processo ainda está em execução, sem data definida para implementação. Sua sugestão será avaliada nesse contexto.

Protocolo nº 00112.003035/2023-38

Sou seguidor do site da EBC e queria sugerir que a cor da fonte do site fosse preta para dar mais contraste e facilitar a leitura dos textos.

Resposta

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



Mapeamento das Contribuições

O site *Questões Enem* é tema de 40% das mensagens. Em seguida, aparecem os assuntos Edição, Oferta de conteúdo/serviço e Licenciamento, com uma mensagem cada.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Questões ENEM	2	40%
Edição	1	20%
Oferta de conteúdo/serviço	1	20%
Licenciamento	1	20%
Total	5	100%



Gestão EBC

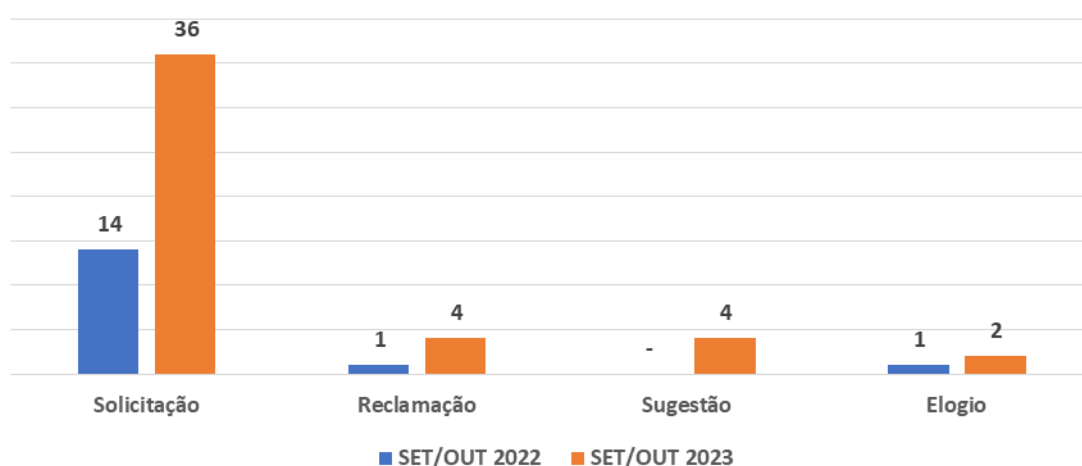


No quinto bimestre de 2023, a **Ouvidoria** recebeu 46 contribuições com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve aumento de 187,5% no número de demandas, quando foram registradas 16 manifestações.

As solicitações continuam sendo o tipo de manifestação mais constante. Eram 14 e agora são 36: alta de 157,1%. Essas demandas representam exatos 78,3% do total de manifestações relativas à **Gestão EBC**. As reclamações foram as que mais cresceram percentualmente: 300%, de uma para quatro. As sugestões alcançaram o percentual de 8,7% no bimestre atual. Os elogios passaram de um para dois.

Tipo de manifestação	SET/OUT 2022		SET/OUT 2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	14	87,5%	36	78,3%	157,1%
Reclamação	1	6,3%	4	8,7%	300%
Sugestão	-	0%	4	8,7%	-
Elogio	1	6,3%	2	4,3%	100%
Total	16	100%	46	100%	187,5%

Manifestações Gestão EBC - 5º bimestre 2022 x 2023



Solicitação

Nos meses de setembro e outubro de 2023, as solicitações foram maioria no conjunto de manifestações destinadas à **Gestão EBC** ocupando uma parcela correspondente a 78,3% do total. Entre as 36 demandas recebidas, pouco mais da metade (66,67%) foi destinada à área de Marketing, Negócios e Serviços (24). Na sequência, 25% das mensagens foram dirigidas à área administrativa da Empresa (nove) e 8,3% foram relativos aos atendimentos de **Ouvidoria Interna** (três).

Das demandas relativas ao Marketing, Negócios e Serviços, a Publicidade Legal teve destaque ao receber a maior parte das solicitações direcionadas à área (58,33%). Foram 14 mensagens, a maioria relativa a pedidos de contato com a Gerência de Publicidade Legal, seja para obter informações sobre contratações dos serviços de Publicidade Legal ou tratativas relacionadas ao fluxo operacional dos contratos celebrados. Na sequência, com igual percentual de 12,5%, estão *A Voz do Brasil* e a Oferta de conteúdos e serviços com três demandas cada.

Na área administrativa, Gestão de Pessoas representou 77,8% do total, com nove manifestações, das quais a maior parte (cinco) foi de pessoas em busca de oportunidade de emprego na **EBC**.

Protocolo nº 00112.002855/2023-11

Qual seria o contato para sanar dúvidas sobre contratação para publicação de matéria de órgão público?

Resposta

A Coordenação de Projetos Comerciais Customizados informa para entrar em contato por meio do e-mail contratos@ebc.com.br - telefones 61 3799-5433 / 61 3799-5441.



Protocolo nº 00112.002968/2023-16

Temos a intenção de firmar contrato com a Empresa Brasil de Comunicação, contudo temos a dúvida de como o contrato é firmado, se por meio de adesão ou por contrato elaborado pelo próprio órgão contratante. Caso seja por meio de adesão, poderiam nos disponibilizar as documentações necessárias, tais como contrato a ser aderido entre outras que couberem?

Resposta

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

Protocolo nº 00112.002916/2023-31

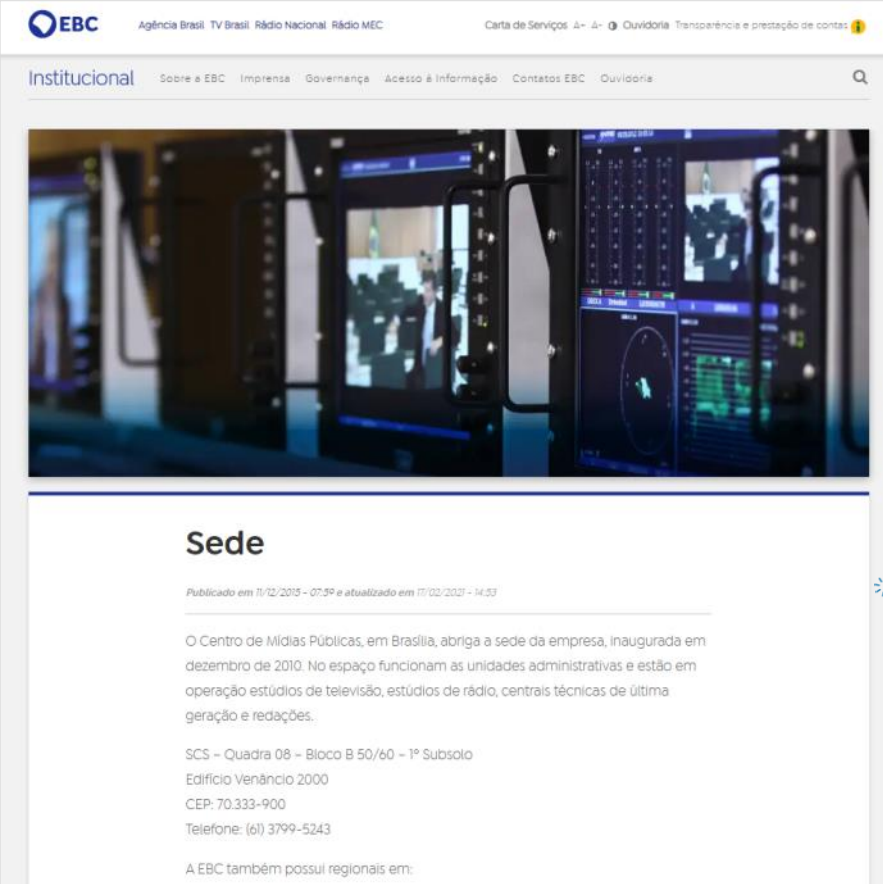
Sou morador de São Gonçalo RJ e estou a procura de emprego. Gostaria de saber se vocês têm filial no Rio de Janeiro, pois queria fazer parte de uma emissora verdadeira e brasileira, pela cota de portador de deficiência física. Muito obrigado pela gentileza de me informar. Se precisar, tenho meu laudo atualizado e meu currículo.

Protocolo nº 00112.003100/2023-25

Tenho interesse em trabalhar na TV Brasil e gostaria de saber como funcionam as contratações. É via concurso público? Sou recém formado em física e tenho interesse em fazer divulgação científica. Acho de fundamental importância que emissoras de televisão tenham cada vez mais programas relacionados aos conhecimentos acadêmicos, por isso meu interesse, mas não sei como participar do processo seletivo.

Resposta

Informamos que a EBC possui regional no Rio de Janeiro, no entanto a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas esclarece 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. Informações sobre os Concursos EBC estão disponíveis em www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/noticias/2012/08/concursos-ebc, e sobre a sede e as regionais da EBC podem ser acessadas no link www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/o-que-e-a-ebc/2012/09/sede.



EBC Agência Brasil TV Brasil Rádio Nacional Rádio MEC Carta de Serviços Ouvidoria Transparência e prestação de contas

Institucional Sobre a EBC Imprensa Governança Acesso à Informação Contatos EBC Ouvidoria

Sede

Publicado em 11/12/2015 - 07:59 e atualizado em 17/02/2021 - 14:53

O Centro de Mídias Públicas, em Brasília, abriga a sede da empresa, inaugurada em dezembro de 2010. No espaço funcionam as unidades administrativas e estão em operação estúdios de televisão, estúdios de rádio, centrais técnicas de última geração e redações.

SCS - Quadra 08 - Bloco B 50/60 - 1º Subsolo
Edifício Venâncio 2000
CEP: 70.333-900
Telefone: (61) 3799-5243

A EBC também possui regionais em:

Reclamação

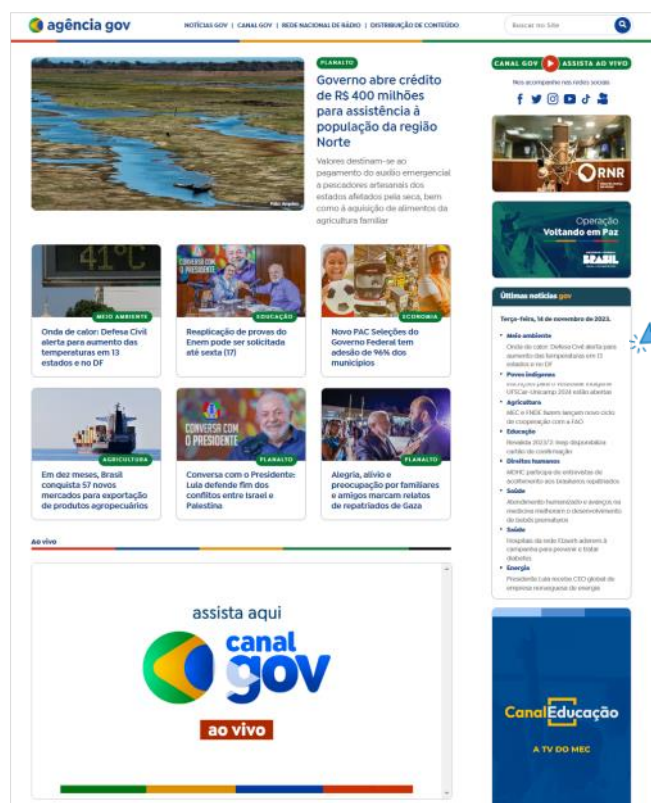
As reclamações representaram 8,7% do total de demandas relativas à **Gestão da EBC**. Foram quatro manifestações, duas direcionadas ao **Canal Gov** (uma relativa a não localização de conteúdo jornalístico e a outra sobre o sinal de transmissão). As demais queixas (duas) referem-se a atendimentos de **Ouvidoria Interna**.

Protocolo nº 00112.002794/2023-83

O presidente Lula encontra-se na Índia, numa viagem oficial e o canal da EBC no YouTube não divulga nada. O presidente Lula está agora mesmo a conversar com Palki Sharma. A entrevista já dura mais de uma hora e trinta minutos e não há nada sobre isso no canal da EBC (sábado, 9/9/2023, 14h12, horário de Brasília). A viagem do presidente Lula não é um passeio, é uma viagem oficial, ela interessa ao povo brasileiro. Nós estamos pagando pela viagem. Nós temos interesse no que está sendo debatido. Por que não estamos sendo participados? É esse o teor de minha reclamação, o compartilhamento deficiente de informações sobre temas que interessam o Brasil.

Resposta

A Gerência Executiva de Serviços de Jornalismo enviou a seguinte resposta para a sua demanda: “Em primeiro lugar, agradecemos o seu contato. Lamentamos que não tenha encontrado o conteúdo de interesse no momento oportuno e nossa resposta inclui os caminhos para que isso não volte a se repetir. Informamos que a EBC conta com veículos dedicados exclusivamente à cobertura da agenda, políticas públicas e principais ações do Governo Federal - inclusive, grande parte do nosso trabalho se dá com transmissões em tempo real. Na TV, no YouTube e nas redes sociais, somos o Canal Gov. Também oferecemos conteúdos para emissoras de todo o país via Rede Nacional de Rádios. E, mais recentemente, lançamos a Agência Gov (agenciagov.ebc.com.br) – com todas as notícias sobre o Executivo Federal em um só lugar. Com o objetivo de reparar o dano causado, listamos abaixo - com os devidos links - o conteúdo que produzimos sobre a participação do presidente Lula no G20 e demais atividades em Nova Delhi, na Índia. Canal Gov: Lula fala balanço da participação no G 20 - www.youtube.com/watch?v=m4AIVcjuWB0 | Lula participa do encerramento do G 20 - www.youtube.com/watch?v=r3JmCr1PzB0 | Pre-



sidente participa visita no Museu Memorial Gandhi - www.youtube.com/watch?v=HM7i7zqMyHc | Lula chega ao Centro de Convenções para encontro do G 20 - www.youtube.com/watch?v=I0XnTS_GCB4 | Voz do Brasil: Três matérias e duas edições nos dias 5, 6 e 8 de setembro, Rede Nacional de Rádio - redenacionalderadio.ebc.com.br/programas/e-noticia/07-09-23-e-noticia-ana-gabriella-viagem-g20-1.mp3/view; redenacionalderadio.ebc.com.br/programas/e-noticia/10-09-2023-lula-g20.mp3/view; redenacionalderadio.ebc.com.br/programas/direto-do-planalto/11-09-2023-direto-do-planalto-g20-lula-defende-aliancas-no-combate-a-fome-as-desigualdades-e-as-mudancas-climaticas.mp3/view; redenacionalderadio.ebc.com.br/programas/audios-do-presidente-da-republica/10-09-23-lula-encerramento-g20-na-india.mp3/view; redenacionalderadio.ebc.com.br/programas/audios-do-presidente-da-republica/11-09-23-lula-coletiva-g20.mp3/view; redenacionalderadio.ebc.com.br/programas/audios-do-poder-executivo/11-09-23-coletiva-g20-min-mauro-vieira-1.mp3/view; redenacionalderadio.ebc.com.br/programas/materias-da-voz/08-09-23-gabriela-noronha-contexto-g20.mp3/view | Agência Gov: agenciagov.ebc.com.br/agenciagov/@@search?SearchableText=g20 | Conteúdos distribuídos pelo Canal Gov (11 de setembro) (Nova Délhi - Índia) - Presidente Lula conversa com jornalistas sobre participação no G20, Parte1 - agenciagov.ebc.com.br/distribuicao/agenda-do-presidente/11-09-2023-nova-delhi-india-presidente-lula-conversa-com-jornalistas-sobre-participacao-no-g20-1; Parte 2 - agenciagov.ebc.com.br/distribuicao/agenda-do-presidente/11-09-2023-nova-delhi-india-presidente-lula-conversa-com-jornalistas-sobre-participacao-no-g20-2; Parte 3 - agenciagov.ebc.com.br/distribuicao/agenda-do-presidente/11-09-2023-nova-delhi-india-presidente-lula-conversa-com-jornalistas-sobre-participacao-no-g20-3 | Redes sociais: Também estivemos presentes na cobertura via redes sociais e, por isso, convidamos você a acompanhar os seguintes perfis: www.instagram.com/canalgov, www.fb.com/canalgov, www.twitter.com/canalgov, www.tiktok.com/@canalgov, www.kwai.com/@canalgov.

Protocolo nº 00112.003170/2023-83

O áudio do Canal Gov no satélite Star One C2 está muito ruim.

Resposta



A Gerência Executiva de Engenharia informa que, no satélite Star One D2, o canal Gov pode ser sintonizado com a parabólica grande, de diâmetro aproximado de 1,8m (Banda C) ou com a parabólica pequena, de diâmetro aproximado de 60cm (Banda Ku). A EBC é gestora apenas do sinal em Banda C. Já o sinal da Banda Ku é de responsabilidade da Claro. Verificamos hoje que nosso sinal na banda C está operacional, com áudio em perfeitas condições. Caso sua antena parabólica seja do tipo maior (Banda C), indicamos o procedimento de tentar a resintonia do canal e, caso isto não resolva, procurar um antenista. Se for da Banda Ku, sugerimos entrar em contato com a Claro.

Sugestão

As sugestões representaram 8,7% do conjunto de manifestações direcionadas à **Gestão EBC** (quatro). A maior parte foi encaminhada à área de Marketing, Negócios e Serviços (três). Na sequência, o setor administrativo recebeu a quarta sugestão.

Protocolo nº 00112.002807/2023-14

Criem um canal de notícias estatal EBC News. Criem uma TV News Pública/TV de notícias pública que transmita também via YouTube 24 horas. Angola tem uma, Peru, França, Espanha, Inglaterra, Austrália, Bélgica, Suíça, Itália, China, Japão, Irlanda, Portugal, Canadá e muitos outros países têm TV pública de notícias. Algumas TVs transmitem 24 horas no YouTube e são públicas. Vamos desenvolver esse país e fazer informação com qualidade. Também poderiam criar uma TV de cultura. Na Itália, tem. Recriar a TV escola (Itália também tem). Uma TV infantil (Inglaterra tem).



Resposta

A EBC lançou, em 25 de julho deste ano, o Canal Gov. O veículo é responsável pela cobertura das atividades e ações do Poder Executivo, com transmissão de eventos, entrevistas, pronunciamentos, informações de utilidade pública, programas e notícias do governo federal. Com isso, a EBC concretizou o compromisso de separar a comunicação pública, razão principal da existência da EBC, da comunicação governamental.

Protocolo nº 00112.003099/2023-39

Sugiro a esta estatal cotas para o preenchimento de vagas para estágio direcionadas para os estudantes indígenas do ensino médio e graduação, para todas as praças. Aproveito para sugerir sobre as captações de conteúdo, contratos de serviços terceirizados e eventuais parcerias de produção de conteúdo, tais como as licitações, exigência em seus quadros de um percentual ou número mínimo de estagiários e/ou empregados efetivos ocupados por pessoas indígenas, como prerrogativas para a concorrência ou contratação emergencial. Sugiro ainda, para o próximo concurso público, cotas para pessoas indígenas em todos os cargos.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.002835/2023-31

Igual ao site da TV Brasil que tem a grade de programação, deveria também ter no Canal Gov para ver o horário dos programas. É uma sugestão! E uma dúvida: os canais da EBC vão chegar a Caxias do Sul?

Resposta

A Gerência Executiva de Serviços de Jornalismo informa que com o intuito de melhor informar e dar transparência aos atos do Governo Federal, a programação do Canal Gov é focada nas transmissões ao vivo. Em decorrência disso, nossa grade de programação é bastante dinâmica e sofre muitas alterações durante o dia, pois nossa prioridade são as entradas ao vivo e a informação em tempo real. Nesse sentido, estamos ainda avaliando a melhor forma de divulgar nossa programação no site do canal (canalgov.ebc.com.br). Em resposta ao interesse de acompanhar a programação dos canais da EBC em Caxias do Sul/RS, informamos que a EBC tem trabalhado na ampliação da oferta de sinal e conteúdo da TV Brasil, Canal GOV, Canal Educação, Rádio MEC e Rádio Nacional, a partir da expansão da Rede Nacional de Comunicação Pública - RNCP/EBC. No Rio Grande do Sul, operamos por meio de parceria com a emissora pública estadual, TVE-RS, que busca, juntamente com a EBC, levar o sinal de televisão digital para todos os municípios do estado, onde a transmissão em TV Aberta para Caxias do Sul/RS consta prioritizada.

Elogio

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



Protocolo nº 00112.002812/2023-27

Através desta mensagem, gostaria de expressar meus sinceros elogios pela pronta aceitação de uma reunião com a Rádio Cultura do Distrito Federal. Ficamos extremamente honrados em saber que demonstra preocupação com emissoras menores, como a nossa. Queremos transmitir o nosso profundo apreço e respeito por todo o carinho dedicado à nossa equipe durante nosso encontro. O elogio que faço aqui em nome de toda a equipe da Rádio Cultura é uma expressão de gratidão pela acolhida calorosa que recebemos [...].

Protocolo nº 00112.003215/2023-10

No Dia do Servidor Público, quero expressar minha sincera gratidão e apreço por todos vocês que dedicam suas vidas ao serviço público e trabalham incansavelmente para melhorar nossa sociedade e nossa comunidade. Nossa sociedade conta com a dedicação, o profissionalismo e o comprometimento dos servidores públicos para garantir que as necessidades dos cidadãos sejam atendidas, que a justiça seja feita e que os serviços públicos funcionem com eficiência. Vocês desempenham um papel vital na construção de uma nação mais justa, segura e próspera.

Resposta

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

Mapeamento das Contribuições

Nos meses de setembro e outubro de 2023, a **Gestão da EBC** foi responsável por 11,1% do total de contribuições feitas pelos usuários dos serviços da Empresa (413). Desse total, a maior parte foi relativa ao setor de Marketing, Negócios e Serviços (67,39%) e ao Administrativo (21,74%). Ouvidoria Interna completa a lista, respondendo por 10,87% das mensagens.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Marketing, negócios e serviços	31	67,39%
Administrativo	10	21,74%
Ouvidoria Interna	5	10,87%
Total	46	100%

No *ranking* dos subassuntos, verifica-se que a área de Marketing, Negócios e Serviços da Empresa foi a mais demandada, na qual a Publicidade Legal, o **Canal Gov**, a Oferta de Conteúdo/Serviço, o programa *A Voz do Brasil*, a **Rede Nacional de Rádio**, bem como Patrocínio, somaram 67,38% do conjunto de manifestações direcionadas à Gestão no quinto bimestre de 2023. Na sequência, 32,61% das manifestações foram destinadas à área administrativa (Gestão de Pessoas e Gestão administrativa e logística).

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Publicidade Legal	14	30,43%
Gestão de pessoas	12	26,09%
Canal Gov	7	15,22%
Oferta de conteúdo/serviço	5	10,87%
Gestão administrativa e logística	3	6,52%
A Voz do Brasil	3	6,52%
Rede Nacional de Rádio	1	2,17%
Patrocínio	1	2,17%
Total	46	100%



ouvid | Ouvidoria

