

Relatório
Anual
de Gestão

2023

Ouvidor

Cristiano Mendonça Pinto

Ouvidoras Adjuntas

Érica Santana

Roberta Dante

Talita Cavalcante

**Atendimento, Monitoramento e
Gestão da Informação**

Ana Cristina Santos

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Júlio Lacerda

Patricie Carazza

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Ligy Carvalho

Wêdson França

Secretária

Sandra Scheiner

Sumário

04	Apresentação
05	Performance da Ouvidoria
14	Sistema de Atendimento
20	TV Brasil
41	Rádios EBC
59	Agência Brasil
78	TV Brasil Play
97	Radioagência Nacional
105	Rádios EBC - Aplicativo
109	Portal EBC
114	Gestão EBC
126	SIC

Apresentação

Em atendimento ao que prescreve o Art. 14 da Lei nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública, a **Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** apresenta o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria referente ao ano de 2023.

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

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

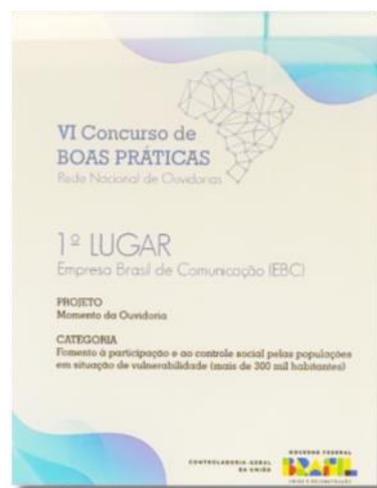


Performance da Ouvidoria



Momento da Ouvidoria vence prêmio de boas práticas coordenado pela CGU

A **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** foi campeã da sexta edição do Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias, coordenado pela Controladoria-Geral da União (CGU), em 2023. A empresa ficou em primeiro lugar na categoria Fomento à Participação e ao Controle Social pelas Populações em Situação de Vulnerabilidade com o **Momento da Ouvidoria**, uma série de programetes de rádio, com cerca de um minuto de duração, que levam ao público informações e análises sobre a programação dos veículos com base nas demandas enviadas por ouvintes, leitores e telespectadores.



As produções são veiculadas nas rádios MEC e Nacional e estimulam o público a sintonizar as emissoras e a opinar sobre conteúdos ofertados



Foram, ao todo, 67 iniciativas inscritas em três categorias. Os participantes receberam notas de 0 a 10 em cada um dos quatro critérios de avaliação: criatividade e inovação, custo-benefício, impactos da iniciativa/contribuição para a efetividade, simplicidade e replicabilidade.

Criado em 2019, o programete de rádio leva em conta as demandas que os próprios cidadãos fazem chegar à **Ouvidoria**.

Por meio das ondas curtas, de maior potência, informações produzidas pelos Veículos EBC chegam a comunidades longínquas e, em alguns casos, em situação de vulnerabilidade, principalmente na região da tríplice fronteira amazônica, por meio da rádio **Nacional da Amazônia**.

Essa conquista comprova a relevância das ações da **Ouvidoria** na promoção do diálogo social, muito além do recebimento de manifestações, ao ofertar para o público outras formas de participação.

Programetes veiculados em 2023

Ao longo do período em análise, 48 edições do programa *Momento da Ouvidoria* foram roteirizadas e produzidas pela **Ouvidoria** para veiculação nas **Rádios EBC**. No total, foram 4.445 veiculações nas **Rádios MEC (AM - FM)** e **Nacional (AM/FM/OC-Amazônia/Alto Solimões/AM-RJ)**, de forma a cumprir dispositivo legal.

A veiculação do *Momento da Ouvidoria* decorre do cumprimento do inciso II, Art. 20, da Lei nº 11.652/2008, de criação da EBC. Segundo o normativo, cabe à **Ouvidoria** conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo 15 minutos de programação semanal, a ser veiculada pela **EBC** no horário compreendido entre 6 horas e zero hora, voltada à divulgação pública de análises sobre a programação.

As vinhetas de abertura e de encerramento do programa chamam a atenção do ouvinte para a **Ouvidoria**, como espaço de interlocução:



ABERTURA *Momento da Ouvidoria - Um espaço que dá voz ao público da EBC.*

ENCERRAMENTO *Gosta de um programa ou tem uma sugestão? É simples: ebc.com.br/ouvidoria. É a EBC mais perto de você.*

Ouçã aqui episódios do Momento da Ouvidoria

Exemplo 1 PROGRAMA EU DE CÁ, VOCÊ DE LÁ

“O programa *Eu de Cá, Você de Lá*, da Rádio Nacional da Amazônia, é sempre lembrado nas demandas recebidas pela Ouvidoria. Chama a atenção o teor das mensagens, sendo a maior parte de recados para familiares e amigos distantes. São pessoas que estão em fazendas, garimpos ou em locais remotos, onde muitas vezes o sinal de celular e a internet não chegam, mas as ondas da Rádio Nacional da Amazônia alcançam. Em um dos recados, o ouvinte diz que espera que Argemiro tenha conseguido chegar à fazenda em paz e pede que não esqueça de tomar os remédios todos os dias. Esse é apenas um dos exemplos do serviço prestado todos os dias pelo programa, o que confirma o papel social da EBC de difundir informações e interligar os diversos cantos do país.”



Exemplo 2 DOENÇAS RARAS

“A série *Histórias Raras* foi destaque do jornalismo da Radioagência Nacional no primeiro bimestre deste ano. A série de reportagens sobre doenças raras recebeu elogio do público que se comunicou com a Ouvidoria. As matérias mostram os desafios diários, a questão psicológica e a luta por visibilidade e políticas públicas. Em uma das mensagens, o ouvinte disse: ‘Excelente matéria. Relevante e interessante’. Em outra manifestação, o destaque foi a visibilidade às doenças raras, sem focar em estereótipos. Um dos ouvintes ainda pede que o assunto tenha continuação. Você já ouviu a série *Histórias Raras*? Então, vá lá conferir o material, por meio do endereço agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional.”



Exemplo 3 RECLAMAÇÕES SINAL RÁDIO MEC

“Ouvintes da MEC AM e FM recorrem com frequência à Ouvidoria para relatar problemas de sinal ou interrupção nas transmissões das rádios, ainda que tenham ocorrido apenas por alguns minutos. No primeiro bimestre de 2023, das 82 manifestações sobre as emissoras EBC, quase 20% se referem à má-qualidade ou à falta de sinal da MEC AM e FM em todo o país. Em respostas, as áreas informam que são frequentes manutenções em equipamentos e na funcionalidade do portal e do aplicativo *Rádios EBC*. Destaca ainda que faz o monitoramento permanente desse serviço para garantir a qualidade das transmissões e evitar falhas técnicas.”



Ouvidoria Inclusiva passa por atualização

Boa prática da **EBC** também já premiada pela CGU, a **Ouvidoria Inclusiva** passou por atualização em 2023. O serviço, destinado a atender o público surdo, foi o vencedor na categoria Tecnologia, Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais, em 2021.

O canal **Ouvidoria Inclusiva** atende a manifestações de usuários surdos, por meio do WhatsApp. Elogios, reclamações, solicitações e sugestões são enviados em vídeo na Língua Brasileira de Sinais (Libras). As mensagens são recebidas pelo WhatsApp da Ouvidoria Inclusiva, no número (61) 99862.1971. As intérpretes de Libras da EBC traduzem o conteúdo, que é repassado às áreas. Com as informações remetidas pelo setor, um vídeo em Libras é gravado e enviado como resposta ao cidadão.



Aprimoramento

A partir de agora, assim que o usuário envia seu vídeo pelo WhatsApp, ele imediatamente recebe uma mensagem, assegurando que sua demanda foi recebida e será tratada pela **Ouvidoria da EBC**. Esse passo a mais no serviço confere ao cidadão a segurança de que ele obterá uma resposta final para sua manifestação, de acordo com a Lei 13.460 – o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.



EBC entrega Plano de Comunicação à Rede Nacional de Ouvidorias

Como coordenadora do Grupo de Comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) desde 2019, a **EBC** recebeu, em 2023, a missão de incentivar o engajamento interno das mais de 2,7 mil instituições. Para alcançar tal objetivo, foi preciso sistematizar e consolidar ações de comunicação a fim de promover ainda mais o diálogo entre as unidades. Assim, em menos de seis meses, estavam prontos o Plano de Comunicação Interna e o Manual de Uso de Marca da Renouv.



A entrega oficial dos documentos ocorreu no último Seminário Nacional da Renouv de 2023, em São Paulo. Na ocasião, a equipe da **EBC** ministrou ainda oficina Multiplicando Comunicadores, com a finalidade de capacitar os participantes a colaborarem na produção de conteúdos para a Central de Pautas e para a Revista Eletrônica da Renouv – duas ferramentas que o GT de Comunicação implantou ainda em 2023.

Para 2024, o Plano de Comunicação prevê mais ações, como a elaboração de podcasts, webnários, além da reestruturação do site da Renouv.

Seminários Renouv 2023

Ao longo de 2023, a **EBC** participou dos três Seminários Nacionais em Ouvidoria, promovidos pela Renouv. Além do seminário de São Paulo, no fim do ano, a **EBC** esteve, no mês de março, em Fortaleza, onde, além de assistir aos painéis de discussão, ministrou a oficina Comunicação e Engajamento dos Membros da Rede Nacional de Ouvidorias, com o objetivo de subsidiar a elaboração do Plano de Comunicação Interna. Em julho, a EBC esteve em Belo Horizonte, onde participou de uma oficina sobre elaboração de relatórios.

EBC é entidade apoiadora do Congresso Brasileiro de Ouvidores

A **EBC** encerrou 2023 como entidade apoiadora do Congresso Brasileiro de Ouvidores, que ocorreu no final de novembro, em Brasília. Sobre o tema “A Ouvidoria Estratégica e a Inclusão Cidadã: ações e inovações”, cerca de 300 profissionais debateram as principais tendências desse serviço fundamental para o diálogo social.

Durante os dois dias de debate, a logomarca da **EBC** apareceu estampada no painel e no telão central, o que comprova a relevância da Empresa no apoio ao congresso. Além disso, a **Ouvidoria da EBC** fez parte da mesa de abertura do evento, organizado pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO).



Foram tema de discussão o uso dos avanços tecnológicos em prol dos cidadãos, a disseminação da educação para a cidadania e a necessidade de atendimento mais personalizado e próximo do público. Em entrevista ao programa *Revista Brasil*, da **Rádio Nacional**, a presidente da ABO, Adriana Alvim, detalhou esses pontos.

Além disso, como parte das atividades do congresso, a **EBC** ofereceu aos ouvidores visita técnica à sede em Brasília.

Ouidores visitam sede da EBC e elogiam serviços

Ao longo de 2023, a sede da **EBC** recebeu visitas técnicas de ouvidores de diversas regiões do país. Além de conhecerem toda a estrutura da Empresa, os ouvidores tiveram contato com as boas práticas executadas aqui.

A troca de experiências propiciou a divulgação dessas ações, como o relatório bimestral – principalmente quanto ao monitoramento de dados –, o canal *Ouvidoria Inclusiva* e o programa *Momento da Ouvidoria*.

Estiveram na **EBC** ouvidores que atuam em estados como Piauí, Bahia, Alagoas, Rio de Janeiro, São Paulo, Santa Catarina, Amazonas, além de profissionais de diversos órgãos e instituições com sede em Brasília, entre os quais, o Governo do Distrito Federal (GDF), a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e os ministérios da Cultura e da Fazenda.

Mensagens positivas recebidas pela **Ouvidoria** comprovam a efetividade das visitas:



Maria do Carmo Zona Franca Manaus
 Bom dia, ontem tivemos o privilégio de conhecer a EBC, além do acolhimento da equipe "nota 1000 Luciano, este com os olhos radiante mostrou os estúdios e contou a história da EBC, maravilhoso!! Eu que sempre ao sair do trabalho ouço a Voz do Brasil pude ver ao vivo como é o estúdio e ver as carinhas dos apresentadores amei!
 08:56
 5

Quero aproveitar e agradecer novamente pela oportunidade de realizar essa visita a EBC. Pela forma maravilhosa e acolhedora em que fomos recebidos. Foi excelente a experiencia. Ainda mais para mim, há apenas 06 meses nesse gigante mundo da Ouvidoria, poder conhecer pessoas maravilhosas, com tanto conhecimento, com vontade enorme de repassar esse conhecimento, com muita alegria e empatia 😊
 🙌🙌🙌
 08:15
 2

Bom dia,
 Muito obrigado pelas fotos, pela recepção, pela paixão pelo que faz e pelo trabalho essencial para a sociedade brasileira!
 Parabéns!!!!!!!!!!!!!!
 09:08

Maria do Carmo Zona Franca Manaus
 Evento maravilhoso, muito aprendizado, e oficinas D+, estou minhas energias reboçadas para seguir essa caminhada. Obrigada a equipe do GT de comunicação, didática excelente para passar conhecimento àqueles que não são da área 😊😊😊
 15:11

Márcia Nascimento Creci RJ
<https://www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/relatorios-ouvidoria>
 Segue o link dos relatórios de Ouvidoria da EBC, empresa que visitamos ontem, após o primeiro dia do Congresso.
 Eu particularmente acompanho os relatórios da EBC deste 2018.
 🙌🙌🙌
 09:46

Ouvidoria entrega dados sobre atendimento para gestão definir estratégias



Os dados sistematizados a partir dos atendimentos via **Ouvidoria** têm sido cada vez mais requisitados pela alta gestão da **EBC** para subsidiar tomadas de decisão. São consultas específicas acerca das manifestações dos cidadãos sobre determinado produto oferecido pela Empresa. Considerar essa opinião do público sobre os programas em suas multiplataformas é uma ação estratégica importante que incrementa ainda mais a participação social na governança da Empresa.

Ao longo de 2023, a **Ouvidoria** teve a oportunidade de mostrar seu potencial quanto ao monitoramento de dados, ao fornecer informações relevantes sobre programas esportivos, musicais, de entrevistas e novelas.

Para 2024, a **Ouvidoria** segue na atualização de seu repositório de dados, para contribuir ainda mais com informações relevantes para decisões estratégicas.

EBC ocupa 14ª posição em ranking de elogios da CGU



A **Empresa Brasil de Comunicação** foi a 14ª entidade da Administração Pública Federal mais elogiada pelos cidadãos, por meio da ouvidoria, em 2023. Com 328 mensagens positivas registradas pelo *Painel Resolveu?* – gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU) –, a **EBC** ficou atrás de 10 hospitais universitários federais, além do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), do Ministério da Saúde e da Universidade de Brasília (UnB).

A plataforma reúne ao todo 331 entidades federais que usam o sistema *Fala.BR* como canal de comunicação com a sociedade. Em 2022, a **EBC** somou 312 mensagens e ficou em oitavo lugar entre as 265 instituições que faziam parte do painel até então.

Quanto às queixas do público, a **EBC** ocupa a 55ª posição, com 565 mensagens negativas. O INSS é o campeão, seguido do Ministério da Fazenda e do Ministério da Previdência Social.

Satisfação fica em 75%

Ao longo de 2023, a satisfação do público com as respostas obtidas pelas áreas e repassadas via **Ouvidoria** obteve avaliação positiva de exatos 75,24%, somadas as respostas “muito satisfeito” (43,56%), “satisfeito” (22,77%) e “regular” (8,91%). Para obter esses números, os usuários são convidados a responder à seguinte pergunta após o encerramento de sua demanda: “Você está satisfeito com o atendimento prestado?”



Em 2022, o nível de contentamento com as respostas alcançou 84%. Essa queda de quase 10 pontos percentuais de um ano para o outro pode acender sinal de alerta à gestão quanto aos textos elaborados pelas áreas no momento de retorno ao cidadão. Importante destacar, porém, que, mesmo diante da queda, o valor supera consideravelmente a média de satisfação com as respostas recebidas pela Administração Pública Federal como um todo, que é de 43,58%.

Resolutividade alcança 56%

O indicador de resolutividade das demandas recepcionadas pela **Ouvidoria** – entre sugestões, reclamações, elogios e solicitações do público, reunidas no *Painel Resolveu?* – demonstra que 56% tiveram suas demandas solucionadas e outros 20%, parcialmente. Além disso, 24% informaram não terem tido suas manifestações resolvidas. Em 2022,



foi maior a quantidade entre os que responderam sim à pergunta “Sua demanda foi resolvida?”: 68,6%.

Os números mostram que a **EBC** ocupa um lugar de destaque quando comparada ao restante da Administração Pública Federal, que registra o “Não” como resposta em 58% dos casos, por exemplo. Além de registrar apenas 28% como sim - metade do percentual alcançado.

Tempo médio de resposta é de sete dias

O tempo médio de resposta da **Ouvidoria da EBC** – outro indicador que o *Painel Resolveu?* extrai do sistema *Fala.BR* da CGU – é de 7,58 dias. O número é maior que os seis dias registrados em 2022. Mesmo assim, ainda está bem abaixo da média registrada pela Administração Pública Federal, que é de 16,99. Importante destacar que, pela Lei 13.460/2017, o usuário deve receber resposta final para seu protocolo em até 30 dias.



Reabertura de processos incrementa diálogo social

Como medida de gestão, durante todos os meses de 2023, o resultado da pesquisa de Satisfação do *Fala.BR* e os eventuais comentários do público foram encaminhados separadamente a cada Diretoria da **EBC**, com o propósito de aprimorar os serviços prestados. A presidência da Empresa recebeu o compilado das manifestações referentes a todas as áreas.

No intuito de promover o diálogo e atender às expectativas sociais, aquelas demandas em que o cidadão mostra-se insatisfeito ou muito insatisfeito são, em geral, reabertas e uma resposta mais detalhada é remetida ao usuário.



Sistema de atendimento



A **Ouvidoria** recebeu 4.967 demandas ao longo de 2023, resultando em uma diminuição de 7,7% em relação ao ano anterior, quando foram registrados 5.379 atendimentos. Destaca-se que todo o processo de atendimento abordado neste Relatório está embasado na Lei nº 13.460/2017, o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

O item “Fale com a Ouvidoria” reuniu a maior quantidade de manifestações do público. Foram registradas 2.400 mensagens no período – queda de exatos 9,5%, ao considerar as 2.653 demandas recebidas em 2022. Esse tipo de atendimento é o mais importante para alta gestão, pois está diretamente relacionado aos serviços prestados pela **EBC**.

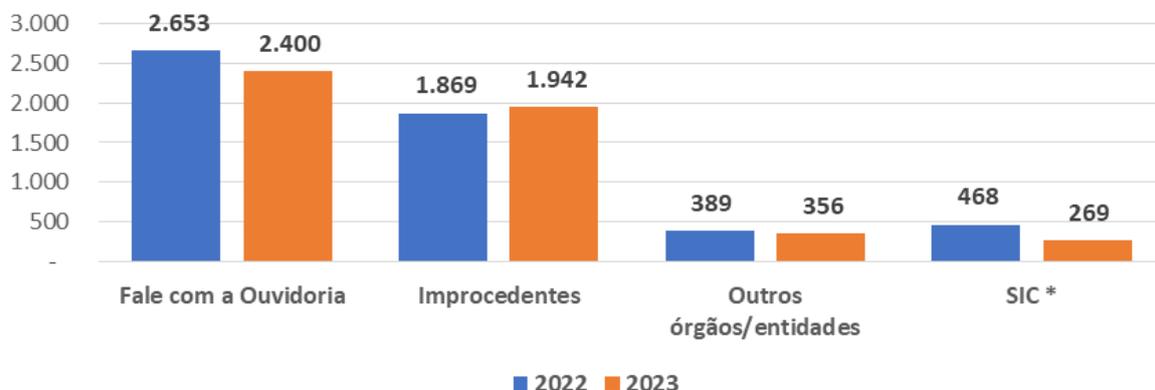
Com alta de 3,9%, as demandas “Improcedentes” passaram de 1.869 para 1.942. Essas manifestações não têm relação direta com as ações da **EBC**. Muitas vezes, citam temas abordados nos conteúdos veiculados nas múltiplas plataformas. Mesmo assim, recebem tratamento e resposta por parte da **Ouvidoria**.

Também em ritmo decrescente, o tipo de atendimento “Outros órgãos/entidades” registrou 33 demandas a menos, de 389 para 356 – redução de 8,5% no quantitativo final. Essas mensagens comprovam a relevância da **EBC** no diálogo social, ao ser vista pelo público como canal de comunicação com as demais entidades da Administração Pública.

Menos frequentes, as mensagens via Lei de Acesso à Informação (LAI) caíram 42,5%, de 468 para 269. São pedidos enviados ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), feitos com base na Lei nº 12.527/2011. O detalhamento desses números integra a última parte deste relatório.

ATENDIMENTO	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Fale com a Ouvidoria	2.653	49,3%	2.400	48,3%	-9,5%
Improcedentes	1.869	34,7%	1.942	39,1%	3,9%
Outros órgãos/entidades	389	7,2%	356	7,2%	-8,5%
SIC *	468	8,7%	269	5,4%	-42,5%
Total	5.379	100%	4.967	100%	-7,7%

Atendimento geral - 2022 x 2023



*Serviço de Informação ao Cidadão

Fale com a Ouvidoria

De maneira geral, todos os tipos de manifestação apresentaram queda de 2022 para 2023.

As solicitações de providência foram as mais frequentes entre as mensagens contidas no item “Fale com a Ouvidoria”. Em movimento decrescente, essas demandas responderam por 53,1% do total. Eram 1.456 e agora são 1.275, queda de 12,4%.

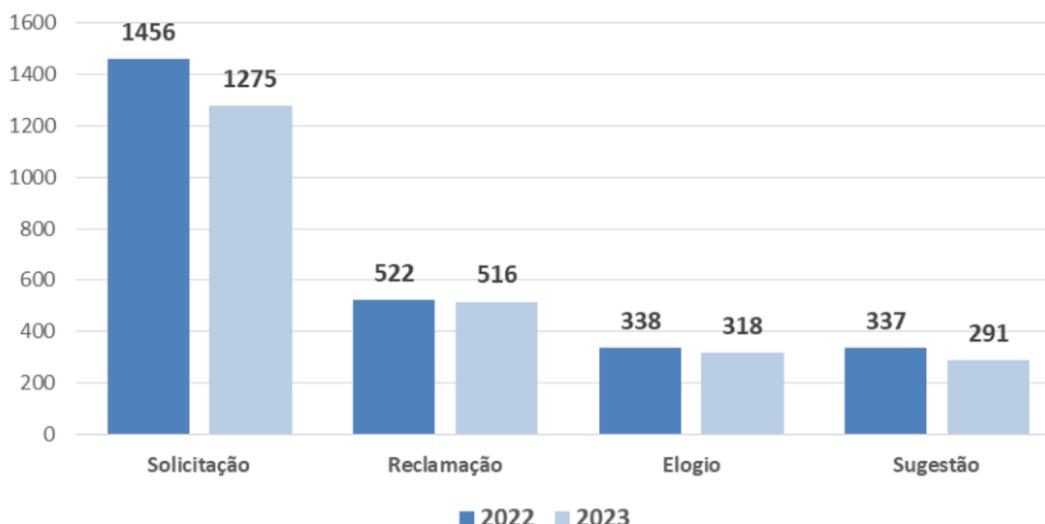
As reclamações aparecem na sequência, com 516 demandas – redução de 1,1%.

Ao passar de 338 para 318 processos, os elogios caíram praticamente 6% e ocupam o terceiro lugar entre os tipos de manifestação.

As sugestões são as menos numerosas. Caíram 13,6%, de 337 para 291.

Tipo de Manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	1.456	54,9%	1.275	53,1%	-12,4%
Reclamação	522	19,7%	516	21,5%	-1,1%
Elogio	338	12,7%	318	13,3%	-5,9%
Sugestão	337	12,7%	291	12,1%	-13,6%
Total	2.653	100%	2.400	100%	-9,5%

Fale com a Ouvidoria



Manifestação por veículo

Ao analisar os números referentes aos **Veículos EBC**, a **TV Brasil** foi o que mais recebeu mensagens do público em 2023. As 851 manifestações dos telespectadores correspondem a 35,5% do total de demandas no período. Todos os tipos de demanda, porém, seguem movimento de queda. Com redução de 19% no número de interações, a emissora registrou 203 demandas a menos em relação a 2022. A **TV Brasil** é também a campeã de reclamações. Ao somar 187 queixas, a emissora responde por exatos 36,2% das 516 mensagens negativas destinadas a todos os **Veículos EBC**. A emissora foi ainda a que mais obteve solicitações (463) e sugestões (136). Ponto negativo é a redução em mais da metade na quantidade de elogios, de 136 para 65.



Destacam-se em 2023 as queixas referentes a falhas na transmissão do sinal da **TV Brasil**, dificuldades em sintonizar o canal e repetição de conteúdo. Com 19,2% do total das mensagens, a retirada dos filmes do Mazzaropi da grade e o fim do *Cine Retrô* foram algumas das principais reclamações do público sobre conteúdos de entretenimento. Como resposta, a **EBC** enviou técnicos aos locais ou orientou os cidadãos sobre como proceder para sintonizar o canal adequadamente e respondeu aos telespectadores que alguns dos filmes do Mazzaropi já tiveram seu período de exibição vencido. Os principais elogios são direcionados à grade de programação e à qualidade das atrações exibidas pela emissora. Os telespectadores valorizam conteúdos para toda a família, programas esportivos e reportagens diferenciadas.

Com 557 mensagens, as **Rádios EBC** aparecem na segunda posição no quantitativo de demandas recebidas em 2023, ao apresentar redução de 11% no total de mensagens dos ouvintes. Foram recepcionados 12 elogios a mais e sete reclamações a menos de um ano para o outro, totalizando 96 mensagens positivas e 116 queixas. As emissoras das marcas **MEC** e **Nacional** ocupam o segundo lugar no somatório das solicitações, ao reunir 289 demandas.



Pedidos de radioamadores para recebimento de cartões QSL predominam entre as mensagens direcionadas às **Rádios EBC**, ao representar 33% do total de solicitações recebidas por todas as emissoras durante o ano de 2023. Originárias de países das mais variadas partes do globo – como Polônia, Espanha, China, Índia, Japão –, tais mensagens servem para atestar a capacidade de alcance do sinal da **Nacional da Amazônia**. Vale ressaltar ainda as críticas relativas à descontinuação do programa *Musishow* e alterações na grade referente à veiculação de produtos da radiodramaturgia, em especial, o *Teatro de Mistérios* e o *Grande Teatro* – produções com audiência entre o público cego.

A **Agência Brasil** registrou variação positiva de 29% no total de demandas recebidas de um ano para o outro. Foram contabilizados 98 processos a mais, de 341 para 439. Campeão em elogios, o *site* registrou alta de exatos 59,4% na recepção de mensagens positivas do público. Esse número saltou de 74 para 118. A despeito dessa melhora, as reclamações mais que dobraram, ao passar de 55 para 120. Com 68 mensagens, a **Agência Brasil** foi ainda o segundo veículo em número de sugestões, atrás apenas da **TV Brasil**.



Vale destaque, durante 2023, as mensagens decorrentes do uso da linguagem neutra em uma das publicações da Agência Brasil. Ao resultar em 65 manifestações, o tema chamou a atenção dos leitores que se comunicaram via Ouvidoria. Sobressaem-se ainda indicações de erros e pedidos para inserção de links, como forma de complementar os assuntos abordados. A veiculação de notícias com foco na prestação de serviços é um dos temas mais elogiados, como as informações divulgadas acerca da declaração do Imposto de Renda e as orientações relacionadas à saúde.

O aplicativo **TV Brasil Play** recebeu 231 manifestações em 2023. A queda nas interações via **Ouvidoria** alcançou 36%, resultando em 131 mensagens a menos na comparação com 2022. As sugestões foram o único tipo de manifestação que cresceu. Com alta



de 81,8%, essas demandas passaram de 11 para 20. Os elogios caíram mais da metade, de 22 para dez. Ponto positivo é que as reclamações seguiram movimento semelhante, ao diminuir de 70 para 36. As solicitações caíram de 259 para 165 (-36,3%).

A maioria das solicitações, 12,2% do total, é dos usuários que pedem ajuda para localizar conteúdos no aplicativo. Em 8,7% das demandas, os telespectadores também fazem recomendações para melhorar o uso do aplicativo, como acrescentar função para retorno ao menu principal após abrir um episódio, alteração de resolução do vídeo, a possibilidade de marcar os programas favoritos e dos vídeos já vistos e a indicação dos programas ao vivo que irão ao ar em seguida.

Os demais veículos somaram 89 demandas. Responsável por metade desses processos, a **Radioagência Nacional** apresentou alta de 16% no quantitativo de mensagens. Destaque para os elogios, que saltaram de dois para 13. O aplicativo **Rádios EBC** recebeu 27 mensagens em 2023 – sete a mais que no ano anterior. Com alta de 150%, as reclamações foram as que mais cresceram, de quatro para 10. As mensagens destinadas ao **Portal EBC** caíram 55%, de 40 para 18. Os elogios tiveram maior redução, de sete para um.



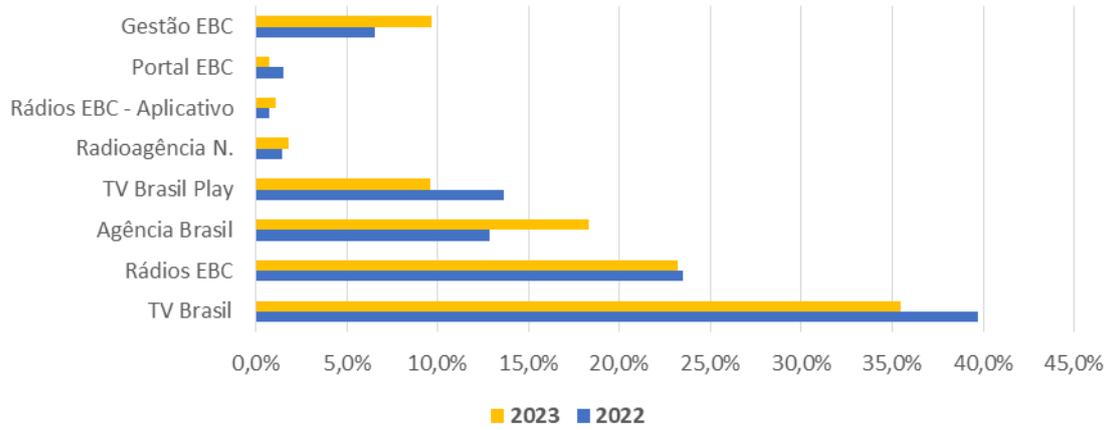
O item **Gestão EBC** agrupa mensagens referentes às áreas administrativa, operacional e de serviços/negócios da Empresa, por isso, o último a ser analisado. As demandas sobre esses temas aumentaram 34%, de 174 para 233. Com 186 processos, as solicitações são as mais numerosas. As reclamações aparecem na sequência, com um registro a menos em 2023 (de 32 para 31).



Tipo de manifestação por plataforma/veículo - 2022 x 2023

VEÍCULO	Elogio		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total		%		Variação	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	Qd.	%
TV Brasil	136	65	222	187	524	463	172	136	1054	851	39,7%	35,5%	-203	-19%
Rádios EBC	89	101	127	120	360	289	48	47	624	557	23,5%	23,2%	-67	-11%
Agência Brasil	74	118	55	120	117	133	95	68	341	439	12,9%	18,3%	98	29%
TV Brasil Play	22	10	70	36	259	165	11	20	362	231	13,6%	9,6%	-131	-36%
Radioagência Nacional	2	13	10	12	22	14	4	5	38	44	1,4%	1,8%	6	16%
Rádios EBC - Aplicativo	2	4	4	10	14	11	0	2	20	27	0,8%	1,1%	7	35%
Portal EBC	7	1	2	0	28	14	3	3	40	18	1,5%	0,8%	-22	-55%
Gestão EBC	6	6	32	31	132	186	4	10	174	233	6,6%	9,7%	59	34%
Total	338	318	522	516	1.456	1.275	337	291	2.653	2.400	100%	100%	-253	-10%

Manifestação por plataforma veículo - 2022 x 2023



TV Brasil



Ao longo de 2023, os telespectadores da TV Brasil enviaram 851 manifestações à **Ouvindoria da EBC**. No comparativo anual, houve variação negativa de 19,3%, visto que em 2022 foram recebidas 1.054 mensagens do público. Todos os tipos de manifestação registraram queda durante o ano.

Mais frequentes, as solicitações caíram 11,6%, diminuindo de 524 para 463 pedidos. Segundo tipo de demanda mais numerosa, as reclamações também sofreram redução, de 222 para 187, o equivalente a 15,8%.

As sugestões figuram na sequência e também apresentam variação negativa, de exatos 20,9%. De 2022 para 2023, as recomendações diminuíram de 172 para 136.

Com queda substancial de 52,2% em relação ao ano anterior, os elogios caíram de 136 para 65.

Tipo de manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	524	49,7%	463	54,4%	-11,6%
Reclamação	222	21,1%	187	22%	-15,8%
Sugestão	172	16,3%	136	16%	-20,9%
Elogio	136	12,9%	65	7,6%	-52,2%
Total	1.054	100%	851	100%	-19,3%

Manifestações TV Brasil - 2022 x 2023



Solicitação

Manifestações sobre conteúdo de entretenimento foram a maioria entre as mensagens enviadas à **TV Brasil** ao longo do ano: 159 do total de 463; o equivalente a 33,69% dos pedidos. Sinal e sintonização aparecem na sequência com 112 mensagens, o correspondente a 24,1% das solicitações. Marketing, Negócios e Serviços figuram na terceira posição, com 64 manifestações, representando 13,82% das demandas.

Com 30 manifestações, destacam-se as demandas sobre conteúdo de entretenimento voltadas à exibição de telenovelas. A retirada de *Mazzaropi* do ar foi questionada pelos telespectadores, que enviaram 13 mensagens solicitando o retorno da exibição. Sobressaem-se ainda pedidos de informações direcionados às afiliadas da Rede Nacional de Comunicação Pública, pedidos de reprises de atrações e solicitações relacionadas a problemas de sinal e sintonização.

Protocolo nº 00112.003254/2023-17

Quero saber quando será a próxima novela da TV Brasil. Já escolheram?

Resposta

A Gerência de TV informa que a novela *Maria Madalena* já estreou no horário das 20h. Continue acompanhando a TV Brasil. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora: tvbrasil.ebc.com.br.

Protocolo nº 00112.002219/2023-81

Tenho uma solicitação: vocês poderiam dar continuidade à novela Os Imigrantes, com Imigrantes Terceira Geração?

Protocolo nº 00112.003314/2023-00

Gostaria de saber se a terceira geração de Os Imigrantes não vai ao ar.

Resposta

A Gerência de TV informa que não há licenciamento da terceira geração.

Protocolo nº 00112.002332/2023-66

Por que o cine Mazzaropi saiu do ar?



Protocolo nº 00112.002218/2023-36

Sou super fã do Mazzaropi e observei que a sessão Cine Retrô não está mais sendo exibida aos sábados à tarde. Por favor, voltem com as reprises do Maza aos sábados.

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 Adélia tem 85 anos e está muito triste de não vê-lo mais.

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 informou que o acervo de filmes do Mazzaropi faz parte de um contrato de licenciamento, e alguns dos filmes já tiveram o período de exibição vencido. Em breve, novas atrações farão parte da grade da TV Brasil.

Protocolo nº 00112.001783/2023-86

Vocês possuem o acervo digital das duas temporadas de A Turma do Pererê? Gostaria de saber se é possível reprisá-la ou disponibilizá-la por streaming ou em outros canais. Sou fã dessa obra e do Ziraldo. Torço para que um dia a série volte a ser exibida pois muitos fãs sentem falta.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que a série A Turma do Pererê não pertence à TV Brasil pois é um conteúdo licenciado. Desse modo, não é possível disponibilizá-lo, uma vez que nossa emissora não detém os direitos de publicação.



Repórter Brasil Tarde, 06/10/2023

**Protocolo nº 00112.003290/2023-81**

Onde posso assistir a uma edição do Repórter Brasil tarde que já foi ao ar?

Resposta

A Gerência de TV e Telejornalismo informa que as edições do Repórter Brasil Tarde e dos demais telejornais ficam no canal do Youtube da TV Brasil.

Protocolo nº 00112.003243/2023-37

Gostaria de saber se vocês irão fazer nova temporada do programa Agro Nacional.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que, no momento, não estão sendo produzidos episódios novos do programa Agro Nacional. Continue acompanhando a TV Brasil. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora: tvbrasil.ebc.com.br.

Protocolo nº 00112.000294/2023-15

Gostaria que o sinal da TV Brasil fosse restabelecido na cidade de Jupi/PE, onde aproximadamente 15 dias está ausente. O sinal faz parte do mix de canais disponibilizados pelo programa Digitaliza Brasil, por meio do canal físico 40 e virtual 2.1. Na prefeitura do município, ninguém tem conhecimento de quem possa resolver esse problema.



Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a cidade de Jupi/PE foi contemplada pelo programa Digitaliza Brasil, vinculado ao Ministério das Comunicações, conforme a portaria MCOM N° 2.524, DE 4 DE MAIO DE 2021 - <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-mcom-n-2.524-de-4-de-maio-de-2021-317928590>. Dessa forma, os canais que tratam do referido programa são geridos pelas instituições contratadas pela Anatel/Ministério das Comunicações, que cuidam da implantação nas localidades contempladas. Porém, a Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV já comunicou os responsáveis a respeito do ocorrido.

Protocolo nº 00112.001908/2023-78

Poderia nos trazer alguma atualização sobre o sinal de transmissão da TV Brasil? Quero comunicar que tivemos uma queda no sinal da TV Brasil 1 e da TV Brasil 2. Revisado os parâmetros de sintonia do SAT, pudemos verificar que o sinal está ativo, mas sem receber os pacotes na transmissão. Poderiam nos confirmar a integridade do sinal ou se houve mudança de configuração?

Protocolo nº 00112.000861/2023-25

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

Resposta

A Gerência de Projetos e Desenvolvimento de Engenharia informa que o sinal da TV Brasil 1 e 2 é distribuído para dois satélites (um de Rede e outro para TV a Cabo). As Centrais Técnicas de Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo recebem esse sinal tanto para monitoramento como para alguma utilização em estações geradoras ou retransmissoras. Até o momento, não houve relato sobre a queda de sinal dos dois veículos em questão e também não ocorreu nenhum questionamento de parceiras EBC sobre a utilização do sinal de rede. É provável que tenha sido algo pontual. Solicita-se que nos retorne com informações sobre a condição do sinal. Lembramos ainda que o passo a passo para a sintonia dos parâmetros de descida do sinal está disponível no site da TV Brasil, pelo link tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar.

**Protocolo nº 00112.001769/2023-82**

Gostaria de saber quando será instalada a repetidora da TV Brasil na minha cidade, visto que foi liberada pelo Ministério das Comunicações desde de dezembro do ano passado. Sei que em outros municípios, além da TV Brasil, também foram instalados os sinais da TV Saúde e da TV Escola. Na cidade de Bagé não temos sinal de nenhum canal público educativo.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública de TV informa que, apesar da solicitação de um canal de TV digital aberto para a TV Brasil em Bagé (RS), a EBC ainda não tem cronograma de instalação de uma geradora própria para o município. A área sugere, neste momento, que a programação da TV Brasil na cidade seja feita por meio do canal analógico da afiliada, TVE-RS, que faz parte da Rede Nacional de Comunicação Pública e retransmite parte da programação da emissora pelo canal 3.

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.

Reclamação

Das 187 reclamações recebidas durante 2023, 57 mensagens citam grade de programação. Esse tema responde por mais de 30% das queixas enviadas pelo público da **TV Brasil** à **Ouvidoria**. Com 48 manifestações, representando 25,6% do total, estão as críticas sobre sinal e sintonização do canal. Conteúdo de entretenimento figura na terceira posição, com 35% das demandas, o equivalente a 18,72%.

Mudanças de horário das novelas sem prévio aviso aos telespectadores e repetição de capítulos são algumas das 19 queixas enviadas pelo público à **Ouvidoria** ao longo do ano. Destacam-se ainda reclamações sobre a retirada dos filmes do *Mazzaropi* do ar, com 11 mensagens, além de seis questionamentos do público sobre a não exibição da *Santa Missa* aos domingos, sem qualquer comunicado prévio da emissora.

O fim de atrações, reprises não informadas, incorreções sobre informações históricas, problemas de acessibilidade e falta da cobertura dos programas esportivos também estão entre as manifestações. A dificuldade de captar o sinal da **TV Brasil** foi tema de queixas recorrentes de espectadores das regiões do estado de São Paulo, como Marília, Birigui, Jundiaí, Praia Grande, Batatais e Echaporã. Os telespectadores questionam também o porquê de reportagens e outros vídeos exibidos pelos telejornais da **TV Brasil** não estarem sendo publicados no perfil da emissora no YouTube.

Protocolo 00112.000544/2023-17

Estão repetindo direto os capítulos da novela A Terra Prometida. No sábado, repetiram os capítulos de sexta-feira e hoje, segunda-feira dia 06/02/2023, estão repetindo os capítulos exibidos na sexta-feira; e no sábado, mais um repeteco.

Protocolo 00112.000545/2023-53

Estão repetindo novamente os mesmos capítulos da novela A Terra Prometida pelo quarto dia consecutivo. Aí fica difícil.

The screenshot shows the TV Brasil website interface. At the top, there's a navigation bar with the EBC logo and various menu items. Below that, a program schedule for 'A Terra Prometida' is displayed. The schedule shows the program airing at 19:00 on Saturdays. A blue arrow points to the 'Programação da semana' section. Below the schedule, there's a large image of the show's title 'A TERRA PROMETIDA' over a landscape. At the bottom, there's a section titled 'Últimas' with a grid of six news snippets, each with a date and a brief description.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que, para melhor atendê-lo, necessita de algumas informações: 1. Nome e número do canal assistido (TV Brasil ou emissora afiliada); 2. Nome da localidade, com CEP. Aguardaremos as informações para dar continuidade a seu atendimento.

Protocolo 00112.000600/2023-13

O que estão fazendo com o horário da novela A Terra Prometida não se faz com os telespectadores. Os cortes, as propagandas e as inserções em plena novela são uma falta de respeito para com o povo brasileiro. Muito triste a falta de postura e educação para com as pessoas que gostam de assistir à TV Brasil. Meus pêsames.

Resposta

A Gerência Executiva de Jornalismo de TV e Rádio da EBC informa o que segue: "Por contrato, a TV Brasil transmite conteúdos relacionados ao Governo Federal e aos encontros bilaterais da presidência da República. No dia 10/02, houve o encontro dos Presidentes Lula e Joe Biden, nos Estados Unidos. Como líderes das duas maiores democracias das Américas, os presidentes discutiram questões globais e regionais de interesse mútuo, como a relação Brasil-EUA, o fortalecimento da democracia, o respeito aos direitos humanos e o enfrentamento da crise climática. Diante dessa pauta, de grande interesse jornalístico, a novela 'A Terra Prometida' teve que ser interrompida por 12'20", mas em seguida a novela foi retomada e exibida na íntegra. A Empresa Brasil de Comunicação é um ente público e diante de sua natureza sujeita-se aos princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública, por outorga do Poder Executivo. As competências da EBC estão estabelecidas nos Incisos I a IX, do Art. 8º, da sua lei de criação, Lei 11.652, de 07 de abril de 2008, dentre as quais consta, no inciso VI, 'prestar serviços no campo de radiodifusão, comunicação e serviços conexos, inclusive para transmissão de atos e matérias do Governo Federal'".

Protocolo nº 00112.000904/2023-72

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

Resposta

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

Protocolo nº 00112.002144/2023-38

Estou indignada com a nova programação da TV Brasil. Por que tiraram os filmes do Mazza? Era o único canal que eu tinha para assistir. Era a melhor opção da programação e agora não tem mais. Só restou às terças-feiras, às 22h30, mas é tarde para assistir até o final. Só volto a assistir à TV Brasil quando voltarem a exibir os filmes do nosso saudoso e querido Mazzaropi.



Protocolo 00112.002091/2023-55

Gostaria de expressar minha indignação pela programação de sábado da TV Brasil. Vocês estragam a programação de sábado colocando futebol ou algum evento esportivo no lugar do Cine Retrô. A gente acha que vai ver o filme do Mazzaropi e vemos futebol. Não dá para colocar o futebol em outra grade de programação?

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 acervo de filmes do Mazzaropi faz parte de um contrato de licenciamento, e alguns dos filmes já tiveram seu período de exibição vencido. Em breve, novas atrações farão parte da grade da TV Brasil.

Protocolo nº 00112.002368/2023-40

Hoje, 30/07/2023, às 8h, fui assistir à Santa Missa na TV Brasil, pela SKY, canal 25, como faço todos os domingos. Ao terminar o programa que passava antes, não passou a Santa Missa, mas um programa de motoqueiro. Esperei por vários minutos, porém não passou. Logo depois passou o programa das 9h, mas a Santa Missa não passou. Creio que estejam trocando a programação.

Protocolo nº 00112.002380/2023-54

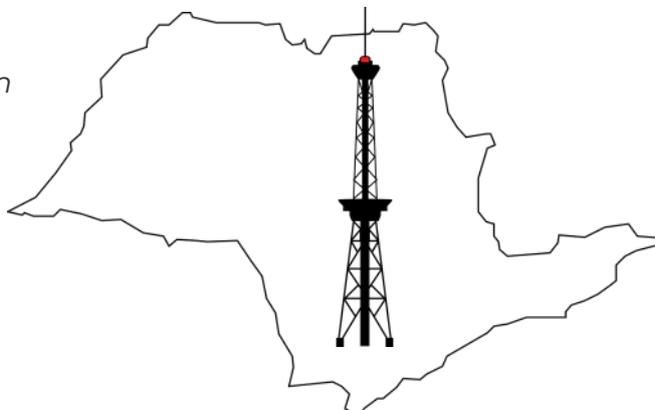
Hoje de manhã estava esperando para assistir à Santa Missa às 8h, e não passou. A legenda informava a Missa, mas estava passando programa de motoqueiro.

Resposta

A Gerência de TV explica que, no domingo, houve um problema técnico na entrega do sinal da Santa Missa via satélite, que é de responsabilidade dos realizadores, e não foi possível solucioná-lo a tempo para a transmissão naquele dia.

Protocolo nº 00112.000421/2023-78

Telespectadora reclama que, há um mês, não recebe o sinal da TV Brasil em Echaporã/SP, o que lamenta, pois gosta muito da programação. Ela assiste à emissora por meio do aparelho de conversor de TV digital, que foi distribuído pelo governo federal.

**Resposta**

A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - SP informa que na sexta-feira, 24/02/2023, uma equipe técnica será deslocada até Marília para verificação e tratamento do problema de sinal na localidade, para que retorne ao normal o mais breve possível. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos das seguintes maneiras: (foram informados todos os meios pelos quais a TV Brasil pode ser sintonizada).

Protocolo nº 00112.000618/2023-15

Por telefone, telespectador de Batatais/SP reclama que a TV Brasil, canal 45.1, está há duas semanas sem áudio. Pede providências.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a emissora mencionada não compõe o quadro de afiliadas da EBC. Medidas estão sendo tomadas para a verificação de uso de conteúdos da TV Brasil sem a devida formalização. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos das seguintes maneiras: (foram informados todos os meios pelos quais a TV Brasil pode ser sintonizada).

Protocolo nº 00112.001535/2023-35

Por que o sinal da TV Brasil aqui em Alagoas tá tão fraco? A TV Ufal não está mais abrindo os canais como antes. Estão fazendo manutenção nos transmissores? Um canal tão importante e bom como esse não pode ficar fora do ar. Peço que arrumem o transmissor, porque ninguém aguenta as concorrentes.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que é um enorme prazer receber o elogio de que somos "o melhor canal de televisão". Esse reconhe-

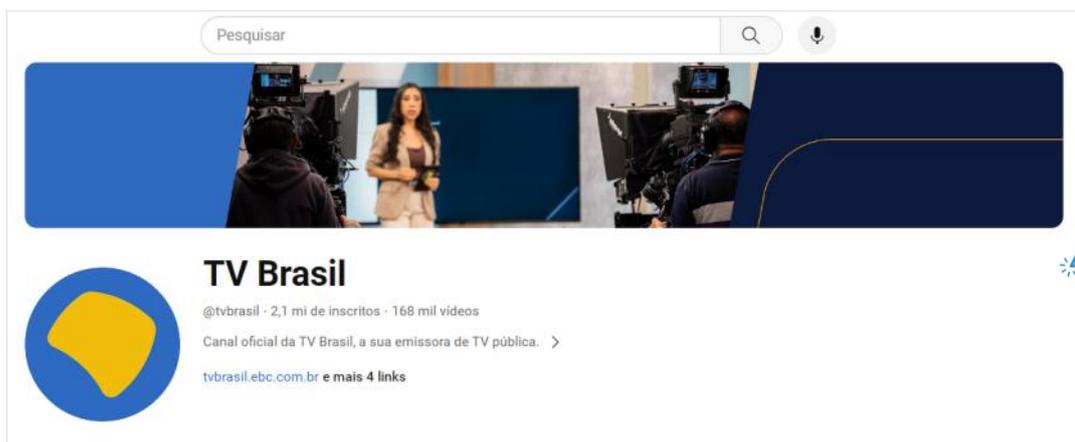
cimento nos enche de motivação para seguirmos fazendo comunicação pública no Brasil. Entramos em contato com a diretoria da TV UFAL, afiliada da TV Brasil na cidade de Maceió. De acordo com eles, apesar de os transmissores estarem operando normalmente, algumas interrupções podem ter ocorrido em pontos específicos do município em virtude das fortes chuvas que atingiram a região durante o mês de maio. Solicitamos que continue nos informando a respeito de possíveis falhas na transmissão do canal. Estaremos sempre dispostos a oferecer soluções para que toda a cidade de Maceió contemple com qualidade a programação da TV UFAL e da TV Brasil.

Protocolo nº 00112.001596/2023-01

Gostaria de saber o motivo de o site da TV Brasil e o YouTube da empresa não estarem publicando todos os VTs produzidos cortados desde o início da semana. O conteúdo foi produzido com dinheiro público e deveria estar acessível para a população. Esses VTs devem fazer parte do acervo digital da empresa. Não basta colocar o jornal na íntegra já que seria impossível achar, em pouco tempo, uma matéria que foi produzida se só a íntegra do jornal estiver no site.

Resposta

A Superintendência de Comunicação Digital e Mídias Sociais informa que todos os telejornais estão disponíveis no canal oficial da TV Brasil no YouTube - www.youtube.com/@tvbrasil. Dessa forma, é improcedente a afirmação de que os conteúdos estejam indisponíveis.



Protocolo nº 00112.001787/2023-64

Sou de São Paulo e percebi que os jornais esportivos da TV Brasil não comentam os times pequenos, só os grandes.

Resposta

A Gerência de Esportes - RJ informa que o "Stadium é um noticiário esportivo e buscamos sempre dar espaço para todas as modalidades e clubes. Na medida do possível e tempo de programa, sempre temos o objetivo de noticiar os fatos esportivos do dia de maior interesse público".

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 problemas 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 00112.002761/2023-33

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.

Protocolo nº 00112.003493/2023-77

Estou assistindo este canal há 30 minutos, porém as imagens são do programa Stadium e o áudio é do programa Brasil Visto de Cima. Não é a primeira vez que acontece. Uma pena.

Resposta

A Gerência de TV informa que a exibição do dia 14/12 se deu sem nenhuma ocorrência identificada pela Coordenação de Exibição e nem pelas praças que realizam o monitoramento da TV Brasil. Vale destacar que também não houve relatos de ocorrência por parte das emissoras retransmissoras do sinal da TV Brasil. Informamos ainda que nos dias anteriores à data supracitada não foi registrada nenhuma ocorrência em relação ao fato mencionado. O programa Stadium é exibido às 18h30, ao vivo. Em anexo, segue o vídeo com início do programa Stadium, o qual não apresentou nenhuma anormalidade.

Sugestão

Das 136 sugestões enviadas à **TV Brasil**, 80 tratam de conteúdo de entretenimento; o correspondente a quase 59% de todas as manifestações recebidas no ano. Os telespectadores enviaram 19 recomendações sobre grade de programação e 13 sobre conteúdo jornalístico, o equivalente, respectivamente, a 13,97% e a 9,56% do total de demandas do período.

Destacam-se as sugestões sobre o programa *Brasil Visto de Cima*, com 16 mensagens. O público propõe a exibição de mais episódios, novas edições e indicam cidades a serem retratadas pela atração. Recomendações sobre a exibição ou reprise de novelas aparecem na sequência, com oito registros, seguidas de quatro mensagens sobre o *Cine Mazzaropi*.

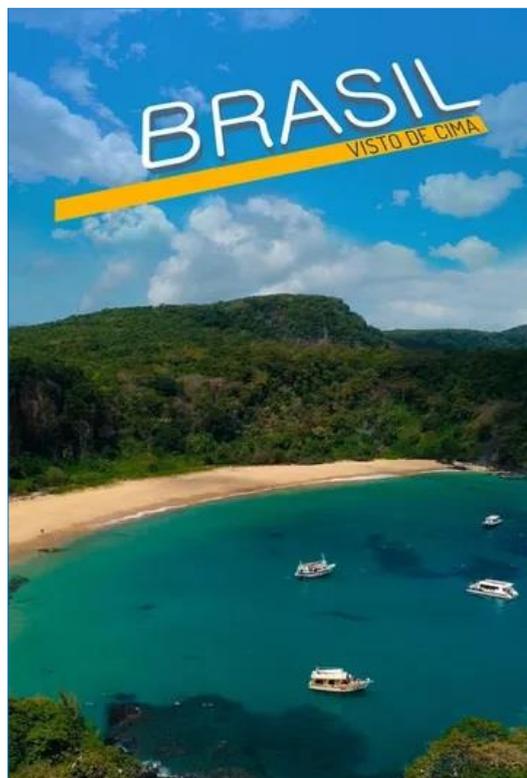
Os espectadores também pedem a volta de desenhos animados à grade, a exibição de atrações infantojuvenis e a estreia de programas sobre ecologia. Sugerem a volta do *Trilha das Letras* e a ampliação de crossmedia na **EBC**, em iniciativas como o videocast *Copa Delas*, uma produção da **TV Brasil**, lançado nas plataformas de áudio e vídeo da **Radioagência Nacional** com foco na *Copa do Mundo Feminina*. Indicam ainda pautas jornalísticas e a transmissão dos *Jogos Pan-Americanos*.

Protocolo nº 00112.000989/2023-99

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

Protocolo nº 00112.002297/2023-85

Gostaria de sugerir que quando algum lugar for mostrado o estado da federação também seja informado. Dessa forma, o telespectador consegue se situar melhor geograficamente ao assistir ao programa. Hoje, por exemplo, mostrou a localidade de "Serro". Minha sugestão é que a informação seja "Serro (MG)".



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 de sua mensagem,

sugerimos que entre em contato direto com a produtora, Maria TV, pelos seguintes canais: Telefone (21) 9.8290.1915 / <http://mariatv.com.br/contato/>. Ou com a coprodutora do conteúdo, a Globosat, pelos telefones: 4003.8000 (capitais e cidades metropolitanas) ou 0800 881 8000 (demais localidades).

Protocolo 00112.000354/2023-91

Gosto muito de assistir ao Brasil Visto de Cima. É o meu programa favorito. Poderiam colocar mais episódios, pois esse programa é uma delícia de assistir.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.000584/2023-51

Telespectador faz sugestões para a programação: Reprise da novela Os Imigrantes, colocar filmes de faroeste, desenhos antigos (Pica-Pau, Tom e Jerry) e Perdidos no Espaço.

Resposta

No âmbito da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), a grade de programação de seus veículos, incluindo a TV Brasil, são submetidos ao Comitê de Programação Rede (CPR) da EBC, que é uma instância colegiada consultiva e deliberativa. O CPR possui como uma de suas competências regimentais, avaliar a programação os conteúdos dos diversos veículos da EBC, valendo-se de pesquisas e de outros instrumentos que possibilitem a verificação da adequação dos programas e faixas de programação, atendendo aos princípios e objetivos previstos na Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008. De todo modo, sua solicitação foi encaminhada ao setor competente da Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para análise e providências que julgarem necessárias.

Protocolo nº 00112.000828/2023-03

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

Resposta

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

sua mensagem foi encaminhada para conhecimento e análise. Contudo, informa que a grade de programação dos veículos da EBC, é submetida ao Comitê de Programação Rede (CPR), uma instância colegiada consultiva e deliberativa que possui competência regimental de avaliar a programação, valendo-se de pesquisas e de outros instrumentos que possibilitem a verificação da adequação dos programas e faixas, atendendo aos princípios e objetivos previstos na lei de radiodifusão, Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008.

Protocolo nº 00112.002146/2023-27

Gostaria que, após Os Imigrantes, vocês exibissem a novela A Deusa Vencida.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.001466/2023-60

Sou apreciador da programação da TV Brasil, principalmente quando a emissora faz reprise de novelas de grandes sucessos e valores educacionais para a família! Quero deixar uma sugestão: se acaso essa emissora de televisão for reprisar alguma tele-dramaturgia bíblica, se puderem, reprisem a novela José do Egito. O ator Ângelo Paes Leme foi o protagonista principal, fazendo o papel do José. Fica aqui meu pedido registrado, lembrando sempre que é somente uma sugestão, mas que com certeza agradará milhões de espectadores e também seria ótimo para aumentar, e muito, a audiência da emissora.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.000519/2023-25

Sou do Rio de Janeiro, adoro a programação da EBC, tanto as rádios quanto a TV Brasil. Estou sempre antenado. Sugiro que acrescentem o recurso de áudio 5.1. Seria ótimo, principalmente para filmes e concertos com essa tecnologia de áudio.

Resposta

A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia agradece o contato e informa que a sugestão foi encaminhada à área responsável para avaliação.

Protocolo nº 00112.000878/2023-82

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

Resposta

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

Protocolo nº 00112.001845/2023-50

Sou um apreciador da maior parte da programação do canal. Sugiro a programação de noticiários, programas jornalísticos, pois confio no jornalismo de vocês com imparcialidade e precisão. Seria muito bom ter mais horas durante o dia de informação, além dos telejornais do meio dia e das sete da noite. No mais, adoro a programação.

Protocolo nº 00112.002043/2023-67

Gostaria muito que voltasse a passar o desenho Bia Desenha e Cada Conto um Ponto. Esses desenhos fizeram parte da infância da minha filha e acredito que são valiosos para a infância de nossas crianças. Ficaríamos felizes com a volta desses desenhos. Sou apaixonada pela TV Brasil, pela programação completa e rica em cultura e conhecimento.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.002036/2023-65

Sugiro ajustar o relógio de todos os programas e colocar o tempo e a temperatura nos programas da TV Brasil.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que sua sugestão foi encaminhada ao setor competente para análise e providências que julgarem necessárias.

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 00112.002863/2023-59

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.

Protocolo nº 00112.003413/2023-83

Gostaria de sugerir a reprise de musicais exibidos pela a TVE nos anos 1980 e 1990. São muitos shows memoráveis que poderiam ser resgatados em especiais de fins de semanas, uma espécie de Acervo TV Brasil.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.001960/2023-24

Gostaria de elogiar a iniciativa do videocast Copa Delas, sobre futebol feminino, que foi lançado recentemente pela Radioagência Nacional. Fiquei muito empolgado! Um

produto com um tema importante, muito bem feito, mas infelizmente escasso na mídia brasileira. Até por isso estranhei quando não encontrei o programa na programação da TV Brasil. Gostaria de sugerir a exibição do conteúdo em rede nacional também, na TV aberta. Seria muito necessária essa visibilidade para uma modalidade ainda tão relegada. Acredito que tem tudo a ver com a proposta de uma TV pública.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que sua mensagem foi encaminhada ao setor competente para análise e providências que julgarem necessárias.

Elogio

Manifestações positivas sobre conteúdo de entretenimento predominam entre aquelas enviadas à **TV Brasil** em 2023. Ao todo, foram registradas 26 mensagens sobre o assunto, representando exatos 40% dentre todos os 65 elogios recebidos durante o ano. Grade de programação, com 24 mensagens e Conteúdo de esportivo, com seis demandas figuram na sequência com 36,92% e 9,23% do total, respectivamente.

O programa *Brasil Visto de Cima* continua sendo um dos preferidos do público. Com 12 elogios, a atração concentra 18,4% das manifestações positivas. O telejornal *Repórter Brasil* e o esportivo *No Mundo da Bola* aparecem na sequência, com três manifestações cada.

Os telespectadores elogiaram ainda a nova grade de programação e a qualidade das atrações exibidas pela emissora pública por apresentar conteúdos para toda a família e reportagens diferenciadas. A veiculação das telenovelas, a cobertura esportiva, a apresentação de documentários e a programação infantil foram bastante elogiados ao longo do ano. O novo visual da **TV Brasil** também agradou a audiência.

Protocolo nº 00112.000839/2023-85

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

Protocolo nº 00112.002247/2023-06

Amo assistir ao Brasil Visto de Cima. É um ótimo programa. Deveria ter mais tempo de duração.

Protocolo nº 00112.000086/2023-16

Já tentei por outros meios, mas não consigo mandar uma mensagem para o responsável pela produção do programa O Brasil Visto de Cima. Trata-se de um elogio que me sinto na obrigação de fazer. Há muito tempo não assisto a um programa tão bem feito quanto este. Fiquei sabendo que a produção dele está paralisada, o que

lamento profundamente. Especificamente sobre a última temporada é onde fica minha maior admiração. Ela possui um texto brilhante, redigido de forma criativa, cativante e com um profundo bom gosto. A narração do ator Caio Blat, então, é extraordinária.

Protocolo 00112.003377/2023-58

Muito obrigado por terem voltado com o programa Brasil Visto de Cima. Não perdemos um programa sequer.

Protocolo 00112.003166/2023-15

Adorei a entrevista do Papa Francisco. Parabéns.

Protocolo nº 00112.000622/2023-75

Passando para parabenizar as ótimas reportagens e entretenimentos da TV Brasil. Estou indicando aos meus amigos e familiares para assistirem à TV Brasil. Continuem a oferecer programação saudável para todo povo brasileiro.

Protocolo nº 00112.001784/2023-21

Parabéns ao programa no Mundo da Bola, o melhor programa de debate de futebol. Parabéns para a bancada do programa de hoje. Saudades de Márcio Guedes, Ruy Porto, Luiz Mendes, Achilles Chirol. Sérgio Du Bocage, o melhor apresentador de futebol do Brasil.



Protocolo nº 00112.001788/2023-17

Muito bom o programa No Mundo da Bola exibido ontem. Com discussão aos moldes de conversas populares sobre futebol, geralmente nas manhãs de quase todas as segundas-feiras. Assim fica cada vez mais fácil ser fã do programa!

Protocolo nº 00112.000995/2023-46

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

Protocolo nº 00112.001197/2023-31

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

Protocolo nº 00112.001291/2023-91

Adoro assistir à TV Brasil Animada.

Protocolo nº 00112.001593/2023-69

Gostamos de ver a cidade de Lorena vista de cima.

Protocolo nº 00112.002035/2023-11

Estou assistindo à transmissão do jogo Brasil de Pelotas versus Caxias. Excelente trabalho de todos: narração, reportagens e comentários.

Protocolo nº 00112.002240/2023-86

A programação da TV Brasil arrebenta!

Protocolo nº 00112.002652/2023-16

Parablenizo a EBC pela nova programação e novo visual da TV Brasil, em particular por uma novidade que faltava em todas as TVs: o anúncio claro e objetivo que um novo programa vai iniciar, bem como quando vai voltar após um anúncio qualquer.

Protocolo nº 00112.002700/2023-76

Gostaria de parabenizar todos os profissionais desta emissora, brasileira, genuína, original e educativa, em especial pelo documentário veiculado no sábado 26/08/2023, às 12h30, que tinha como tema a dependência química (usuários) e suas implicações na saúde do usuário, na sua família e relacionamentos sociais do entorno, bem como os tratamentos e saídas (patologia) possíveis para a recuperação.

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.

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.

Protocolo nº 00112.003070/2023-57

Parabéns pelo conteúdo de qualidade produzido na série Estádios Históricos. A História e as estórias 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.

Protocolo nº 00112.003285/2023-78

Muito boa a matéria sobre o filme "Batismo de Sangue". Parabéns!

Resposta

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

Mapeamento das contribuições

Conteúdo de Entretenimento e Sinal/sintonização foram os temas mais recorrentes nas manifestações dos telespectadores da **TV Brasil** durante 2023. Juntos, esses assuntos respondem por 54,17% das mensagens recebidas pela **Ouvidoria da EBC**. Em terceiro lugar, grade de programação é tema de 147 processos, o que representa 17,27% do quantitativo geral.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	300	35,25%
Sinal/sintonização	161	18,92%
Grade de programação	147	17,27%
Marketing, negócios e serviços	82	9,64%
Conteúdo jornalístico	78	9,17%
Conteúdo infantil	29	3,41%
Conteúdo esportivo	29	3,41%
Outros conteúdos	15	1,76%
Programação especial	10	1,18%
Total	851	100%

Com 253 mensagens, oferta de Conteúdo/serviço é o subassunto mais citado pelos telespectadores, respondendo por praticamente 30% do quantitativo geral. Qualidade do conteúdo/serviço aparece na sequência, com 175 mensagens (20,56% do total). Questões relacionadas às retransmissoras da **TV Brasil** foram citadas em 106 demandas, representando 12,46% do geral.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Oferta de conteúdo/serviço	253	29,73%
Qualidade do conteúdo/serviço	175	20,56%
Retransmissora	106	12,46%
Disponibilização de conteúdo	51	5,99%
Sinal aberto	38	4,47%
Horário	30	3,53%
Expansão de cobertura	27	3,17%
Retransmissão	24	2,82%
Reprise	22	2,59%
Licenciamento	20	2,35%
Acervo	16	1,88%
Pauta	14	1,65%
Sinal de satélite	13	1,53%
Sinal por assinatura	13	1,53%
Portal	12	1,41%
Recurso de acessibilidade	12	1,41%
Parcerias	11	1,29%
Visitação/contato	8	0,94%
Participação em programa	3	0,35%
Direitos autorais	1	0,12%
Patrocínio	1	0,12%
Classificação indicativa	1	0,12%
Total	851	100%



Rádios EBC



Ao longo do ano de 2023, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 557 contribuições – diminuição de 10,7% em relação a 2022, quando foram recepcionadas 624 demandas.

Apesar da redução na quantidade de contribuições direcionadas às **Rádios EBC**, os números do ano de 2023 revelam, de modo geral, leve melhora no desempenho das emissoras, uma vez que houve queda no número de reclamações e aumento no de elogios.

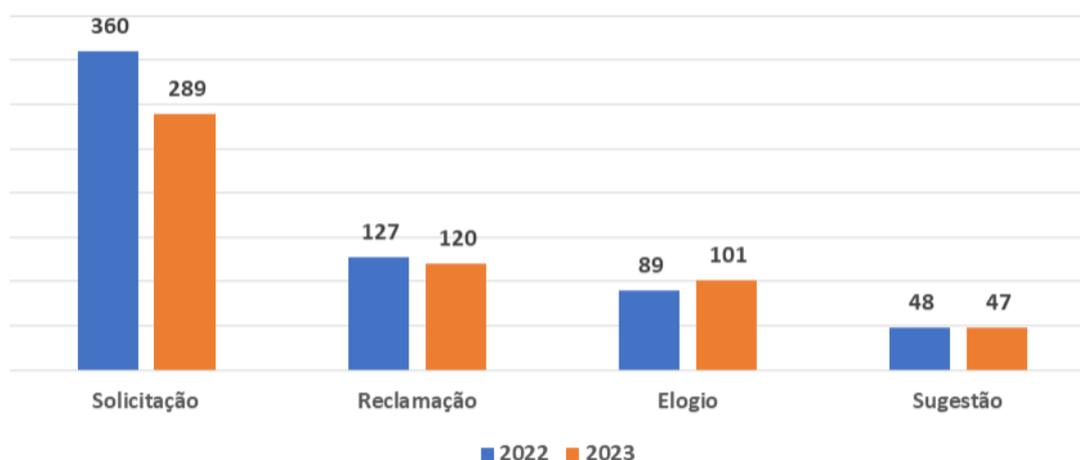
Ao analisar mais detalhadamente as mensagens, verifica-se que as solicitações são as mais numerosas: 289 no total. O número representa queda de 19,7% em relação a 2022, quando foram computados 360 pedidos.

As reclamações aparecem na sequência, com 120 mensagens negativas. Sete queixas a menos que em 2022. Por outro lado, como já mencionado, o ponto positivo foi o crescimento de 13,5% na quantidade de elogios, que saiu de 89 para 101.

Menos frequentes, as sugestões somaram 47 manifestações – uma a menos que no ano anterior.

Tipo de manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	360	57,7%	289	51,9%	-19,7%
Reclamação	127	20,4%	120	21,5%	-5,5%
Elogio	89	14,3%	101	18,1%	13,5%
Sugestão	48	7,7%	47	8,4%	-2,1%
Total	624	100%	557	100%	-10,7%

Manifestações Rádios EBC - 2022 x 2023



Manifestações por emissora

Assim como em 2022, a emissora que recebeu a maior quantidade de manifestações ao longo de 2023 foi a **Rádio Nacional da Amazônia**. Sozinha a estação foi destinatária de 28% do total das mensagens enviadas às **Rádios EBC**. Das 155 mensagens recebidas, 125 foram solicitações. Dessas, 80,6% foram pedidos de cartões QSL para confirmação de sintonia por parte de radioescutas de todo o mundo. A **Nacional da Amazônia** recebeu ainda 14 elogios, 12 reclamações e quatro sugestões.

A segunda emissora mais lembrada entre os ouvintes que entraram em contato com a **EBC** por meio da **Ouvidoria** foi a **Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro**. Foram 107 manifestações de janeiro a dezembro de 2023, que correspondem a 19% do total de demandas enviadas para as **Rádios EBC**. A emissora foi a campeã em número de reclamações, com 45 queixas ao longo do ano. Além disso, a **AM do Rio** recebeu ainda 46 solicitações, nove elogios e sete sugestões.

Com 82 demandas, a **MEC FM** foi a terceira emissora em número de manifestações, ao responder por 15% do total de mensagens destinadas às **Rádios EBC**. Com um público fiel, a emissora foi a mais elogiada, ao somar 25 mensagens positivas. É também a estação que mais recebeu sugestões (13). A **MEC FM** recebeu ainda 26 solicitações e 18 reclamações. Em 2021 e 2022, a emissora também foi a campeã em elogios.

A **Nacional AM de Brasília** ficou em quarto lugar, com 59 mensagens recebidas (11%). Dessas, 31 solicitações, 10 elogios, 11 reclamações e sete sugestões. A **Nacional FM de Brasília** aparece em seguida com 57 mensagens (10%), sendo 24 solicitações, 13 elogios, 11 sugestões e nove reclamações.

As demais emissoras somaram menos de 5% das mensagens recebidas.

2023						
Rádios EBC	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
Nacional da Amazônia	14	12	125	4	155	28%
Nacional AM do Rio de Janeiro	9	45	46	7	107	19%
MEC FM	25	18	26	13	82	15%
Nacional AM de Brasília	10	11	31	7	59	11%
Nacional FM Brasília	13	9	24	11	57	10%
Nacional FM São Luís	17	4	4	0	25	4%
MEC AM Rio de Janeiro	7	8	6	2	23	4%
Nacional FM São Paulo	3	4	14	2	23	4%
Nacional FM Rio de Janeiro	2	2	7	0	11	2%
MEC FM Belo Horizonte	1	5	2	0	8	1%
MEC AM Brasília	0	1	2	1	4	1%
MEC FM Brasília	0	0	1	0	1	0%
Nacional do Alto Solimões	0	0	1	0	1	0%
Nacional FM Recife	0	1	0	0	1	0%
Total	101	120	289	47	557	100%

Solicitação

Em 2023, os ouvintes enviaram 289 solicitações às **Rádios EBC**. A **Rádio Nacional da Amazônia** recebeu a maior parte: 125 solicitações, do conjunto de mensagens. Desse total, 98 foram pedidos de cartões QSL por radioamadores de diferentes países, como Polônia, Espanha, Peru, China, Índia, Portugal e Japão. Os pedidos de cartão QSL são tão significativos que representam 33% do total de solicitações recebidas por todas as **Rádios EBC** durante o ano de 2023. Tais mensagens servem para atestar a capacidade de alcance do sinal.

Protocolo nº 00112.000119/2023-10

Queridos amigos da Rádio Nacional da Amazônia! Dirijo a você, assim como a todos os seus ouvintes, uma saudação fraterna da França, onde sou locutor de rádio dos subúrbios do sul de Paris. Peguei a Rádio Nacional da Amazônia anteontem, 7 de janeiro de 2023, das 22h05 às 22h31 (horário UTC) a 6180 kHz. É bom ouvir verdadeiros artistas brasileiros, é uma mudança do samba ou da bossa nova que dão uma imagem excessivamente caricatural da música e das canções brasileiras.



Free Pixabay | Michael4Wien



Protocolo nº 00112.001782/2023-31

É com grande prazer que ouço seu programa do Japão e compartilho o Relatório de recepção em sua estação.

Protocolo nº 00112.002073/2023-73

Obrigado por reservar um tempo para ler meu relatório. Se estiver tudo, aguardo cartão QSL e QSL/e-mail de confirmação. Polônia.

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 povoado numa zona rural da província de Cáceres, em Espanha.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e o interesse na programação da Rádio Nacional da Amazônia. Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva da emissora envia-lhe em anexo o Cartão QSL digital.

A segunda emissora mais solicitada foi a **Nacional AM do Rio de Janeiro**, com 15,92% dos pedidos. Do total de 46 demandas, destacam-se dois assuntos: solicitações acerca da disponibilização dos arquivos e transmissão de programas de radiodramaturgia, além de manifestações para o retorno do programa *Musishow*. Importante destacar que as atrações *O Grande Teatro* e *Teatro de Mistério* têm audiência cativa, principalmente entre o público cego.

Protocolo nº 00112.001001/2023-17

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

Resposta

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



Protocolo nº 00112.003462/2023-16

Gostaria de obter uma lista nominal e completa de todos os episódios do programa radiofônico Teatro de Mistério que a rádio Nacional do Rio de Janeiro possui arquivado em seu acervo. Gostaria de saber quais episódios estão digitalizados e quais episódios ainda não estão digitalizados.

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, às 22h.

Protocolo nº 00112.002775/2023-57

O que está acontecendo como 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.

A terceira emissora em quantidade de solicitações foi a **Nacional AM de Brasília**, com 31 demandas, representando 10,73% do total. Destaque importante em relação à emissora são as participações dos ouvintes direcionadas ao programa *Eu de Cá, Você de Lá*. São, em geral, pedidos de músicas e recados para parentes distantes. Foram oito solicitações do tipo. Outro destaque foram os pedidos para transmissão e retorno à grade dos radiojornais produzidos pela **EBC**.

Protocolo nº 00112.000841/2023-54

Mando mensagem ao programa "Eu de Cá, Você de Lá", para mandar meus parabéns para minha amiga. Se possível cantar parabéns, desejar muitas felicidades, alegrias e saúde. Ela estará ouvindo a partir das 21h.

**Resposta**

A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que sua mensagem foi encaminhada para a produção do programa "Eu de Cá, Você de Lá" para que possa ser lida no ar.

**Protocolo nº 00112.001126/2023-39**

Gostaria de mandar um alô para minha família que não perde um só programa seu, que está nas vargens São Domingos Goiás. Beijos para minha tia Cila, para o Juarez, Patrícia Otávio. Ofereço a próxima música para eles.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.002734/2023-61

Para o programa *Eu de Cá Você de Lá*: Oi, bom dia, me chamo Paulo e passo chamado pra filha de Germano da Silva, Ana Lúcia, para vir buscar ele em Itaituba. Ele está muito doente, saiu do Maranhão há muito tempo. Ele se encontra na rua Vigésima Quinta, na Vila da Dona Antônia.

Resposta

A gerência executiva da emissora agradece a sintonia e informa que sua mensagem foi enviada para a produção do programa.

Protocolo nº 00112.000714/2023-55

É com pesar que estamos fazendo essa solicitação para retorno do jornal da EBC, *Fala Brasil*. Estamos sentindo muita falta do *Repórter Nacional*, por favor.

Resposta

A Gerência de Radiojornalismo também agradece o contato e informa que o programa deixou de ser televisionado, pois está passando por um momento de reformulação. A Gerência espera que tais mudanças agradem ao público. Informa ainda que o *Repórter Nacional* continua sendo veiculado na Rádio Nacional em três horários: 7h30, 12h e 18h.

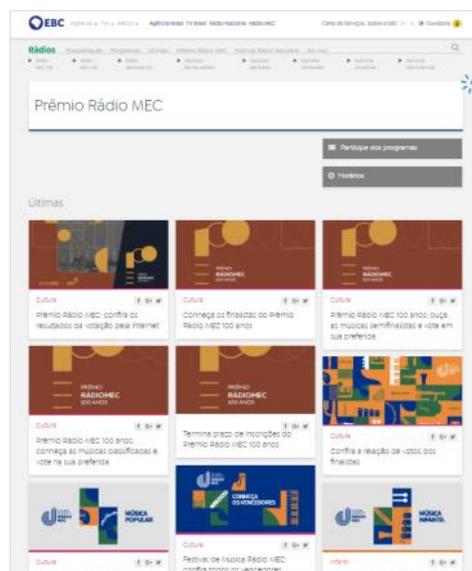
Com 26 mensagens, a **MEC FM** aparece em quarto lugar, reunindo 9% dos processos. Destacam-se as solicitações de providência acerca das inscrições para o *Festival de Música Rádio MEC*. São ouvintes que apresentaram dificuldade no processo de inscrição e pediram ajuda da **Ouvidoria** para sanar dúvidas.

Protocolo nº 00112.001759/2023-47

Estou realizando a inscrição para o Prêmio Rádio MEC 100 anos, porém não consigo carregar o áudio da canção. Podem me ajudar? De qualquer forma, enviarei por aqui o print do que ocorre no upload da canção, até gravei com o celular mesmo sabendo que baixaria a qualidade da gravação.

Resposta

A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia da emissora informa que conforme verificado pela equipe de TI, o sistema está estável e funcio-



nal. Como o problema é relacionado à extensão do arquivo, uma sugestão: converter novamente o arquivo para .mp3 e tentar o upload no sistema. Há outras questões que podem gerar um erro no upload do arquivo, como conexão com a internet e arquivo corrompido. Caso ainda não funcione, entrar em contato com a equipe da inscrição pelo e-mail premio@ebc.com.br, para verificar como solucionar o problema.

Protocolo nº 00112.001775/2023-30

Quero saber como posso participar do projeto cultural. Quero ver se consigo fazer a inscrição para participar do projeto com músicas próprias e inéditas. Sou compositor de letras e poesias.

Resposta

Agradecemos sua mensagem. Se estiver se referindo ao Prêmio Rádio MEC 100 anos, segue o link com as informações para a inscrição: Prêmio Rádio MEC 100 anos: conheça as músicas classificadas e vote na sua preferida.

Protocolo nº 00112.001856/2023-30

Fiz a inscrição de duas músicas ontem no Prêmio Rádio MEC 100 anos. Cometi erros na anexação de documentos. Como faço para anular essas inscrições e refazê-las?

Resposta

A gerência executiva da emissora agradece a sintonia e informa que, para anular a inscrição realizada, basta você solicitar um novo formulário no site premio.ebc.com.br utilizando um e-mail diferente do anterior. Durante a validação das informações fornecidas, será considerada a inscrição mais recente. Ressaltamos que todas as músicas a serem inscritas devem ser inseridas por categoria no mesmo formulário antes de encerrar seu preenchimento. É necessário fazer o upload de todos os arquivos de imagem (PDF ou JPEG) e áudio (MP3) das músicas que você quer inscrever e preencher até o final para receber seu protocolo de inscrição. Qualquer nova dúvida, você pode entrar em contato com a equipe do Prêmio Rádio MEC através do e-mail premio@ebc.com.br.

Manifestações sobre Sinal/sintonização também se destacam entre as solicitações. Foram ao todo 27 mensagens somadas todas as emissoras. Em geral, são demandas nas quais os ouvintes pedem soluções para a ausência ou interrupção do sinal de transmissão das emissoras da **EBC**.

Protocolo nº 00112.001461/2023-37

O que pode ser feito para melhorar o sinal da MEC/BH 87.1? O fraco sinal não é captado por aparelhos de rádio digitais, seja os domésticos ou os de veículos.

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio da EBC informa que a situação relatada pelo ouvinte pode estar relacionada à sintonia ou à recepção dos aparelhos de rádio. Escla-

rece que a MEC FM de Belo Horizonte atualmente opera com potência 1000 Watts na frequência de 87,1 MHz (FM Banda Estendida). Essa frequência não é sintonizada em receptores antigos (88 MHz a 108 MHz). A EBC está trabalhando para aumentar a potência na região, o que possibilitará maior cobertura de sinal da Rádio MEC na capital mineira.

Protocolo nº 00112.002351/2023-92

Por que a Rádio Nacional da Amazônia em ondas curtas está sem sinal nas duas frequências aqui em Tocantins?

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio - DF informa que atualmente as transmissões em ondas curta estão sendo realizadas nos seguintes horários: das 6h às 23h, 25 metros, frequência de 11,780 MHz; das 15h às 20h, 49 metros, frequência de 6,180 MHz.

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.

A **Nacional FM de Brasília** respondeu por 8,3% das solicitações, seguida da **Nacional FM de São Paulo**, com 4,84%; **Nacional FM do Rio de Janeiro**, com 2,42%; **MEC AM do Rio de Janeiro**, com 2,08%, e **Nacional FM de São Luís**, com 1,38%. As demais emissoras receberam menos de 1% das manifestações.



Reclamação

Em 2023, as **Rádios EBC** registraram um total de 120 mensagens. A campeã em reclamações foi a **Nacional AM do Rio de Janeiro**, com 45 queixas: 37,5% do total. Tema predominante entre as críticas, a descontinuação do programa *Musishow* respondeu por 29 desses processos. Nas respostas, os ouvintes recebem a informação de que a retirada do programa da grade decorre de determinação judicial. Outro questionamento frequente refere-se a programas de radiodramaturgia, em especial, ao *Teatro de Mistérios*.

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!

Protocolo nº 00112.002288/2023-94

Por favor não retirem o Musishow do ar. Esse programa é o que há de melhor no rádio do Brasil. Sem ele ficaremos tristes porque só temos ele para recordar nossa juventude.



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 Mistérios. Sou fã desde os anos 1960. Nunca deixava de assistir às histórias policiais maravilhosas. A minha pergunta e de muitos ouvintes é: acabou?

Protocolo nº 00112.002818/2023-02

Ouvinte, via telefone, reclama da ausência dos programas Teatro dos Mistérios e O Grande Teatro. Avalia que a Rádio Nacional do RJ perdeu sua essência com ausência desses programas. Pede respeito e solicita que, pelo menos o site da emissora seja atualizado.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que a programação da Rádio Nacional está passando por ajustes, iniciados em 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 **MEC FM** recebeu 15% das reclamações de 2023, com 18 mensagens. A maior parte das queixas diz respeito a problemas de sinal na antena e a formas *on-line* de sintonizar a emissora. Há ainda críticas sobre mudanças na grade da programação.

Protocolo nº 00112.000186/2023-34

Sou ouvinte frequente há anos, e ao longo de todo dia de minha jornada de trabalho acompanho a Rádio MEC FM pela Internet. Infelizmente tenho observado que independentemente do "browser" que utilizo, após alguns minutos de utilização do "streaming" de áudio, a programação é interrompida, sendo necessário reiniciar através do botão "pause/play" o "streaming". Baixei o App Rádios EBC e o instalei em meu celular e o problema descrito acima também ocorre no aplicativo.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que houve uma intercorrência nos streamings das rádios entre os dias 12 e 14 de janeiro. O problema ocasionava interrupção na transmissão após aproximadamente cinco minutos, obrigando o usuário a recarregar a página. Desde o dia 14, não foram verificadas novas inconsistências. A Gerência pede retorno no contato caso o problema persista.



Protocolo nº 00112.000996/2023-91

Há 15 dias não consigo sintonizar a rádio MEC FM 99.3. Vila Rosali São João de Meriti, Rio de Janeiro.

Resposta

A Gerência da emissora informa: no momento estamos operando com potência plena nos transmissores da MEC FM, portanto pedimos encarecidamente que o senhor verifique as condições da antena do rádio, bem como a correta sintonia. Se mesmo assim o problema persistir, favor avisar pelo canal da Ouvidoria para que uma pesquisa local seja realizada.

A **Nacional da Amazônia** recebeu 10% das reclamações de 2023. Entre as principais críticas estão a demora em atender pedidos musicais dos ouvintes, problemas do sinal da transmissão em ondas curtas e a ausência de radionovelas na programação da emissora.

Protocolo nº 00112.003374/2023-14

Sou ouvinte da Rádio nacional da Amazônia desde os meus 6 anos de idade, dia 30 faço 40 anos e estou passando aqui para registrar minha insatisfação no sentido de ouvinte ligar nos programas da emissora ou mandar mensagens pedindo uma música e a música só poder ser tocada no dia seguinte. Os programas que mais ouço são Ponto de Encontro, Tarde Nacional e Nacional Jovem. A música tem que ser tocada no mesmo dia que o ouvinte está pedindo. Sou apaixonado pela Nacional e espero que minha insatisfação nesse sentido seja deferida e que a música seja tocada no mesmo dia.



Protocolo nº 00112.003265/2023-05

Venho pedir que não tirem o direito do ouvinte do programa Ponto de Encontro de pedir uma música no programa. Eu sou ouvinte desde de 1977, e amo essa rádio. É líder em audiência em todo canto dessa Amazônia querida. Vão perder muitos ouvintes do programa Ponto de Encontro, que é um programa muito bem apresentado, pela a nossa querida Edileia Martins.

Resposta

Prezado Ouvinte, obrigado por compartilhar seus sentimentos sobre a programação da Rádio Nacional da Amazônia. É incrível ver como a rádio tem sido uma parte importante de sua vida desde os seis anos, e parabéns adiantados pelo seu aniversário! Compreendo sua frustração sobre o tempo entre o pedido de música e sua execução no programa. É realmente valioso poder ouvir sua música preferida quando você está presente para apreciá-la. É muito bom saber que os programas Ponto de Encontro, Tarde Nacional e Nacional Jovem são os que mais lhe agradam. Esses programas são muito apreciados pela sua qualidade e diversidade musical. Vamos garantir que seus comentários sobre a mudança no formato dos programas e a necessidade de um ajuste no prazo para tocar as músicas sejam encaminhados aos responsáveis. Sua opinião é essencial para melhorar a experiência dos ouvintes.

Protocolo nº 00112.000213/2023-79

Cadê as radionovelas? Não entendi por que foram retiradas do ar sem nenhuma explicação. Cadê o respeito ao público? Ouço a Nacional da Amazônia desde 1982.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que a temporada de 2022 das radionovelas foi finalizada em dezembro do ano passado. A temporada de 2023 está sendo preparada e tem estreia prevista para as próximas semanas.

A **Nacional AM Brasília** recebeu 9,17% das mensagens e a **FM Brasília** recebeu 7,5% das reclamações apuradas em 2023. A **MEC AM do Rio de Janeiro** registrou 6,67% de queixas, e a **MEC FM de Belo Horizonte**, 4,17%. As demais emissoras receberam menos de 3,5% de reclamações.

Elogio

As **Rádios EBC** receberam 101 elogios ao longo de 2023. Assim como em 2021 e 2022, a emissora que mais recebeu mensagens positivas foi a **MEC FM**. Foram 25 mensagens que enaltecem a programação diferenciada e os conteúdos de qualidade transmitidos pela emissora, o que corresponde a 24,75% do total de elogios destinados a todas as **Rádios EBC**.

Protocolo nº 00112.000639/2023-22

A Rádio MEC é o máximo. Adoro o Blim-Blem-Blom. Na “introdução” do programa, ouve-se a suíte de Rescala, mas há também um coral/vocal. Qual seria a obra correspondente?



Resposta

A Central do Ouvinte da Rádio MEC agradece a sintonia e informa que a música de introdução do Blim-Blem-Blom se refere ao tema da “música do planeta Terra”, nome da série dramática dentro do programa, de autoria de Tim Rescala.

Protocolo nº 00012.002908/2023-95

Venho por meio deste, parabenizar a Rádio MEC AM e FM pela excelente programação e organização do site. Espero que continuem melhorando tanto a grade de programação, tanto o site de divulgação, pois acredito que há uma grande importância da Rádio MEC para a promoção das “culturas brasileiras”.

Protocolo nº 00112.000870/2023-16

Parabéns às Rádios MEC e Nacional do Rio de Janeiro pela excelente programação. Não existe nenhuma outra emissora que se compare em bom gosto com elas. Vida longa para vocês.

Resposta

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

Em segundo lugar entre as mais elogiadas está a **Nacional FM de São Luís**, com 16,83% das mensagens. Os elogios dizem respeito à contratação do locutor César Roberto para comandar um programa diário na emissora maranhense. No entanto, após um mês de trabalho, o contrato foi descontinuado, o que causou descontentamento entre os ouvintes.

Protocolo nº 00112.002400/2023-97

Quero parabenizar a emissora pela excelente contratação de César Roberto, um dos maiores comunicadores do rádio brasileiro que acompanho desde quando ele trabalhou na Rádio Planalto, em Brasília.

Protocolo nº 00112.002536/2023-05

Gostaria de parabenizar o grande radialista César Roberto, pela estreia do programa Manhã Nacional de São Luís (MA). Uma importante contribuição para a divulgação e o fortalecimento da cultura brasileira, em especial da música produzida no Maranhão!

Em terceiro lugar entre as emissoras mais elogiadas ficou a **Nacional da Amazônia** com 13,86%, seguida pela **Nacional FM de Brasília** com 12,87% dos elogios. As mensagens positivas enaltecem a seleção musical e os conteúdos dos programas.

Protocolo nº 00112.001996/2023-16

Após ouvir o Programa Nacional Jovem de hoje, 27/06/2023, venho agradecer pela ótima pauta com o tema do ensino de matemática, considerado ainda como um grande desafio da educação brasileira. Meu elogio para a Empresa Brasil de Comunicação, e para essas grandes mulheres profissionais da Rádio Nacional da Amazônia que colaboram diariamente para o fortalecimento do sentimento de cidadania. Viva a Radiocidadania, tema e conceito de meus estudos.

Protocolo nº 00112.000005/2023-70

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

Protocolo nº 00112.001041/2023-51

Amo a programação de vocês. Desde 2018, sempre que vou ler e estudar faço escutando vocês. Muito obrigado!

A Nacional AM de Brasília recebeu 9,9% dos elogios. Programas, apresentadores e entrevistas estão entre os temas das mensagens.

Protocolo nº 00112.001129/2023-72

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

Protocolo nº 00112.000796/2023-38

Mara Regia, sua sensibilidade e força leva esperança às Marias deste Brasil. Gratidão!

A **Nacional AM do Rio de Janeiro** somou 8,91% e a **MEC AM do Rio de Janeiro**, 6,93%. Também foram elogiadas a **Nacional FM de São Paulo** (2,97%) e a **Nacional FM do Rio de Janeiro** (1,98%) e **MEC FM de Belo Horizonte** (0,99%).

Sugestão

As sugestões recebidas ao longo de 2023 ficaram praticamente estáveis em relação ao ano anterior. Enquanto foram recebidas 47 ao longo de 2023, em 2022, foram computadas 48.

A emissora que mais recebeu sugestões dos ouvintes foi a **MEC FM**, com 13 mensagens; seguida da **Nacional FM de Brasília**, com 11 demandas. Empatadas em terceiro lugar aparecem a **Nacional AM de Brasília** e a **Nacional AM do Rio**, ambas com sete sugestões.

Sugestões destinadas à **MEC FM** sugerem aprimoramentos à grade de programação.

Protocolo nº 00112.003455/2023-14

Cara equipe EBC, escuto a rádio MEC FM todo dia. Tenho ficado encantado com a série "Vai Poema". Alguns já estou decorando. O que é bom! Mas se tiverem outros poemas gravados, coloquem pra tocar. A ideia do poema radiofônico, um programa ou série ou vinhetas, como é o caso, pra isso, é muito legal.

Resposta

A Gerência Executiva da Rádio informa que uma nova temporada da série de inter-programas "Vai Poema" entrará no ar em 2024. Com isso, a programação da Rádio MEC dará ainda mais espaço para os poetas contemporâneos.

Protocolo nº 00112.001691/2023-04

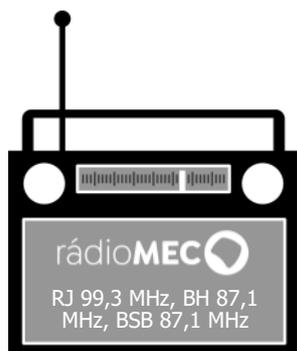
Parabéns pela programação divulgada. Poderiam criar uma plataforma para depósito de todos os concertos promovidos. Gostaria de acessar o arquivo: Sala de Concerto desta sexta-feira (19) recebe Veruschka Mainhard (soprano) e Silas Barbosa (piano). Eles irão apresentar um recital com obras para piano e voz de Mozart.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que todos os concertos promovidos pela emissora estão disponíveis para escuta sob demanda no site radios.ebc.com.br

Protocolo nº 00112.002084/2023-53

Sugiro que, no site da Rádio MEC, haja um link que mostre o que está tocando no momento e o histórico do que tocou no dia. Um exemplo do que sugiro é o link <https://www.melodyfm.com.br/o-que-tocou> da rádio Melody FM de Ribeirão Preto.



Resposta

A Gerência Executiva de Rádios explica que a ferramenta RDS (Radio Data System), que informa o nome da música que está no ar, já está disponível em teste no display da emissora FM no Rio de Janeiro, e que há pretensão de, em breve, disponibilizar este serviço também no site da Rádio.

As sugestões destinadas à **FM de Brasília** são, na maioria, sugestões de músicas e entrevistas.

Protocolo nº 00112.001281/2023-55

Necessito falar com o pessoal dos programas Marca Página e Na Trilha da História. Sou escritor brasileiro e estou divulgando o lançamento que farei esta semana. O nome do livro é Cristais do Planalto: o que você pensa que sabe sobre a capital do Brasil? É uma ficção policial cujo pano de fundo são as semelhanças de Brasília com uma antiga capital egípcia, e de Juscelino Kubitschek com o faraó que a construiu.

Resposta

Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e o interesse em nossos programas. A Gerência Executiva de Rádios agradece a sintonia e informa que o programa Marca Página não existe mais. Acrescenta que, para falar com a produção do Na Trilha Da História favor escrever para culturaarte@ebc.com.br.

Protocolo nº 00112.002701/2023-11

Olá, sou ouvinte das Rádios EBC e sempre tive uma crítica a essa rádio maravilhosa e hoje quero fazer minha parte ajudando para que ela seja melhor ainda. Acho que vocês poderiam melhorar o site/player online disponibilizando por escrito as informações sobre as músicas e artistas que tocaram e que estão tocando ao vivo. Ter que esperar pelo locutor falar as informações depois de tocar uma sequência às vezes é complicado de identificar o que foi transmitido e mais agradou.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e o interesse em nossos conteúdos. Sobre sua demanda, a Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece a sugestão e informa que a analisará para implementá-la em uma atualização futura.

A **Nacional AM de Brasília** recebeu sugestões que incluem expansão e mudança de horário em programas e até festa em comemoração ao aniversário da emissora.

Protocolo nº 00112.001008/2023-21

Venho sugerir para a programação da Rádio Nacional AM 980 que o programa *Eu de Cá, Você de Lá* seja estendido até meia-noite. Acho interessante esse alongamento, pois após o encerramento do programa fica tocando música sem nenhuma interação. Outra sugestão é para a programação de domingo à noite da Rádio Nacional AM, esse programa *Tanto Mar*, acho um desperdício no domingo à noite, seria interessante músicas brasileiras boas, músicas de língua portuguesa são chatas e fica um vácuo, então poderia haver uma reformulação nestes dois programas: um estender o horário e o outro substituir por outro programa.

Resposta

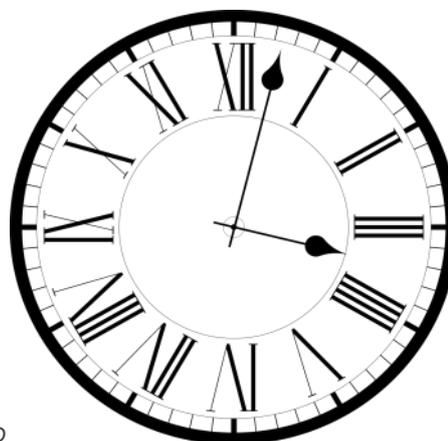
A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que suas sugestões serão levadas em consideração no planejamento da programação.

Protocolo nº 00112.002016/2023-94

Sugestão para a Rádio Nacional AM de Brasília: que na programação de 3h às 5h da manhã o locutor informe o horário para o ouvinte.

Resposta

A gerência executiva da emissora agradece a sintonia e informa que a programação de 3h às 5h da manhã está gravada, não sendo possível informar a hora certa. A partir de 5h da manhã temos locução ao vivo e fazemos este tipo de informe rotineiramente.



A **Nacional AM do Rio de Janeiro** recepcionou sugestões que incluem o retorno de programas para a grade da emissora, veiculação de radionovelas e melhorias no sinal de transmissão na internet.

Protocolo nº 00112.000070/2023-03

Desejo expressar, meu desejo do retorno do programa: *Amigo da Madrugada* com Adelson Alves.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que a sugestão será levada em consideração no planejamento da programação de 2023.

Protocolo nº 00112.003026/2023-47

Gostaríamos de pedir (minha avó, minha mãe e eu) que a Rádio Nacional do RJ, voltasse com as Radionovelas antigas. As Radionovelas antigas, são mais bonitas. Estamos sentindo falta do Grande Teatro. Não ouvimos mais rádio.

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.

The screenshot shows the EBC website interface. At the top, there's a navigation bar with 'EBC' logo and links for 'Agências', 'TVs', 'Rádios', 'Agência Brasil', 'TV Brasil', 'Rádio Nacional', and 'Rádio MEC'. A search bar and 'Ouvidoria' link are also present. Below the navigation, there's a 'Rádios' section with a list of stations: Rádio MEC FM, Rádio MEC AM, Rádio Nacional FM, Nacional Rio de Janeiro, Nacional São Paulo, Nacional AM Brasília, Nacional Amazônia, and Nacional Alto Solimões. The main content area is titled 'Memória Nacional'. It includes a large image of a radio tuner display showing frequencies like 92, 96, 100, 104, 108, 110, 112, 114, 116, 118, 120, 122, 124, 126, 128, 130, 132, 134, 136, 138, 140, 142, 144, 146, 148, 150, 152, 154, 156, 158, 160, 162, 164, 166, 168, 170, 172, 174, 176, 178, 180, 182, 184, 186, 188, 190, 192, 194, 196, 198, 200. To the right of the image, there's a 'Participe dos programas' section and a 'Horários' section listing broadcast times for different stations. Below the image, there's a 'Últimas' section with three article thumbnails: 'Memória Nacional traz dramaturgia e carnaval', 'Memória Nacional relembra dois especiais de Natal', and 'Memória Nacional relembra sucesso da dramaturgia e Marlene'.

A **Rádio Nacional da Amazônia** recebeu quatro sugestões, a **MEC AM do Rio** e **Nacional FM de São Paulo** receberam duas mensagens cada e a **MEC AM de Brasília** recebeu uma sugestão.

Mapeamento das Contribuições

Conteúdo de entretenimento e Marketing, negócios e serviços são os temas predominantes nas demandas dos ouvintes. Estão presentes em mais da metade (64,28%) das mensagens destinadas às Rádios EBC. Grade de programação aparece na sequência, respondendo por 16,7% dos processos. Sinal e Sintonização é o assunto de 10,95% das manifestações. Conteúdo jornalístico, esportivo e programação especial respondem juntos por 7,36% das manifestações. Outros conteúdos representam 0,72% do total.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	179	32,14%
Marketing, negócios e serviços	179	32,14%
Grade de programação	93	16,70%
Sinal/sintonização	61	10,95%
Conteúdo jornalístico	33	5,92%
Conteúdo esportivo	5	0,90%
Outros conteúdos	4	0,72%
Programação especial	3	0,54%
Total	557	100%

Qualidade do conteúdo/serviço, Central do Ouvinte e Oferta de conteúdo/serviço são os subassuntos mais citados nas mensagens direcionadas às Rádios EBC. Respondem juntos por exatos 66,97% dos processos.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	146	26,21%
Central do Ouvinte	132	23,70%
Oferta de conteúdo/serviço	95	17,06%
Sinal aberto	47	8,44%
Horário	37	6,64%
Disponibilização de conteúdo	34	6,10%
Portal	19	3,41%
Participação em programa	18	3,23%
Reprise	8	1,44%
Expansão de cobertura	6	1,08%
Visitação/contato	5	0,90%
Licenciamento	3	0,54%
Pauta	3	0,54%
Acervo	2	0,36%
Retransmissão	2	0,36%
Total	557	100%



Agência Brasil



Em 2023, os leitores da **Agência Brasil** enviaram à **Ouvidoria** 439 contribuições – aumento de 28,7% em relação ao ano 2022, quando foram atendidas 341 manifestações.

Mais frequentes, as solicitações aumentaram 13,7%, de 117 para 133.

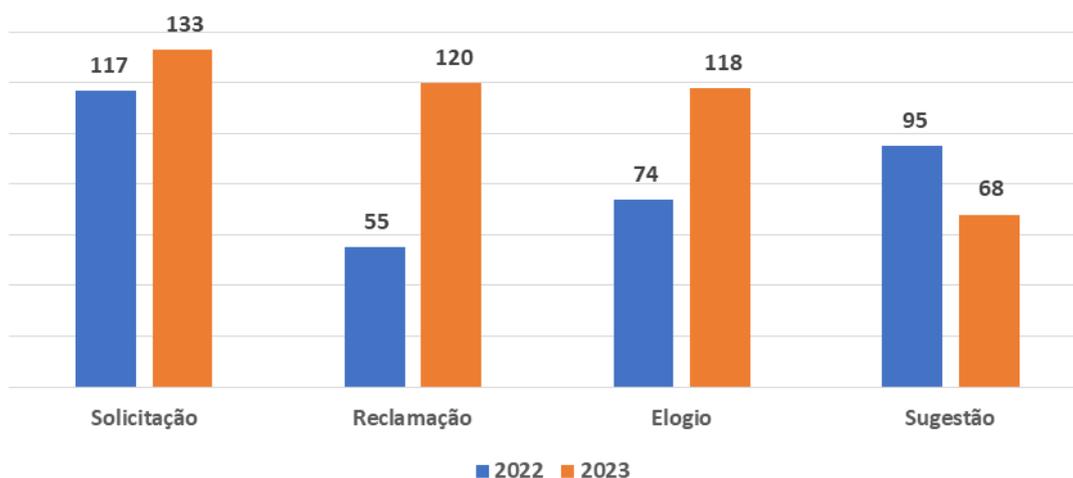
Porém, o destaque é o aumento de 118,2% na quantidade de reclamações. As queixas mais que dobraram, de 55 para 120.

Os elogios também aumentaram, contudo, em proporção menor: 59,5%. Eram 74 e agora são 118.

As sugestões são as menos numerosas e o único tipo de manifestação que apresentou queda (-28,4%), de 95 para 68.

Tipo de manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	117	34,3%	133	30,3%	13,7%
Reclamação	55	16,1%	120	27,3%	118,2%
Elogio	74	21,7%	118	26,9%	59,5%
Sugestão	95	27,9%	68	15,5%	-28,4%
Total	341	100%	439	100%	28,7%

Manifestações Agência Brasil - 2022 x 2023



Solicitação

As 133 solicitações enviadas pelos leitores da **Agência Brasil** ao longo de 2023 respondem por 30% das demandas do veículo. Com 22 processos, pedido de licenciamento para uso de material fotográfico é o tema predominante entre esse tipo de mensagem.

Protocolo nº 00112.000007/2023-69

Posso pegar as imagens do banco de imagens de vocês do site? Claro, dando todos os créditos ao fotógrafo.

Protocolo nº 00112.000972/2023-31

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

Protocolo nº 00112.002754/2023-31

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

Resposta

A Gerência da Agência Brasil informa que os conteúdos (imagens e textos) produzidos pela equipe do site 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 ressalva que o trabalho não pode ter finalidade lucrativa. No caso de fins comerciais, é necessário entrar em contato com a Coordenação de Projetos Comerciais Customizados por meio do e-mail licenciamento@ebc.com.br. Acrescenta ainda que está fora dessa regra o material (fotos e textos) decorrente de acordos com agências parceiras internacionais, cuja reprodução depende de autorização do veículo de origem. O acordo firmado entre a Agência Brasil e a Reuters, por exemplo, prevê apenas o uso de notícias e imagens, e não sua distribuição. Assim, para fazer uso de tais imagens e notícias, a autorização deve ser negociada diretamente com a Agência Reuters, autora e detentora da distribuição do material.



Qualidade do conteúdo jornalístico aparece na sequência, com 20 manifestações. São, na maioria, pedidos de complementação dos textos veiculados. O leitor sente falta do link com o estudo, a pesquisa ou o normativo que embasou a notícia.

Protocolo nº 00112.000571/2023-81

Na reportagem da Agência Brasil, publicada em 02/01/2023, às 13h48, o ministro Haddad diz “no dia 30 de dezembro foram capazes de publicar no Diário Oficial da União dois decretos que darão mais de R\$ 10 bilhões de prejuízos aos cofres públicos”. A quais decretos ele se refere?



Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil esclarece que a matéria se refere aos Decretos 11.322 e 11.323. Decreto 11.322 (revogado): http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11322.htm. Altera o Decreto 8.426 (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8426.htm), reduzindo de 0,65% e 4% para 0,33% e 2%, respectivamente, as alíquotas de PIS e Cofins. Decreto 11.323 (revogado): http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11323.htm. Trata de crédito financeiro calculado em atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação. Ele altera o decreto 10.615 (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/decreto/d10615.htm), que reduz a zero alíquotas de diversos componentes tecnológicos da indústria de semicondutores, além de disponibilizar créditos financeiros a PJs habilitadas no Padis (programa de apoio ao desenvolvimento tecnológico da indústria de semicondutores).

Protocolo nº 00112.003075/2023-80

Estava lendo a matéria no site 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 00112.002791/2023-40

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-alimentacaodurante-a-pandemia-de-covid-19-no-brasil/.

Protocolo nº 00112.002653/2023-61

Li a matéria Decreto regulamenta acessibilidade em hotéis e pousadas e ela faz referência ao Decreto nº 5.296, de 2004, sobre hotéis e pousada. Lendo o decreto, não achei a referência do trecho: "Os estabelecimentos construídos até 29 de junho de 2004 terão até quatro



anos para se adaptar às novas regras. Deverão disponibilizar, no mínimo, 10% de dormitórios acessíveis, sendo 5% deles adaptados conforme as características construtivas e os recursos estabelecidos no decreto. Outros 5% deverão contar com recursos mínimos de acessibilidade previstos na norma. Nos outros 90% dos quartos, sempre que solicitado, os estabelecimentos deverão garantir ajuda técnica ou recursos de acessibilidade." Poderia me ajudar dizendo em qual artigo esse trecho se refere?

Resposta

A Gerência da Agência Brasil informa que o texto faz referência ao Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018, disponível no link http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9296.htm. Esse decreto, por sua vez, já foi alterado pelo Decreto nº 11.303, de 22 de dezembro de 2022, que deu mais prazo para a implementação das adaptações, como pode ser observado em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11303.htm#art1.

Em seguida, tema do conteúdo e edição são os assuntos mais citados nas solicitações destinadas à **Agência Brasil**. Reúnem 18 e 12 mensagens, respectivamente. Os pedidos agrupados em tema de conteúdo tratam apenas do assunto abordado na notícia, sem guardar relação direta com o trabalho da equipe da **Agência**. Mesmo assim, recebem tratamento e retorno por parte da **Ouvidoria**. Já o item edição reúne mensagens dos leitores sobre o tratamento dado ao conteúdo veiculado. Muitas vezes, o leitor usa as solicitações como forma de alertar para alguma providência acerca de determinado equívoco. Nem sempre avisos de erro chegam em forma de reclamação.

Protocolo nº 00112.001649/2023-85

Sou Assistente Social e gostaria, se possível, de receber por e-mail o Manual Sobre Entrega Voluntária.



Resposta

Informamos que o texto foi atualizado para a inserção do manual e está disponível no link <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2023-05/cnj-lanca-manual-sobre-entrega-voluntaria-de-criancas-para-adocao>. Além disso, o documento do CNJ pode ser acessado por meio do endereço: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/03/manual-entrega-voluntaria-23-05-09.pdf>.

Protocolo nº 00112.001961/2023-79

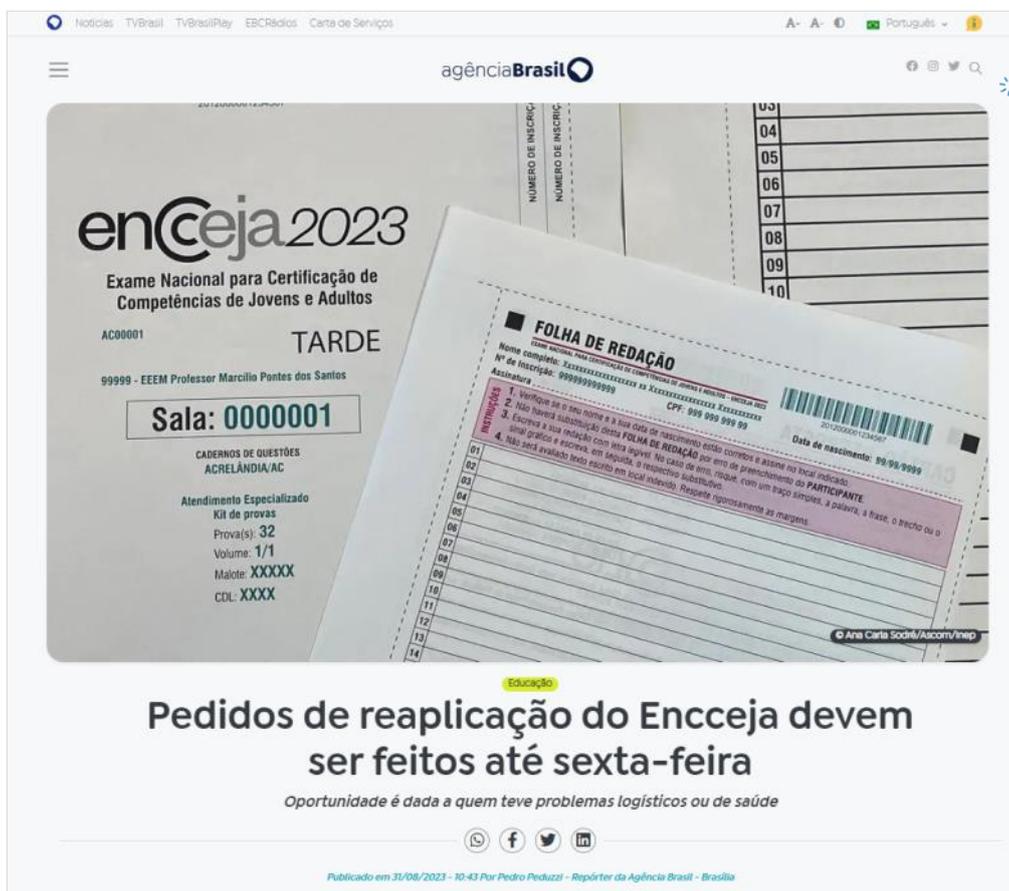
Sou de Pernambuco e gostaria de saber como participar da comissão de incentivo à reciclagem do Ministério do Meio Ambiente.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. 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 o Ministério do Meio Ambiente, por meio do link <https://www.gov.br/mma/pt-br>.

Protocolo nº 00112.002728/2023-11

Quero concluir meus estudos.



Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. 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 o Inep, por meio do link <http://enccejanacional.inep.gov.br/encceja/#/inicial>.

Entre as solicitações reunidas no item edição, estão mensagens que alertam para erro referente ao dia de aplicação das provas do Exame Nacional de Ensino Médio (Enem), que ocorrem aos domingos, e não aos sábados, como as notícias informaram inicialmente.

Protocolo nº 00112.003240/2023-01

Gostaria de avisar que as matérias da agência sobre o Enem têm vindo como sábado, 5 e 12. Na realidade, as provas são no domingo. Todas as que utilizei no portal tiveram de ser corrigidas.

Protocolo nº 00112.003245/2023-26

Corrigir urgentemente! A prova do Enem acontece domingo.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital pede desculpas pelo erro e informa que a matéria foi atualizada, de acordo com as observações do leitor. Um aviso da correção foi inserido ao final do texto, como pode ser observado em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2023-10/conheca-como-sao-preparadas-e-distribuidas-provas-do-enem>.



O leitor também envia mensagens para pedir esclarecimento acerca do uso correto do nome de uma etnia indígena.



Protocolo nº 00112.002895/2023-54

Na postagem – <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2023-09/forca-nacional-apoia-funai-na-retirada-de-gado-de-terra-indigena> – há um problema de digitação no último parágrafo. O texto gera dúvidas no leitor ao identificar povo Asurini ou língua Assurini. Qual o correto?

Resposta

Sobre sua demanda, a Gerência da Agência Brasil informa que usa em seus textos a grafia Asurini, a mesma adotada pelo IBGE (https://indigenas.ibge.gov.br/images/pdf/indigenas/folder_indigenas_web.pdf). A Gerência acrescenta que o erro indicado pelo leitor já foi corrigido na notícia.

Reclamação

As 120 reclamações destinadas à **Agência Brasil** durante 2023 respondem por 27,3% do total de mensagens do veículo. Um terço das mensagens tem como tema a reportagem *Parlamentares eleites reúnem-se pela primeira vez em Brasília* – mais especificamente o uso de linguagem neutra – em alusão ao Dia Nacional da Visibilidade Trans. Foram recepcionadas 40 reclamações, no total.

A maioria das mensagens questiona o fato de a **Agência Brasil** ter usado tipo linguístico ainda não reconhecido pelo Vocabulário da Língua Portuguesa (Volp). Em resposta, a **Agência Brasil** destacou que a forma de tratamento foi adotada a pedido das próprias parlamentares e que, segundo o Manual de Jornalismo da EBC, deve ser respeitada a maneira como os/as entrevistados/as querem ser tratados.

A despeito da polêmica causada, inclusive com repercussão na mídia comercial, os números comprovam que o assunto é de interesse público.



Protocolo nº 00112.000390/2023-55

Sigam a Ortografia Oficial da Língua Portuguesa, alterando o termo “eleites” para eleitos. Esse procedimento errado causa confusão entre nós brasileiros, e é ilegal. Agradeço por defenderem a nossa tão desvalorizada Língua Portuguesa. A notícia com o erro está no site Agência Brasil.

Protocolo nº 00112.000367/2023-61

Parlamentares “eleites” reúnem-se pela primeira vez em Brasília. Onde é que vocês estão com a cabeça? Não existe pronome neutro. A Academia Brasileira de Letras já se manifestou contra esse absurdo.

Protocolo nº 00112.000362/2023-38

Espero que tenha havido erro de digitação no título, pois não existe na língua portuguesa a palavra "eleites". Se foi proposital, acho uma vergonha que a Agência Brasil não siga a regra ortográfica oficial do Brasil.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil esclarece que, de acordo com o Manual de Jornalismo da EBC, "a forma como os entrevistados se autodeclaram é respeitada e isso se reflete em textos, áudios e imagens. [...] As pautas da EBC rejeitam as situações de constrangimento que desvalorizam quaisquer identidades ou grupos sociais legítimos, seja por gênero, raça, etnia ou orientação sexual". Como explicado no texto, a linguagem neutra foi usada a pedido das parlamentares LGBTQIA+ ouvidas: "A pedido das parlamentares eleites, a repórter utilizou o gênero neutro nas construções das frases". Vale destacar que o gênero neutro só foi utilizado nas situações em que as entrevistadas são citadas.

Também foram alvo de reclamações matérias que apresentaram, entre outros erros, informações equivocadas, inserção inadequada de *links* e uso de termos inapropriados.

Protocolo nº 00112.003367/2023-12

Na matéria [Senado aprova PEC que limita decisões individuais de ministros do STF](#) consta a seguinte informação: "Atualmente, cada ministro do Judiciário pode pedir vista individualmente, sem prazo específico, o que possibilita sucessivos pedidos por tempo indeterminado". Porém, no Regimento Interno da Corte, houve alteração em dezembro de 2022 que limitou os pedidos de vista a 90 dias, a partir da data de publicação da ata de julgamento.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital agradece a manifestação e pede desculpas pelo erro. A correção foi feita de acordo com a observação do leitor, como pode ser conferido no link agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2023-11/senado-aprova-pec-que-limita-decisoes-individuais-de-ministros-do-stf.



Protocolo nº 00112.001743/2023-34

Dados do Painel de Monitoramento da Mortalidade Materna, do Ministério da Saúde, mostram que em 2020, 71.879 mulheres morreram durante a gravidez, o parto ou puerpério no Brasil. Em 2022, dados preliminares mostram que foram 66.862 mortes maternas. Esses dados acima estão errados: em 2020 foram 1964 óbitos maternos e em 2021 forma 3.025, de acordo com o Painel de Monitoramento da Mortalidade Materna, atualizado em abril de 2023 (Fonte: Sistema de Informações sobre Mortalidade (SIM) - Abril de 2023). É preciso corrigir urgente!

Resposta

A Gerência da Agência Brasil e Produtos de Jornalismo Web Públicos informa que a matéria foi alterada. As estatísticas publicadas originalmente levavam em conta o número total de óbitos de mulheres em idade fértil. O erro foi causado por extração de dados feita de forma equivocada no Painel de Monitoramento da Mortalidade Materna, no qual consta o item MIF (morte de mulheres em idade fértil)

Protocolo nº 00112.000501/2023-23

Na publicação da Agência Brasil [Defesa Civil de Roraima alertou Damares sobre a situação yanomami](#), os senhores utilizaram o termo “índios”, considerado pejorativo pelos povos indígenas, e já foi pedido inúmeras vezes que deixasse de ser usado. Um material tão rico quanto esse não deveria trazer esse termo.



Resposta

A Gerência Executiva da Agência Brasil pede desculpas pelo ocorrido e informa que a correção foi feita, de acordo com a observação do leitor. A Gerência acrescenta que o Manual de Jornalismo também recomenda a utilização do termo indígena e essa é a orientação contínua para a equipe.

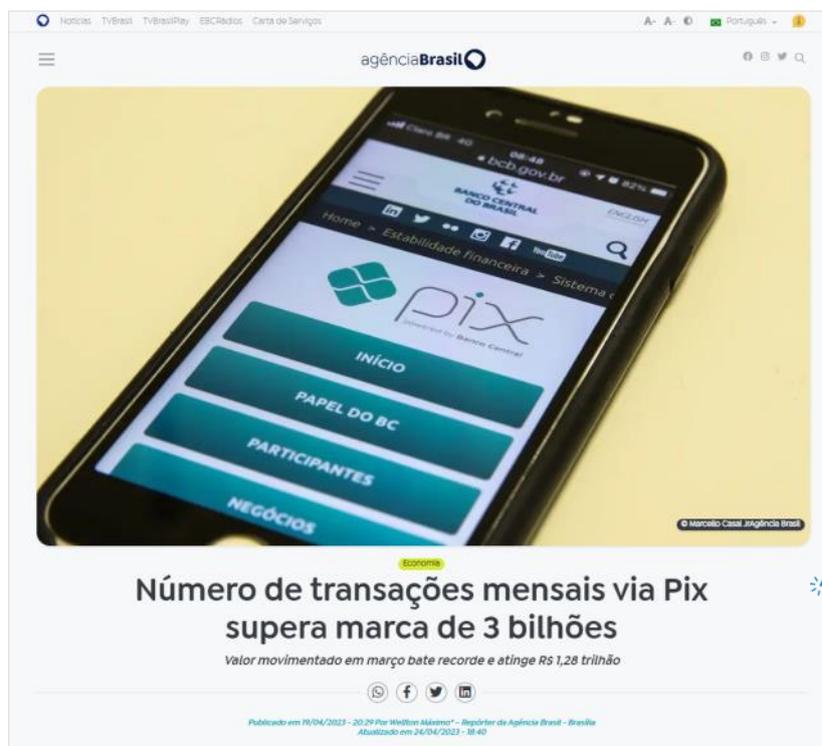
Protocolo nº 00112.000325/2023-20

Notícia publicada na internet, sobre o Fórum Social Mundial, em 21/01/2023, apresenta link de acesso ao evento que não abre a página - [Porto Alegre recebe Fórum Social Mundial de 2023](#).

Resposta

A Gerência da Agência Brasil informa que o link com o site do evento já foi corrigido e pode ser acessado no site da matéria em agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2023-01/porto-alegre-recebe-forum-social-mundial-de-2023.

Além disso, em uma das mensagens – referente a uma notícia de economia sobre pagamentos com pix –, o leitor informa que já encontrou outros erros, antes de se comunicar com a Ouvidoria.



Protocolo nº 00112.001307/2023-65

Encontrei uma inconsistência em uma notícia e gostaria de reportar por ser um problema recorrente quanto à ordem de grande dos dados apresentados. O questionamento é: 3 milhões mensais? 3 milhões é o número de habitantes do meu município. Há uma grande diferença entre milhão e bilhão, e esse não é o primeiro erro que encontro.

Resposta

Sobre sua demanda, a Gerência de Redação da Agência Brasil agradece a leitura atenta e informa que corrigiu os dados da matéria. Como o leitor apontou, o número de transações por pix, em março de 2023, ultrapassou a barreira de 3 bilhões, e não 3 milhões – como foi publicado inicialmente.

Elogio

Os 118 elogios destinados à **Agência Brasil**, ao longo de 2023, representam praticamente 27% do total das mensagens enviadas pelos leitores. Tema de destaque que mais recebeu elogios do público foi o mesmo que ocasionou alta na quantidade de reclamações: o uso de linguagem neutra na reportagem **Parlamentares eleitos reúnem-se pela primeira vez em Brasília**. Foram 25 elogios que correspondem a 21,2% das mensagens. As manifestações destacam a forma inclusiva da linguagem e parabenizam a equipe do site pela iniciativa.

Protocolo nº 00112.000463/2023-17

Nossa língua é o alicerce é o reflexo de nossa construção. A linguagem neutra é muito bem-vinda e necessária. Viva a comunicação inclusiva!

Protocolo nº 00112.000452/2023-29

Escrevo para elogiar e agradecer o uso de linguagem neutra, o que faz justiça à diversidade de nossa sociedade e abandona práticas que podem levar a sofrimento e dor ao ignorar a diversidade de gênero. Além de inclusão, a linguagem neutra é mostra de consideração e carinho com todos.

Protocolo nº 00112.000416/2023-65

Parabéns pela coragem, sensibilidade e profissionalismo! Precisamos muito de vocês!

Resposta

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

Destaque no primeiro semestre de 2023, a entrega da declaração do Imposto de Renda 2023 fez parte do noticiário dos **Veículos EBC** e recebeu mensagens positivas do público. Na **Agência Brasil**, o leitor teve acesso a informações detalhadas sobre gastos passíveis de dedução, o que fazer em casos de erro, além de um especial “tira-dúvidas”, veiculado também na **Radioagência Nacional**. O público aprovou a cobertura e enviou elogios à **Ouvidoria**.

Protocolo nº 00112.001543/2023-81

Quero elogiar a Agência Brasil por publicar um tira dúvidas da declaração de imposto de renda 2023 - Saiba como declarar rendimentos no Imposto de Renda 2023.

Protocolo nº 00112.001673/2023-14

Foi muito bem explicado como declarar compra e venda de imóveis no IR. Informações precisas e suficientes - Saiba como declarar compra, venda e aluguel de imóveis no IR.

Protocolo nº 00112.001918/2023-11

Gostaria de elogiar a qualidade do conteúdo que acessei, referente à declaração de renda de pessoa falecida em 2023. Pude tirar uma dúvida.

Outras notícias com foco na prestação de serviço também receberam elogios dos leitores, como pode ser observado nos exemplos que seguem.

Protocolo nº 00112.001752/2023-25

Parabéns pela divulgação da notícia sobre a inovação no tratamento de câncer com terapias avançadas pelo SUS - Tratamento promissor contra câncer é estudado pelo SUS. Esperança de cura para quem não pode pagar. Maravilha!



Protocolo nº 00112.002174/2023-44

Conteúdo relevante e informação passada de forma completa e eficiente. Muito importante dar acesso a lazer e viagens a quem não pode arcar com os custos de passagens aéreas.



Protocolo nº 00112.002260/2023-57

Parabéns pela reportagem sobre a mostra do Heitor dos Prazeres no CCBB-RJ. Além de ser bem escrita e com conteúdo que agrega conhecimento, ainda me informou que existe esta mostra nesta época. Muito Obrigado. EBC para sempre pública!



Protocolo nº 00112.003585/2023-57

Ótima matéria sobre desoneração da folha de pagamento.



Mostra da relevância dos assuntos abordados pela **Agência Brasil** é a permanência dos acessos ao longo do tempo. Notícias publicadas há mais de cinco anos, por exemplo, continuam despertando o interesse dos leitores, que, além de consumirem o material, enviam elogios à **Ouvidoria**, como pode ser observado nos exemplos a seguir:

Protocolo nº 00112.001021/2023-80

Estive lendo uma matéria de 2016 denominada “Com flores amarelas, cambuís coloram a capital federal”, que achei excelente. Daí meu interesse em ficar por aqui, com a Agência Brasil.

Protocolo nº 00112.002547/2023-87

Acessei uma reportagem de 2016, falando da pesquisa nacional sobre ambiente educacional no Brasil. São necessárias mais reportagens tratando da prevenção da violência lgbtfóbica nas escolas e também campanhas de sensibilização. O Brasil está tomado pelo ódio à diversidade sexual e isso precisa ser combatido urgentemente e de forma intersetorial.



Notícias TVBrasil TVBrasilPlay EBCRádios Carta de Serviços

agênciaBrasil

Português

Marcello Camargo/Arquivo/Agência Brasil

Educação

Mais de um terço de alunos LGBT sofreram agressão física na escola, diz pesquisa

Estudantes que são alvo de preconceito têm pior desempenho escolar

Publicado em 22/11/2016 - 20:20 Por Mariana Tokarnia - Repórter da Agência Brasil - Brasília

Sugestão

As 68 sugestões recebidas pela **Agência Brasil** em 2023 representam 15,5% do total de manifestações do veículo. Dessas mensagens, exatos 53% são de sugestões de pauta, com assuntos que o leitor gostaria de ver publicados na página da Agência Brasil. Nesses casos, o público é orientado a buscar a central de pauta, canal da empresa específico para esse contato.

Protocolo nº 00112.000565/2023-24

Gostaria de enviar uma sugestão de pauta cultural em homenagem ao cantor e ícone da Era de Ouro do rádio no Brasil, Cauby Peixoto (1931-2016), considerado um dos maiores intérpretes da nossa Música Popular Brasileira, que neste próximo dia 10\02, sexta-feira, completaria 92 anos.

Protocolo nº 00112.001779/2023-18

Sugestão para a pauta de jornalismo. Gostaria de sugerir uma análise sobre a violência nas comunidades de vulnerabilidade social. Estabelecer as causas e as possíveis soluções.

Protocolo nº 00112.002412/2023-11

Sugestão de pauta: atendimentos da Justiça Eleitoral a comunidades indígenas começaram no Tocantins. TRE-TO realiza, com instituições públicas municipais, estaduais e federais, atendimentos a povos indígenas da Ilha do Bananal (TO).

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que os assuntos sugeridos serão encaminhados para análise da equipe responsável e integrarão nosso banco de pautas. Os temas considerados relevantes originarão notícias a serem publicadas em momento oportuno. Importante destacar que os canais para o envio de sugestões de pauta 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 <https://www.ebc.com.br/faleconosco>.



Os leitores também enviam sugestões para alertar a equipe da **Agência** a respeito da qualidade do conteúdo veiculado. Assim, sugerem melhorias nos textos e a inserção de *links* que complementem o assunto abordado. Ao longo de 2023, foram recepcionadas 19 sugestões nesse sentido, como pode ser observado na sequência.

Protocolo nº 00112.001038/2023-37

Na matéria sobre o pacote fiscal do Haddad, deveriam incluir os links para os documentos oficiais.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.002510/2023-59

Sou empresário e estudante de administração. Apesar de cursar gestão de empresas, me interesse pelos mais variados assuntos. Aprendo muito com as matérias e artigos produzidos pela imprensa. Os artigos produzidos por jornalistas são grande fonte de informação e de aprendizado. É uma oportunidade, na minha opinião, a aplicação do didatismo nas matérias, a fim de não apenas informar, mas também de ensinar como analisar e apreciar o conteúdo. Usando como exemplo o artigo Governo lança Novo PAC e triplica investimentos em infraestrutura, o público leigo em assuntos de gestão pública não entende o que significa “aperfeiçoamento do ambiente regulatório e do licenciamento ambiental”. O que essas diretrizes significam para as pessoas? Quais desdobramentos o “aperfeiçoamento do ambiente regulatório” promove? Um texto mais esmiuçado, com detalhes, ficaria mais completo e interessante.

Resposta

A Gerência da Agência Brasil agradece as considerações e informa que irá produzir outras matérias para detalhar melhor o programa e as obras previstas. As sugestões serão repassadas para a equipe.

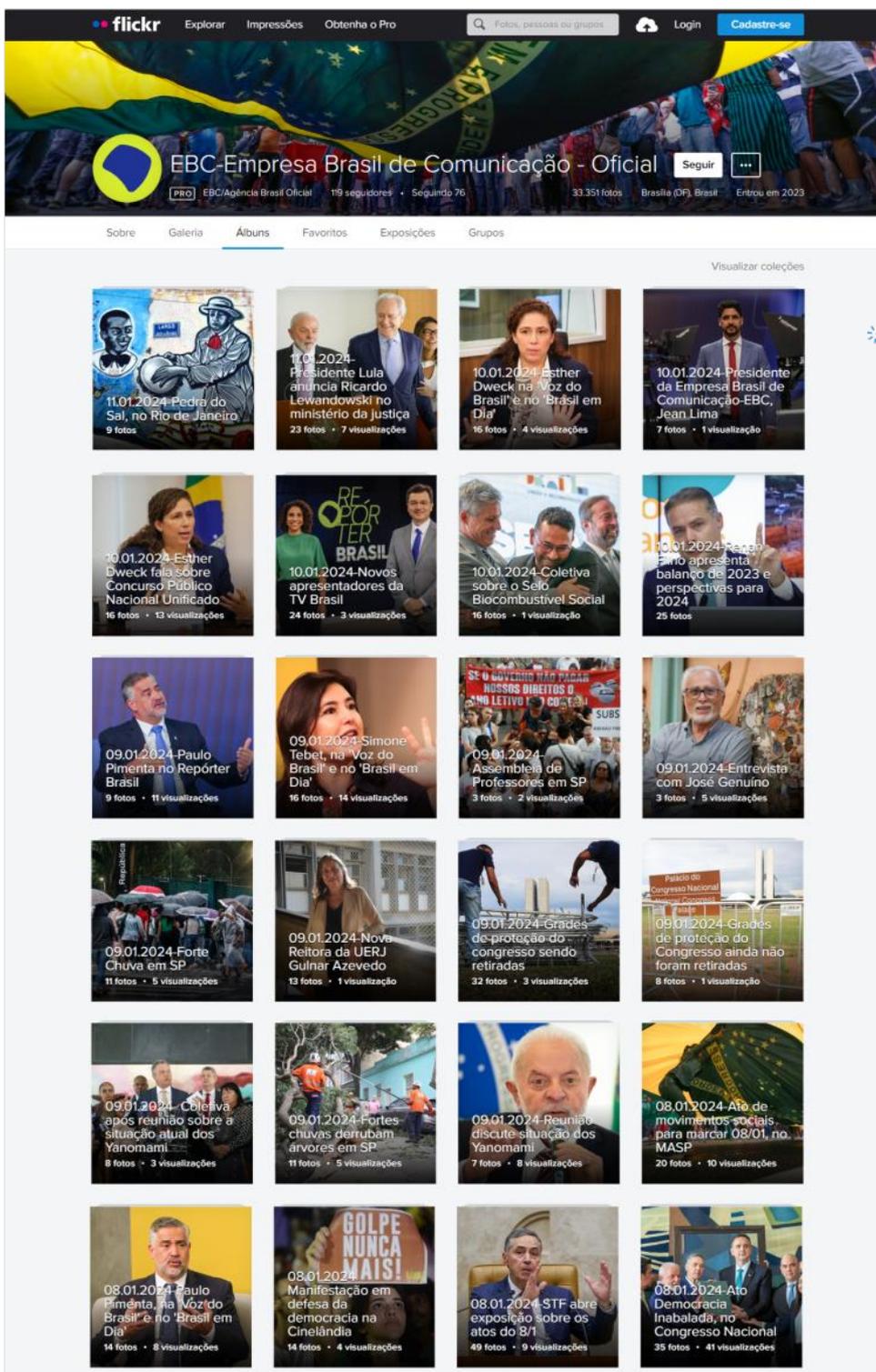
Protocolo nº 00112.001663/2023-89

Sou jornalista digital, acompanho e reposto muitas matérias da EBC, mas confesso que a comunicação visual (fotos) deixa muito a desejar. Faltam mais criatividade visual e qualidade nas imagens.

Resposta

A Gerência Executiva de Imagem, Arte e Web informa que o aprimoramento do serviço disponibilizado é a principal premissa entre os profissionais da equipe fotográfica

da EBC. Para isso, neste ano, foi ampliada a equipe de profissionais em Brasília e São Paulo; foi refeito o fluxo interno de tratamento das imagens; está em fase final a aquisição de equipamentos mais modernos para as três praças. Além disso, foi criado um novo canal de distribuição de fotografias, o EBC Flickr Oficial, de modo a complementar a Galeria de Fotos da Agência Brasil, disponível em www.flickr.com/photos/ebc-oficial/albums. A Gerência pede retorno no contato com a indicação exata das falhas, principalmente em que cobertura específica ocorreu, para que a equipe possa analisá-las e corrigi-las.



Mapeamento das Contribuições

Com 257 processos, qualidade do conteúdo/serviço respondeu por mais da metade (58,54%) das mensagens enviadas à **Ouvidoria** pelos leitores da **Agência Brasil**. Na sequência, pauta é o tema de 50 mensagens: 11,39% do total. Licenciamento está presente em 38 manifestações do público, representando 8,66% do quantitativo geral.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	257	58,54%
Pauta	50	11,39%
Licenciamento	38	8,66%
Tema do conteúdo	32	7,29%
Edição	20	4,56%
Oferta de conteúdo/serviço	20	4,56%
Disponibilização de conteúdo	7	1,59%
Parcerias	6	1,37%
Pronúncia/gramática/ortografia	2	0,46%
Direitos autorais	2	0,46%
Visitação/contato	2	0,46%
Acervo	1	0,23%
Mailing	1	0,23%
Gestão de pessoas	1	0,23%
Total	439	100%

Influenciada pelas manifestações que citam a linguagem neutra, a editoria de direitos humanos foi a que mais recebeu mensagens do público ao longo de 2023. Foram recepcionados 82 processos, que correspondem a 30,60% do conjunto de demandas do veículo. A seção de geral aparece na sequência, com 64 mensagens: 23,88% do total. Ao reunir 64 manifestações, economia aparece na sequência, respondendo por 13,81% das demandas.

Ranking por editoria	Quantidade	%
Direitos Humanos	82	30,60%
Geral	64	23,88%
Economia	37	13,81%
Internacional	19	7,09%
Política	17	6,34%
Educação	15	5,60%
Saúde	15	5,60%
Justiça	12	4,48%
Esportes	7	2,61%
Total	268	100%



TV Brasil Play



Durante 2023, o **TV Brasil Play** – plataforma on-line que disponibiliza parte dos conteúdos veiculados pela **TV Brasil** – recebeu 231 mensagens dos usuários, representando uma queda de 36,2% em relação a 2022, quando foram registradas 362 manifestações.

Mesmo com redução de 36,3%, as solicitações são as mais numerosas. Eram 259, em 2022, e agora são 165.

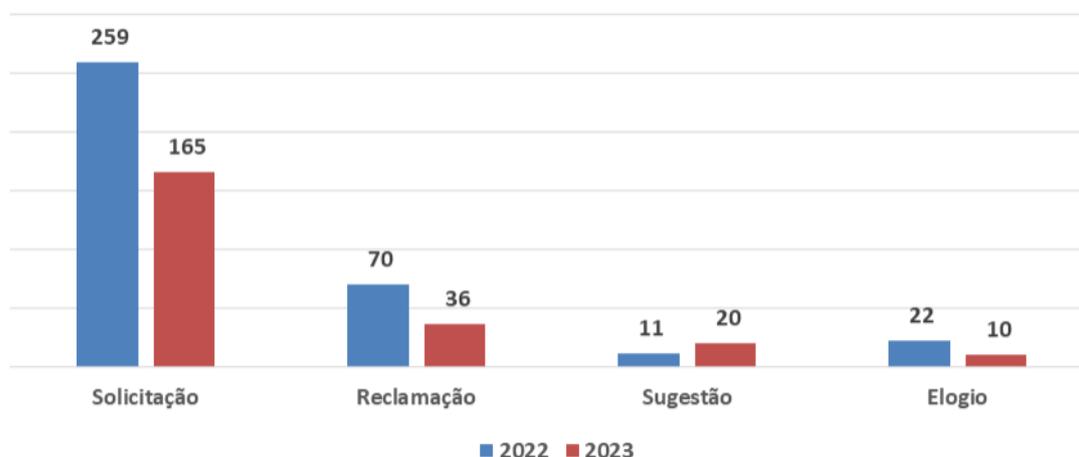
As reclamações aparecem na sequência, como o tipo de demanda mais frequente. As queixas diminuíram 48,6%, de 70 para 36.

Único tipo de mensagem com variação positiva em 2023, as sugestões quase dobraram, passando de 11 para 20.

Os elogios registraram a maior queda no quantitativo de manifestações de um ano para o outro. Os reconhecimentos recuaram 54,5%, de 22 para 10.

Tipo de manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	259	71,5%	165	71,4%	-36,3%
Reclamação	70	19,3%	36	15,6%	-48,6%
Sugestão	11	3,0%	20	8,7%	81,8%
Elogio	22	6,1%	10	4,3%	-54,5%
Total	362	100%	231	100%	-36,2%

Manifestações TV Brasil Play - 2022 x 2023



Solicitação

As solicitações destacam-se como o item mais frequente entre as demandas dos usuários do **TV Brasil Play**. Foram 165 mensagens recebidas em 2023, representando 71,4% do total. Em 2022, foram 259 manifestações.

Na maioria das mensagens, os usuários buscam ajuda para localizar conteúdos no aplicativo. Este foi o caso de *A Terra Prometida*, atração mais demandada no ano, com 20 mensagens (12,12%). Como a exibição da novela na **TV Brasil** havia terminado em 18 de fevereiro, ela ficou disponível na plataforma por apenas 30 dias, em razão da limitação do contrato de licenciamento. Assim, após o período, todos os capítulos foram excluídos do app.

Para o programa *Brasil Visto de Cima*, que registrou 13 mensagens (7,88%), os telespectadores comunicaram, por exemplo, que os vídeos não abriam ou não tinham áudio. Outros usuários não encontraram os episódios, e foram informados de que o programa havia ficado indisponível durante período de renegociação contratual.

A série *Os Mosqueteiros* e a saga *Os Imigrantes* receberam oito mensagens cada. Em geral, os telespectadores pedem ajuda para encontrar capítulos específicos ou questionam a disponibilização da temporada inteira – medida limitada pelo licenciamento da obra.

Protocolo nº 00112.000531/2023-30

Como faço para assistir a A Terra Prometida pelo o app?

Resposta

A Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que os capítulos da novela *A Terra prometida* podem ser acessados pela versão web do TV Brasil Play em <http://play.ebc.com.br/programas/442/a-terra-prometida> ou ainda pelo aplicativo clicando no ícone da novela na página principal em “populares”. Observa, contudo, que o contrato de licenciamento da novela *A Terra Prometida* autoriza a publicação dos episódios no aplicativo TV Brasil Play, por um período de 30 dias após sua exibição na TV Brasil e após esse prazo cada episódio é automaticamente excluído do aplicativo.



Protocolo nº 00112.000518/2023-81

Gostaria de saber como posso assistir, desde o começo, à A Terra Prometida.

Resposta

A Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que, por motivos de licenciamento, só é possível disponibilizar no TV Brasil Play os episódios pelo período de 30 dias após a exibição no canal da TV Brasil.

Protocolo nº 00112.001062/2023-76

Quero assistir aos 10 últimos capítulos de A Terra Prometida.

Protocolo nº 00112.001025/2023-68

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

Resposta

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

Protocolo nº 00112.000799/2023-71

Como posso assistir às temporadas 1 e 2 do programa Brasil Visto de Cima pelo aplicativo TV Brasil Play?

Resposta

A Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que, por questões de licenciamento, a série Brasil Visto de Cima fica disponível por tempo limitado de 7 dias no aplicativo TV Brasil Play, após ser exibida no canal TV Brasil. A Temporada 1 começou a ser exibida ontem na TV Brasil, assim nos próximos

dias haverá disponibilidade dos episódios. O primeiro episódio também pode ser acessado no link play.ebc.com.br/programas/168/episodios/2350/brasil-visto-de-cima.

Protocolo nº 00112.001036/2023-48

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

Protocolo nº 00112.001046/2023-83

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

Resposta

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

Protocolo nº 00112.002042/2023-12

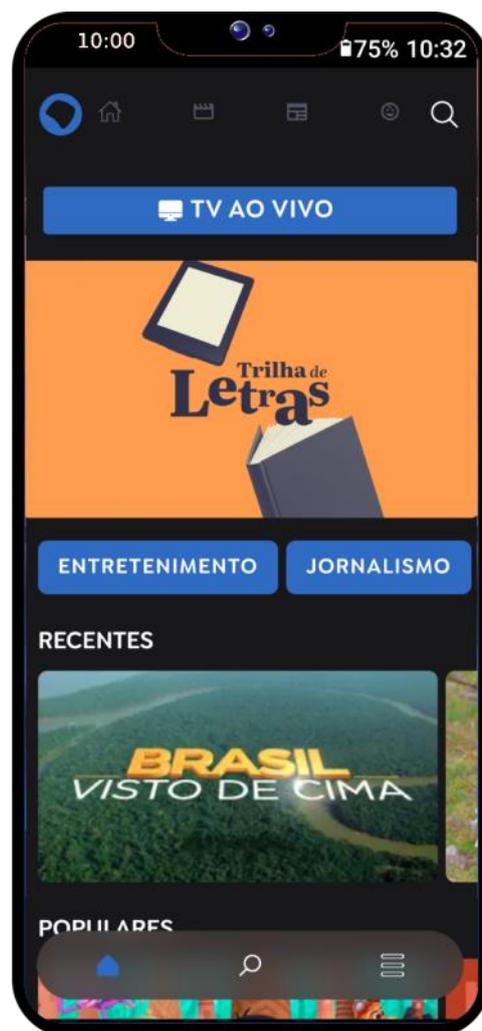
Gostaria de rever a temporada do programa Brasil Visto de Cima que mostrou o Vale do Paraíba. Como faço para encontrar esse episódio?

Resposta

A Coordenação de Transmídia informa que, de acordo com as cláusulas de licenciamento, os episódios do programa Brasil Visto de Cima ficam disponíveis por até 7 (sete) dias no aplicativo TV Brasil Play, após a exibição no canal da TV Brasil. A série ainda pode ser acessada em play.ebc.com.br/programas/168/brasil-visto-de-cima.

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 00112.003332/2023-83

Adoro o *Brasil Visto de Cima*. Tenho procurado no app, mas não encontro. Não o tire da programação, por favor!

Resposta

A Coordenação de Transmídia informa que a série *Brasil Visto de Cima* voltou à grade de programação da TV Brasil e você pode encontrar alguns episódios em tvbrasil-play.com.br/programas/168/brasil-visto-de-cima. Por questões contratuais, o programa fica disponível no aplicativo TV Brasil Play durante 30 dias, após a exibição na emissora.

**Protocolo nº 00112.000058/2023-91**

Quando estarão disponíveis todas as temporadas de *Os Mosqueteiros* no app? Amo essa série.

Protocolo nº 00112.000093/2023-18

Não consigo assistir a essa última temporada de *Os Mosqueteiros* mesmo fazendo as configurações exigidas. Podem me ajudar?

Resposta

A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que, por motivo de licenciamento, a série completa não pode ser disponibilizada na plataforma TV Brasil Play. Os vídeos ficam disponíveis por tempo limitado de 7 dias, após exibição no canal da TV Brasil. Depois disso, o conteúdo é expirado do aplicativo.

Protocolo nº 00112.002437/2023-15

Cadê os outros capítulos de *Os Imigrantes*? Só está até o 100, e eu já estou no 102.

Resposta

A Coordenação de Transmídia informa que os 190 episódios de *Os Imigrantes* estão corretamente listados e acessíveis na página do conteúdo e que podem ser vistos pelo aplicativo ou pela web em play.ebc.com.br/programas/440/os-imigrantes.

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 00112.001679/2023-91

Gostaria de saber por que tirou o episódio da França e de Londres da série *As Fascinantes Cidades do Mundo*. Faço faculdade de História, e essas séries são excelentes.

Resposta

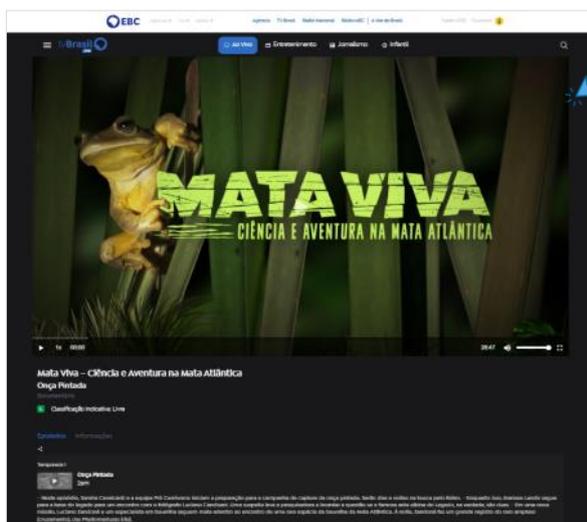
A Coordenação de Transmídia informa que os episódios de *As Fascinantes Cidades do Mundo* ficam disponíveis no TV Brasil Play por 30 dias após a exibição na programação da TV Brasil. Os dois episódios citados foram exibidos há mais de 30 dias, portanto não estão mais disponíveis no aplicativo.

Protocolo nº 00112.001838/2023-58

Gentileza informar se é possível acessar os vídeos da série *Imortais da Academia*, em especial o episódio do Joaquim Falcão.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que a série completa de *Imortais da Academia* está disponível no aplicativo TV Brasil Play e pode ser acessado também em play.ebc.com.br/programas/391/imortais-da-academia.



Protocolo nº 00112.001408/2023-36

Gostaria de saber se existe algum mecanismo para que eu possa assistir ao documentário *Mata Viva - Ciência e Aventura na Mata Atlântica*.

Resposta

A Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que a série pode ser encontrada em play.ebc.com.br/programas/400/mata-viva-ciencia-e-aventura-na-mata-atlantica.

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 00112.003356/2023-32

Uma dúvida, a série *Maria Madalena* vai ficar no app para poder assistir depois? Quando? Não achei o primeiro episódio.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o licenciamento da série *Maria Madalena* não permite a disponibilização do conteúdo em plataformas de vídeo sob demanda, incluindo TV Brasil Play e YouTube.



A cultura do *streaming* já está consolidada entre os telespectadores. A plataforma para vídeos sob demanda da **TV Brasil** tem sido aperfeiçoada desde seu lançamento em agosto de 2018 pela equipe técnica da **EBC**, mas ainda há muito o que avançar, de acordo com as mensagens do público que chegaram à **Ouvidoria**. Os internautas pedem desenvolvimento de mais funcionalidades e superação das limitações atuais, como baixar os vídeos para assistir *off-line*, retornar acesso ao vídeo no momento de onde parou, aplicativo para smartTV. Os usuários também solicitam correções de instabilidades no sistema, em virtude de vídeos que não abrem ou que estão sem áudio.

Protocolo nº 00112.003454/2023-70

Gostaria de ter a opção de fazer os downloads de toda a programação, e também opções de procurar e poder encontrar, pois tem programação que não encontro. Quero também assistir à série *Os Mosqueteiros* completa da primeira até a última temporada. Motivo não só dela mais de todas, como *Mazzaropi* etc. Outras plataformas têm essa opção. Eu e também muitos fãs da TVE viajam e não têm torre ou alguma rede Wi-Fi para acessar o aplicativo. Ajeitem, por favor, e mandem a resposta.

Resposta

A Coordenação de Arquitetura de Software informa que, no momento, não é possível fazer o download dos vídeos e/ou da programação em nossas plataformas de distribuição (web e mobile), pois isso depende de acordos com os detentores dos direitos autorais de cada obra. Além disso, alguns conteúdos ficam disponíveis para assistir online apenas por um período limitado de tempo após a exibição na TV, pelo mesmo motivo. A área explica que desenvolve trabalho para melhorar o sistema de busca e oferecer mais opções de acesso aos conteúdos.

Protocolo nº 00112.002263/2023-91

Estou assistindo à novela Os Imigrantes pelo aplicativo, mas não gravo na memória onde parei. Por que o aplicativo não mostra onde a gente para?

**Protocolo nº 00112.000784/2023-11**

Ingressei no aplicativo TV Brasil Play em 25/02/2023, às 14h20, mas não consegui executar vídeos pelo Wi-Fi. Naveguei pelo app, porém os vídeos não executaram. Após a reinstalação, tentei executar o vídeo Segredos da Vida de um Centenário, mas foi em vão. Informo para verificação.

Resposta

A Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que, depois de verificação realizada pela área, os 3 episódios da série Segredos da vida de um centenário estão disponíveis conforme os padrões de áudio e vídeo. Caso o problema persista, a Coordenação solicita que retorne o contato, com informações sobre marca/modelo do aparelho usado e a operadora de internet (Claro/Oi/Tim/Vivo).

Protocolo nº 00112.001139/2023-16

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

Resposta

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

Protocolo nº 00112.001741/2023-45

Preciso saber se é possível baixar alguns programas da plataforma para usar em aulas com estudantes. Sou professor da rede estadual do Rio de Janeiro e parabênizo a vossa equipe pelo excelente trabalho que vem realizando. Neste sentido, observando a programação disponível, não consegui identificar o acesso ao programa Expedições. Ainda não está disponível na grade?

Resposta

A Gerência de TV informa que é possível acessar os conteúdos de produção própria ou licenciados na modalidade VoD (Video on Demand) pelo aplicativo TV Brasil Play.

Protocolo nº 00112.001554/2023-61

Ótimo app, mas não está saindo som. Consertem isso!

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais sugere verificar se a versão do aplicativo está atualizada para 0.2.0 (Build 20), clicando no menu inferior na seção “Mais” e “Sobre”. Caso ainda tenha a versão antiga, recomenda que faça a atualização para a última versão do aplicativo. A Gerência ainda informa que os conteúdos disponibilizados na plataforma TV Brasil Play são validados em diferentes dispositivos (iOS ou Android e navegadores). No entanto, pode ser que algum aparelho específico tenha alguma incompatibilidade. Para conseguir mapear esta questão, 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; a operadora de internet utilizada; e data/horário da ocorrência.

Protocolo nº 00112.001496/2023-76

Gostei muito do app, mas nos últimos dias não está espelhando no Chromecast. Tem como resolver esse probleminha?

Resposta

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

Protocolo nº 00112.003244/2023-81

Como fazer a instalação do TV Brasil Play na smart TV?

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que ainda não possui aplicativos para Smart TVs. No entanto, o app da TV Brasil pode compartilhar os vídeos para TV por meio do Chromecast. Para isso, é necessário que o celular esteja na mesma rede do aparelho.



Reclamação

O número de queixas em 2023 (15,6% do total de mensagens) apresentou redução a quase metade das mensagens dirigidas ao **TV Brasil Play**, em relação ao ano anterior. Em 2022, foram 70 reclamações e agora, 36 – diminuição de 48,6%. A queda nas reclamações reflete o trabalho contínuo das diversas áreas técnicas da **EBC** em atender às demandas do público e aprimorar a experiência dos usuários.

A maioria das reclamações (41,67%) refere-se a travamento de vídeos ou ausência de áudio, além de instabilidades diversas do aplicativo. Mas também há queixas sobre os conteúdos, como desatualização ou ausência de publicações.

Um usuário reclamou, por exemplo, que não encontrou o aplicativo para instalação na loja virtual. Em resposta, a área explicou que o app foi retirado da lista de *downloads* por questões relacionadas à atualização e que voltaria em sete dias.

Protocolo nº 00112.000682/2023-98

O app é horrível de se ver, trava muito.

Protocolo nº 00112.000602/2023-02

Não está abrindo nada no aplicativo.

Protocolo nº 00112.000087/2023-52

O aplicativo está horrível, parando toda hora.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais sugere que reinstale o aplicativo e tente acessá-lo novamente. Caso o problema persista, pedimos retorno no contato, com informações sobre marca/modelo do aparelho usado e a operadora de internet (Claro/Oi/Tim/Vivo).

Protocolo nº 00112.000159/2023-61

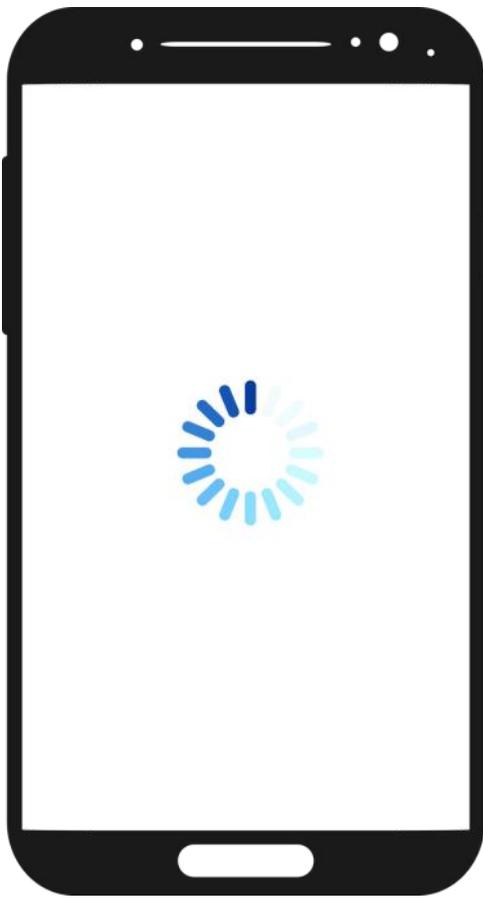
Sou uma pessoa que só assisto a este canal, a TV Brasil. Mas estou muito, muito insatisfeita com o app. Baixei o aplicativo no meu celular, porque estou sem TV. Mas os vídeos da novela A Terra Prometida falham muito, ficam parando. Às vezes, sai totalmente do ar. E não é o aparelho nem a internet, pois já fiz o teste. O problema é de transmissão mesmo.

Resposta

A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais sugere verificar se a versão do aplicativo está atualizada para 0.2.0 (Build 20), clicando no menu inferior na seção “Mais” e “Sobre”. Caso ainda tenha a versão antiga, recomenda que faça a atualização para



a última versão do aplicativo. A Gerência informa, também, que os conteúdos disponibilizados na plataforma TV Brasil Play são validados em diferentes dispositivos (iOS ou Android e navegadores). No entanto, pode ser que algum aparelho específico tenha alguma incompatibilidade. Para conseguir mapear esta questão, 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; e data/horário da ocorrência. Já a Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o contrato de licenciamento da novela *A Terra Prometida* permite que os episódios permaneçam disponíveis no aplicativo TV Brasil Play por 30 dias após sua exibição na TV Brasil, e que, após esse período, o episódio é automaticamente excluído do aplicativo.



Protocolo nº 00112.000283/2023-27

Esta emissora está cada vez pior, de primeiro funcionava em casa, foi ficando cada vez mais ruim, até que não deu mais. Optei pelo app, agora está ficando ruim também. Sou de São Bernardo do Campo/SP.

Resposta

As orientações para esta mensagem foi a mesma da anterior, seguida de complemento em razão do problema de transmissão: “Sobre a transmissão do sinal da TV Brasil, a Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV solicita as seguintes informações para melhor atendê-lo, caso o problema persista: 1. Nome e número do canal assistido (TV Brasil ou emissora afiliada); 2. Forma de recepção do sinal; Sinal aberto? Se for sinal via antena parabólica, favor informar. Sinal fechado? Mencionar o nome da operadora; 3. Data da ocorrência do problema; 4. Nome da localidade, com CEP. Aguardaremos as informações para dar continuidade ao atendimento”.

Protocolo nº 00112.000977/2023-64

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

Resposta

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

Protocolo nº 00112.001099/2023-02

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

Resposta

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



Protocolo nº 00112.001885/2023-00

Tenho tentado obter o aplicativo TV Brasil Play na loja do Google, mas ele não está acessível. Percebo também que a página do aplicativo na internet está muito ruim e desatualizada. Como o aplicativo vem sendo constantemente divulgado pela TV aberta, acho que seria urgente a implementação desse aplicativo.

Protocolo nº 00112.001916/2023-14

Por que não existe o link do app da TV Brasil Play no site? Gente, uma dificuldade tremenda em achar o app da TV Brasil. Entrem na Play Store e tentem achar o TV Brasil Play, simplesmente não aparece. Entra no site e tenta achar o link, não tem, é inacreditável. Alguém avisa ao estagiário para por isso à disposição.

Resposta

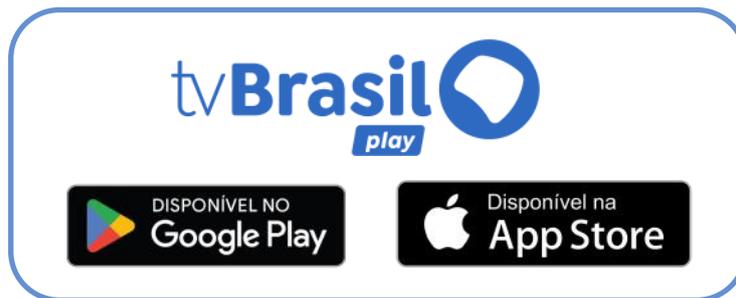
A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação esclarece que o aplicativo TV Brasil Play deverá estar de volta à Google Play nos próximos 7 dias. O app foi retirado da loja virtual pela empresa por questões relacionadas à atualização.

Protocolo nº 00112.002190/2023-37

Poxa, disseram que era gratuito! Gastei tempo e net pra baixar o app de vocês, pensando que iria assistir a minhas séries igual como falam na propaganda, mas deu certo não.

Resposta

A Coordenação de Transmídia informa que tanto o aplicativo para baixar quanto os conteúdos disponíveis no TV Brasil Play são gratuitos, e que você pode baixar o app para Android no Google Play e para iPhone/iPad na Apple App Store.

**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 00112.003487/2023-10

Acho que o app está com problemas, porque não tem séries e não tem filmes, só tem desenhos.

Resposta

A Coordenação de Transmídia pede desculpas pelo transtorno causado pela instabilidade temporária na plataforma de disponibilização de conteúdos, ocorrida após uma atualização. Informamos que o problema já foi solucionado e que o sistema está funcionando normalmente. Caso ainda encontre dificuldades, por favor, entre em contato conosco. Estamos à disposição para verificar e resolver qualquer situação que possa prejudicar seu acesso aos conteúdos.



Sugestão

Ao longo de 2023, a **Ouvidoria** recebeu 20 sugestões relacionadas ao **TV Brasil Play**, nove a mais que no ano anterior. Esse número representa 8,7% do total de demandas.

Nas mensagens, os telespectadores fazem recomendações para melhorar o uso do aplicativo. Função de retorno ao menu principal após abrir um episódio, alteração de resolução do vídeo, a possibilidade de marcar os programas favoritos e dos vídeos já vistos e a indicação dos programas ao vivo que irão ao ar são algumas das sugestões enviadas.

Os usuários ainda propõem a compra de direitos de transmissão das *Olimpíadas* e de futebol, a continuidade da saga *Os Imigrantes*, e a inclusão de mais filmes na grade de programação.



Protocolo nº 00112.000511/2023-69

Adorei ter acompanhado a novela Os Imigrantes. Sou professora e tive o prazer e a sorte de assistir aos capítulos pelo aplicativo de vocês, porque, no horário da TV aberta, estou em sala de aula. Agora vou fazer

um pedido, a novela Os Imigrantes, se não me engano, teve mais episódios, com as netas do Antônio Sálvio adultas. Bem que poderiam dar continuidade.

Resposta

A Gerência de Aquisição de Conteúdos e Parcerias informa que a TV Brasil obteve os direitos de transmissão apenas da fase exibida da novela Os Imigrantes (190 capítulos), que já se encerrou.

Protocolo nº 00112.000718/2023-33

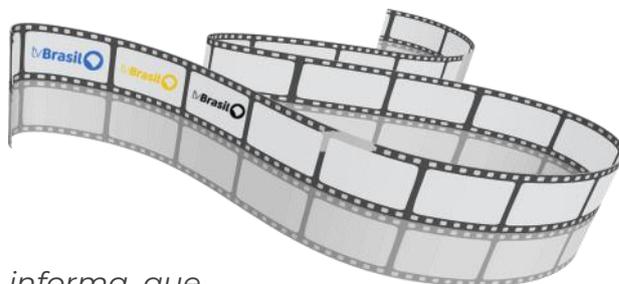
Estou muito satisfeita com este aplicativo. Só está faltando filmes evangélicos e músicas Gospel. Só uma ideia.

Protocolo nº 00112.000814/2023-81

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

Resposta

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



to e análise. Contudo, informa que a grade de programação dos veículos da EBC é submetida ao Comitê de Programação e Rede (CPR), uma instância colegiada consultiva e deliberativa que possui competência regimental de avaliar a programação, valendo-se de pesquisas e de outros instrumentos que possibilitem a verificação da adequação dos programas e faixas, atendendo aos princípios e objetivos previstos na lei de radiodifusão, Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008. A EBC está em processo de transição para outra gestão e novos conteúdos estão em fase de negociação e licenciamento. Assim, em breve, a TV Brasil terá muitas novidades na programação.

Protocolo nº 00112.000985/2023-19

Por favor, coloquem Bugados no TV Brasil Play.

Resposta

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

Protocolo nº 00112.000812/2023-92

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

Protocolo nº 00112.001153/2023-10

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

Resposta

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

Protocolo nº 00112.001403/2023-11

Gostaria de mandar algumas sugestões para o aplicado da EBC, que ao meu ver, ajudaria muito a navegar melhor: 1 - Uma aba com os meus programas favoritos, além de uma marcação nos vídeos que vi; 2 - Uma aba ao vivo com o cronograma dos programas a seguir (como tem no Globo Play); 3 - Além das abas dos programas não estarem em linhas, mas em quadrados, como acontece na Netflix, para um melhor visual; 4 - A compra de direitos das Olimpíadas seria incrível, e outros eventos para fazer a emissora ser realmente competitiva na TV aberta (a compra do futebol na Argentina pela TV governamental de lá, ajuda a entender a força que teria).

Protocolo nº 00112.001664/2023-23

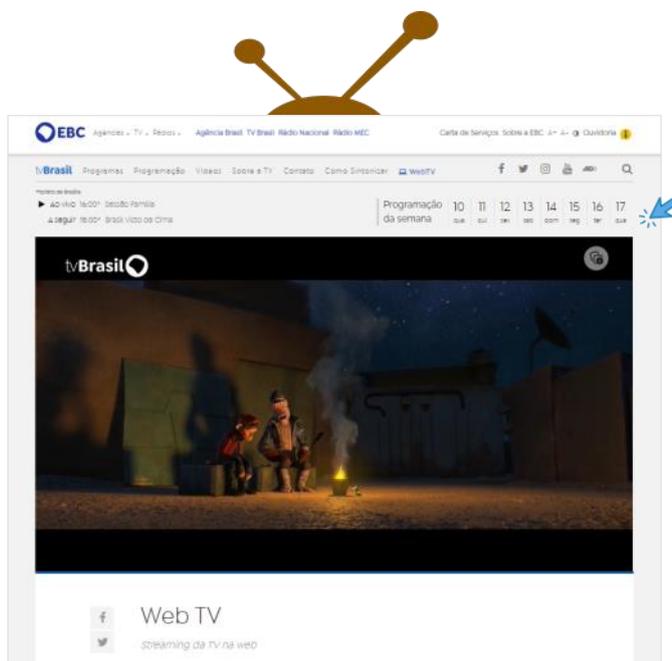
Parabéns pelo aplicativo e pela excelente programação. Todavia, se possível, incluam o Vale Agrícola. Esse programa é espetacular e traz conhecimento variado àqueles que amam a terra.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece as sugestões de melhoria para o aplicativo TV Brasil Play e informa que as recomendações vão ao encontro do que já está planejado para as próximas atualizações. A respeito da sugestão para aquisição dos direitos de transmissão das Olimpíadas, a Gerência explica que será enviada à Diretoria de Conteúdo e Programação (Dicop) para avaliação.

Protocolo nº 00112.002242/2023-75

Sou usuário do app e telespectador da TV Brasil e gostaria de dar uma sugestão para equipe técnica e de desenvolvimento web e app, se possível fazer uma alteração nas configurações do play de vídeo que está contido no link tvbrasil.ebc.com.br/webtv, para liberar as funções de alteração de resolução, para ser feita a escolha dentro das possibilidades técnicas dos usuários. Como exemplo o link www.gaginews.org/p/gaginewstv.html, pois sentimos dificuldade em alguns navegadores, micro computadores e smatphones, chegando ao não funcionamento mesmo em velocidade de internet superior a 100MB. No entanto, se também for possível alterar no app, muitos usuários ficariam gratos e mais conectados na EBC.

**Resposta**

A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação agradece a sugestão e esclarece que essa funcionalidade será implementada na próxima atualização do sistema, prevista para o início de setembro de 2023.

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

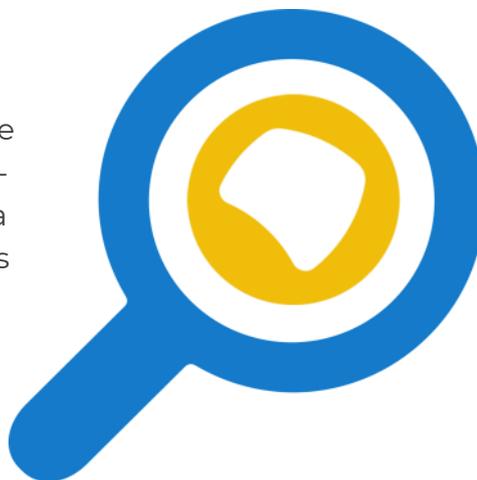
A Coordenação de Transmídia informa que o filme Meu querido Elfo ficou disponível no TV Brasil Play até 30/08/2023. Foi uma coincidência ele não estar disponível no

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.

Elogio

A **Ouvidoria** recebeu 10 elogios em 2023, o que corresponde a 4,3% das demandas para o aplicativo e uma diminuição de 54,5% em relação a 2022, quando chegaram 22 mensagens elogiosas ao **TV Brasil Play**.

O público agradece a implementação de melhorias no aplicativo, elogia o layout amigável e reconhece o amplo conteúdo disponível.



Protocolo nº 00112.000448/2023-61

A TV Brasil Play é minha preferida.

Protocolo nº 00112.000936/2023-78

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

Protocolo nº 00112.001267/2023-51

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

Protocolo nº 00112.001563/2023-52

Instalei o app de vocês no meu celular e achei muito legal o layout e também o vasto arquivo on demand. Muito bom. Parabéns!

Protocolo nº 00112.002489/2023-91

Agradeço a opção de pausa na TV ao vivo, o que não ocorre em outros aplicativos de streaming e dificulta o acesso.

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.

Protocolo nº 00112.003209/2023-62

Estou muito feliz em ver a série Pelo Telefone sobre o samba. Conheci o jongo da Serinha 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 Mucab (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 00112.003535/2023-70

Parabéns, o app está excelente! Os documentários são excepcionais. Poderia ter a opção de rever os programas.

Protocolo nº 00112.002746/2023-95

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

Protocolo nº 00112.001219/2023-63

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

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

Quase metade dos usuários do **TV Brasil Play** abordou, em suas demandas, a disponibilização de conteúdo no aplicativo. Esse foi o tema mais abordado em 2023 pelo público, representando 41,99% das manifestações – 97 mensagens. Em geral, são pedidos para veicular programas preferidos ou sugestões de novas atrações que o telespectador gostaria de ver no *streaming* da **TV Brasil**.

Em segundo lugar, 37,66% das manifestações (87 mensagens) referiram-se à qualidade do conteúdo, ora elogiando, ora observando as muitas repetições dos programas, a desatualização do app ou a ausência de publicações que procuravam.

Os usuários também repercutiram oferta de conteúdo/serviço em 42 mensagens (18,18%). Licenciamento teve duas referências (0,87%). Reprise, horário e classificação indicativa ficaram com uma citação (0,43%) cada.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Disponibilização de conteúdo	97	41,99%
Qualidade do conteúdo/serviço	87	37,66%
Oferta de conteúdo/serviço	42	18,18%
Licenciamento	2	0,87%
Reprise	1	0,43%
Horário	1	0,43%
Classificação indicativa	1	0,43%
Total	231	100%



Radioagência Nacional



Em 2023, os ouvintes da **Radioagência** enviaram 44 manifestações à **Ouvidoria da EBC**. Esse quantitativo representa 15,8% a mais que em 2022, quando foram recepcionadas 38 mensagens.

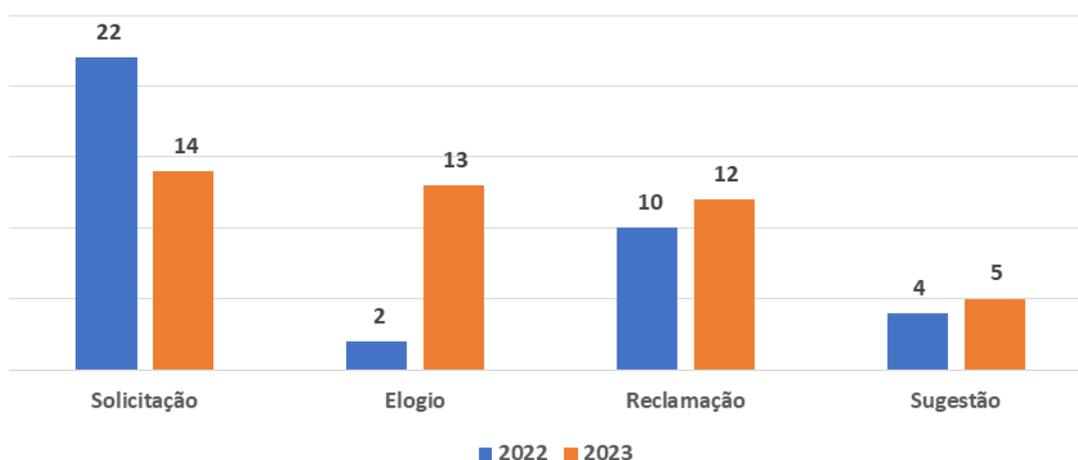
Entre as manifestações, apenas as solicitações registraram queda de 36,4%, de 22 para 14 – mesmo assim são ainda as mais numerosas. As reclamações aumentaram 20%, de 10 para 12. As sugestões passaram de quatro para cinco, o equivalente a 25%. Os elogios alcançaram crescimento de 550%, saltando de dois para 13.

Elogios ao podcast *História Raras* se destacaram entre as manifestações enviadas pelos ouvintes da **Radioagência Nacional**. O especial acompanha a descoberta, o convívio e a busca por visibilidade das pessoas que têm condições de saúde incomuns.

O reconhecimento do público à série foi destaque do *Momento da Ouvidoria*. Veiculado em abril de 2023, o boletim da **Ouvidoria da EBC** intitulado *Doenças Raras* fez parte do 4º episódio do especial - [Episódio 4 de Histórias Raras revela “descobertas nada típicas”](#).

Tipo de manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	22	57,9%	14	31,8%	-36,4%
Elogio	2	5,3%	13	29,5%	550,
Reclamação	10	26,3%	12	27,3%	20%
Sugestão	4	10,5%	5	11,4%	25%
Total	38	100%	44	100%	15,8%

Manifestações Radioagência - 2022 x 2023



Solicitações

As 14 solicitações enviadas pelo público da **Radioagência** respondem por exatos 31,8% do total de mensagens recebidas no período. São pedidos diversos, desde reprodução de notícias até acesso a conteúdos temáticos.

Protocolo nº 00112.000303/2023-60

Gostaria de saber se o conteúdo da Radioagência Nacional é livre para ser utilizado em rádios webs e comunitárias.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Web informa que a Radioagência Nacional visa a atender principalmente as emissoras públicas e comunitárias do Brasil e dos demais países de língua portuguesa. Com esse objetivo, matérias com informações de interesse nacional, com credibilidade, produzidas pela Rádio Nacional, Agência Brasil, TV Brasil e emissoras parceiras ficam disponíveis para download na página da Radioagência, por meio do endereço agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional. Esses arquivos podem ser usados livremente, desde que creditada a fonte. O download pode ser feito por meio da seta localizada à esquerda do player do conteúdo escolhido. Em relação à retransmissão dos conteúdos das Rádios EBC, o contato pode ser feito diretamente com a equipe da Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio (foram informados os contatos do Gerente Executivo de Planejamento de Programação e RNCP e do Gerente da Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio).



Protocolo nº 00112.000376/2022-71

Sobre a matéria a respeito da evasão escolar, podem me informar dados por unidade da Federação e por município? Tenho interesse nos dados do Pará e município de Tomé-Açu, Concordia do Pará, Bujaru e Acará.

Resposta

A Coordenação de Produção e Reportagem da Rádio Nacional informa que o estudo da Fundação Getúlio Vargas (FGV), citado na demanda e na matéria em questão, traz informações apenas das capitais. Não apresenta dados de outros municípios. A pesquisa completa está disponível em <https://cps.fgv.br/capitais-tempo-para-escola-horas-por-dia-util-6-15-anos>. Contato direto com a FGV pode ser feito por meio do endereço <https://portal.fgv.br/fale-conosco>.

Protocolo nº 00112.002435/2023-26

Gostaria de saber se há previsão das páginas, como por exemplo Radioagência – Últimas Notícias Saúde, disponibilizarem uma forma de nos cadastrarmos para receber um resumo diário com os assuntos publicados, por área de interesse, ou newsletter. Aproveito o ensejo para congratulá-los pelos esforços no sentido de resgatar a nossa agência de notícias.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Web informa que, para gestores de páginas na internet, é possível se inscrever em um dos Feeds RSS disponíveis em agenciabrasil.ebc.com.br/feed/ para obter automaticamente as últimas notícias publicadas no site. O Feed RSS (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. A Agência Brasil ressalta que não detém canal de mensagens no WhatsApp, Telegram ou e-mail para entrega de conteúdos, porém, está avaliando a possibilidade de produção de uma newsletter. Destaca, ainda, que seu material pode ser usado livremente com propósito jornalístico, desde que creditada a fonte.



Elogio

Os 13 elogios recepcionados no período representam praticamente 30% das demandas direcionadas à **Radioagência**. Desse total, exatos 53,8% referem-se ao podcast *Histórias Raras*, o que mostra a relevância do material veiculado.

Protocolo nº 00112.000823/2023-72

Parabéns aos repórteres Leyberson Pedrosa e Patrícia Serrão pelo podcast Doenças Raras. Importante dar visibilidade ao tema com informações claras e sem focar em estereótipos.

Protocolo nº 00112.001582/2023-89

Quero parabenizar a EBC pela sensibilidade da série História Raras. Ficamos impressionados com a leveza da condução, a escolha de palavras, o modo de descrever as doenças raras e as pessoas acometidas, valorizando a pessoa e não a doença, sem deixar de ser informativo e perspicaz. A conscientização agradece! E mais uma vez parabenizar a Jornalista Patrícia Serrão pela escolha das histórias e de como finalizar cada texto nos deixando com vontade de saber mais e nos envolver na causa. Já estou à espera de mais episódios.

The screenshot displays the 'Últimas notícias doenças raras' section of the Radioagência website. It features three news items, each with a thumbnail image, a title, a brief description, and a 'Baixar arquivo' button. The first article is titled 'Raros e nada típicos: ouça o episódio #5 do Podcast Histórias Raras' and discusses the 5th episode of the podcast. The second article is 'Tratamento de doenças raras requer acesso rápido a medicamentos' and discusses the challenges of accessing medication. The third article is 'Secretária do MDH fala de políticas para pessoas com doenças raras' and features an interview with Anna Paula Feminella.

Protocolo nº 00112.001040/2023-14

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

Resposta

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

Protocolo 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.

Protocolo nº 00112.001235/2023-56

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

Reclamação

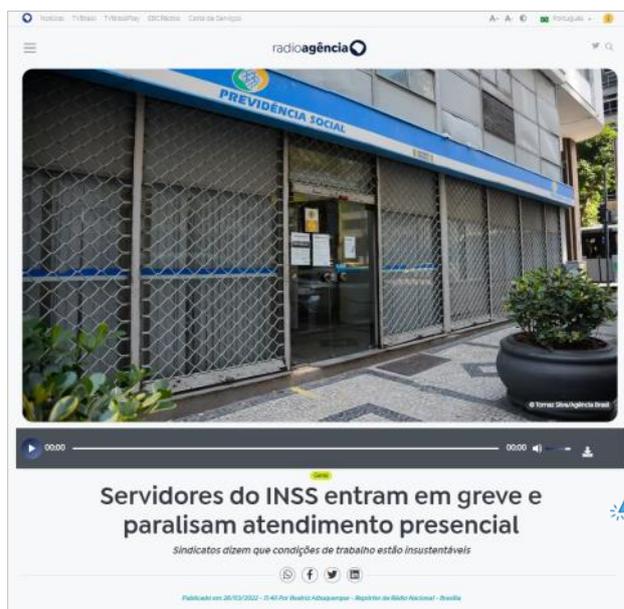
As 12 reclamações direcionadas à **Radioagência** representam 27,3% do conjunto de mensagens do veículo. São, na maioria, apontamentos de erros nas notícias.

Protocolo nº 00112.000915/2022-71

Greve servidores INSS. Correção - a última greve foi em 2015 e o acordo foi fechado com o governo em setembro/2015, com reajuste de 10,5%, que foi parcelado em 5,5% em janeiro de 2016 e 5% em janeiro de 2017. Portanto, os servidores estão há mais de 5 anos sem greve e o reajuste de 19,9%, reivindicado na atual greve, estão abaixo da inflação desde 2016 para cá, pois o acordo de 2015 foi com base na inflação até aquele ano, dessa forma, o governo ainda sai ganhando com a solicitação pela Fenasps de somente considerar o reajuste de 2019 para cá.

Resposta

A Gerência de Jornalismo da Rádio Nacional explica que a matéria publicada na página da Radioagência Nacional foi alterada de acordo com a observação do ouvinte



quanto à informação de que os servidores do INSS estariam há mais de 5 anos sem greve. Acrescenta que o texto não trouxe números de reajustes e foi apurado junto à Fenasps (Federação Nacional dos Servidores da Previdência Social). O conteúdo atualizado está disponível em [Servidores do INSS entram em greve e paralisam atendimento presencial](#).

Protocolo nº 00112.002995/2023-81

A matéria [Confira resultados dos jogos de quinta e próximas partidas de futebol](#) tem título diferente do conteúdo veiculado.



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 00112.003437/2023-32

A publicação da EBC aparentemente apresenta equívocos no texto: "A prefeitura de Acrelândia diz não ter como marcar com aluguel social". Não seria "bançar com o"?

Resposta

A Gerência de Jornalismo Digital também agradece a mensagem e informa que o texto foi corrigido, como pode ser observado em [Famílias são retiradas de casas para reintegração de posse no Acre](#).



Sugestão

As cinco sugestões recebidas no período respondem por 11,4% do total de mensagens enviadas pelo público da **Radioagência**. Os usuários enviam dicas com o objetivo de aprimorar o conteúdo veiculado. Algumas críticas também podem chegar à **Ouvidoria** em forma de sugestão.

Protocolo nº 00112.000710/2022-96

Impossível rodar conteúdos com uma narração tão arrastada. Um texto curto, sobre um assunto bom, mas uma narração lenta que perde o time do programa.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Web também agradece a mensagem e informa que repassará a sugestão à repórter que gravou o áudio.

Protocolo nº 00112.001049/2023-17

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

Resposta

A Gerência de Jornalismo Web e Radioagência informa que a correção foi feita, as reticências foram retiradas do texto. Além disso, o título foi adequado para o melhor entendimento do conteúdo. Segue notícia atualizada: [Nomofobia: vício em celular atinge crianças e preocupa especialistas](#).

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. Poderiam ter disponibilizado o link do documento, 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 em agencia-brasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/geral/audio/2023-09/mobilidade-ministerio-lanca-guia-para-estimular-uso-da-bicicleta.



Mapeamento das Contribuições

Qualidade do conteúdo/serviço e edição foram os subassuntos mais recorrentes nas demandas enviadas pelos ouvintes da **Radioagência** ao longo do ano. Quando somados, respondem por mais de 59% do total das 44 mensagens.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	21	47,73%
Edição	5	11,36%
Tema do conteúdo	5	11,36%
Licenciamento	4	9,09%
Pronúncia/gramática/ortografia	4	9,09%
Oferta de conteúdo/serviço	2	4,55%
A Voz do Brasil	1	2,27%
Disponibilização de conteúdo	1	2,27%
Pauta	1	2,27%
Total	44	100%



Rádios EBC Aplicativo

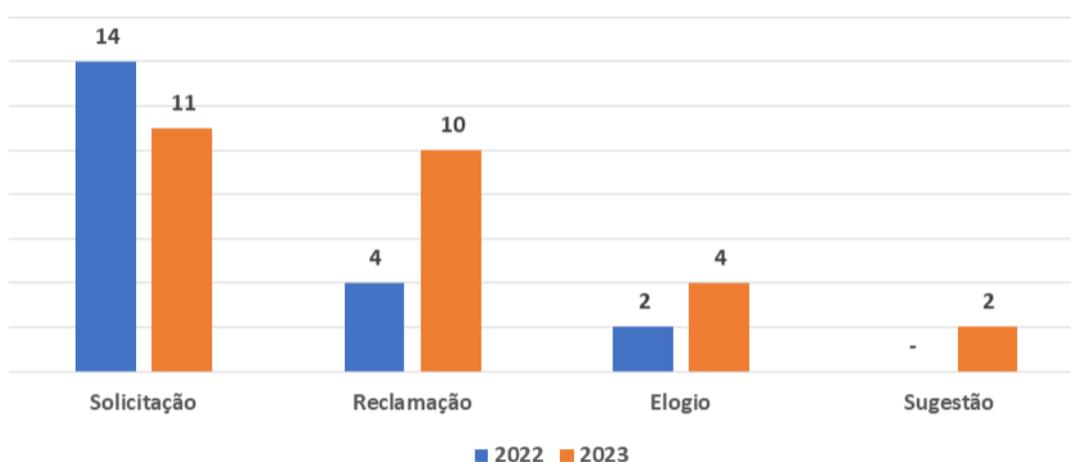


Durante 2023, o aplicativo **Rádios EBC** recebeu 27 manifestações. Como a categoria foi criada apenas no penúltimo bimestre de 2022, a comparação numérica será quadri-mestral. Ao todo, os usuários enviaram 11 solicitações, 10 reclamações, duas sugestões e quatro elogios.

Ao comparar os meses de setembro a dezembro de 2022 e os de 2023, observa-se variação negativa de 57,14% no quantitativo de solicitações, que caíram de 14 para seis. As reclamações subiram de quatro para cinco. Diferentemente do período anterior, quando foram enviados dois elogios, não foram registradas mensagens positivas e, novamente, os usuários não enviaram sugestões.

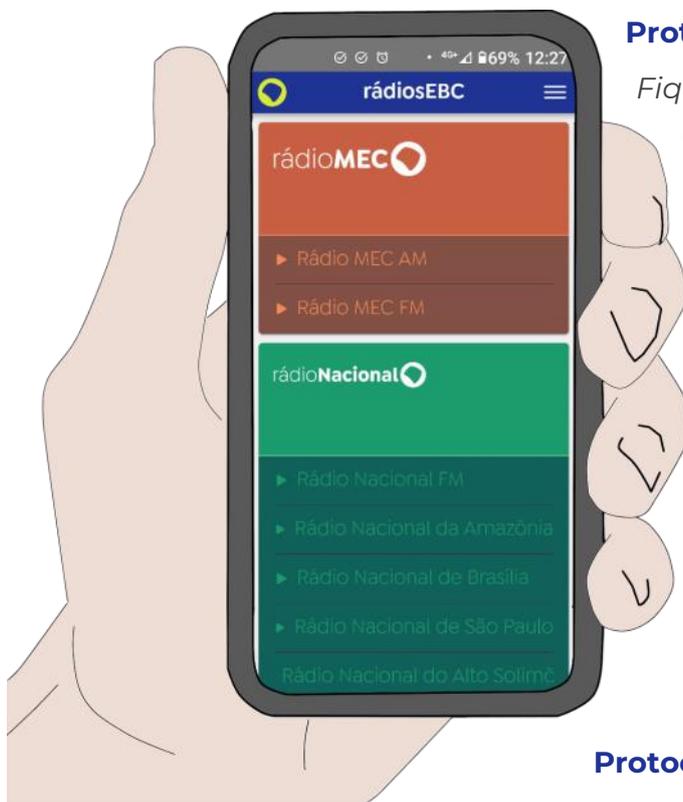
Tipo de manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	14	70%	11	40,7%	-21,4%
Reclamação	4	20%	10	37%	150%
Elogio	2	10%	4	14,8%	100%
Sugestão	-	0%	2	7,4%	
Total	20	100%	27	100%	35%

Manifestações Rádios EBC Aplicativo - 2022 x 2023



Solicitação

As 11 solicitações enviadas pelos usuários do aplicativo representam 40,7% do total de manifestações do período. Sobressaem-se pedidos sobre os programas *É Tudo Brasil*, *Na Trilha da História*, *Som Infinito* e *Teatro de Mistério*. Cada uma das atrações recebeu uma mensagem.



Protocolo nº 00112.000709/2023-42

Fiquei muito triste em sintonizar a Rádio Nacional do Rio hoje pela manhã e não ouvir o Teatro de Mistério. Será que ele não entrará mais na programação da Nacional? Eu ouço a rádio pelo aplicativo EBC.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece a sintonia e informa que o programa Teatro de Mistério é um conteúdo de acervo, por esse motivo nem sempre é possível ter novos episódios digitalizados para apresentação semanal.

Protocolo nº 00112.002112/2023-32

Tentei acessar as rádios EBC no dia de hoje, 10/07/23, por volta das 11h10, pela Internet e não consegui. Creio que o sinal restabeleceu uns 10 minutos depois. Tenho notado também uma instabilidade, principalmente no aplicativo, em relação à Rádio MEC, a qual ouço com frequência, com o sinal se perdendo. Percebo também uma diferença de volume no mesmo aplicativo, para a mesma Rádio, entre o locutor e a música, a qual sempre conta com volume mais alto, enquanto que a locução muito baixa, obrigando aumentar o volume para ouvir a locução, e diminuindo posteriormente para ouvir a música, o que traz certo desconforto e perda da locução em alguns momentos. Você poderiam verificar esses casos?

Resposta

A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação informa que, após testes, não foram verificadas ocorrências de interrupção ou falhas na origem da distribuição do sinal. A Gerência sugere que pode ter havido intermitência no fornecimento de conectividade do pacote de dados contratado pelo ouvinte, o que é comum para os horários de pico. Em relação ao volume entre a música e a locução, pode ter havido problema de operação na mesa do estúdio. Questão que será levada à equipe. Caso tais intercorrências persistam, a gerência pede ao ouvinte que retorne o contato.

Reclamação

As 10 queixas dos usuários referem-se à qualidade de conteúdo e serviço e respondem por 37% das mensagens recebidas. São reclamações sobre interrupções, suspensão da transmissão e incompatibilidade do aplicativo com os sistemas operacionais dos celulares.

Protocolo nº 00112.000183/2023-09

Desde ontem não é possível ouvir a rádio pelo aplicativo sem interrupções constantes. Sou do Rio de Janeiro capital.

Resposta

A Coordenação de Projetos de Integração de Sistemas agradece o contato e informa que foi realizada, em janeiro, uma manutenção do sinal que é retransmitido para o site e para o aplicativo, desde então a equipe tem realizando o monitoramento constante para garantir a qualidade do sinal sanando possíveis intercorrências. Lamentamos o ocorrido.

Protocolo nº 00112.002765/2023-11

Adoro a programação da EBC e gostaria muito de baixar o app das Rádio EBC, mas 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.

Elogio

Os quatro elogios recebidos representam 14,8% do total de demandas enviadas pelos usuários do aplicativo **Rádios EBC**. As mensagens positivas reconhecem a qualidade do app e da programação das emissoras.

Protocolo nº 00112.000094/2023-54

Só quero falar que gosto muito de ouvir a Rádio Nacional pelo aplicativo. Muito bom mesmo! Estou sintonizada o tempo todo. Amo demais.

Protocolo nº 00112.003561/2023-06

Sou da capital, Brasilândia, zona norte de São Paulo e estou ligado na programação Rádio Nacional. Estou ouvindo o Maurício Rabelo pelo Aplicativo.

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.

Sugestão

Os usuários enviaram apenas duas sugestões sobre o aplicativo ao longo do ano, o equivalente a 7,4% do total de manifestações registradas. Em uma, sugerem a atualização do app. Na outra, pedem o retorno de uma atração.

Protocolo nº 00112.001665/2023-78

Poderiam atualizar o aplicativo das Rádios EBC para uma versão mais nova? Eu escuto muito a Rádio MEC e gostaria de ter do aplicativo.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que o aplicativo será atualizado nos próximos dias.

Protocolo nº 00112.000894/2023-75

Estava ouvindo o programa “Era uma vez o futebol” pelo aplicativo Rádios EBC. Adorei a história sobre os radialistas e narradores que passaram pela Rádio Nacional. Quando volta a programação da Rádio Nacional AM/FM?

Resposta

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

Mapeamento das Contribuições

Com 19 processos, qualidade de conteúdo/serviço é o subassunto presente em mais de 70% das manifestações direcionadas ao app **Rádios**. Disponibilização de conteúdo aparece na sequência, com quatro mensagens, respondendo por exatos 14,11% do quantitativo geral. Verifica-se o mesmo percentual, quando somados os itens oferta de conteúdo/serviço e central do ouvinte.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	19	70,37%
Disponibilização de conteúdo	4	14,81%
Oferta de conteúdo/serviço	3	11,11%
Central do Ouvinte	1	3,7%
Total	27	100%



Portal EBC

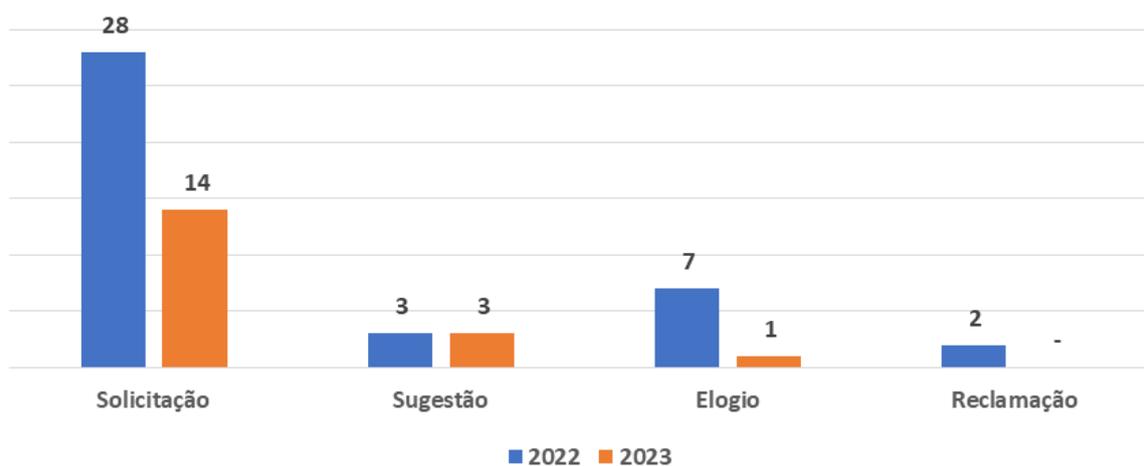


O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** 18 contribuições durante 2023, o que representa diminuição de 55% na comparação com o ano anterior, quando foram recebidas 40 mensagens.

Mais numerosas, as solicitações caíram pela metade, de 28 para 14. Estáveis, as sugestões permaneceram em três de um ano para o outro. Os elogios caíram 85,7%, de sete para um. Ponto positivo foi a ausência de reclamações no período.

Tipo de manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	28	70%	14	77,8%	-50%
Sugestão	3	7,5%	3	16,7%	0%
Elogio	7	17,5%	1	5,6%	-85,7%
Reclamação	2	5%	-	0%	-100%
Total	40	100%	18	100%	-55%

Manifestações Portal EBC - 2022 x 2023



Solicitação

As 14 solicitações recebidas ao longo de 2023 respondem por 77,8% das mensagens destinadas ao **Portal EBC**. Desse total, exatos 35,7% referem-se ao site Questões Enem. A página, gerida pela **EBC**, recebeu cinco solicitações no ano. O repositório auxilia estudantes na preparação para o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), com perguntas desde a edição de 2009. Na plataforma, o candidato tem a liberdade de escolher quais assuntos quer estudar. O banco seleciona as questões de maneira aleatória. O site esteve em processo de reformulação durante 2023.

Protocolo nº 00112.000790/2023-61

Gostaria de solicitar a atualização do site questoesenem.ebc.com.br/usuarios/entrar. A página apresenta as provas do Enem até 2019, gostaria de saber se vocês podem atualizar e colocar as provas do Enem de 2020, 2021, 2022.

Resposta

A Gerência 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.



Plataforma Questões Enem ajuda estudante a se preparar para provas



Protocolo nº 00112.001114/2023-12

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

Resposta

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

Protocolo nº 00112.001949/2023-64

Sou do Ceará e queria saber como que faz para ter acesso à plataforma Questões do Enem. Ficarei feliz se me responderem.

Resposta

A Gerência da Agência Brasil informa que o banco de questões do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) está disponível no seguinte em questoesenem.ebc.com.br. Lá, você será convidado a registrar login e senha para ter acesso ao conteúdo.

Há ainda solicitações diversas, como orientações para o aproveitamento de conteúdos da **EBC** e a inserção de *links* de instituições privadas em notícias veiculadas nas diversas plataformas.

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 email licenciamento@ebc.com.br.

Protocolo nº 00112.002724/2023-25

A Apple gostaria de colocar links de texto do Apple Music e do Apple TV+ em todas as páginas da EBC. Esta é uma ótima oportunidade para gerar receitas substanciais.

Resposta

A Agência Brasil informa que os conteúdos veiculados no site são de autoria de profissionais que integram o quadro funcional da EBC ou produzidos por agências internacionais parceiras. Os links inseridos nos textos remetem a conteúdos próprios ou a sites de instituições governamentais ou sem fins lucrativos relacionadas ao tema da matéria.

Sugestão

O site Questões Enem também foi tema de uma das três sugestões recepcionadas em 2023. Outra mensagem pede a revisão completa de uma notícia veiculada, o que resultou na despublicação do conteúdo. Uma última 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 00112.001758/2023-01

Lendo o artigo “Como a monarquia deu lugar à república no Brasil?”, deparo com o seguinte trecho: “Na prática, essa lei não funcionou, pois os escravinhos deveriam ficar nas fazendas até os 8 anos de idade, e depois disso só seriam libertos se pagassem ao dono da fazenda uma indenização, e como quase nunca conseguiam pagar, tinham de trabalhar como escravos até os 21 anos”. Compreendo que o texto foi escrito em 2014, e que a pauta sobre a questão racial não estava tão avançada como atualmente. Porém é inadmissível termos um texto em um veículo de comunicação tão importante quanto o de vocês terem o termo “escravinhos” sendo usado. É necessária uma revisão completa em seus textos.

Resposta

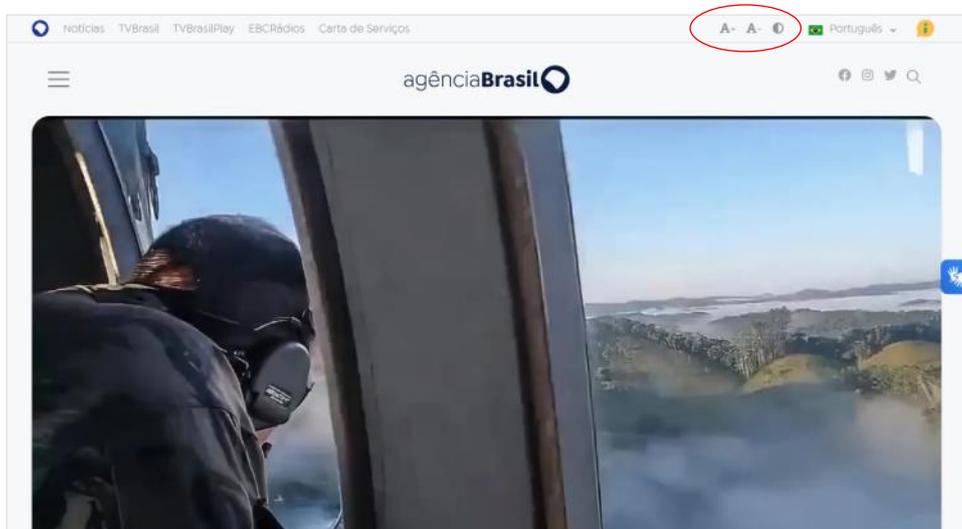
A Gerência da Agência Brasil informa que a matéria já foi retirada do ar.

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+.



Elogio

O único elogio recebido em 2023 refere-se a uma notícia veiculada em 2015, quando o **Portal EBC** publicava notícias de veículos parceiros.

Protocolo nº 00112.003375/2023-69

Parabéns à cientista Andreia Stankiewcsz Excelente abordagem de Andreia Stankiewcsz na notícia [Conheça as potenciais consequências relacionadas ao uso da chupeta](#), de 12/06/15.

Mapeamento das Contribuições

Com seis registros, o site Questões Enem reúne a maior parte das mensagens, respondendo por 33,33% do total. O tema edição é o segundo mais presente nas demandas dos leitores. As quatro manifestações representam 22,22% do conjunto de mensagens. Qualidade do conteúdo/serviço aparece na sequência, com três processos: 16,67% do quantitativo geral.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Questões ENEM	6	33,33%
Edição	4	22,22%
Qualidade do conteúdo/serviço	3	16,67%
Oferta de conteúdo/serviço	1	5,56%
Licenciamento	1	5,56%
Parcerias	1	5,56%
Tema do conteúdo	1	5,56%
Disponibilização de conteúdo	1	5,56%
Total	18	100%



Gestão EBC



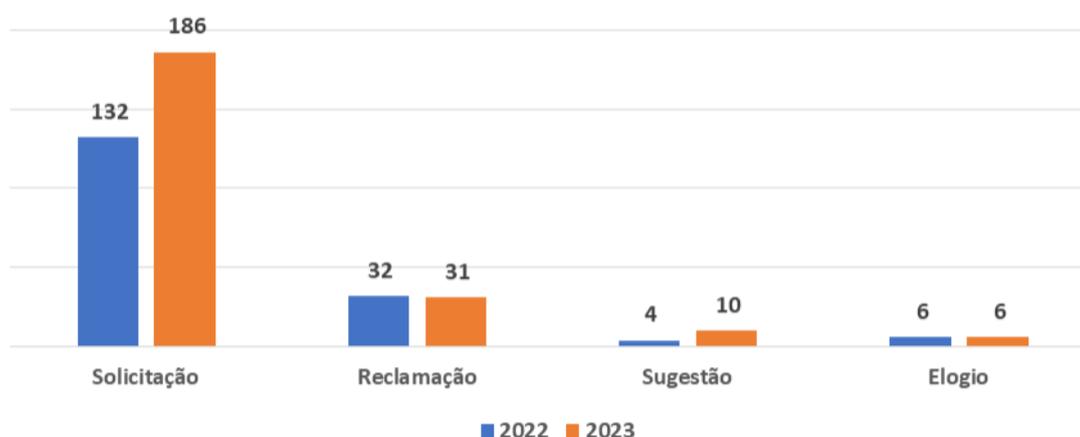
No decorrer de 2023, a **Ouvidoria** recebeu 233 contribuições relativas à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Em comparação ao ano anterior, quando foram registradas 174 manifestações, houve aumento de exatos 33,9% no quantitativo geral.

Ao representar praticamente 80% das manifestações, as solicitações permanecem entre as mais numerosas. Com alta de 40%, passaram de 132 para 186 de um ano para o outro.

Ponto positivo foi a queda de 3,1% nas reclamações, de 32 para 31. As sugestões expandiram 150%, de quatro para 10, e o número de elogios manteve-se constante de um ano para o outro, com seis registros.

Tipo de manifestação	2022		2023		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	132	75,9%	186	79,8%	40,9%
Reclamação	32	18,4%	31	13,3%	-3,1%
Sugestão	4	2,3%	10	4,3%	150%
Elogio	6	3,4%	6	2,6%	0%
Total	174	100%	233	100%	33,9%

Manifestações Gestão EBC - 2022 x 2023



Solicitação

As solicitações foram maioria no conjunto das manifestações destinadas à **Gestão EBC**, correspondendo a praticamente 80% do total. Com 95 mensagens, a área de marketing, negócios e serviços foi líder no número de manifestações. O setor administrativo ficou em segundo lugar no quantitativo de solicitações direcionadas à Empresa, ao somar 80 mensagens. Na sequência, restaram os atendimentos de Ouvidoria Interna, com sete mensagens, e comunicação institucional, com quatro.

Das demandas relativas ao marketing, negócios e serviços, a área de Publicidade legal teve destaque ao representar a maior parte das solicitações direcionadas, respondendo por 33,68% dos processos. Foram recepcionadas 32 mensagens sobre esse assunto, a maioria relativa a pedidos de contato com a Gerência de Publicidade Legal para obter informações de contratações dos serviços de publicidade legal ou para tratativas relacionadas ao fluxo operacional dos contratos celebrados.

Na sequência, estão *A Voz do Brasil*, representando 16,84% das mensagens; a Rede Nacional de Rádio, com 14,74%, e demandas relacionadas com o **Canal Gov**, com 10,53%, que teve sua estreia em julho de 2023 após a separação dos canais voltados para a comunicação pública (**TV Brasil**) e governamental (**Canal Gov**). A **EBC** presta esse serviço ao Executivo Federal, mediante contrato firmado com a Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (Secom/PR).

No quesito administrativo, a área de gestão de pessoas representou 62,5% do total, com 50 manifestações. Com 33 registros, a maior parte das mensagens tratou de oportunidade de emprego ou de estágio na **EBC**. As demais manifestações solicitavam informações mais específicas sobre a previsão de concurso público, além de pedidos de informações pessoais constantes nos assentamentos funcionais. O item ouvidoria interna recebeu sete demandas, sendo cinco relacionadas à área de gestão de pessoas.

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 00112.003270/2023-18

Solicitamos à EBC que nos envie as próximas Faturas, também, por mensagem de e-mail, com confirmação de recebimento, para que fique registrada a data de envio e recebimento das mesmas e que garanta chegar na fiscal do contrato diretamente e mais rápido.

Resposta

De acordo com a Gerência Executiva de Orçamento, Finanças e Contabilidade - GXOFC/DIAFI, a solicitação será atendida e as faturas continuarão a ser encaminhadas por correio eletrônico, adicionada a configuração do e-mail de "confirmação de recebimento".

Protocolo nº 00112.003425/2023-16

Haveria a possibilidade de retificar a data de vencimento fatura de publicidade legal, conforme relatos nos e-mails anteriores?

Resposta

A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que a fatura foi prorrogada. Conforme carta anexa.

Protocolo nº 00112.000040/2023-99

Gostaria de saber qual é o link de vocês para colocar A Voz do Brasil no ar. Para quando tiver pronunciamento também.

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio agradece o contato e informa que a EBC ainda não disponibiliza um link de streaming com play automático para transmissão de A Voz do Brasil. A transmissão deve ser feita por meio do satélite, às 19h, conforme os parâmetros abaixo. Em caso de flexibilização de horário, é possível baixar o arquivo completo da Voz a partir de 20h15 no site redenacionalde-radio.ebc.com.br. Como Sintonizar o satélite: Satélite: Star

One D2 - 70°W Frequência descida: 3748,00 MHz Polarização: Horizontal Symbol Rate: 5.000 Msym/s FEC: 3/4 BW: 6 MHz Modulação: QPSK Padrão: DVB-S Roll Off: 20% Serviço 5: Rede Nacional de Rádio Pid Áudio: 0501 (estéreo).

Protocolo nº 00112.003271/2023-54

Sou proprietário de uma rádio, gostaria de transmitir A Voz do Brasil com streaming da Rádio Nacional, mas não tenho o link de vocês para configurar no meu computador. Poderia me enviar?

The screenshot shows the website for RNR (Rede Nacional de Rádio). At the top, there is a navigation menu with links for 'Quem somos', 'Programas', 'Spots', 'Convocação de Rede', 'Arquivo', and 'Contato'. Below the navigation is a live stream player for 'Ouçã a programação da Rede Nacional de Rádio ao vivo'. The player shows a progress bar at 00:42. Below the player, there is a grid of news items. On the left, there is a large image for 'A Voz do Brasil - Vem ao Completo' with a 'Download' button. To the right, there are several news items with dates and titles, such as 'Indenização a vítimas de barragens não será considerada renda' and 'Fundação Cesgranrio é selecionada para realizar Concurso 2024 da CAIXA'. At the bottom right, there is a 'Previsão do tempo' section with a list of regions and their forecast dates: Brasil - 16/01/2024, Centro-Oeste - 16/01/2024, Nordeste - 16/01/2024, Norte - 16/01/2024, Sudeste - 16/01/2024, and Sul - 16/01/2024.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa o seguinte: “Caro radialista, ainda não disponibilizamos o serviço de streaming com play automático, mas esta demanda está entre nossas prioridades e deve ser atendida em breve. Para receber nossos avisos e informações em primeira mão, cadastre seu e-mail e celular no mailing da Rede Nacional de Rádio, por meio do seguinte formulário: questionarios.ebc.com.br/limesurvey/index.php/894494?lang=pt-BR.”



Protocolo nº 00112.003451/2023-36

Precisamos alterar o horário de A Voz do Brasil, no dia 13/12/2023, haja vista, que é dia da padroeira de nosso município e, no horário, de 19h às 20h, estará sendo transmitida a missa e procissão da padroeira. Existe essa possibilidade? Qual órgão fará essa autorização? Solicito resposta com a brevidade que o caso requer, por ser hoje dia 11/12 e o evento será dia 13/12.

Resposta

Informamos que feriados municipais estão contemplados em portaria do Ministério das Comunicações, com autorização para flexibilização ou dispensa de retransmissão do programa A Voz do Brasil, não sendo necessário procedimento algum para isso. Tal autorização pode ser conferida em tabela (calendário) contida no Anexo 1 da Portaria nº 8355/2023, disponível no endereço <https://www.in.gov.br/em/web/dou/-/portaria-mcom-n-8.355-de-2-de-fevereiro-de-2023-462239661>.

Protocolo nº 00112.000256/2023-54

Gostaria de saber o que fazer para receber as notificações das transmissões na Rede Nacional dos Pools do Governo Federal?

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio agradece o contato e o interesse em nossos conteúdos e informa que, para receber convocações de Rede Obrigatória, de Rede Facultativa, avisos oficiais sobre A Voz do Brasil e outras notificações sobre as transmissões via satélite da Rede Nacional de Rádio, basta enviar e-mail para redenacionalderadio@ebc.com.br com os seguintes dados: Estado/Município/Nome emissora/Frequência para inclusão em nosso mailing. Caso também queira receber notificações e destaques diários de conteúdos jornalísticos gratuitos para sua emissora, via WhatsApp, envie os mesmos dados para (61) 99645-7037 com a palavra “Destaques”.

Protocolo nº 00112.003496/2023-19

Gostaríamos de saber os passos para fazer o cadastro do nosso e-mail junto ao MCOM ou Anatel (não sabemos ao certo) para recebermos os conteúdos e diretrizes de veiculação das mídias governamentais obrigatórias para participarmos da convocação de rede nacional obrigatória.

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio informa que para cadastrar contatos de e-mail e whatsapp no mailing da Rede Nacional de Rádio e passar a receber avisos oficiais, Jornada Esportiva, redes facultativas e convocações de redes obrigatórias, basta preencher o formulário por meio do link: questionarios.ebc.com.br/limesurvey/index.php/894494?lang=pt-BR.

Protocolo nº 00112.000037/2023-75

Estou aqui a procura de um estágio em sua instituição. Com isso gostaria de saber os requisitos necessários e como consigo ingressar a minha inscrição. Sou do Rio de Janeiro, resido na Zona Norte, mas não tenho problema em locomover até o centro da Cidade (na cidade do Rio de Janeiro).

Resposta

A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que, no momento, não existe nenhum processo seletivo de estágio em aberto. A seleção de estagiários ocorre periodicamente, de acordo com a necessidade da Empresa. No portal da EBC, o cidadão encontra mais informações sobre o programa de estágio da EBC: www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/estagios.

The screenshot shows the EBC website header with the logo and navigation links: Agência Brasil, TV Brasil, Rádio Nacional, Rádio MEC, Carta de Serviços, Ouvidoria, and Transparência e prestação de contas. The main navigation bar includes Institucional, Sobre a EBC, Imprensa, Governança, Acesso à Informação, Contatos EBC, and Ouvidoria. The page title is 'Sobre o Programa de Estágios', published on 13/04/2020 at 13:23 and updated on 13/04/2020 at 10:24. The introductory text states: 'O estágio é uma fase de iniciação profissional para o estudante na qual busca-se uma preparação para enfrentar os desafios da carreira profissional, assimilando teoria e prática.'

Protocolo nº 00112.000227/2023-92

Venho apresentar o meu currículo profissional em anexo, pois estou em busca de uma proposta de trabalho na área de engenharia, administrativa, industrial ou energias renováveis.

Resposta

A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas agradece o interesse e informa que o ingresso ao quadro efetivo de pessoal da EBC somente será possível mediante a realização de prévio concurso público. A entrega de currículo se dará pelos aprovados no concurso, em momento oportuno, após convocação. Porém, no momento, não há previsão para realização de novos certames.

Protocolo nº 00112.003295/2023-11

Estou enviando esse e-mail para saber se a EBC irá realizar algum novo concurso público para jornalistas.

Resposta

A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que, até o momento, não há previsão para realização de concurso público para a EBC.

Protocolo nº 00112.003361/2023-45

Gostaria de saber se no dia 08/12/2023, às 10 horas da manhã, será transmitida ao vivo pelo canal TV Brasil, a cerimônia de formatura dos novos oficiais da Academia da Força Aérea.

Resposta

A Gerência Executiva de Serviços de Jornalismo informa que não há como dizer, com tanta antecedência, se a transmissão da cerimônia será realizada ao vivo. Isto porque a área é demandada pelo Palácio do Planalto.

Reclamação

As reclamações representaram 13,3% do total de demandas relativas à gestão da **EBC**. Foram 31 manifestações, sendo 16 direcionadas à gestão administrativa e logística e gestão de pessoas, oito em cada. O **Canal Gov** obteve seis manifestações desta natureza (três relativas ao áudio/sinal da transmissão e três relacionadas com o conteúdo veiculado). Além disso, quatro manifestações estão relacionadas ao programa *A Voz do Brasil* e as últimas cinco queixas referem-se a questões de conteúdo ou de pessoal.

Protocolo nº 00112.003458/2023-58

Gostaria de saber o que está acontecendo com a EBC, pois antigamente pedíamos para ser publicado uma matéria e no dia da publicação (parte da tarde) a evidência já estava no portal para ser baixada. Ultimamente essa evidência demora 2 a 3 dias para ser disponibilizada. Quando pedimos por e-mail ebconfirmacao@gmail.com ninguém dá um retorno. Temos publicações que dependemos para apresentar a evidência a órgãos ambientais, porém dessa forma fica difícil, pois o jornal não disponibiliza.

Resposta

A Gerência de Negócios e Publicidade Legal solicita que o contato seja feito com a Coordenadora de Atendimento e Produção.

Protocolo nº 00112.000854/2023-23

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

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece o contato e informa que no dia 03 de março foi registrado um volume anormal de acessos o que causou a indisponibilidade do site entre 20h15 e 21h30. A equipe responsável está trabalhando para evitar que esse problema volte a afetar o site no futuro. É importante ressaltar que o canal de distribuição oficial do programa A Voz do Brasil se dá por meio do satélite e que a responsabilidade da captação do sinal é exclusiva das emissoras. Informações técnicas para sintonia via satélite do sinal de A Voz do Brasil: Satélite Digital – STAR ONE C2 70°W; Frequência Descida: 3.748,00 MHz; Polarização: Horizontal; Symbol Rate: 5.0000 Msym/s; FEC: 3/4; BW: 6 MHz; Modulação: QPSK; Padrão: DVB-S; Roll Off: 20%; Selecionar: Serviço 5: Rede Nacional de Rádio; Pid Áudio: 0501 (estéreo)

Protocolo nº 00112.001564/2023-05

A Voz do Brasil está com o download atrasado. Não adianta disponibilizar o download depois das 21h. Isso quando disponibiliza. Favor atenção à regra de postar às 8h15.

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio também agradece a sintonia e informa que o arquivo para download do programa A Voz do Brasil é disponibilizado no site redenacionalderadio.ebc.com.br antes das 20h10 diariamente, exceto quando há alguma instabilidade no site. Neste



caso, que acontece raramente, é disponibilizado para as emissoras cadastradas, via whatsapp, um link alternativo para baixar o áudio. A coordenação solicita ainda que a emissora atualize seu cadastro junto à Rede Nacional de Rádio para receber as informações sobre a Voz. Basta acessar o formulário pelo link a seguir: questionarios.ebc.com.br/limesurvey/index.php/894494?lang=pt-BR.

Protocolo nº 00112.002311/2023-41

Me encontro na Grande BH, Minas Gerais. Qual a razão do Estado não fazer parte em nenhum ponto do Canal Gov? Simplesmente não consta nada na lista. A TV Brasil é transmitida por afiliadas em horários alternativos horríveis. É preciso entender que comunicação pública não deve se restringir a canal pago e YouTube. Enorme parcela da população ainda quer ver na TV; o que na minha opinião é um direito do cidadão. Uma emissora "pública".

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública – TV informa que a EBC está em constante processo de expansão, buscando levar a programação da TV Brasil para todas as localidades do país, seja por meio de cobertura própria ou por meio de emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação



Pública. Em Belo Horizonte (MG), a Rede Minas (canal 9.1) e a TV Diversa (canal 40.1) integram a Rede Nacional de Comunicação Pública e retransmitem parte da programação da TV Brasil. Conforme a legislação, as emissoras são detentoras das outorgas dos canais e também inserem conteúdo local, produções próprias e de parceiros em suas respectivas programações. O contato direto com as emissoras parceiras pode ser feito por telefone ou e-mail: Rede Minas: (31) 3254.3000 / atendimento@redeminas.mg.gov.br TV Diversa: (32) 99158.8953 / contato@tvdiversa.com.br .

Protocolo nº 00112.002359/2023-59

O sinal do CANAL GOV (2.2) está com o áudio instável na região de São Gonçalo/RJ. Ora tem áudio, ora não tem. Sugestão que deva ser um problema no satélite. CEP: 24.421-176

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - RJ informa que esteve na região para verificar o ocorrido. O coordenador responsável pela demanda esclarece que realizou testes com duas TVs: uma Philips e outra Philco. Na Philips, houve a necessidade de verificar as configurações dos canais de áudio. A TV parecia ter selecionado um canal de áudio de audiodescrição. Desse modo, solicitamos que verifique se está ocorrendo algo semelhante com o seu aparelho. Vamos verificar internamente o que pode ter ocasionado tal problema para que não haja interferência na recepção dos conteúdos transmitidos pela TV Brasil.

Sugestão

As dez sugestões verificadas no período representaram 4,29% do conjunto de manifestações direcionadas à **Gestão EBC**. Oito mensagens foram encaminhadas à área de marketing, negócios e serviços e as outras duas, direcionadas ao setor administrativo.

Protocolo nº 00112.003466/2023-02

Sugestão para o canal GOV: Disponibilizar na tela o nome do programa que está sendo exibido durante toda a transmissão, permitindo que se saiba exatamente qual programa está sendo acompanhado em cada momento.

Resposta

A Gerência de Serviços de TV agradece o contato e informa que manter a sociedade bem informada em tempo real faz parte da missão do Canal Gov. Nesse sentido, a sua mensagem nos ajuda a aprimorar o trabalho realizado. Atualmente, já há um selo de identificação em todos os programas, exceto quando a transmissão é AO VIVO. Nesse caso, há um indicador na parte superior esquerda. No entanto, diante da sua observação, a equipe buscará aperfeiçoar esta sinalização. Aproveitamos a oportunidade para desejar um feliz ano novo e que em 2024 sigamos contando com sua audiência.

Protocolo nº 00112.003510/2023-76

Gostaria de sugerir que o Canal Gov, sempre que transmitir os eventos do presidente, não transmita somente no minuto que começa e encerra o evento, mais importante que isto são os bastidores completos, ex: O presidente vai inaugurar um empreendimento do Minha Casa Minha Vida, só que antes do palanque ele vai ao conjunto, conversa com moradores, o presidente chega ao aeroporto, chega ao hotel, chega no evento. Acredite, isto é que dá engajamento, é disto que nós gostaríamos de ver a reação das pessoas. Só filmar as autoridades falando não dá engajamento, não agrada ao público, são detalhes que as TVs privadas fazem muito bem e vocês não aprenderam isso.

Resposta

O Gabinete da Superintendência de Serviços de Comunicação agradece a audiência ao Canal Gov e informa que, de fato, a Empresa tem o objetivo de ampliar a cobertura nestas ocasiões que precedem o momento de falas no palco. Nesse sentido, sua mensagem nos ajuda a aprimorar nosso trabalho. Concordamos com você e - pela fidelidade à verdade -, precisamos ressaltar que, em inúmeras oportunidades, realizamos esta cobertura mais voltada aos bastidores e entrevistas com cidadãs e cidadãos por todo o Brasil. Seguimos rumo ao aprimoramento. E aproveitamos para desejar um feliz ano novo e que em 2024 possamos seguir contando com seu olhar atento.

Protocolo nº 00112.000916/2023-05

Gostaríamos de receber os Spots para rádio da campanhas do governo Federal.

Resposta

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

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.

Elogio

No período compreendido neste relatório, seis elogios foram direcionados à **Gestão da EBC**, sendo a metade destinada ao **Canal Gov**. Há um elogio enaltecendo a qualidade do conteúdo/serviço.

Protocolo nº 00112.000947/2023-58

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

Resposta

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

Protocolo nº 00112.002316/2023-73

É importante fazer chegar as informações sobre ações afirmativas do governo.

Protocolo nº 00112.002609/2023-51

Elogio a agenda de Lula na África, BRICS e mais.

Protocolo nº 00112.002688/2023-08

Parabéns pela cobertura da viagem do presidente à África.



Presidente Lula participa da sessão de abertura da XIV Conferência de Chefes de Estado e de Governo da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP). Foto: Ricardo Stuckert/PR

Resposta encaminhada aos três protocolos listados acima

Sua mensagem foi enviada à Superintendência de Serviços de Comunicação e à Gerência Executiva de Serviços de Jornalismo para conhecimento e apreciação. Continue prestigiando nossos veículos de comunicação!

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 o 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.”

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!

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.

Mapeamento das Contribuições

Em 2023, a Gestão da EBC foi responsável por 9,7% do total de contribuições feitas pelos usuários dos serviços da Empresa. Desse percentual, a maior parte esteve relacionada com o setor de marketing, negócios e serviços (53,65%) e ao administrativo (38,20%).

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Marketing, negócios e serviços	125	53,65%
Administrativo	89	38,2%
Ouvidoria Interna	15	6,44%
Comunicação institucional	4	1,72%
Total	233	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 parcerias e patrocínio somaram 49,79% do conjunto de manifestações direcionadas à Gestão em 2023. Na sequência, 38,63% das manifestações foram destinadas ao administrativo (gestão de pessoas e gestão administrativa e logística).

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Gestão de pessoas	65	27,9%
Publicidade Legal	37	15,88%
Gestão administrativa e logística	25	10,73%
Canal Gov	24	10,3%
A Voz do Brasil	21	9,01%
Oferta de conteúdo/serviço	15	6,44%
Rede Nacional de Rádio	15	6,44%
Visitação/contato	11	4,72%
Acervo	7	3%
Gestão financeira	5	2,15%
Parcerias	3	1,29%
Qualidade do conteúdo/serviço	2	0,86%
Patrocínio	1	0,43%
Mailing	1	0,43%
Direitos autorais	1	0,43%
Total	233	100%



SIC

Serviço de Informação ao Cidadão



O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC também está sob responsabilidade da **Ouvirdoria da EBC** e é por meio desse canal que qualquer pessoa, física ou jurídica, pode obter informações públicas, a partir de pedidos formulados com base na Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527/2011. No desempenho de 2023, o **SIC/EBC** recebeu 269 pedidos, o que representa redução de 42,5% no comparativo com 2022, quando foram registradas 468 demandas.



A diminuição, de ano para o outro, deu-se majoritariamente nas demandas improcedentes, ou seja, aquelas que não estão diretamente relacionadas com o objeto da Empresa e de seus veículos. A queda chegou a 60,5%, de 256 para 101. Todos esses pedidos via LAI foram redirecionados aos órgãos e entidades competentes para atendimento, entre os quais o Ministério da Educação e o Instituto Nacional do Seguro Social.

Ao considerar especificamente a área de atuação da **EBC**, os pedidos reduziram apenas 2,4%, de 161 para 157. Os recursos obtiveram queda de exatos 78,4%, ao passar de 51 para 11. Foram nove recursos em 1ª instância, um recurso em 2ª instância e um recurso em 3ª instância – este último encaminhado à Controladoria-Geral da União (CGU).

Observa-se que o prazo legal para conclusão do acesso à informação é de, no máximo, 20 dias, prorrogáveis por dez dias, conforme estabelecido no Art. 16, do Decreto nº 7.724/2012. Na **EBC**, todos os pedidos foram respondidos dentro do prazo e com o tempo médio de 12,19 dias. Em relação a 2022, o tempo de resposta da Empresa era de 10,91 dias e aumentou em 1,28 dia.

Ao realizar a análise conjunta dos dados, observa-se que a **EBC** preserva o cumprimento do prazo de resposta regulamentar e que o aumento no tempo de retorno pode ter contribuído para redução do número de recursos.

Satisfação do Fala.BR – Acesso à Informação (SIC)

Entre os cidadãos que encaminharam pedidos de acesso à informação para a **EBC**, mais que dobrou a quantidade de usuários que responderam à pesquisa de satisfação, encaminhada ao final da resposta aos pedidos. Esse número passou de sete para 20.

Desse total, 80,8% dos usuários da LAI consideraram o pedido plenamente atendido e, para 83,4%, a resposta foi de fácil compreensão, ao conferir a nota 4,17 para a Empresa, quando 5 é a nota máxima. Em relação a 2022, ficou estável o percentual dos que se

consideraram satisfeitos com a resposta fornecida, porém houve queda de 8 pontos percentuais entre os 91,4% que julgaram de fácil compreensão o texto de retorno da Empresa, como pode ser observado na página 8 do [Relatório Anual da Ouvidoria 2022](#).



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, 8 de janeiro de 2024

EBC obtém melhor performance em transparência ativa

A CGU avalia, periodicamente, 49 itens relacionados com o cumprimento da Transparência Ativa, referentes a informações institucionais e organizacionais da Empresa, licitações, contratos, dentre outros. Nota-se que em 2023 a **EBC** obteve sua melhor performance, ao atender 95,9% dos itens exigidos. Em 2022, o percentual atingiu a marca de 89,8% e, em 2021, a Empresa alcançou 82%. Nesse sentido, a EBC deve continuar trabalhando para conquistar na plenitude os itens indicados como “cumpre parcialmente” (2,041%) e “não cumpre” (2,041%), além de manter atualizadas as informações disponibilizadas no *site*.

A análise desses dados pela CGU considera as diretrizes previstas no Art. 3º da LAI, de que a divulgação de informações de interesse público deve ser oferecida independentemente de solicitações pelos órgãos e entidades públicas, de maneira proativa e respeitada a padronização das informações nas páginas institucionais, de modo a oferecer ao cidadão a navegação orientada, permitindo a localização e a obtenção de informações desejadas.



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, 8 de janeiro de 2024

Os dados da CGU demonstram que a **EBC** apresenta 95,92% de cumprimento da Transparência Ativa, média superior à dos órgãos federais (77,35%) e, também, do conjunto de empresas públicas (93,03%), conforme gráficos a seguir:



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação, 8 de janeiro de 2024



ouvid | Ouvidoria

 **EBC** | EMPRESA BRASIL
DE COMUNICAÇÃO