

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

2022

Ouvidor

Cristiano Mendonça Pinto

Ouvidores adjuntos

Ana Cristina Santos

Nívia Sanchez

Talita Cavalcante

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Bruno Aguiar

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Júlio Lacerda

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Ligya Carvalho

Wêdson França

Secretária

Sandra Scheiner

Estagiária

Vanessa Neves

▶ Sumário

Relatório Anual da Ouvidoria 2022

Apresentação	4
Performance da Ouvidoria.....	5

Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento.....	10
TV Brasil.....	14
Rádios EBC.....	23
TV Brasil Play.....	37
Agência Brasil.....	44
Gestão EBC.....	55
Portal EBC.....	61
Radioagência Nacional.....	66
Rádios EBC - Aplicativo.....	71

▶ Apresentação

Em atendimento ao que prescreve o Art. 14 da Lei nº 13.460 - Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, a **Ouvidoria da EBC** apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao ano de 2022.

O documento consolida as manifestações encaminhadas pelos usuários que se comunicaram com a **EBC** no ano, reunindo os números de atendimento e as demandas enviadas por esses cidadãos. Com base nos dados apresentados, a **Ouvidoria** apresenta análises de manifestações mais relevantes.

Este relatório tem o objetivo de destacar a opinião do público acerca dos produtos ofertados, de forma a subsidiar a gestão pública e contribuir para a valorização da cidadania.

Ouvidoria**EBC** 

► Performance da Ouvidoria

EBC é a oitava mais elogiada em ranking da Administração Pública

A **Ouvidoria da EBC** encerrou 2022 no 8º lugar em elogios do cidadão no ranking de 265 Ouvidorias da Administração Pública Federal, com 312 mensagens registradas pelo “Painel Resolveu?”.



A **Ouvidoria** recebeu 5.379 demandas ao longo de 2022, o que representa redução de 35% no total de manifestações de cidadãos no comparativo com o ano anterior, quando foram registrados 8.277 atendimentos. Somam-se a esses números as 28 denúncias que chegaram à **Ouvidoria** em 2022. Os números revelam queda da participação social na **EBC**, todavia, é importante observar que a redução maior na interação com o cidadão ocorre, majoritariamente, nas demandas improcedentes, ou seja, aquelas que não estão diretamente relacionadas à Empresa e seus veículos.

Atendimento	2021		2022		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Fale com a Ouvidoria	3.591	43,4%	2.653	49,3%	-26,1%
Improcedentes	3.959	47,8%	1.869	34,7%	-52,8%
* SIC	295	3,6%	468	8,7%	58,6%
Outros órgãos/entidades	432	5,2%	389	7,2%	-10,0%
Total	8.277	100,0%	5.379	100%	-35,0%

Vale ressaltar que a **EBC** atuou de forma a dar visibilidade aos conteúdos e serviços ofertados pela Empresa, inclusive pela **Ouvidoria**, com atendimento de excelência ao público, respostas ágeis e de qualidade às demandas recebidas, além de iniciativas inovadoras e eficazes que aproximaram os **Veículos EBC** do cidadão. Dessa forma, a **Ouvidoria** atua como apoio à governança e contribui para o fortalecimento e a ampliação do diálogo com a sociedade.

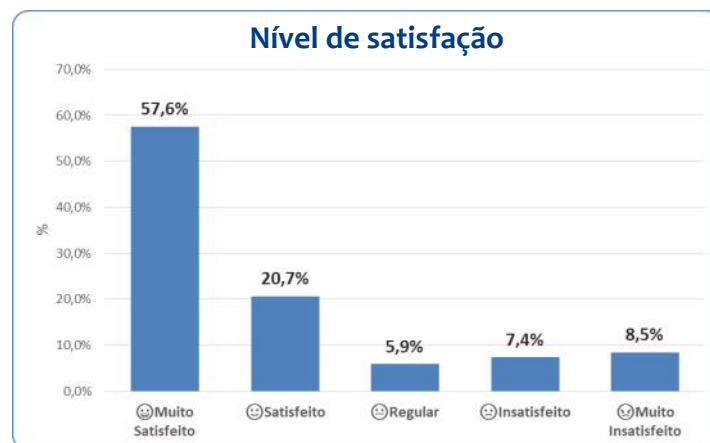
Aferição das Pesquisas de Satisfação do cidadão do Sistema Fala.BR

A **Ouvidoria da EBC** adota pesquisas de satisfação aplicadas pela própria CGU aos cidadãos usuários dos serviços ofertados pela Empresa, seja nas demandas comuns de **Ouvidoria** (Fale com a Ouvidoria) ou naquelas amparadas pela Lei de Acesso à Informação (SIC). Tanto a demanda quanto a resposta e a opinião do cidadão sobre o atendimento realizado são registradas na Plataforma de Ouvidorias da Administração Pública, Sistema Fala.Br, e todos os dados são disponibilizados aos interessados. Além disso, como medida de gestão, desde setembro de 2022, o resultado dessa pesquisa e os eventuais comentários do público são encaminhados separadamente a cada Diretoria da **EBC**, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços prestados.



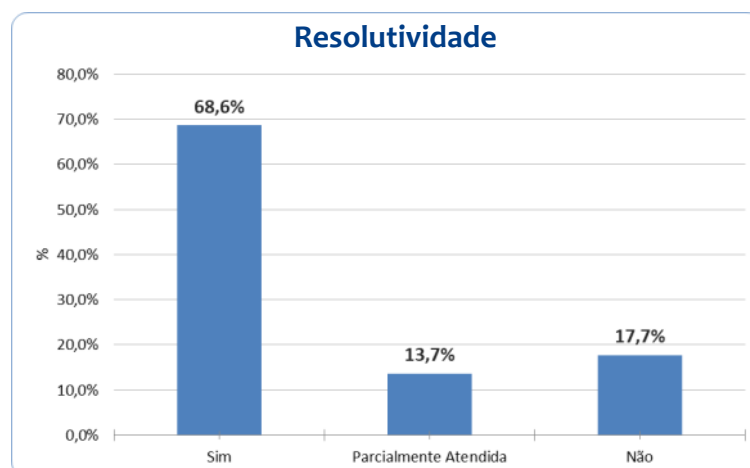
Satisfação do Fala.BR – Atendimento Ouvidoria

Em 2022, os serviços prestados pela **Ouvidoria da EBC** obtiveram avaliação positiva do público superior a 84%, somadas as respostas “muito satisfeito” (57,6%), “satisfeito” (20,7%) e “regular” (5,9%).



Fonte: Sistema Fala.BR Em 31 de dezembro de 2022

O indicador de resolutividade das demandas recepcionadas pela **Ouvidoria**, entre sugestões, reclamações, elogios e solicitações do público, na pesquisa do Fala.BR demonstra que 68,6% tiveram suas demandas atendidas e parcialmente, 13,7%. Assim, aqueles que voluntariamente participaram da pesquisa de satisfação ofertada no Fala.BR revelaram que o atendimento prestado pela **Ouvidoria da EBC** tem aprovação e uma boa resolutividade.



Fonte: Sistema Fala.BR Em 31 de dezembro de 2022

O “Painel Resolveu?” extrai dados do sistema Fala.BR da CGU e contempla outro indicador, o tempo médio de resposta, que demonstra a boa performance da **Ouvidoria da EBC**. Enquanto para esse indicador no conjunto da Administração Pública Federal o tempo médio é de 23 dias, na **EBC** a resposta chega ao cidadão em 6 dias, sem perda de prazo.



Fonte: Painel Resolveu - BR, 31 de dezembro de 2022

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/EBC)

O **Serviço de Informação ao Cidadão - SIC** também está sob responsabilidade da **Ouvidoria 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.

O **SIC/EBC** recebeu 468 demandas no período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2022, o que representa aumento de 58,6% na comparação com o ano anterior, quando foram registrados 295 pedidos de acesso à informação. A maior parte desse aumento se deu nas demandas classificadas como improcedentes. Foram 256 manifestações desse tipo recebidas em 2022, representando 241% de aumento em relação às 75 recebidas no ano anterior. Essas manifestações foram analisadas pelo **SIC/EBC** e redirecionadas aos órgãos e entidades competentes para atendimento: Ministério do Trabalho e Previdência - MTP, Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, Ministério da Educação - MEC, Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

De competência da **EBC**, foram 161 pedidos de acesso à informação, 25 recursos em 1ª instância, 15 recursos em 2ª instância e 11 recursos em 3ª instância, encaminhados à Controladoria-Geral da União - CGU.

A agilidade no atendimento aumentou em 2022, uma vez que o tempo médio de resposta da **EBC** aos pedidos foi de 10,91 dias, quando comparado à média do ano anterior que foi 13,4 dias. Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo legal, que é de até 20 dias, prorrogáveis por dez dias, conforme estabelecido no Art. 16, do Decreto nº 7.724/2012.



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

As demandas do Fala.BR, enviadas com base na Lei de Acesso à Informação foram respondidas antes do prazo legal de 20 dias, prorrogáveis por 10 dias. O tempo médio de resposta foi de 10,91 dias, prazo inferior aos 13,4 dias registrados em 2021.

No ano de 2022, após receberem as respostas aos pedidos de acesso, os usuários que preencheram a pesquisa de satisfação indicaram bom nível de resolutividade e clareza na resposta fornecida pela Empresa. O gráfico abaixo demonstra que 80% dos usuários da LAI consideraram o pedido plenamente atendido e, para 91,4%, a resposta foi de fácil compreensão.



Fonte: Painel Resolveu - BR. 31 de dezembro de 2022

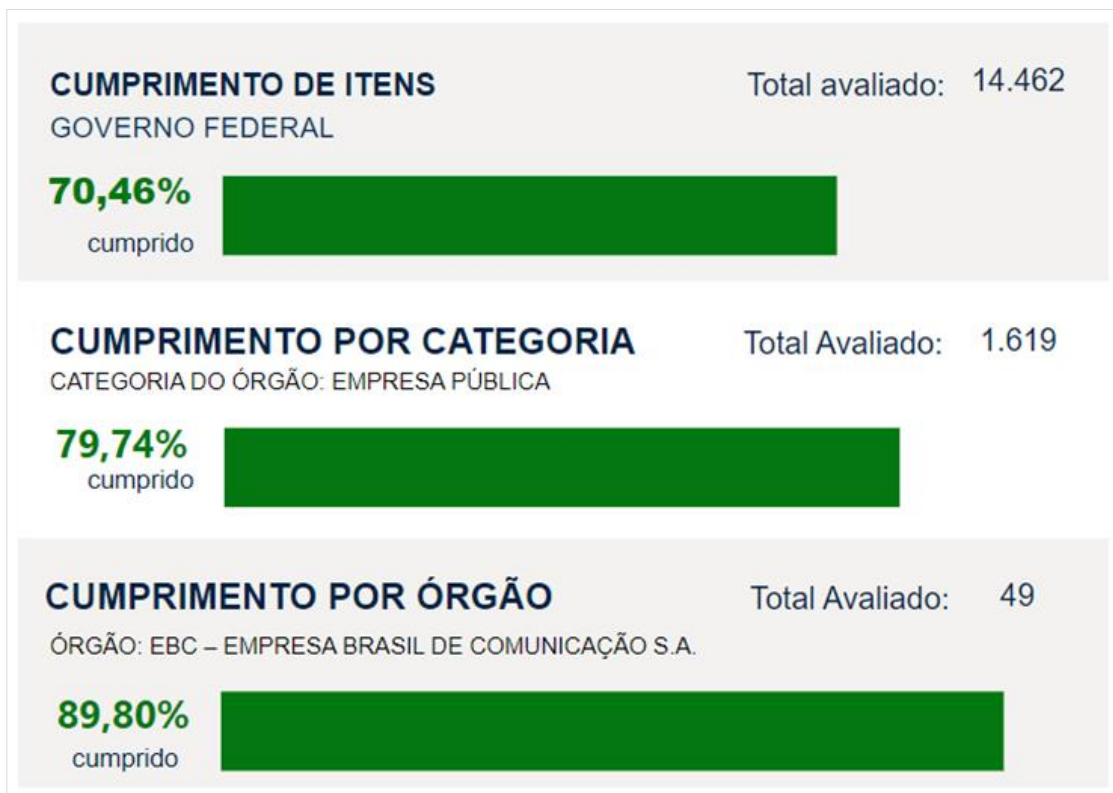
Transparência Ativa

Avaliação da CGU atesta que a **EBC** encerrou 2022 cumprindo 89,80% das exigências de divulgação, de forma proativa, das informações em poder da Empresa e que são de interesse dos cidadãos. Periodicamente, são verificados 49 itens referentes a informações institucionais e organizacionais da Empresa, licitações, contratos e demonstrações contábeis, entre outros. No comparativo com 2021, observa-se melhora na prática da transparência ativa. Há um ano, a CGU havia analisado 49 itens, dos quais 40 foram considerados cumpridos. Já em 2022, foram verificados os mesmos 49 tópicos relacionados à transparência ativa e até o dia 31 de dezembro, 44 deles estão de acordo com as exigências legais. Na avaliação da CGU, ainda precisam ser implementados 6,12% dos tópicos relacionados, e, nos 4,08% restantes, o cumprimento é parcial. Cabe à Empresa seguir trabalhando nos ajustes dos itens indicados pela CGU como “cumpridos parcialmente” e “não cumpre”.



Fonte: Consulta realizada em 2022 no Painel Lei de Acesso à Informação/CGU

De toda forma, dados da CGU indicam que a **EBC** apresenta 89,80% de cumprimento da transparência ativa, média superior à dos órgãos federais e, também, do conjunto de empresas públicas federais, conforme gráficos ao lado.



Momento da Ouvidoria tem 52 edições veiculadas

O programete **Momento da Ouvidoria** usou as ondas do rádio para aproximar a **EBC** de seu público, realizando análises curtas e objetivas da programação e de conteúdos de relevância ofertados pelos vários veículos, conforme disposto na Lei nº 11.652/2008.

Pelo que determina o inciso II, art. 20, da Lei nº 11.652/2008, cabe à **Ouvidoria da EBC** conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo 15 minutos de programação semanal, a ser veiculada pela **EBC** no horário compreendido entre 6 e 24 horas, voltada à divulgação pública de análises sobre a programação da **EBC**.

Ao longo de 2022, 52 edições do programa “Momento da Ouvidoria” foram roteirizadas e produzidas pela **Ouvidoria** para veiculação nas **Rádios EBC**. No total, foram 5.096 veiculações nas **Rádios MEC (AM - FM)** e **Nacional (AM/FM/OC-Amazônia/OC-Alto Solimões/AM-RJ)**, de forma a cumprir o dispositivo legal.



▶ Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** recebeu 5.379 demandas ao longo de 2022, resultando em uma diminuição de 35% em relação ao ano anterior, quando foram registrados 8.277 atendimentos.

A maior queda nas interações do público com a **Ouvidoria da EBC** ocorreu, no entanto, nas chamadas demandas improcedentes (-52,8%), ou seja, aquelas que não estão diretamente relacionadas aos serviços ofertados pela empresa. Em geral, abordam apenas os temas tratados nos conteúdos veiculados nas diversas plataformas.

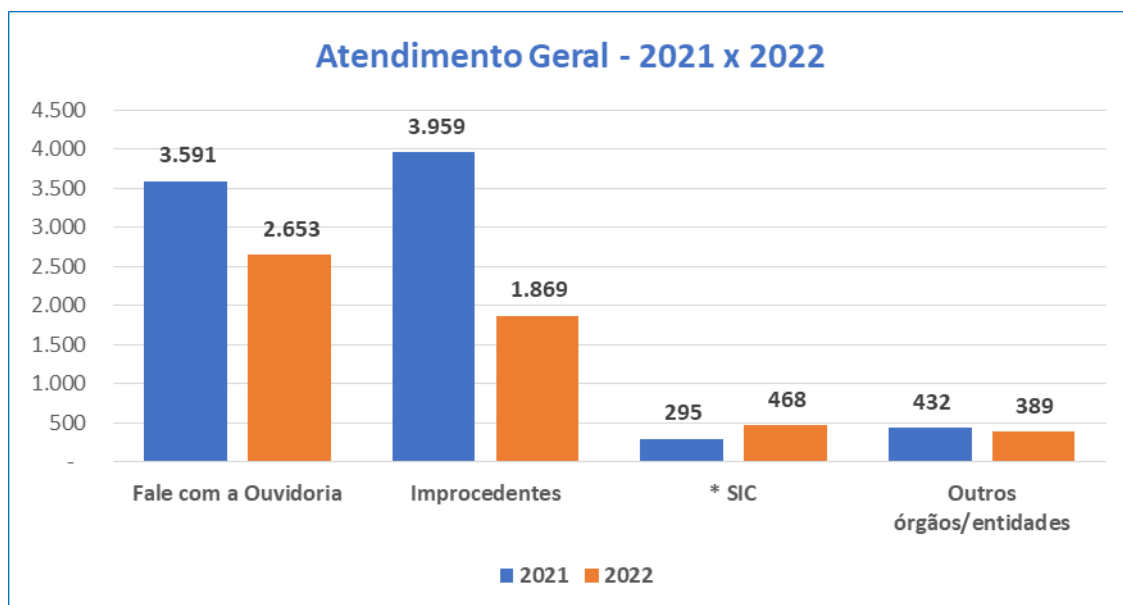
Em 2021, foram contabilizadas 3.959 manifestações improcedentes, que representavam 47,8% do total. Em 2022, após reduzirem-se quase à metade, as 1.869 mensagens desse tipo responderam por 34,7% do geral. Importante destacar que, mesmo improcedentes, essas demandas recebem tratamento e são encaminhadas, pela equipe de Atendimento/Monitoramento, aos órgãos ou instituições competentes.

O item Fale com a Ouvidoria, que traz apenas as manifestações do público diretamente relacionadas à gestão e aos vários **Veículos EBC**, apresentou redução de 26,1% na quantidade de mensagens recebidas de 2021 para 2022, passando de 3.591 para 2.653.

Registraram alta as demandas recepcionadas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Esses pedidos, feitos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), cresceram 58,6% (de 295 para 468).

Veja detalhamento em tabelas e gráficos abaixo:

Atendimento	2021		2022		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Fale com a Ouvidoria	3.591	43,4%	2.653	49,3%	-26,1%
Improcedentes	3.959	47,8%	1.869	34,7%	-52,8%
* SIC	295	3,6%	468	8,7%	58,6%
Outros órgãos/entidades	432	5,2%	389	7,2%	-10,0%
Total	8.277	100,0%	5.379	100%	-35,0%



*Serviço de Informação ao Cidadão

Fale com a Ouvidoria

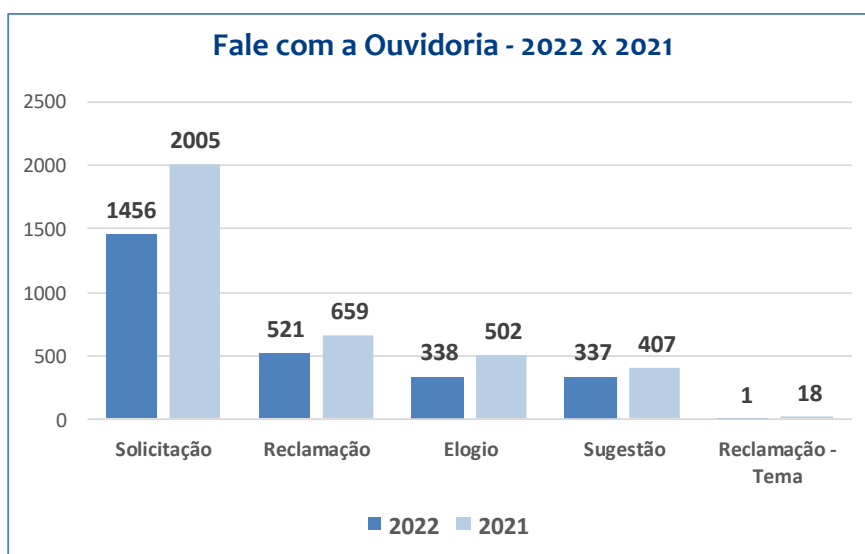
Todos os tipos de manifestação direcionados à **Ouvidoria** em 2022 registraram baixa. As solicitações de providência permaneceram as mais frequentes. Mesmo em queda de exatos 37,7% em relação a 2021, esses pedidos representaram mais da metade (54,8%) do total de demandas direcionadas à **EBC** neste ano, ao passar de 2.005 para 1.456.

Na sequência, com 521 registros, as reclamações figuram entre as mensagens mais numerosas e respondem por quase 20% do conjunto de manifestações. De um ano para o outro, o decréscimo alcançou 26,5%. Em 2021 eram 659.

Os elogios caíram 48,5% de 2021 para 2022. Eram 502 e agora são 338. Com baixa de 20,8%, as sugestões passaram de 407 para 337.

Tipo de Manifestação	2021	2022	Variação
Solicitação	2.005	1456	-27,38%
Reclamação	659	521	-20,94%
Sugestão	407	337	-17,20%
Elogio	502	338	-32,67%
Reclamação-tema	18	1	-94,44%
Total	3.591	2.653	-26,12%

Fonte: Ouvidoria da EBC



Fonte: Base de Dados da Ouvidoria da EBC

Entre os **Veículos EBC**, a **TV Brasil** é o que mais recebeu mensagens do público neste 2022, respondendo por, praticamente, 40% das demandas. É também o veículo que detém o primeiro lugar em todos os tipos de manifestação. Os números, porém, seguem movimento de queda. As manifestações caíram de 1.695 para 1.054 (-37,8%), e os elogios, de 230 para 136 (-40,8%). Assim como no ano anterior, reúne a maior quantidade das reclamações do público: 222.

Acendem sinal de alerta para a gestão mensagens referentes a interrupções no sinal de transmissão e a inconsistências na grade de programação. Na outra ponta, entre os quesitos mais elogiados, estão conteúdos de entretenimento veiculados na emissora, como o *Brasil Visto de Cima* e o *No Mundo da Bola*, além da cobertura especial dos *200 anos da Independência*.

Ao reunir 624 mensagens, as **Rádios EBC** ocupam o segundo lugar no quantitativo de demandas recebidas em 2022. Apesar da variação negativa de 16% no total de manifestação dos ouvintes, as emissoras das marcas **MEC** e **Nacional** registraram aumento no número de reclamações de um ano para o outro. As queixas aumentaram de 124 para 127. Os elogios, ao contrário, diminuíram 74%, de 155 para 89.

Entre as principais preocupações dos ouvintes em mensagens enviadas à **Ouvidoria** em 2022 estão a retirada de programas da grade da **Nacional**, como o *Histórias do Frazão*; modificações da grade de programação da **MEC FM**, da **Nacional FM de Brasília** e da **Nacional AM de Brasília**; além da queda de sinal e possível extinção da **MEC AM**. Nas mensagens positivas, destaca-se a abrangência do sinal da **Nacional da Amazônia**, comprovada pela imensa quantidade de solicitações de cartões QSL por parte de radioamadores de várias partes do mundo. Os programas *Ponto de Encontro* e o *Eu de Cá, Você de Lá*, foram também muito lembrados entre os ouvintes.

O aplicativo **TV Brasil Play** é o terceiro da lista, com 362 mensagens: queda de 27% na comparação com as 494 demandas recebidas em 2021. Ponto positivo é que os elogios aumentaram 55% (de 10 para 22) e as reclamações caíram 11%, passando de 78 para 70.

Os questionamentos mais relevantes referem-se à indisponibilidade de conteúdos na plataforma e a problemas de funcionalidade. Os elogios citaram, na maioria, a importância de a **EBC** ofertar um app a seu público.

Única agência pública de notícias no país, a **Agência Brasil** registrou queda de 19% no número de demandas em 2022. Eram 423 e agora são 341. Os elogios diminuíram 27%, e as reclamações, 12,7%.

Os internautas reclamam, na maioria, da quantidade de erros nas publicações e da falta de *links* com informações adicionais a respeito dos conteúdos veiculados. As mensagens positivas exaltam a qualidade (clareza e objetividade) das informações veiculadas.

Diferentemente dos **Veículos EBC** citados acima, a área de gestão apresentou aumento no quantitativo de manifestações. Com alta de 10%, o número de demandas passou de 158 para 174. Influenciaram esse crescimento as solicitações e as reclamações, que registraram acréscimo de aproximadamente 12% cada.

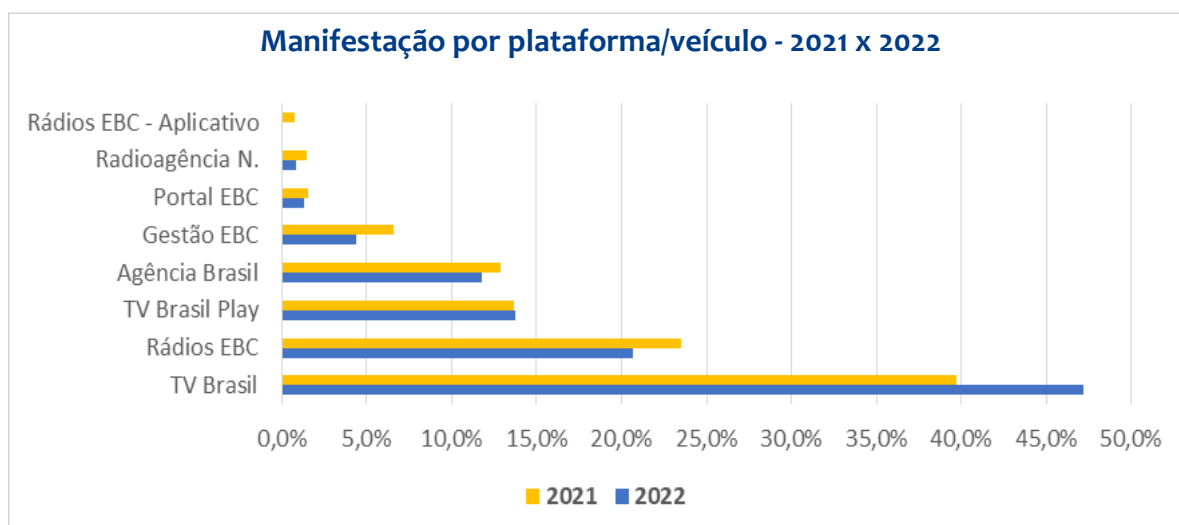
Em relação à gestão, destacam-se o envio de currículos para trabalhar na **EBC**, os pedidos para acessar, pela internet, os arquivos do programa *A Voz do Brasil*. Já as reclamações tratam em maioria de questões relacionadas ao atendimento de **Ouvidoria Interna**.

O **Portal EBC** contabilizou 40 demandas em 2022, queda de 17%. Já a **Radioagência Nacional** reuniu 38 mensagens, alta de 27%. A **Radioagência** foi o único veículo a registrar reclamações-tema em 2022. Essas mensagens referem-se aos assuntos abordados em matérias jornalísticas e não à qualidade do conteúdo ofertado ao público pelos **Veículos EBC**. Incluído este ano na lista de veículos analisados pela **Ouvidoria**, o aplicativo **Rádios EBC** somou 20 manifestações.

Tipo de manifestação por plataforma/veículo - 2021 x 2022

VEÍCULO	Elogio		Reclamação		Reclamação- tema		Solicitação		Sugestão		Total		Variação %
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	
TV Brasil	230	136	343	222	0	0	923	524	199	172	1695	1054	-37,8%
Rádios EBC	155	89	124	127	1	0	391	360	72	48	743	624	-16%
TV Brasil Play	10	22	78	70	0	0	384	259	22	11	494	362	-27%
Agência Brasil	94	74	62	55	16	0	150	117	101	95	423	341	-19%
Gestão EBC	8	6	28	32	0	0	115	132	7	4	158	174	10%
Portal EBC	4	7	13	2	0	0	27	28	4	3	48	40	-17%
Radioagência Nacional	1	2	11	9	1	1	15	22	2	4	30	38	27%
Rádios EBC Aplicativo	0	2	0	4	0	0	0	14	0	0	0	20	-
Total	502	338	659	521	18	1	2.005	1.456	407	337	3.591	2.653	-26%

Manifestação por plataforma/veículo - 2021 x 2022



Observações Relevantes

Processos referentes a demandas de cidadãos citados neste documento sem a menção da resposta, na data do fechamento do relatório, aguardavam manifestação da área competente e estavam todos dentro do prazo legal de atendimento, determinado pela Lei 13.460/2017.

Denúncias não são objeto deste documento, pois recebem tratamento diferenciado das manifestações do cidadão, tal como determinam as normas legais que regem as Ouvidorias da Administração Pública Federal.

Eventuais críticas, sugestões e solicitações de cidadãos recebidas pela Ouvidoria são convertidas em processos enviados às áreas responsáveis e diretamente respondidos pela gestão da **EBC**, sem qualquer intervenção desta **Ouvidoria**. As respostas, assim como as demandas, ficam registradas no Sistema Fala.BR da Controladoria-Geral da União, e o cidadão acompanha o processo na própria plataforma, além de receber as informações também por *e-mail*.

As Observações do Ombudsman e as análises de conteúdo são de responsabilidade exclusiva da **Ouvidoria**, tal como determina a Lei de Criação da **EBC**.

Quanto aos elogios, na resposta conclusiva de todos os atendimentos é informado ao demandante o devido encaminhamento da manifestação à área responsável, além do agradecimento por acessar os serviços e os conteúdos ofertados pela **EBC**.

Demandas sobre assuntos relacionados podem ter apenas uma resposta, apresentada ao final da sequência de processos correlatos citados no relatório.

Os textos das respostas ao cidadão incluídos neste relatório são apenas um resumo da comunicação da **Ouvidoria** com o público da **EBC**. O tratamento é gentil e personalizado, mas, para facilitar a leitura, constam do Relatório apenas as respostas das áreas técnicas.

▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

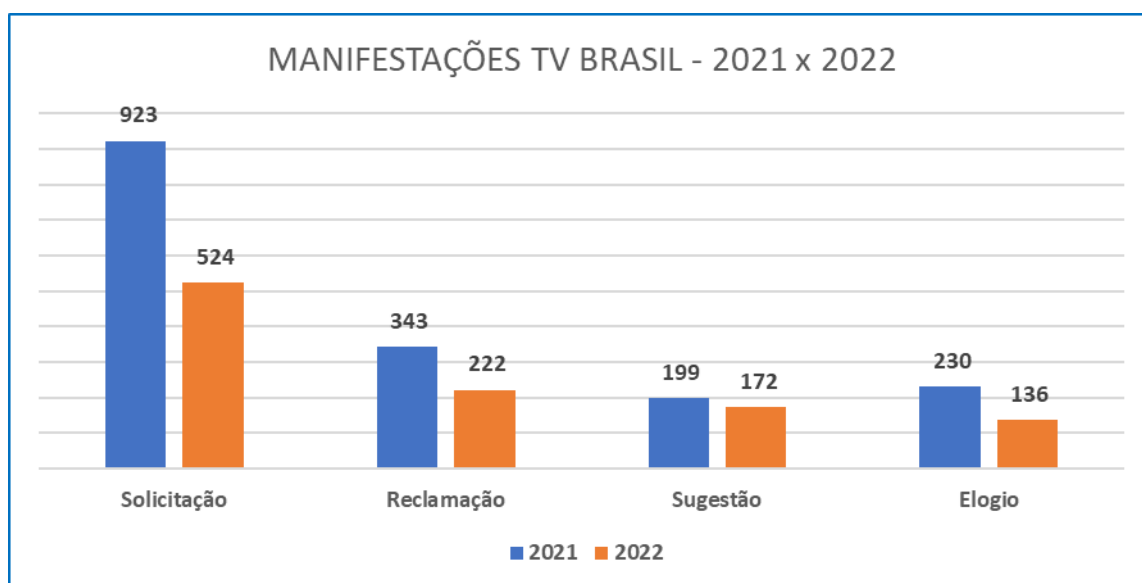
Em 2022, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 1.054 demandas, resultando em uma diminuição de 37,8% em relação ao ano anterior, quando foram recebidas 1.695 manifestações. Tal ocorrência interrompe trajetória de alta verificada nos números de demandas direcionadas à emissora desde 2018.

2022	▶▶	1.054
2021	▶▶	1.695
2020	▶▶	1.448
2019	▶▶	924
2018	▶▶	917

Houve queda em todos os tipos de manifestações. Mais numerosas, as solicitações são também as que mais registraram redução de um período para o outro: 43,2%, ao cair de 923 para 524.

Na sequência, as reclamações são as mais frequentes. Com variação negativa de 35,3%, as queixas diminuíram de 343 para 222. Com queda de 13,6%, as sugestões aparecem em seguida. Eram 199 e agora são 172. Por último, os elogios apresentaram redução substancial de exatos 40,9%, passando de 230 para 136.

Tipo de Manifestação	2021		2022		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	923	54,5%	524	49,7%	-43,2%
Reclamação	343	20,2%	222	21,1%	-35,3%
Sugestão	199	11,7%	172	16,3%	-13,6%
Elogio	230	13,6%	136	12,9%	-40,9%
Total	1.695	100,0%	1.054	100%	-37,8%



Solicitação

Solicitação	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	174
Sinal/sintonização	126
Marketing, negócios e serviços	88
Grade de programação	56
Conteúdo jornalístico	47
Conteúdo esportivo	10
Conteúdo infantil	10
Outros conteúdos	7
Programação especial	3
Administrativo	1
Conteúdo de fotografia/Imagem	1
Comunicação institucional	1
Total	524

As 524 solicitações direcionadas à **TV Brasil** no período representaram praticamente a metade das manifestações referentes à emissora. Os temas mais recorrentes das demandas recebidas foram o conteúdo de Entretenimento (33,2%) e Sinal/sintonização (24%). Na sequência, Marketing, negócios e serviços (16,7%) e a grade de programação (10,6%) foram as categorias que receberam a maior quantidade de mensagens.



Cabe registrar que o término da telenovela *Os Dez Mandamentos* e a entrada na grade da **TV Brasil** a novela *A Escrava Isaura* tiveram repercussão negativa. A não continuidade da novela bíblica elevou o volume de solicitações de providência recebidas do público. Os telespectadores enviaram diversas manifestações pedindo a exibição de *A Terra Prometida*. O assunto foi o mais solicitado em 2022, representando 21,7% das demandas.

A empresa, sensível às diversas manifestações recebidas, buscou junto à Rede Record de Televisão o licenciamento das obras para exibição na **TV Brasil**.

Na sequência, o programa *Brasil Visto de Cima* (13,8%) e outra telenovela, *Os Imigrantes* (13,1%), também se destacam entre os temas de solicitações em 2022. O primeiro foi citado por telespectadores que reivindicavam tempo maior de exibição do programa ou reprises de episódios. O segundo, pelo grande sucesso que alcançou junto ao público. Ao aproximar-se do fim, a trama gerou diversos pedidos para sua continuidade.

Protocolo nº 00112.000086/2022-27

Quero parabenizar a TV Brasil. Seus conteúdos são excelentes! Sua programação é para a família. Gostaria de saber se irão passar a continuidade de Os Dez Mandamentos, que é a novela A Terra Prometida. Gostaríamos muito de assistir na TV Brasil. Parabéns a todos!

Protocolo nº 00112.000124/2022-41

Eu acompanho a novela *Os Dez Mandamentos* na TV Brasil. Contudo, soube que hoje será o último episódio dessa série, e que a partir de amanhã irá passar a novela *A Escrava Isaura*. Em vez de vocês exibirem essa nova novela, poderiam continuar com *A Terra Prometida*, a sequência de *Os Dez Mandamentos*. Muitas pessoas têm um carinho grande por essa novela.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a novela *A Terra Prometida* não foi licenciada para ter sua exibição na TV Brasil. De qualquer forma, sua solicitação será encaminhada ao setor responsável pela programação para conhecimento e providências que julgarem necessárias.

Protocolo nº 00112.002393/2022-42

Gostaria de pedir a direção do programa *Brasil Visto de Cima* que coloque mais uma hora de programa porque trinta minutos é muito pouco.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a TV Brasil é apenas licenciada para exibição da série *Brasil Visto de Cima*. Dessa forma, não temos autorização para alterar, produzir ou disponibilizar o conteúdo. Sugerimos, então, o contato direto com a Maria TV, detentora dos direitos da produção. (Foram enviados os contatos).

Protocolo nº 00112.002855/2022-21A

Quero, mais uma vez, elogiar a exibição da novela *Os Imigrantes*. Navegando na internet, descobri que a novela durou mais de 400 capítulos e que serão exibidos até o 196, se não me engano. Meu pedido, e com certeza de muitos outros apreciadores da novela, é para que exibam todos os capítulos gravados e remasterizados pela TV Bandeirantes em 1995.

Protocolo nº 00112.003626/2022-24

Gostaria de saber se vai ter alguma novela no horário dos *Imigrantes*, já que acompanhei e acabou. Também acompanho *A Terra Prometida*.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que até o momento foram autorizados para exibição na TV Brasil, por meio de contrato de licenciamento, apenas os 190 episódios da telenovela *Os Imigrantes*.

Reclamação

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	74
Conteúdo de entretenimento	64
Grade de programação	52
Conteúdo jornalístico	14
Marketing, negócios e serviços	5
Conteúdo esportivo	4
Outros conteúdos	4
Conteúdo infantil	3
Programação especial	2
Total	222

Ponto positivo para a emissora foi a queda de cerca de 35% na quantidade de reclamações de um ano para o outro. As 222 queixas respondem por pouco mais de 20% do conjunto de demandas direcionadas à **TV Brasil**.

Sinal/sintonização respondeu pela maior parte das queixas, reunindo 40,82% do total. Desse elevado número de demandas relacionadas ao sinal da emissora nota-se que o público anseia em acessar o canal. As falhas de sinal e constantes situações relacionadas às emissoras afiliadas motivaram a maioria das queixas. Foram 39 mensagens relacionadas às retransmissoras, 53% do total de reclamações sobre sinal.

Nesses casos, instada pelos telespectadores, a Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública TV busca identificar junto à emissora afiliada o problema relatado e responde ao usuário informando o contato da retransmissora para o registro da mensagem.

Na maioria das queixas não há possibilidade de operação por parte da **EBC**, em especial, quando se trata de reclamações sobre a programação local.

Outro motivo de queixas foi a não continuidade da novela bíblica *Os Dez Mandamentos*. Embora *A Escrava Isaura* tenha sido um grande sucesso da teledramaturgia nacional e internacional, sua estreia não agradou ao público que acompanhava a novela *Os Dez Mandamentos*.

Em diversas manifestações, os telespectadores sugeriram a continuidade da saga com a exibição de *A Terra Prometida*. A empresa atendeu ao público e, em julho, estreou a referida obra.

Protocolo nº 00112.002592/2022-51

Ocorrem vários problemas em nossa região (Araçatuba/SP), que acredito ser da transmissora Noroeste TV. Por exemplo, neste momento, estamos sem áudio e não conseguimos ouvir a programação das comemorações da Independência.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública TV informa que na localidade a emissora afiliada da EBC é a TV Noroeste. Em contato com o diretor responsável, fomos informados que houve um problema técnico que foi solucionado imediatamente. Dessa forma, o sinal retornou em sua perfeita transmissão no mesmo dia.

Protocolo nº 00112.003337/2022-25

Aqui, em Santos, a TV Brasil é desastrosa! A novela Terra Prometida só passa dois dias, isso quando não some o sinal. Um terror.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública informa que na localidade a emissora afiliada da EBC é a TV UNISANTOS. Os contratos de afiliação regem sobre a retransmissão de uma parte da programação da TV Brasil, fazendo com que a emissora também tenha espaço em sua grade para a programação local, suas produções próprias e exibição de outros programas por parceria ou licenciamento, em conformidade com a legislação. Como detentora da outorga do canal, a TV UNISANTOS é a responsável direta pela emissora e sua programação, devendo por força de lei, inserir conteúdo regional em seu canal de televisão. Caso o telespectador queira demonstrar seu descontentamento com a programação transmitida, segue contato da emissora: (Foram informados e-mail e telefone para contato e todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas).

Protocolo nº 00112.002151/2022-59

Sou telespectadora assídua da TV Brasil e resido no Rio de Janeiro, Zona Oeste, Inhoaíba. Porém, há dias, fica sem sinal. Tem alguma solução?

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - EBC/RJ informa que realizou uma medição de campo na região de Campo Grande e os resultados mostraram que o sinal estava deficiente. Em 08/08/2022, foi feita uma alteração em nossa antena que melhorou bastante a qualidade do sinal na localidade. Sugerimos uma nova verificação do sinal em seu receptor, pois acreditamos que sua recepção tenha melhorado. Caso o problema não tenha sido resolvido, solicitamos novo contato, com o CEP da residência e um ponto de referência próximo, para que realizemos uma nova medição mais direcionada para sua região, entender o que está ocorrendo e darmos solução. De qualquer maneira, estaremos à disposição. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras: (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas).

Protocolo nº 00112.000393/2022-16

Poderiam reprisar Os Dez Mandamentos, por favor? A Escrava Isaura é horrível. Não conseguimos ver tantas crueldades, parece um filme de terror.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o licenciamento da obra Os Dez Mandamentos terminou em janeiro de 2022, não sendo possível - no momento - reexibir o conteúdo.

Sugestão

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	88
Conteúdo jornalístico	33
Grade de programação	24
Conteúdo esportivo	10
Marketing, negócios e serviços	7
Outros conteúdos	5
Conteúdo infantil	4
Sinal/sintonização	1
Total	172

As 172 sugestões dos telespectadores revelam o reconhecimento pelo público da qualidade do conteúdo veiculado na **TV Brasil**. O Conteúdo de entretenimento (51,1%), o Jornalístico (19,8%) e a Grade de programação (13,95%) foram as categorias que receberam a maior quantidade de sugestões ao longo do ano.

A sugestão do telespectador virou pauta e a Gerência Executiva de Telejornalismo informou que o assunto foi destaque nos noticiários da emissora

Protocolo nº 00112.000143/2022-78

Acompanhei pelo canal de vocês Os Dez Mandamentos. Quero sugerir a continuidade com a novela A Terra Prometida. Faz mais sentido do que interromper e colocar outro tipo de novela. Aguardo retorno de vocês.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a novela *A Terra Prometida* não foi licenciada para ter a sua exibição na TV Brasil. De qualquer forma, sua mensagem será encaminhada ao setor responsável pela programação da emissora para conhecimento e providências que julgarem necessárias.

Protocolo nº 00112.001397/2022-11

Seus programas jornalísticos vão omitir o Dia Nacional do Café, celebrado hoje, 24 de maio?

Resposta

A Ouvidoria da EBC agradece o contato e informa que sua sugestão de pauta foi enviada à Equipe de Jornalismo para conhecimento e apreciação. Acrescentamos ainda que sugestões de pauta podem ser remetidas para o e-mail pauta@ebc.com.br. Outros contatos estão disponíveis em www.ebc.com.br/fale-conosco.

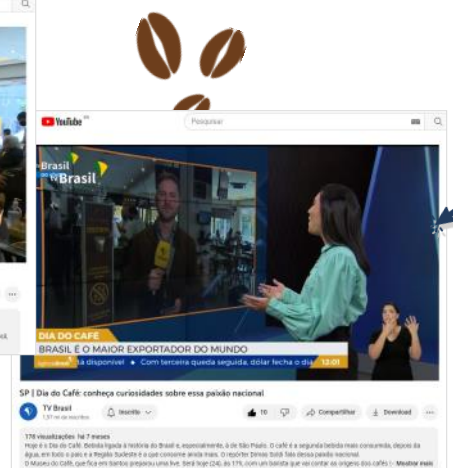
A sugestão do telespectador virou pauta, e a Gerência Executiva de Telejornalismo informou que o assunto foi destaque nos noticiários da emissora.

O telejornal nacional *Repórter Brasil Tarde* e o *Repórter SP* noticiaram em suas edições do dia 24 de maio.

A **Ouvidoria** reabriu o processo para enviar a informação para o demandante.

Resposta Complementar

A Gerência de Telejornalismo da TV Brasil informa que o Dia do Café foi pauta no *Repórter SP* e no *Repórter Brasil Tarde*. As reportagens podem ser acessadas em *Dia do Café: Brasil é o segundo maior consumidor de café no mundo* e *Dia do Café: conheça curiosidades sobre essa paixão nacional*.

**Protocolo nº 00112.000638/2022-05**

Faz muito tempo, creio que mais de década, neste mesmo canal, na dúvida se ainda era TVE ou a atual, eram apresentados os filmes do Cantinflas, devidamente dublados. Eram maravilhosos. Por isso, gostaria de pedir que voltassem a nos brindar com essa maravilha da comédia latina. Muito grato e mais sucesso à TV.

Protocolo nº 00112.002758/2022-39

Gostaria de sugerir que a próxima novela a ser reprisada pela TV Brasil seja *Ribeirão do Tempo*, da TV Record.

Resposta

A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para análise e providências que julgarem necessárias.

Elogio

Elogio	Quantidade
Grade de programação	63
Conteúdo de entretenimento	43
Conteúdo esportivo	12
Conteúdo jornalístico	8
Programação especial	5
Conteúdo infantil	3
Marketing, negócios e serviços	1
Sinal/sintonização	1
Total	136

Embora tenha havido queda nas manifestações elogiosas em 2022, a **TV Brasil** manteve-se a campeã em elogios entre todos os **Veículos EBC**. Foram, no total, 136 mensagens de apreço pelos conteúdos da emissora. A grade de programação foi a categoria com maior número de manifestações, representando 46% do total, e, na sequência, o conteúdo de entretenimento com 31%, o esportivo com 14,35% e o jornalístico com 8,2% de elogios.

O público que se comunica com a **Ouvidoria** também aprecia a programação.

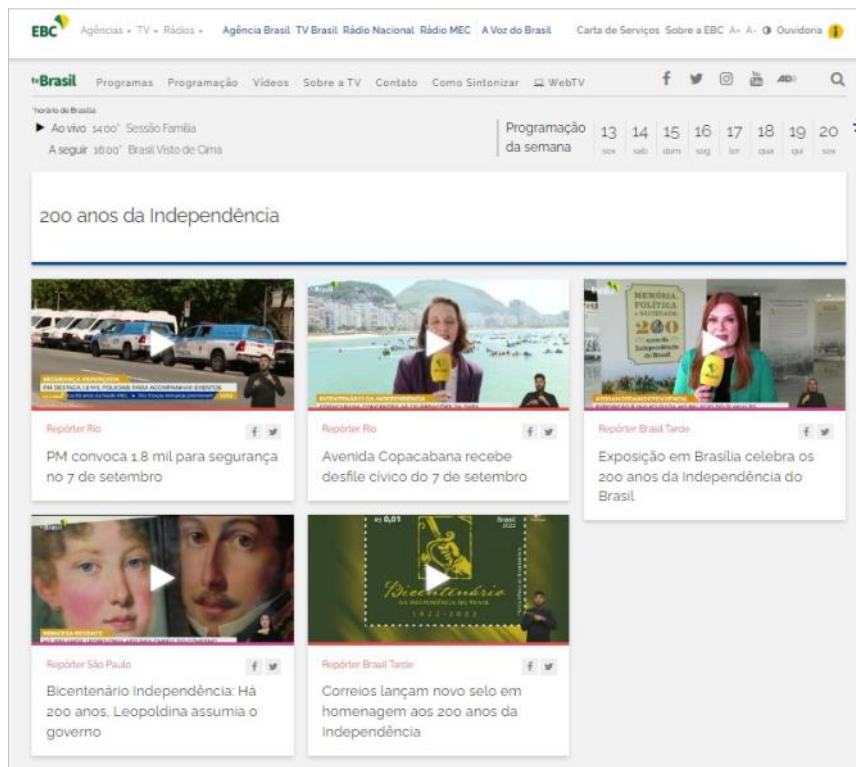
O programa *Brasil Visto de Cima* consolidou-se na grade da **TV Brasil** e no gosto dos telespectadores que apreciam conhecer lugares interessantes. Em 2022, foram 19 elogios sobre a sua qualidade, mantendo-se, neste ano, no primeiro lugar obtido nos dois últimos anos, o que demonstra a assertividade da **EBC** na aquisição desse conteúdo.



No ranking das atrações e editoriais mais elogiados, está o programa produzido pela **EBC**, *No Mundo da Bola*, apresentado por Sérgio Du Bocage, que também tem ótima resposta dos telespectadores. Com oito manifestações de apreço, posicionou-se em segundo lugar.



Vale mencionar ainda que a cobertura especial da **TV Brasil** das festividades dos 200 anos da *Independência* e a novela *Os Imigrantes* também figuraram entre os mais elogiados. A transmissão, ao vivo, do desfile de 7 de Setembro teve impacto positivo. A telenovela, por sua vez, chama a atenção por retratar a histórica chegada dos imigrantes ao Brasil e como eles viviam.



Protocolo nº 00112.001797/2022-19

O programa Brasil Visto de Cima é maravilhoso! Através dele, conhecemos lugares deslumbrantes sobre a vida animal e outros. Parabéns a todos os envolvidos nessa programação que sou fã.

Protocolo nº 00112.002801/2022-66

Quero apenas demonstrar minha satisfação pela programação da TV Brasil. Muito boa, inteligente e democrática. Em especial, programas sobre a Mãe Natureza, Brasil Visto de Cima, Culinária. E também pela exibição do filme de Roberto Carlos. Parabéns pelo conjunto de programas da TV Brasil.

Protocolo nº 00112.000920/2022-84

Gostaria de elogiar o programa No Mundo da Bola, as matérias, os âncoras na figura do Sérgio Du Bocage, o excelente nível dos convidados e comentaristas, um programa dinâmico, versátil e que repercute sobre todos os esportes. Não termino meu domingo sem ver o No Mundo da Bola, programa de alta qualidade técnica, com ótimas matérias, atualizado e também trazendo a memória do esporte brasileiro.

Protocolo nº 00112.002574/2022-79

Parabéns pela cobertura da festividade histórica dos 200 anos da Independência do Brasil. Muita emoção.

Protocolo nº 00112.002855/2022-21A

Quero, mais uma vez, elogiar a exibição da novela Os Imigrantes. Essa é uma das melhores novelas já feitas, e que, de certa forma, conta a história da minha família de imigrantes espanhóis e italianos.

Mapeamento das Contribuições

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	369
Sinal/sintonização	202
Grade de programação	195
Conteúdo jornalístico	102
Marketing, negócios e serviços	101
Conteúdo esportivo	36
Conteúdo infantil	20
Outros conteúdos	16
Programação especial	10
Administrativo	1
Conteúdo de fotografia/Imagem	1
Comunicação institucional	1
Total	1.054

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Oferta de conteúdo/serviço	277
Qualidade do conteúdo/serviço	254
Retransmissora	155
Sinal aberto	56
Disponibilização de conteúdo	43
Horário	42
Reprise	33
Expansão de cobertura	31
Acervo	30
Licenciamento	29
Retransmissão	25
Pauta	23
Portal	13
Participação em programa	9
Visitação/contato	7
Parcerias	6
Sinal por assinatura	5
Direitos autorais	4
Mailing	3
Sinal de satélite	3
Recurso de acessibilidade	2
Gestão de pessoas	1
A Voz do Brasil	1
Publicidade Legal	1
Questões ENEM	1
Total	1.054

▶ Contribuições do cidadão

Rádios EBC

Ao longo do ano de 2022, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 624 contribuições, uma diminuição de 16 % em relação a 2021, quando foram recepcionadas 743 demandas.

Mais numerosas entre as demandas recebidas em 2022, as solicitações somaram 360 mensagens – queda de 7,9 % em relação a 2021, quando foram computadas 391 solicitações.

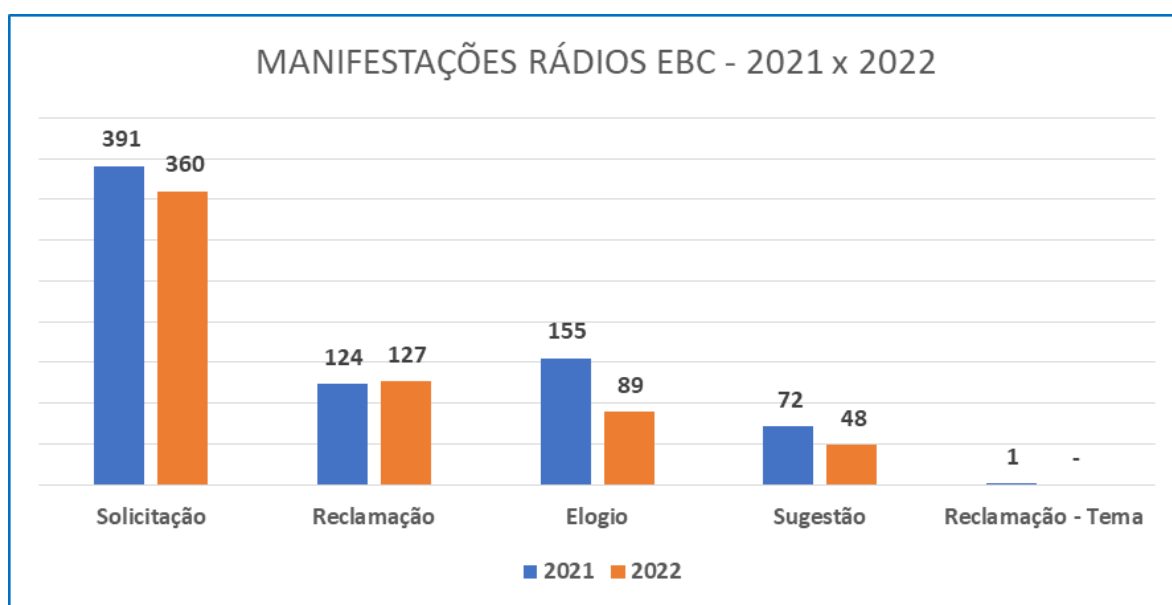
Em segundo lugar entre as manifestações mais numerosas aparecem as reclamações. Em 2022, foram registradas 127, valor levemente superior ao de 2021 (2,4%), quando foram recepcionadas 124.

Em queda de 42,6%, os elogios aparecem na sequência, ao passar de 155 para 89.

Menos numerosas entre as demandas recebidas, as sugestões somam 48 manifestações. Queda de 33,3% em relação ao período anterior, quando foram registradas 72.

Sobre os dados gerais, as manifestações de ouvintes à **Ouvidoria** ao longo de 2022 revelam piora na performance do conjunto das emissoras. No comparativo com 2021, os elogios caíram, e as reclamações aumentaram.

Tipo de manifestação	2021		2022		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	391	52,6%	360	57,7%	-7,9%
Reclamação	124	16,7%	127	20,4%	2,4%
Elogio	155	20,9%	89	14,3%	-42,6%
Sugestão	72	9,7%	48	7,7%	-33,3%
Reclamação - Tema	1	0,1%	-	0,0%	-100,0%
Total	743	100,0%	624	100%	-16,0%



Manifestações por emissora

A emissora que recebeu a maior quantidade de mensagens ao longo de 2022 foi a **Rádio Nacional da Amazônia**. Sozinha a estação foi destinatária de 28% do total de mensagens enviadas às **Rádios EBC**. Das 173 mensagens recebidas, 141 foram solicitações. Este número representa mais de um terço do total de solicitações enviadas às rádios ao longo do ano passado. Desse total, 83,68% (118) são pedidos de cartões QSL para confirmação de sintonia por parte de radioescutas de todo o mundo. A **Nacional da Amazônia** recebeu ainda 16 elogios, 10 reclamações e seis 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 130 manifestações entre janeiro e dezembro de 2022, que correspondem a 21% do total de demandas enviadas para as **Rádios EBC** nesse período. Com 71 registros, as solicitações são as mais numerosas. No entanto, ao analisar o conjunto de emissoras, a **AM do Rio** foi a emissora campeã em reclamações este ano: 40 no total. Sozinha, a estação recebeu 31,49% de todas as reclamações destinadas às **Rádios EBC**. Grande parte das solicitações e reclamações registradas teve um tema em comum: a descontinuidade do programa Histórias do Frazão, que saiu da grade em 2022. O programa foi tema de 45 de solicitações e de 28 reclamações. Do total de mensagens recebidas pela **AM do Rio**, 56,15% trataram da descontinuidade do programa. A emissora recebeu ainda, 13 elogios e seis sugestões.

A **MEC FM** foi a terceira emissora em quantidade de demandas. Com 92 manifestações, a estação recebeu 15% do total de mensagens destinadas às emissoras da **EBC**. Mesmo sendo a campeã em elogios em 2022 a **MEC** registrou número alto de reclamações. Foram ao todo 29 queixas e 25 elogios. Cerca de metade das reclamações (14) teve como tema a interrupção da programação musical para a veiculação de uma entrevista do então presidente Jair Bolsonaro em fevereiro de 2022. A **MEC FM** recebeu ainda 28 solicitações e 10 sugestões.

Com 9% das mensagens enviadas, em quarto lugar aparecem empatadas a **MEC AM do Rio de Janeiro**, a **Nacional AM de Brasília** e a **Nacional FM de Brasília**. A **MEC AM** recebeu 59 mensagens, sendo 44 solicitações, 11 reclamações, três elogios e uma sugestão. Destaque para solicitações acerca da queda de sinal da emissora na região metropolitana do Rio de Janeiro entre os dias 2 e 4 de setembro. Do total de 44 solicitações recebidas, 36 pediam providências para o restabelecimento da transmissão.

A **Nacional AM de Brasília** recebeu 57 mensagens: 27 solicitações, 17 elogios, oito reclamações e cinco sugestões. A **Nacional FM de Brasília** registrou 56 demandas, 24 solicitações, 14 reclamações, 10 elogios e oito sugestões. Destaque para reclamações acerca da mudança na grade de programação das duas emissoras registrado principalmente nos meses de janeiro e fevereiro de 2022.

A **Nacional FM de São Paulo** recebeu ao longo de 2022, 3% do total de mensagens encaminhadas às **Rádios EBC**. Entre as 17 mensagens registradas, foram oito solicitações, cinco sugestões, três elogios e uma reclamação.

Empatadas em sexto lugar entre as mais lembradas, com 2% cada, aparecem a **MEC FM Belo Horizonte** e a **Nacional FM Rio de Janeiro** ambas com 10 mensagens. Com 1% das mensagens estão a **MEC FM Brasília**, com sete mensagens, e a **Nacional do Alto Solimões**, com quatro demandas.

A **Nacional FM Recife**, a **Nacional FM São Luís**, a **Nacional FM Belo Horizonte** e a **MEC AM Brasília** não atingiram 1% das mensagens recebidas.

2022						
Rádios EBC	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
Nacional da Amazônia	16	10	141	6	173	28%
Nacional AM do Rio de Janeiro	13	40	71	6	130	21%
MEC FM	25	29	28	10	92	15%
MEC AM Rio de Janeiro	3	11	44	1	59	9%
Nacional AM de Brasília	17	8	27	5	57	9%
Nacional FM Brasília	10	14	24	8	56	9%
Nacional FM São Paulo	3	1	8	5	17	3%
MEC FM Belo Horizonte	0	6	4	0	10	2%
Nacional FM Rio de Janeiro	0	3	4	3	10	2%
MEC FM Brasília	0	0	4	3	7	1%
Nacional do Alto Solimões	1	3	0	0	4	1%
Nacional FM Recife	0	1	2	0	3	0%
Nacional FM São Luís	0	1	1	1	3	0%
Nacional FM Belo Horizonte	0	0	2	0	2	0%
MEC AM Brasília	1	0	0	0	1	0%
Total	89	127	360	48	624	100%

Solicitações

Tipo de demanda mais presente nas **Rádios EBC**, com 360 mensagens, as solicitações somam exatos 57,7% do conjunto de manifestações dos ouvintes. A emissora campeã neste tipo de manifestação foi a **Nacional da Amazônia**, com 141 mensagens (39,16%). Na sequência, aparece a **Nacional AM do Rio de Janeiro**, com 71 demandas, e a **MEC AM do Rio de Janeiro**, com 44.

Das 141 solicitações destinadas à **Nacional da Amazônia**, 118 são pedidos de cartões QSL para confirmação de sintonia de radioescutas do mundo inteiro. Este tipo de demanda é muito frequente entre ouvintes da **Amazônia** pois a transmissão em Ondas Curtas atravessa oceanos e alcança vários continentes. As mensagens chegaram, por exemplo, do Japão, Noruega, Rússia, Estados Unidos e China.

A cada radioamador foi enviado cartão virtual personalizado contendo a data, o horário e a frequência de captura do sinal, bem como uma foto da Amazônia junto com a logomarca da emissora.



Protocolo nº 00112.000106/2022-60

Tenho o prazer de informar a recepção de sua estação em 11.780 kHz na banda de 25 metros, ondas curtas. Se os seguintes detalhes estiverem corretos, gostaria muito de receber seu QSL. Espero que este relatório seja útil para sua estação. Local da recepção: Kawaguchi, Japão. Comentário adicional: Dois anos se passaram desde que relatei a recepção de sua estação pela última vez e tenho o prazer de escrever novamente.

Protocolo nº 00112.002347/2022-43

Um Oi de Moscou! Não falo português, traduzi minha carta automaticamente. Peço desculpas por possíveis erros. Quero apresentar a vocês meu relatório sobre a escuta da transmissão de sua estação de rádio em ondas curtas. Era principalmente um programa musical, havia muitas canções populares. Elas são muito melódicas e cantadas com o coração. Isso é muito comum entre brasileiros e russos. E na Rússia, as séries de TV brasileiras passam a bossa nova.

Protocolo nº 00112.003448/2022-31

Tenho por hobby ouvir rádios distantes. É fácil ver o quão orgulhoso estou por ter ouvido sua Rádio Nacional aqui na Noruega. Os senhores certamente terão interesse em saber que seu sinal pode ser ouvido em ondas curtas aqui na Noruega - a milhares de quilômetros de distância de seu país. Em 2001, visitei o Brasil pela primeira vez e gostei muito seu país. Ficarei bastante grato se puderem confirmar por escrito que sintonizei a Rádio Nacional de acordo com a gravação em anexo.

Resposta

A Central do Ouvinte da emissora agradece a sintonia e encaminha o Cartão QSL em formato digital (e-QSL), informando que em virtude da pandemia da Covid-19, o envio do cartão no formato físico está suspenso temporariamente.

Um destaque entre as solicitações dos meses de novembro e dezembro são os pedidos enviados para o programa **Eu de Cá, Você de Lá**, da **Rádio Nacional da Amazônia**. Apenas nos dois últimos meses do ano, a atração recebeu oito mensagens por meio da **Ouvidoria**. O tradicional programa é muito utilizado pelos ouvintes de várias partes do país para mandar recados a familiares e amigos distantes.



Rádios EBC | Divulgação

Protocolo nº 00112.003121/2022-60

Ouvinte da Rádio Nacional pede que a participação no programa **Eu de Cá, Você de Lá** volte a ser possível também por telefone. Segundo ela, o atendimento durante o período eleitoral foi feito apenas por WhatsApp. Relata que por ser idosa, tem dificuldade para mandar mensagens por escrito e diz ser muito mais fácil participar pelo telefone.

Protocolo nº 00112.003254/2022-36

Recado para fazenda São João no programa **Eu de Cá, Você de Lá**, do Maurício Rabelo. “Argemiro espero que você tenha conseguido chegar na fazenda em paz. Aqui estou bem. Assim que conseguir ver as meninas vou embora. Lembrança a todos aí. Se cuida. Não esqueça do remédio, são os três de uma vez, os brancos e os amarelos, um cedo e outro à tarde”.

Protocolo nº 00112.003338/2022-70

Quero mandar um beijão para meu Chico que amo. Estou com muita saudade. De Girlene para Chico. Estão ouvindo lá na Pista do Ramon, do garimpo do Igarapé Preto.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece a sintonia 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.

Com 71 demandas, a **Nacional AM do Rio de Janeiro** foi a segunda emissora em número de solicitações. Boa parte das solicitações teve como tema a descontinuidade do programa *Histórias do Fração*, que saiu da grade da emissora em 2022. A atração foi tema de 45 mensagens.

Terceira emissora que mais recebeu solicitações, a **MEC AM do Rio de Janeiro** foi destaque principalmente nos meses de setembro e outubro. Neste período, a estação recebeu 36 solicitações de providência acerca da queda no sinal na região metropolitana do Rio de Janeiro.

Um problema no transmissor deixou a **Rádio MEC AM** fora do ar entre os dias 2 e 4 de setembro. O serviço foi restabelecido no dia 5 de setembro. Tempo suficiente para que os ouvintes fizessem protestos pela falta de sinal da emissora. Este episódio respondeu por 82% de todas as solicitações registradas ao longo de 2022.

As respostas informaram aos demandantes que, prontamente, uma equipe técnica da Empresa restabeleceu o sinal, permitindo a normalidade do serviço.

Protocolo nº 00112.002430/2022-12

Desde ontem a Rádio MEC AM está fora do ar e faz muita falta. É uma grande companhia para um aposentado como eu. Gostaria de saber se temos uma previsão do retorno desta grande e pioneira emissora.

Protocolo nº 00112.002477/2022-86

Não consigo sintonizar a rádio. Podem informar o que está se passando?

Protocolo nº 00112.002490/2022-35

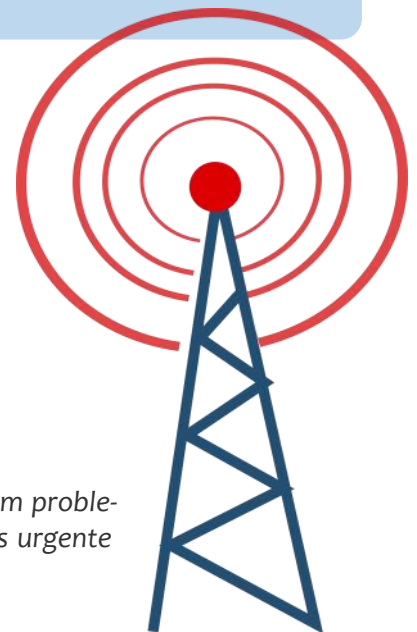
Sou ouvinte da rádio MEC AM 800 khz e gostaria de saber se há algum problema técnico, porque não consigo sintonizar a rádio. Peço informações urgente pois sou ouvinte da rádio.

Resposta

A EBC informa que um problema no transmissor da Rádio MEC AM, ocorrido nos últimos dias, no Rio de Janeiro, causou a descontinuidade no sinal da emissora. Prontamente, a equipe técnica da Empresa restabeleceu nosso sinal, permitindo a normalidade do serviço.

Os rumores sobre o possível fim da emissora também foram tema de solicitações em 2022 entre os ouvintes da **Rádio MEC AM**.

Desde que foi instada a responder a primeira demanda sobre o assunto, a **EBC** informou aos cidadãos que não pretende extinguir nenhuma de suas rádios, e sim otimizar o processo de difusão para alcançar o maior número de ouvintes possível.



Protocolo nº 00112.000616/2022-37

Soube que a Rádio MEC AM vai ser extinta em abril desse ano, ou são só rumores? Se for verdade, gostaria de fazer uma sugestão para vocês expandirem o sinal da Rádio MEC FM, 87.1, para a Serra do Mendanha, onde as outras rádios atuam para as demais regiões de Campo Grande, Santa Cruz e outros bairros da zona oeste da capital fluminense (Rio de Janeiro), pois nem todo mundo tem internet ou plano de celular para escutar a rádio via internet.

Resposta

A Diretoria-Geral informa que tem atuado na ampliação e modernização da rede própria e nacional de comunicação pública, a qual, até 2023, contará com sinal de TV Digital e Rádio FM em todas as capitais do país. Com o lançamento da banda estendida, a EBC busca reposicionar as Rádios na frequência FM, dedicando grande atenção também ao posicionamento digital dos seus veículos. Nesse sentido, a EBC não pretende extinguir nenhuma de suas rádios; na verdade, busca otimizar o processo de difusão ao maior número de ouvintes.

Protocolo nº 00112.000664/2022-25

Li em um site que a MEC AM vai acabar. É verdade? Quero dar uma sugestão: a MEC AM entrar no FM estendida. A Nacional entrou e deu certo.

Resposta

A Diretoria-Geral informa que tem atuado na ampliação e modernização da rede própria e nacional de comunicação pública. Até 2023 contar| com sinal de TV Digital e Rádio FM em todas as capitais do país. Com o lançamento da banda estendida, a EBC busca reposicionar as rádios na frequência FM, dedicando grande atenção também ao posicionamento digital dos seus veículos. Nesse sentido, a EBC não pretende extinguir nenhuma de suas rádios; na verdade, busca otimizar o processo de difusão ao maior número de ouvintes. Lembramos ainda que a MEC AM pode ser acessada via internet no endereço www.rádios.ebc.com.br.

A **MEC FM** recebeu ao longo de todo o ano passado 28 solicitações. Uma novidade este ano foi que, pela primeira vez na história, a **MEC FM** entrou no radar dos radioescutas. Em duas solicitações recebidas pela **Ouidoria**, cidadãos relataram a captação do sinal da **MEC** e pediram à **EBC** o envio do cartão QSL, confirmando a escuta.

A resposta às demandas até então inéditas exigiu da emissora uma parceria com o Marketing da **EBC**, que criou um cartão QSL exclusivo para a MEC, conferindo um visual de modernidade, bom gosto e requinte à antiga tradição dos radioescutas, que colecionam esses cartões.

Protocolo nº 00112.000894/2022-94

Solicito confirmação da recepção da radiodifusão do sinal gerado pela Rádio MEC, Frequência 800 Khz (Ondas Médias), por meio do site da emissora, às 9h58, em 27 de março de 2022, em idioma português. Conteúdo da escuta: Programa Rádio Animada - Dica de cultura. Recebido em: São José dos Campos, SP, Brasil, a 278 Km do transmissor em Rio de Janeiro, RJ. Indicativo de radioescuta: PU2816SWL.



Protocolo nº 00112.000744/2022-81

É com enorme satisfação que realizo esse contato para obtenção de Verificação de Recepção de Radiodifusão (Cartão QSL). Nos últimos dias, obtive referência da frequência da Rádio MEC. Consegui ouvir uma bela canção da Música Popular Brasileira, na voz do Toquinho: O Caderno. Reforço a importância de manterem os transmissores em Ondas Médias (OM) e Ondas Curtas (OC) em funcionamento para que continuem colaborando para manter viva a memória e cultura do rádio no Brasil. Solicito confirmação da recepção a partir de São José dos Campos/SP.

As demais emissoras, juntas, receberam 21,9% das solicitações. A **Nacional AM de Brasília** somou 27 manifestações desse tipo, a **FM de Brasília**, 24, e a **FM de São Paulo**, oito. Já as emissoras **MEC FM Belo Horizonte**, **Nacional FM Rio de Janeiro**, **MEC FM Brasília** receberam quatro solicitações cada. A **Nacional FM Recife** e a **Nacional FM São Luís** contabilizaram três solicitações e a **Nacional FM Belo Horizonte**, duas. A **Nacional do Alto Solimões** e a **MEC AM Brasília** não registraram solicitações em 2022.

Reclamações

Em segundo lugar entre as manifestações mais numerosas aparecem as reclamações. Este ano foram registradas 127, quantidade levemente superior à de 2021 (2,42%), quando foram computadas 124.

A campeã em queixas ao longo de 2022 foi a **Nacional AM do Rio**. As 40 mensagens recebidas representam 31,49% de todas as reclamações dirigidas às **Rádios EBC** no período. A maior parte foi registrada entre os meses de maio e junho e manifestava descontentamento pela descontinuidade do programa *Histórias do Frazão*. Tais mensagens vieram tanto em forma de solicitações de providência quanto de reclamações. A produção veiculava canções e curiosidades sobre a chamada “época de ouro do rádio”. A atração dominical estava há décadas na grade de programação e tinha público cativo. Ao longo do ano, foram 28 queixas acerca do encerramento do programa que representam 34,56% do total de reclamações dirigidas às emissoras da marca **Nacional**.

A Gerência Executiva de Rádios informou aos demandantes que encerramentos de contratos são atos legítimos da gestão, que fazem parte da rotina administrativa de qualquer empresa e reforçou todo o respeito ao colega de trabalho Osmar Frazão, reconhecidamente portador de riquíssima história na comunicação e cultura de nosso país.

Protocolo nº 00112.001586/2022-86

Gostaria de reclamar sobre a retirada do programa *Histórias do Frazão* da grade de programas da Rádio Nacional. O programa é maravilhoso, como outros da rádio que contam a história do Brasil através da música popular brasileira. Com a retirada desse programa do ar, eu e minha família seremos menos ouvintes a escutar a Rádio Nacional.

Protocolo nº 00112.001617/2022-07

Ouvi, com muita tristeza, a notícia do fim do programa *Histórias do Frazão*. Que absurdo e falta de visão da direção da Rádio Nacional! O programa é o único que preserva a memória da verdadeira e histórica MPB. Se isso realmente acontecer, deixarei de ouvir a programação da Rádio Nacional, o que sempre fiz, nos mais diversos horários ao longo dos dias, quer no aplicativo do celular, ou no rádio de pilha AM/FM que tenho (sim, tenho 62 anos de idade, sou um “dinossauro” e ainda ouço rádio de pilha).

Protocolo nº 00112.001587/2022-21

Não pode terminar o melhor programa da história da música brasileira.

Mesmo seis meses depois da extinção do programa, a **Ouvidoria** ainda recebeu mensagem protestando contra o fim do programa, como pode ser observado neste processo recebido em 27 de dezembro de 2022.

Protocolo nº 00112.003694/2022-93

Venho relatar a falta imensa do programa Histórias do Frazão nas manhãs de domingo. Meu pai, ouvinte assíduo, se alegrava todos os domingos com esse programa e tem sentido uma falta enorme. O programa alegra e encanta seus ouvintes com as lindas músicas e vozes de nossos cantores nacionais. Esperamos que repensem e esperamos que o programa retorne em breve.

Resposta

A Gerência Executiva da Rádio Nacional agradece a sintonia e informa que encerramentos de contratos são atos legítimos da gestão, que fazem parte da rotina administrativa de qualquer empresa. Manifestações contrárias são compreendidas como normais dentro do ambiente democrático e de respeito à diversidade de opiniões. Neste contexto, a gerência da emissora aproveita a oportunidade para reforçar todo respeito ao colega de trabalho Osmar Frazão, reconhecidamente portador de riquíssima história na comunicação e cultura de nosso país, desejando a ele sucesso em outros projetos que, porventura, venha a desenvolver.

A **MEC FM** foi a emissora que recebeu o segundo maior número de reclamações ao longo de 2022. Foram ao todo 29 queixas, que representam 22,83% do total de reclamações recebidas. Cerca de metade das queixas (14) teve como tema a interrupção da programação musical da emissora para a transmissão de uma entrevista do então presidente da República, Jair Bolsonaro, em 11 de fevereiro de 2022.

Naquela noite, a **MEC** entrou em rede com a **Nacional FM**, a **Nacional AM de Brasília**, a **Nacional da Amazônia** e do **Alto Solimões**. A interrupção de 30 minutos na veiculação do programa *Jazz Livre* gerou descontentamento do público.

Protocolo nº 00112.000442/2022-11

Absurdo interromper a programação da MEC FM para passar uma entrevista chapa branca com o presidente no horário do meu programa preferido! Para isto existe A Voz do Brasil. É um assunto de interesse da nação, faça rede obrigatória. O que ouvi hoje foi abuso de poder, propaganda política, campanha eleitoral antecipada.

Protocolo nº 0020/2022

Protesto. Nunca antes na história um presidente interrompeu a programação desta rádio.

Protocolo nº 00112.000463/2022-28

Insulto aos ouvintes. Um absurdo, um acinte a interrupção da programação pelo presidente para promover-se em total desrespeito a todos nós ouvintes fiéis da Rádio MEC. Isso tem que acabar.

Resposta

A Diretoria de Jornalismo informa que, numa rara oportunidade, como veículo de comunicação, foi realizada uma entrevista exclusiva com o Presidente da República, transmitida em todas as emissoras da EBC, que trazia informações de destaque para a população brasileira. Uma das funções bem estabelecidas da Empresa Brasil de Comunicação é fazer a divulgação de atos e fatos do governo, notadamente àqueles que beneficiam a população, dando oportunidade para que o máximo possível de cidadãos tenha acesso à informação. Assim sendo, como faria qualquer veículo de imprensa tendo uma exclusiva em sua pauta, foi dada maior visibilidade ao material, por isso a veiculação em todas as rádios da EBC.

Na terceira posição entre as mais criticadas está a **Nacional FM de Brasília**, reunindo 14 queixas, 11,02% das reclamações. As queixas relatavam problemas de ruídos na transmissão, falta de equalização de som em radionovelas e cinco delas questionavam mudanças na programação da emissora. No mesmo período, a **Nacional AM de Brasília** recebeu oito reclamações, algumas também faziam objeção a mudanças na programação.

As novas programações da **Nacional AM** e **FM** receberam queixas dos ouvintes no início de 2022, principalmente no tocante à redução no horário de veiculação do Musishow. O que foi anunciado como novidade foi percebido pelo público como mudança de perfil das emissoras. Muitas reclamações do público sugeriam que a modificação suprimiu conteúdos relevantes, em vez de acrescentar atrações diferenciadas e de qualidade.

Protocolo nº 00112.000060/2022-89

Peço que volte o Musishow de 20 horas até 24 horas. A programação que entrou está horrível. Para competir com o Cirilo Reis, só ele mesmo.

Protocolo nº 00112.000003/2022-08

O que aconteceu com a programação da rádio Nacional FM? Ficou muito ruim. Era uma programação tão cuidadosa e bem feita. Participo de um grupo de WhatsApp de mais de 100 pessoas. Trocamos notícias culturais, e a maioria absoluta do grupo também tem minha opinião quanto a rádio.

Protocolo nº 00112.000004/2022-44

Como usuário assíduo da nossa Rádio, estou percebendo uma mudança de eixo e a ausência de música instrumental e principalmente de compositores e cantores da cidade. Estamos ligados. Mais carinho e atenção, estamos aqui.

Resposta

A Gerência Executiva da emissora agradece a sintonia e informa: “A grade de programação da Rádio Nacional está sendo reformulada: Agora, há uma rede com as Rádios em Brasília (geradora – cabeça de rede) e emissoras na faixa estendida da FM em 87,1 MHz em São Paulo, Belo Horizonte, Recife e Rio de Janeiro. Nesta reformulação, estamos privilegiando a programação com musical nacional, recheada de informações rápidas e úteis, bem ao gosto do ouvinte brasileiro, buscando, com isso, conquistar novos públicos. De qualquer forma, informamos que por meio de nosso site (radios.ebc.com.br) ou pelo app (Rádios EBC), disponível gratuitamente nas lojas de aplicativos para os sistemas Android e IOS, o ouvinte poderá ter acesso a todos os programas gerados por todos os nossos canais de transmissão”.

As 12 emissoras de rádio restantes, juntas, somaram 34,64% das reclamações. A **MEC AM do Rio** recebeu 11 mensagens, a **Nacional da Amazônia**, 10, a **Nacional AM de Brasília**, oito, e a **MEC FM de Belo Horizonte**, seis reclamações.

Nacional FM do Rio e Nacional do Alto Solimões registraram três reclamações cada.

Apenas uma reclamação foi registrada para a **Nacional FM de São Paulo**, **Nacional FM de Recife** e **Nacional FM de São Luís**.

A **MEC FM Brasília**, a **Nacional FM de BH** e **MEC AM de Brasília** não registraram reclamações em 2022.

Elogios

Assim como em 2021, a campeã de elogios entre as rádios em 2022, foi a **MEC FM**. A emissora recebeu 28,08% do total dos 89 elogios destinados às **Rádios EBC**. Sua programação diferenciada e conteúdos de qualidade costumam ter reconhecimento do público.

Em 2022, as manifestações elogiosas destacaram, entre outros pontos, os especiais de Franz Schubert, Paulinho da Viola e Ruy Castro. O especial para celebrar os 100 anos do Rádio no Brasil e os programas *Bossa Moderna* e *Som Infinito* também foram exaltados pelo público que entrou em contato com a **Ouvidoria**.

Protocolo nº 00112.003283/2022-06

Excelente programa Especial Paulinho da Viola na Rádio MEC FM.

Protocolo nº 00112.002106/2022-02

Ouvinte elogia especiais da Rádio MEC para marcar os 100 anos do rádio no Brasil. Parabeniza toda a equipe envolvida na elaboração e veiculação do conteúdo.

Protocolo nº 00112.002606/2022-36

Queria agradecer imensamente pela obra-prima que vocês disponibilizaram para todos os brasileiros que amam a Bossa Nova. Me refiro à série especial de Podcast: [A Onda que se ergueu no Mar](#), com genial mestre Ruy Castro, disponível em formato ampliado com qualidade de texto e imagens no acervo da Rádio EBC e Rádio MEC. Espero que vocês se sintam animados para ampliar o projeto e seguir para outros gêneros da música e da arte brasileiras.



Protocolo nº 00112.001705/2022-09

Gostaria de fazer um imenso elogio a esta rádio MEC FM. Que qualidade! Tudo nela é excelente, cuidadoso, bonito, rico. Estou ouvindo agora Som Infinito. É como ter uma missa papal dentro de casa. Emocionante. E as vozes dos locutores são maravilhosas! Enfim, um paraíso nesta vida! Desejo muito sucesso sempre e que continuam por muitos e muitos anos! Saudações.

A segunda emissora mais elogiada em 2022 foi a **Nacional AM de Brasília** com 17 mensagens. As manifestações enalteceram a qualidade de programas como o *Viva Maria* e o *Na Trilha da História*, além de reportagens, entrevistas e o importante papel da rádio na integração nacional.

Protocolo nº 00112.000979/2022-72

Venho através deste e-mail formalizar o meu elogio para toda equipe da Rádio Nacional de Brasília. A Nacional desempenha o importante papel de rádio da integração nacional, onde pessoas de locais tão distantes se interagem, mandando e recebendo informações pelo Brasil afora. Sou ouvinte da Rádio Nacional já faz mais de 45 anos.

Protocolo nº 00112.003570/2022-16

Elogiar o programa de rádio Viva Maria, que há 40 anos é apresentado pela radialista Mara Régia. No programa de ontem, dia 12 de dezembro, 110 anos de Luiz Gonzaga, o Gonzagão, e Mara Régia criou um radioteatro sobre o nascimento dele, com vários personagens, incluindo a parteira e várias mulheres em volta. Tudo isto vocalizado unicamente por ela. Interessante incluir o tema das parteiras do Nordeste no nascimento do músico. Parabéns a Mara Régia e grata à Rádio Nacional por nos proporcionar encantamento.

**Protocolo nº 00112.001069/2022-15**

Parabéns por abordar a temática de direito e proteção dos animais. Ouvi o programa em que a Dra. Mariana Moura fala. Por mais programas falando desse tema. Parabéns e obrigada!

A **Nacional da Amazônia** foi a terceira emissora mais elogiada pelos ouvintes que entraram em contato com a **Ouidoria** em 2022. Ela recebeu 16 manifestações desse tipo. O programa mais lembrado foi o Ponto de Encontro que sozinho recebeu 37,5% elogios destinados à estação. Os demais elogios enaltecem a programação musical, entrevistas, apresentadores e a difusão cultural realizada pela rádio.

Protocolo nº 00112.002204/2022-31

Programa Ponto de encontro com boa comunicação e programação musical muito variada, excelente programa.

Protocolo nº 00112.000790/2022-80

Ouvinte de Barras (PI) elogia a âncora do programa Ponto de Encontro, Ediléia Martins, e o operador Pipi Kaiabi. Ele elogia o tratamento dados aos ouvintes e diz que ela já é da família. Segundo ele, a apresentadora irradia alegria e todos os comunicadores deveriam ser como ela. Ele acrescenta que a antiga apresentadora do Ponto de Encontro Sula Sevilis deixou uma substituta à altura. O ouvinte finaliza dizendo que a Nacional é o orelhão da Amazônia.

Protocolo nº 00112.000435/2022-19

A profusão da cultura, especialmente a musical é essencial para a formação de conhecimentos para com a boa música. No âmbito de eficiência no cuidado com a saúde da população, é de suma importância a manutenção da qualidade, a qual se mostrou-se preparada e capaz.

Em quarto lugar aparece a **Nacional AM do Rio de Janeiro** que recebeu 13 elogios ao longo de 2022, seguida da **Nacional FM de Brasília** com 10 menções elogiosas.

Receberam três elogios a **MEC AM do Rio** e a **Nacional FM de São Paulo**. A **Nacional do Alto Solimões** e a **MEC AM de Brasília** registraram um elogio cada. As demais emissoras não foram elogiadas por meio de mensagens à **Ouidoria** ao longo do ano passado.

Sugestões

As sugestões às **Rádios EBC** tiveram redução de 33,3 % no último ano em relação ao anterior. Foram ao todo 48 sugestões recebidas em 2022, contra 72 em 2021.

A emissora que mais recebeu sugestões dos ouvintes ao longo do ano passado foi a **MEC FM**, com 10 mensagens; seguida da **Nacional FM de Brasília**, com oito demandas. Empatadas em terceiro lugar aparecem a **Nacional da Amazônia** e a **Nacional AM do Rio**, ambas com seis sugestões cada.

Grande parte das sugestões relativas à **MEC FM** pede expansão de sinal para que a emissora chegue a novos locais.

Sobre essas sugestões, a **EBC** informou que busca, de forma contínua, novas possibilidades de distribuição da sua programação em todas as localidades do país, especialmente, por meio da expansão da Rede Nacional de Comunicação Pública.

Protocolo nº 00112.001415/2022-57

Devido à falta de emissoras que tocam música clássica em São Paulo, seria ótimo se tivesse uma transmissão da rádio MEC aqui na capital.

Protocolo nº 00112.001901/2022-75

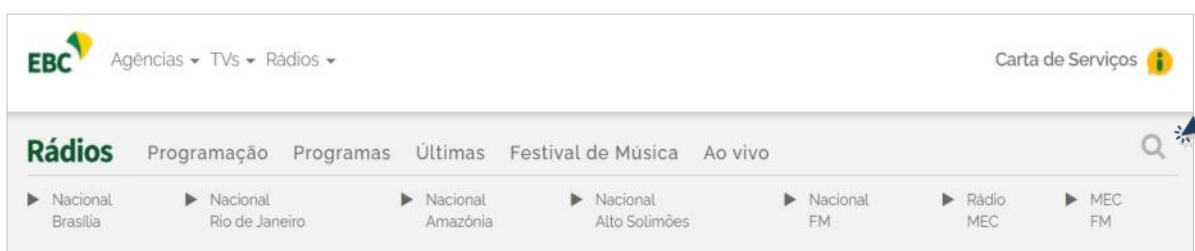
Quero deixar como sugestão para a EBC estabelecer uma retransmissora da Rádio MEC ou da Nacional na capital gaúcha, Porto Alegre.

Protocolo nº 00112.000672/2022-71

Se a MEC AM entrar no FM estendido em RJ e SP. Vai ser mais uma opção pra nós ouvinte uma rádio de qualidade.

Resposta

A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - Rádios informa que a Empresa busca, de forma contínua, novas possibilidades de distribuição da sua programação em todas as localidades do país, especialmente, por meio da expansão da Rede Nacional de Comunicação Pública. Aproveitamos a oportunidade para disponibilizar ao ouvinte, também, outras formas de acesso aos nossos conteúdos: [WebRádios EBC](#) e Rádios EBC: aplicativo gratuito, disponível para smartphone com sistema Android e iOS.



As sugestões enviadas para a **Nacional FM de Brasília** trazem, entre outros pontos, pedidos musicais, sugestões de temas para entrevistas e pedidos de reapresentação de telenovelas.

Protocolo nº 00112.000985/2022-20

Gostaria de pedir que a Rádio Nacional FM incluísse na programação músicas do Michael Jackson, Billie Jean, Human Nature, pois são bem legais de serem ouvidas. Também podia incluir música de Bruno Mars, 24 Magic.

Resposta

A Coordenação de Programação da emissora agradece a sintonia e informa que as programações das rádios Nacional privilegiam a música brasileira. De toda forma, o programa Musishow, que vai ao ar

de segunda a sexta, das 23h à 0h em todas as emissoras, é o único espaço na programação que toca flashbacks internacionais; assim, sua sugestão já foi encaminhada para a produção do programa.

Protocolo nº 00112.002000/2022-09

Sou ouvinte e gostaria de ouvir uma reportagem sobre o Azeite de Abacate, sua história, como surgiu, seus benefícios, quem produz e onde consigo comprar.

Resposta

A Gerência de Radiojornalismo agradece a sintonia, informa que gostou da sugestão, e que as equipes irão aprender, apurar, e avaliar a possibilidade de uma reportagem sobre o tema, trazendo serviço para a sociedade.

Protocolo nº 00112.002263/2022-18A

Estamos ouvindo as 2 Radionovelas, da emissora, e estamos gostando muito. Gostaria que a emissora abrisse mais horários para a rádio dramaturgia. Sugestão: reprisem também, A Rosa Rebelde, de 1975; A Escrava Anastácia, de 1985; Serra Brava, de 1974; Xica da Silva, de 1974. Gostamos também de ouvir, O Grande Teatro aos domingos. As Radionovelas de Moisés Weltimam estão digitalizadas no arquivo cultural, poderiam ser reprisadas pela Rádio Nacional do RJ em rede com a EBC. Aliás se fosse possível, gostaríamos que a Nacional do RJ, tivesse Radionovelas o dia todo.

Resposta

A Gerência Executiva da Rádio Nacional informa que irá avaliar a sugestão e, caso seja possível, incluirá a proposta em futuras programações da emissora.

As mensagens enviadas para a **Nacional da Amazônia** e **AM do Rio** sugerem, entre outros pontos, mudanças no horário de programas, modificações na programação musical, expansão de sinal e reapresentação de radionovelas.

Protocolo nº 00112.002355/2022-90

Ouvinte da Rádio Nacional da Amazônia residente em Sucupira do Norte/MA sugere que a transmissão em 49m funcione por todo o dia, e não apenas em alguns horários. Disse conhecer as outras formas para ouvir a rádio (aplicativo para o celular e computador), mas que gosta mesmo é de ouvir pelo rádio.

Resposta

A Gerência de Engenharia de Rádio - DF informa que, desde 1º/09/2022, a EBC passou a transmitir a Rádio Nacional da Amazônia nos seguintes horários: Rádio Nacional da Amazônia, frequência: 11.780Khz (25m): início das Transmissões: 5h - fim das Transmissões: 23h. Rádio Nacional da Amazônia, frequência: 6.180 Khz (49m): Início das Transmissões: 5h - Desligamento das Transmissões: 7h30 / Retomada das Transmissões: 15h - Fim das Transmissões: 20h.

Protocolo nº 00112.001554/2022-81

Ouvinte da Rádio Nacional da Amazônia sugere que o programa “Ponto de Encontro” volte a ser veiculado ao vivo, aos domingos, de 10h a 12h.

Resposta

A Coordenação de Programação da emissora agradece a sintonia e informa que sua sugestão será analisada para verificar a possibilidade da volta do programa Ponto de Encontro ao vivo, no dia e horário pedidos, em um futuro próximo.

Protocolo nº 00112.002434/2022-09

Sou ouvinte assíduo de toda programação de vocês. Só sinto falta de colocar mais episódios do Teatro de Mistérios. Poderia colocar dois por semana além do que vai ao ar aos sábados. Acho muito interessante esse tipo de rádio teatro que infelizmente não existe mais.

Resposta

Sua sugestão foi encaminhada para a Coordenação de Programação e Produção - EBC/RJ para conhecimento. Importante lembrar que os conteúdos também estão disponíveis no site das Rádios EBC, e, alguns deles, na plataforma Spotify. Além disso, vale destacar que várias produções estão atualmente sendo transmitidas pela Rádio Nacional: Teatro de Mistério - sábado (07h), Grande Teatro - domingo (22h), Poronga, Terçado e Coragem - de segunda a sexta-feira (18h) e A Vidente e o Vigarista - de segunda a sexta-feira (21h).

Ao longo de 2022, a **Nacional AM de Brasília** e a **Nacional FM de São Paulo** receberam cinco sugestões. A **Nacional FM do Rio** e a **MEC FM de Brasília** registraram três sugestões cada.

Já a **MEC AM do Rio** e a **Nacional FM de São Luís** receberam uma sugestão cada. As demais emissoras não receberam mensagens com sugestões ao longo de 2022.

Mapeamento das Contribuições

Do total de mensagens de ouvintes à **Ouvidoria da EBC**, 30,9% tem como tema Marketing, negócios e serviços. Os assuntos Grade de programação (25,64%), Conteúdo de entretenimento (19,55%) e Sinal/sintonização (18,75%) ocupam, respectivamente, o segundo, o terceiro e o quarto lugares entre os temas mais presentes. Em quinto lugar, questões relativas ao Conteúdo jornalístico são o motivo de 3,68 % das manifestações de ouvintes. Juntos esses cinco assuntos são responsáveis por 98,52% das demandas direcionadas às **Rádios EBC**.

Os subassuntos mais mencionados nas manifestações recebidas em 2022 foram Central do Ouvinte, com 155 demandas, Qualidade do conteúdo/serviço, com 142 mensagens, Oferta de conteúdo/serviço (122) e Sinal Aberto, com 99 manifestações. Juntos somam 83% de todos os subassuntos mencionados.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Central do Ouvinte	155
Qualidade do conteúdo/serviço	142
Oferta de conteúdo/serviço	122
Sinal aberto	99
Disponibilização de conteúdo	23
Expansão de cobertura	15
Portal	15
Horário	10
Participação em programa	8
A Voz do Brasil	5
Retransmissão	5
Acervo	4
Reprise	3
Pauta	3
Licenciamento	2
Visitação/contato	2
Sinal de satélite	2
Gestão de pessoas	2
Aplicativos	2
Rede Nacional de Rádio	2
Sinal por assinatura	1
Mailing	1
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Total	624

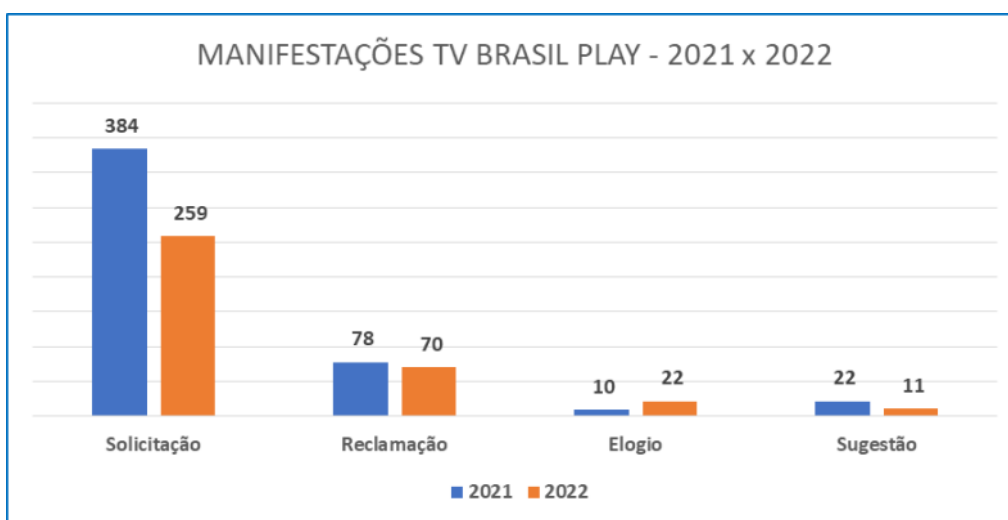
▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil Play

Ao longo do ano de 2022, o serviço oferecido em formato *on demand* foi objeto de 362 demandas, resultando em uma queda de 26,7% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 494 manifestações.

As solicitações permanecem como as mais frequentes, ao passar de 384 para 259. O ponto mais positivo, porém, é a queda de mais de 10% nas reclamações e o aumento de 120% nos elogios. Menos numerosas, as solicitações caíram à metade, de 22 para 11.

Tipo de manifestação	2021		2022		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	384	77,7%	259	71,5%	-32,6%
Reclamação	78	15,8%	70	19,3%	-10,3%
Elogio	10	2,0%	22	6,1%	120,0%
Sugestão	22	4,5%	11	3,0%	-50,0%
Total	494	100,0%	362	100%	-26,7%



Em meio à sociedade digital, os dispositivos móveis têm sido os protagonistas do entretenimento. Nesse contexto de ser cada vez mais relevante para o dia a dia do cidadão, a **EBC** modernizou o aplicativo **TV Brasil Play** para oferecer mais conteúdo aos usuários. Assim, o software apresenta aos usuários a programação da **TV Brasil** a qualquer hora e lugar. Mesmo em queda, os números apresentados mostram que cabe à **EBC** priorizar o desenvolvimento dessa tecnologia e ampliar as possibilidades de uso da ferramenta.

Solicitação

Das manifestações referentes ao aplicativo **TV Brasil Play**, a maioria (71,5%) pede melhoria nas funcionalidades e disponibilização de conteúdos. As solicitações de providência nesse sentido foram recorrentes ao longo do ano, e a quantidade de manifestações traduz a insatisfação do público com conteúdos indisponíveis, falta de áudio, travamentos no sistema, duplicidade de arquivos que foram algumas das situações relatadas pelos usuários.

Protocolo nº 00112.000019/2022-11

Por que a TV ao vivo não está pegando mais no aplicativo da EBC, o TV Brasil Play?

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que, avaliando os registros técnicos dos últimos dias, não identificou problema nos aplicativos ou no site da TV Brasil Play. Caso a situação continue a ocorrer, solicitamos novo contato com as seguintes informações: qual aparelho utilizado (marca e modelo); qual operadora utilizada para acessar a internet; qual data (e horário) da ocorrência.

Protocolo nº 00112.000195/2022-44

Comprei uma TV em que o sistema operacional é o ROKU TV. Tenho o app TV Brasil Play no celular, porém o meu não está permitindo jogar para a televisão, parear, espelhar. Qual o problema?

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que está trabalhando para que o aplicativo funcione com outras plataformas, mas, no momento, a funcionalidade de pareamento do smartphone só está disponível para os dispositivos Chromecast e Apple TV.

Protocolo nº 00112.001287/2022-41

Estou tendo dificuldades de assistir à novela A Escrava Isaura. O que está havendo com a transmissão de vocês?

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que analisou todos os vídeos postados nos últimos 7 dias e não identificou nenhum problema na transmissão do streaming. Caso o problema persista, por favor, fazer novo contato, informando data e hora em que a falha ocorreu, bem como marca e modelo do celular utilizado para o acesso ao aplicativo TV Brasil Play.

Protocolo nº 00112.002368/2022-69

Tenho o aplicativo TV Brasil Play no celular, mas as reportagens de Brasil Visto de Cima e As Fascinantes Cidades do Mundo não têm som, só imagens. Queria que resolvessem esse problema.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais da EBC informa que, para realizar testes específicos na plataforma TV Brasil Play, necessita dos seguintes detalhes técnicos: quais programas estão apresentando esse problema, qual é o aparelho utilizado (marca e modelo) e qual a operadora utilizada para acessar a internet. Assim sendo, caso o problema persista, solicitamos novo contato com as informações mencionadas.

Protocolo nº 00112.003365/2022-42

Como faço para conseguir ao menos o episódio do dia 27/11/2022, do programa Sabor e Afeto, que não tem no app da TV Brasil? Nesse episódio, foi apresentada uma receita de biscoito de polvilho que minha vó fazia e ninguém sabe fazer.



Resposta

A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que o programa Sabor e Afeto é uma produção da emissora Rede Minas, parceira da EBC, e em razão de cláusulas contratuais referentes ao licenciamento, o conteúdo não pode ser disponibilizado no TV Brasil Play. Contudo, você pode conferir o episódio desejado no perfil do Youtube, da emissora Rede Minas: www.youtube.com/@redeminas ou www.youtube.com/results?search_query=sabor+e+afeto+biscoito+de+polvilho.

Reclamação

As 70 queixas recepcionadas no período respondem por exatos 19,3% das mensagens direcionadas ao app. Foram reiteradas as reclamações dos internautas sobre erros na disponibilização dos conteúdos. A atenção em manter atualizada a plataforma e o avanço nas funcionalidades ainda são desafios a serem empreendidos.

A **Ouvidoria** recebeu diversas mensagens em que, ao reclamar de dificuldades no acesso, os usuários manifestam seu apreço pelo app e conteúdos disponibilizados no **TV Brasil Play**.

Instada pelas mensagens recebidas dos internautas, a Gerência Executiva de Tecnologia busca identificar com agilidade as eventuais falhas no app e corrigi-las a fim de manter a plataforma em pleno funcionamento.

Protocolo nº 00112.000281/2022-57

Para variar, um arquivo do TV Brasil Play foi disponibilizado com erro. O episódio 2 do programa Brasil Visto de Cima, sobre a cidade de São Paulo, está indisponível. Por favor, prestem mais atenção! Os erros com os arquivos da novela Os Dez Mandamentos eram frequentes. Agora continuam com os outros produtos. Não há revisão após o upload do material? Não é possível!

Resposta

A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais agradece sua contribuição e informa que já identificou a falha e corrigiu o problema. O episódio está disponível no link play.ebc.com.br ou pelo nosso app TV Brasil Play.

Protocolo nº 00112.001872/2022-41

Vocês precisam melhorar muito esse app da TV Brasil, pois ele trava toda hora. É impossível assistir bem com isso. Resolvam, por favor.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais lamenta a experiência negativa com o aplicativo e sugere a desinstalação/nova reinstalação do app. A área técnica reforça que não identificou problemas de transmissão ao vivo no aplicativo TV Brasil Play e informa ainda que, nos últimos 30 dias, o aplicativo foi utilizado por mais de 35 mil usuários, com mais de 110 mil conteúdos visualizados. Caso a situação continue, solicitamos novo contato com as seguintes informações: marca/modelo do aparelho, data e hora em que o problema ocorreu. Dessa forma, poderemos realizar testes específicos e uma análise detalhada.

Protocolo nº 00112.002549/2022-95

Gostaria de demonstrar minha insatisfação com a falta de atualização dos capítulos da novela Os Imigrantes na plataforma TV Brasil Play. Muitas pessoas assistem apenas por esse meio e está há quase 15 dias sem atualizar os capítulos.

Resposta

A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que a novela já está atualizada no aplicativo TV Brasil Play e também na plataforma, via internet, pelo link play.ebc.com.br/programas/440/osimigrantes.

Protocolo nº 00112.003401/2022-78

Mandei algumas mensagens sem respostas, tanto no Instagram como no Messenger. Estava assistindo uma série animada chamada Além da Lenda, no serviço de streaming do canal Brasil, e tem um episódio faltando, no caso, duplicado. Há duas vezes o mesmo episódio e está faltando um. Nem sei se é realmente aqui que faço essa reclamação, mas foi o único lugar que consegui entrar em contato, já que nas redes sociais não obtenho nenhuma resposta. Se pudessem resolver isso, seria bem massa.

Resposta

A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que o problema mencionado foi detectado e resolvido. Você pode assistir à série Além da Lenda completa pelo TV Brasil Play ou por meio do link <https://play.ebc.com.br/programas/148/alem-da-lenda>.

Protocolo nº 00112.003502/2022-49

Não deu para assistir à novela A Terra Prometida ontem. Assisti no aplicativo, porém o capítulo 117 não veio. Já estou com problema na rede que não dá pra assistir na televisão. É horrível! Já entrei em contato com a TV Brasil, e até agora o problema persiste. Até mesmo no aplicativo dá problema.

Protocolo nº 00112.003525/2022-53

O que está acontecendo no app que está travado os episódios de A Terra Prometida. Como vocês dizem ser a 5ª TV mais assistida se acontecem esses problemas? Procurem corrigir esses erros.

Protocolo nº 00112.003495/2022-85

Por que os capítulos de A Terra Prometida sumiram? Estavam até ontem, 8/12/2022, na lista até o capítulo 119. Hoje a lista sumiu.

Resposta

A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação informa que, na última semana, a plataforma apresentou uma instabilidade que impactou na publicação das listas de conteúdos no aplicativo TV Brasil Play. Assim que detectado o problema foi tratado e corrigido de forma definitiva. Lamentamos a falha ocorrida e informamos que os episódios de A Terra Prometida estão disponíveis em <http://play.ebc.com.br/programas/442/a-terra-prometida>.

Elogio

Chamou atenção no período o aumento de 120% na quantidade de elogios. As mensagens positivas passaram de 10 para 22 e respondem por 6,1% do total.

O público elogia e faz também sugestões de melhoria nas funcionalidades, demonstrando apreço pela plataforma, mas também ressalta a necessidade de avançar no desenvolvimento.

Protocolo nº 00112.000944/2022-33

Gostaria de parabenizar o app Brasil TV Play para Android. Conteúdos muito úteis e educativos. Quero sugerir que na próxima atualização seja disponibilizada a possibilidade de transmissão do app para Smart TV Roku Express e Chromecast para melhorar ainda mais a experiência.

Resposta

A Gerência Executiva de Sistemas de Informação de Comunicação informa que está analisando o desenvolvimento de novas funcionalidades e assim que novidades surgirem, comunicaremos em nossas plataformas.

Protocolo nº 00112.000889/2022-81

É só elogios a este excelente app. Aqui foi pensado em tudo, tudo de muito bom. E que atinge todas as idades, gosto e família. Sou maranhense e um dia vi que, em O Brasil Visto de Cima, tinha o episódio do meu estado. Mas logo em seguida, quando fui assistir, não aparece mais nos episódios. Gostaria muito de assistir. Como isso seria possível? Por favor, me orientem.

Resposta

A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que o episódio citado não está disponível no aplicativo por questões de licenciamento. Só publicamos conteúdos na plataforma após serem exibidos na grade de programação da TV Brasil. Depois disso, eles ficam disponíveis por tempo limitado de 7 dias no TV Brasil Play. Assim que este episódio for reexibido na TV, voltará para a plataforma pelo prazo de uma semana.

Protocolo nº 00112.001487/2022-02

Emissora nota mil. Assisti pelo celular meus programas favoritos, principalmente os da natureza e os animais. É muito bom ter os jornais ao vivo. Só tenho a elogiar – por enquanto. Que continue assim.

Protocolo nº 00112.002338/2022-52

Sempre ouço dizer que a TV Brasil alcançou e se mantém em quinto lugar entre quase cem emissoras de rádio e televisão. Mas hoje, depois de baixar o aplicativo desta emissora, dentre muitos que já tentei usar, elevei a TV Brasil como a primeira, ou melhor, a primeiríssima, pois o aplicativo satisfaz perfeitamente o usuário do produto. Meus sinceros parabéns e meu profundo agradecimentos.

Protocolo nº 00112.003563/2022-14

Estou reportando o retorno dos capítulos da novela que haviam sumido. Agradeço e parabênizo por corrigirem o problema rapidamente. Dou cinco estrelas para o app e pelo canal na TV aberta.

Sugestão

Recebidas com menos frequência, as sugestões representam 3% do conjunto de manifestações. Foram 11 mensagens que tratam de funcionalidades já implementadas – como o espelhamento do conteúdo em Smart TVs –, mas que não são facilmente identificadas.

As manifestações recebidas sinalizam a necessidade melhorar a experiência do usuário, com uma interface mais intuitiva e um layout mais amigável, que torne a navegação mais fluida. A exemplo, embora o app permita o uso do Chromecast, mensagens com esta sugestão continuaram chegando, ou seja, falta tornar o serviço mais visível para o público.

Protocolo nº 00112.002876/2022-47

O app é maravilhoso, no entanto vocês poderiam disponibilizar para baixarmos direto na TV ou espelhamento do app direto para smart TV. Mas reitero que o app é ótimo! E obrigado por disponibilizarem gratuitamente.

Resposta

A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação informa que o aplicativo TV Brasil Play tem a opção de espelhar a tela pelo recurso do chrome cast, mas, dependendo do modelo da smart Tv e do aparelho celular, o espelhamento pode ser feito por meio de aplicativo proprietário da própria smart

TV ou do celular. No momento, o desenvolvimento de aplicativo específico para cada smart Tv está em estudo e, provavelmente, entrará em produção no próximo ano.

Protocolo nº 00112.000008/2022-22

Gosto bastante dos conteúdos da TV Brasil, além das Rádios EBC. Contudo, a empresa poderia criar um aplicativo só de notícias, do estilo do G1 da Globo, na Play Store. Haja em vista que, muitas vezes, o aplicativo TV Brasil trava muito. Ademais, vocês estão de parabéns pelo serviço.

Resposta

A Diretoria de Jornalismo informa que a página da Agência Brasil – única agência pública de notícias do país – pode ser fixada à tela do seu celular, seja ele Android ou iOS. O procedimento pode ser feito acessando o site agenciabrasil.ebc.com.br do seu aparelho e clicando na mensagem “adicionar à tela inicial”, dentro do ícone “Mais”, à direita da barra de endereço. No portal, estão publicadas notícias nacionais e internacionais, imagens de todo o mundo e vídeos da TV Brasil. O acesso é gratuito e ilimitado. O conteúdo pode ainda ser reproduzido livremente para fins jornalísticos, basta creditar a Agência Brasil como fonte. Conteúdo noticioso pode ser acessado ainda por meio do app TV Brasil Play. Lá, as informações do jornal diário “Brasil em Dia” estão reunidas na aba Jornalismo. A EBC detém ainda o aplicativo das Rádios EBC, que pode ser baixado na App Store ou Play Store. No app, está disponibilizada toda a programação das emissoras MEC e Nacional.



Protocolo nº 00112.001283/2022-63

Acho que o app carece de uma melhor apresentação, com a classificação por gênero. Documentários, cinema nacional, novelas, infantil, esporte, jornalismo, música, etc. Do jeito que está, além ser difícil selecionar o que se quer assistir, está tudo misturado sem nenhum critério. Um bom aplicativo, mas de navegação muito complicada.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que suas sugestões serão avaliadas pelas áreas responsáveis pelo TV Brasil Play. Acrescenta ainda que, até o momento, não há previsão de lançamento do aplicativo para smart TVs.

Protocolo nº 00112.002552/2022-17

É muito bem-vinda a adição do app para o celular. Torna mais prática a sintonia do canal na maioria dos dispositivos. Gostaria de deixar duas sugestões para melhoria das funcionalidades: 1) Tornem possível a sincronização do app com o Chromecast enquanto assistimos a TV Ao Vivo. Atualmente não é possível clicar em “assistir TV ao vivo” e espelhar esse conteúdo no Chromecast ou TVs; 2) Adicionem um “auto next” para quando clicarmos num determinado programa para assistir avulso, o próximo episódio desse mesmo título toque em seguida sem a gente precisar sair e clicar em outro, e assim sucessivamente toda vez que um episódio termina. Aqui em casa e na casa da maioria dos meus colegas, a gente usa muito o app espelhado na TV e isso seria magnífico.

Resposta

A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação informa que está trabalhando em uma nova versão do aplicativo que deve ser lançado no início de 2023. As suas sugestões são muito importantes pois vêm ao encontro de nosso planejamento.

Mapeamento das Contribuições

Com 214 manifestações, Qualidade do conteúdo/serviço foi o tema de quase 60% das demandas direcionadas ao aplicativo. Esse quesito reúne os pedidos de aprimoramento de funcionalidades, por exemplo. Na sequência, Disponibilização de conteúdo está presente em 26% das contribuições. São, muitas vezes, mensagens de internautas para assistir pelo app conteúdos, por algum motivo, não disponíveis. Em seguida, Oferta de conteúdo/serviço responde por 14% do total. Aqui estão listadas as demandas que oferecem vídeos para possível disponibilização na plataforma.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	214
Disponibilização de conteúdo	94
Oferta de conteúdo/serviço	52
Expansão de cobertura	1
Aplicativos	1
Total	362



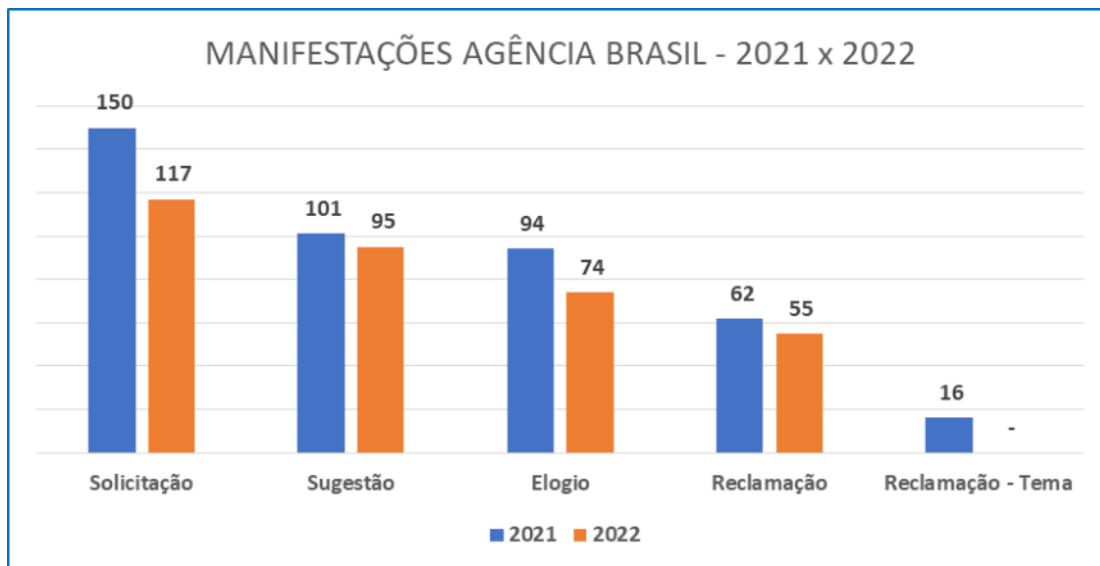
▶ Contribuições do cidadão

Agência Brasil

Durante 2022, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à Ouvidoria 341 contribuições, resultando em uma diminuição de 19,4% em relação ao ano anterior, quando foram atendidas 423 manifestações.

Mesmo em queda de 22%, as solicitações, assim como em 2021, são as mais frequentes entre os tipos de demanda. Eram 150 e agora são 117. Em seguida, com redução de 5,9%, aparecem as sugestões, que caíram de 101 para 95. Os elogios passaram de 94 para 74, registrando diminuição de 21,3%. Menos numerosas, as reclamações acumulam queda de 11,3%, ao passar de 62 para 55 mensagens.

Tipo de manifestação	2021		2022		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	150	35,5%	117	34,3%	-22,0%
Sugestão	101	23,9%	95	27,9%	-5,9%
Elogio	94	22,2%	74	21,7%	-21,3%
Reclamação	62	14,7%	55	16,1%	-11,3%
Reclamação-tema	16	3,8%	-	0,0%	-100,0%
Total	423	100,0%	341	100%	-19,4%



Solicitação

Manifestações mais numerosas em 2022, as solicitações representam 34,3% do total de demandas direcionadas à **Agência Brasil**. Das 117 solicitações recebidas, pedidos de licenciamento para uso do material da **Agência Brasil**, com 38 mensagens, foi o tema mais presente, respondendo por 32,5% do total.

Foram recebidas mensagens de profissionais de mídia, estudantes, professores, além de editoras, que demonstram interesse em ter páginas de seus livros preenchidas pelas produções da **Agência**.

Para esses últimos pedidos, a orientação é sempre buscar a área de licenciamento. Conteúdos jornalísticos produzidos pela **EBC** costumam ser liberados gratuitamente para reprodução. Nos casos de uso do material com finalidade lucrativa, no entanto, o licenciamento verifica a patrimonialidade e negocia custos. Tais solicitações evidenciam a relevância do conteúdo veiculado no site, ao ofertar informações de interesse público.

Protocolo nº 00112.001321/2022-88

A editora de livros didáticos Casa Publicadora Brasileira está produzindo material de Projeto de Vida para o 2º ano do Ensino Médio e tem interesse de utilizar uma matéria publicada no site Agência Brasil em seu material. Seria possível conseguirmos autorização? Ao ler o site, entendi que seria possível usarmos mediante a utilização dos devidos créditos, mas gostaria de confirmar que seria possível mesmo para uso em livro que será vendido.



Resposta

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

Protocolo nº 00112.001394/2022-70

A utilização de fotos da Agência Brasil continua sendo livre e isenta de pagamentos por direitos autorais ou com o devido pagamento?

Protocolo nº 00112.001176/2022-35

Tenho um blog de notícias e queria saber se posso publicar as notícias de vocês. Claro que vou citar o nome da fonte.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que os conteúdos produzidos pela Agência Brasil, tanto no site como nas redes sociais, podem ser utilizados com o devido crédito, preferencialmente com o nome do repórter, editor ou repórter fotográfico (ex: Marcello Casal Jr/Agência Brasil). Não há um modelo padrão de referência, mas é importante que a autoria seja de fácil identificação. A Gerência destaca que o conteúdo pode ser usado, mas ressalva que o trabalho não pode ter finalidade lucrativa. No caso de fins comerciais, é necessário entrar em contato com a Coordenação de Projetos Comerciais Customizados por meio do e-mail licenciamento@ebc.com.br.

Protocolo nº 00112.001404/2022-77

Sou jornalista responsável pelo site www.agenciaprimaz.com.br. Estou finalizando uma matéria sobre o aumento do número de suicídios e gostaria de utilizar a foto do fotógrafo Marcelo Camargo que ilustra a reportagem [Fim do preconceito é fundamental para a prevenção ao suicídio](#), de Andreia Verdélio, publicada em 10/09/2020, no site da Agência Brasil. Tentei fazer download da foto no site (agenciabrasil.ebc.com.br/fotos), mas não a encontrei com a busca pelo nome do fotógrafo. Em função disso, solicito autorização para fazer o download diretamente da publicação mencionada.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que a imagem em questão foi produzida apenas para uso editorial, por isso não está disponível na galeria de fotos. Mas pode ser reproduzida a partir da matéria mencionada, com a mesma qualidade. Solicitamos que seja utilizado o crédito Marcelo Camargo/Agência Brasil. A Gerência acrescenta que, por meio do endereço busca.ebc.com.br/sites/

[agenciabrasil/nodes](#), é possível encontrar imagens usando filtro por data. Para iniciar a busca, é preciso digitar uma palavra-chave e clicar no botão Imagem. De todo modo, sua mensagem será encaminhada para a equipe de Tecnologia da Informação para possíveis atualizações no sistema.

Protocolo nº 00112.001331/2022-13

Sou professor e gostaria de saber se podemos reproduzir uma reportagem da Agência Brasil sobre os refugiados da guerra Ucrânia-Rússia em nossa prova multidisciplinar na escola. É necessário pedir autorização específica para isso?

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que os conteúdos produzidos pela Agência Brasil, tanto no site quanto nas redes sociais, podem ser utilizados com o devido crédito, preferencialmente com o nome do repórter, editor ou repórter fotográfico (ex: Marcello Casal Jr/Agência Brasil). Não há um modelo padrão de referência, mas é importante que a autoria seja de fácil identificação. A Gerência destaca que o conteúdo pode ser usado, mas ressalva que o trabalho não pode ter finalidade lucrativa. No caso de fins comerciais, é necessário entrar em contato com a Coordenação de Projetos Comerciais Customizados por meio do e-mail licenciamento@ebc.com.br. Em relação a conteúdos elaborados por agências internacionais parceiras (EFE, Reuters), destacamos que podem ser usados no caso citado na demanda (em questões de prova multidisciplinar), mas não podem ser reproduzidos publicamente.

Destacam-se também as 31 mensagens relacionadas à qualidade do conteúdo veiculado, que respondem por 26,5% das solicitações direcionadas à **Agência Brasil**. Esse item inclui, por exemplo, pedidos de melhoria e de correção em matérias publicadas no site.

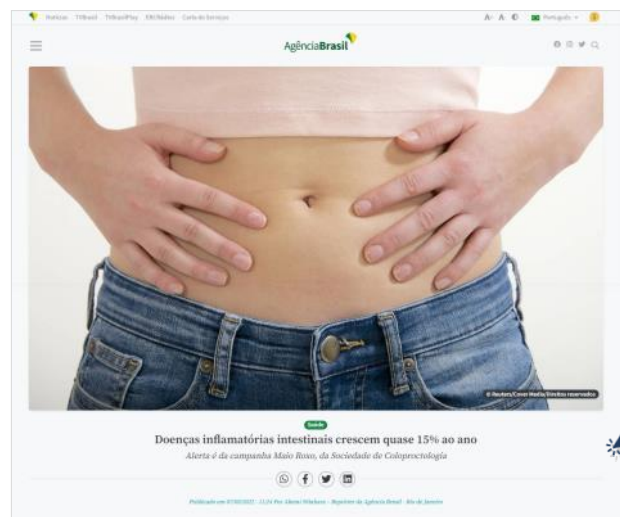
Em consonância com a instantaneidade da linguagem virtual, as gerências executam as correções e as atualizações nas notícias e enviam respostas à **Ouidoria** com prontidão. Um aviso das alterações é inserido ao final do texto.

Protocolo nº 00112.001863/2022-51

Achei a reportagem [Doenças inflamatórias intestinais crescem quase 15% ao ano](#) muito bem escrita e me interessei muito. Gostaria de ler mais sobre o assunto, mas não encontrei a referência no texto. Em que artigo do autor Paulo Gustavo Kotze a matéria foi embasada?

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que de acordo com informações da Sociedade Brasileira de Coloproctologia ([Maio Roxo: estudo revela que cumulativo de casos de doenças inflamatórias intestinais aumentou 14,8% ao ano no Brasil no período de 9 anos](#)) o estudo em questão está disponível, em inglês, no link <https://en.x-mol.com/paper/article/1398004533374205952>.



Protocolo nº 00112.002695/2022-11

Não é reclamação, é solicitação de correção na informação sobre o curso de extensão em Defesa Nacional. No terceiro parágrafo, a palavra é curso, não curto.

Resposta

A Gerência Executiva da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que a grafia da palavra curso foi corrigida de acordo com as observações do leitor.

Protocolo nº 00112.000049/2022-19

A matéria Governo zera PIS/Cofins para cateteres e altera IPI sobre vidraçaria foi publicada pela Agência Brasil em 22/12/2021. No entanto, não mostra qual o decreto que foi assinado para ocorrer este benefício para o PIS e COFINS. Já procurei em diversos canais e não encontro este decreto. A EBC poderia me informar qual o número deste decreto?

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que o decreto citado na matéria é o nº 10.910. O link do decreto foi acrescido à matéria com aviso ao leitor.

Sugestão

Com 95 demandas registradas ao longo de 2022, as sugestões respondem por 27,9% do total de manifestações direcionadas à **Agência Brasil**. Com 66 registros, as sugestões de pauta são predominantes e estiveram presentes em exatos 69,5% do total dos processos.

São profissionais de mídia que reconhecem o alcance dos **Veículos EBC** e querem ter seu material publicado em notícias nas páginas da **Agência Brasil**.

De praxe, nas respostas, as assessorias de imprensa são orientadas a usar o canal da empresa destinado a este fim: o e-mail pauta@ebc.com.br e o contato telefônico do setor. Assuntos peculiares, que podem render conteúdos interessantes, são respondidos individualmente pela equipe da **Agência Brasil**.

Protocolo nº 00112.000224/2022-78

A Companhia de Teatro Garimpa Risos e o Espaço GarimpArte, por meio da GarimpArte Produções Artísticas, tiveram três projetos aprovados pela Lei Nacional de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet) e estão em processo de captação de recursos. Devido à difusão de falsas informações acerca desta lei, decidimos empreender uma campanha de esclarecimentos, apontando o que realmente é fato e o que é falso, e convidando os contribuintes a nos buscar para elucidações e possíveis parcerias. Precisamos do apoio das mídias locais. Portanto, apresento nossos projetos e nossa campanha para contar com a participação deste veículo de imprensa, pois entendemos que, por meio das leis de incentivos à arte e à cultura, podemos ocupar um papel de protagonismo na economia local, gerando emprego e renda.

Protocolo nº 00112.001189/2022-12

Cidadão sugere pauta, nos veículos EBC, sobre o Dia do Silêncio. Instituído pela Organização Mundial de Saúde e celebrada no sábado (7 de maio), a data busca alertar sobre os males que a poluição sonora provoca.

Protocolo nº 00112.001693/2022-12

Vou correr descalço a Maratona do Rio, no domingo, que será minha 111ª maratona sem sapatos e a 4ª em 4 semanas. Já corri, desde 2010, em 95 países, 18 ultramaratonas e 348 maratonas, incluindo a Maratona do Rio 2013, que foi uma das minhas 48 maratonas ao redor do mundo em 2013. Corro descalço desde 2015. A lista e os detalhes estão no meu site.



Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que os assuntos sugeridos serão encaminhados para análise da equipe responsável e integração no 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 www.ebc.com.br/fale-conosco.

Chegaram ainda à **Ouvidoria** ao longo de 2022 sugestões de oferta de conteúdos por parte de profissionais da mídia.

Protocolo nº 00112.000711/2022-31

Sou pós-graduado em Jornalismo Esportivo. Moro em Belo Horizonte e trabalho com reportagens esportivas para rádio e TV desde 2016. Entro em contato com a Agência Brasil para saber se seria do interesse algumas gravações de conteúdo esportivo sobre as equipes mineiras, tendo em vista as competições nacionais que os três clubes da grande BH têm para disputar em 2022, além das equipes que vão disputar a Série D, como o Pouso Alegre. Gostaria de enviar a vocês meu currículo e alguns programas pilotos para mostrar meu trabalho.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a mensagem e o interesse por compartilhar seu conteúdo com a Agência Brasil. Mas, as matérias esportivas publicadas no site são produzidas por jornalistas que integram o quadro funcional da empresa.

Há ainda leitores que enviam sugestões com o objetivo de aprimorar ainda mais o conteúdo já veiculado. Na falta de explicações mais aprofundadas sobre determinado assunto, por exemplo, o público envia mensagens à **Ouvidoria**, pedindo a inserção de links. Essa medida é usada em textos de internet para guiar o leitor na busca por informações complementares sobre determinado assunto.

De praxe, esses links são inseridos nos textos, e o aviso é remetido ao leitor.

Protocolo nº 00112.002947/2022-10

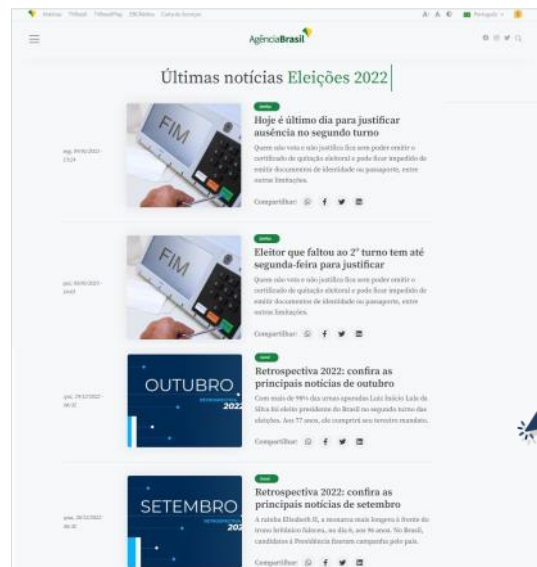
Gostaria de sugerir, em matérias jornalísticas que citam julgados das cortes, a inclusão do número do processo mencionado na reportagem, para que possamos ir direto a ele. Exemplo: [Oferta de vagas em creches e na pré-escola é obrigatória, decide STF](#).

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que a matéria foi alterada para inclusão do número do processo. Um aviso da atualização foi inserido ao final do conteúdo, como pode ser conferido em [Oferta de vagas em creches e na pré-escola é obrigatória, decide STF](#).

Elogio

Os 74 elogios recebidos no período em análise correspondem a 21,7% das mensagens referentes à **Agência Brasil**. Tema de destaque em 2022 e que recebeu elogio do público foi o das Eleições Presidenciais. O volume de matérias publicadas mostra a amplitude da cobertura, com conteúdos que abordaram assuntos de relevância para o dia a dia do cidadão e somaram 8,8 milhões de visualizações de página nos dois turnos. O material foi reunido na tag page Eleições 2022, que totalizou a veiculação de quase 1,2 mil notícias. Destaque para a apuração em tempo real na capa do site. O público reconheceu a relevância do trabalho e enviou mensagem à **Ouvidoria**.



Protocolo nº 00112.002841/2022-16

As informações sobre as eleições estão claras e precisas. Parabéns.

Protocolo nº 00112.003724/2022-61

Quero elogiar esta Plataforma! Uma iniciativa relevante e de grande utilidade para a população. Aqui, encontramos seriedade e transparência no trato público, com acompanhamento de problemas e soluções Sociais! Continuem Assim! Excelente trabalho!

Assunto importante na área de saúde em 2022, a Varíola dos Macacos foi tema de destaque na cobertura dos veículos **EBC** e recebeu elogio dos leitores da **Agência Brasil**. Como forma de orientar a população a respeito das causas e sintomas da doença, o veículo publicou, mais de 50 matérias reunidas na tag page varíola dos macacos.



A matéria **Entenda o que é a varíola dos macacos** detalhou o histórico de ocorrências, os casos recentes, os métodos de transmissão e prevenção, além das vacinas já disponíveis. A notícia “Portugueses publicam genoma do vírus da varíola dos macacos” mostrou a importância das pesquisas no trato de novas variantes e indicou a origem da doença. O público reconheceu a completude da cobertura, com prestação de serviço e informações seguras ofertadas pela **Agência Brasil**.

Protocolo nº 00112.001428/2022-26

*Parabéns pelo post **Portugueses publicam genoma do vírus da varíola dos macacos**. Conteúdo bem elaborado e transmitido totalmente gratuito para a população. Quanto mais informações estiverem ao alcance de todos, mais prevenicionistas teremos no nosso país. Com isso, a preocupação do brasi-*

leiro com o bem-estar tende a aumentar cada vez mais. Obrigado e continuem nos abastecendo com informações enriquecedoras.

Outro elogio direcionado à **Agência Brasil** refere-se à notícia **Março Roxo quer conscientizar população sobre a epilepsia**, publicada em março. O mês foi escolhido pela Associação Brasileira de Epilepsia (ABE) para mostrar à população que a empatia é tão importante para a pessoa com epilepsia quanto o tratamento, e que a falta de informação pode impactar fortemente a qualidade de vida dos doentes. A matéria chamou a atenção de uma leitora de São Paulo, que recorreu à **Ouvidoria** para elogiar a importância do conteúdo. O texto contou a história da menina Cassidy Megan, que compartilhou seu sentimento de solidão por ter epilepsia e que a cor roxa foi escolhida em alusão à lavanda, flor ligada ao sentimento de isolamento descrito por Cassidy. Assim, 26 de março é o Dia Internacional de Conscientização sobre a Epilepsia, o Purple Day.

Notícias TVBrasil TVBrasilPlay EBCrádios Carta de Serviços

AgênciaBrasil

Português

Amplitude Média Relativa [%]

Delta 0,50 - 3,50 Hz

Teta 4,00 - 7,50 Hz

Alfa 8,00 - 12,50 Hz

Beta1 13,00 - 19,50 Hz

Beta2 20,00 - 25,50 Hz

Beta3 26,00 - 31,50 Hz

Delta OZ Fp2 46,8 44,7

Teta PZ OZ 13,7 12,7

Alfa T6 T5 23,8 19,0

Beta1 TS T6 10,1 8,9

Beta2 Fp2 T5 6,1 5,8

Beta3 Fp2 T6 3,0 2,8

© Marcello Casal Jr/Agência Brasil

Saúde

Março Roxo quer conscientizar população sobre a epilepsia

Campanha é promovida pela Associação Brasileira de Epilepsia

Publicado em 13/03/2022 - 10:20 Por Alana Gandra - Repórter da Agência Brasil - Rio de Janeiro

Protocolo nº 00112.000756/2022-13

Parabéns pela matéria sobre epilepsia. Sou epilética, tenho 64 anos e passei exatamente pelo que passou a garota citada na matéria. O assunto precisa ser mais divulgado para acabar com esses preconceitos contra as pessoas portadoras desse distúrbio neurológico. Mais uma vez, parabéns pelo artigo publicado.

Protocolo nº 00112.000399/2022-85

Sobre a matéria *Europa lista inflamação como possível efeito colateral da AstraZeneca*, fica o elogio pela imparcialidade nas informações a respeito dos experimentos vacinais.

Entre os conteúdos elogiados em 2022 estão também aqueles publicados no formato “Agência Brasil explica”. Veiculadas às segundas-feiras, essas notícias trazem um passo a passo de assuntos de interesse dos cidadãos. O público reconhece a importância do material como forma de prestação de serviço.

No primeiro bimestre, por exemplo, um internauta entrou em contato com a **Ouvidoria** para destacar a relevância da matéria que descreve o funcionamento do mercado de carbono no mundo. O texto cita o PL 528/2021 – que institui o Mercado Brasileiro de Redução de Emissões (MBRE); o Acordo de Paris, sobre o controle da temperatura global; além da atuação da Confederação Nacional da Indústria (CNI) na interface com o setor privado. O elogio veio para comprovar a importância de contextualizar os assuntos em pauta, entregando ao leitor os detalhes necessários ao completo entendimento das notícias.

**Protocolo nº 00112.000398/2022-31**

Agência Brasil explica o que é e como funciona o mercado de carbono - matéria muito esclarecedora e de fácil entendimento. Parabéns!

Reclamação

Menos numerosas, as 55 reclamações enviadas pelos leitores da **Agência Brasil** em 2022 responderam por 16,1% do total de manifestações recebidas pelo veículo. Desse total, 42 questionamentos referem-se à qualidade do conteúdo e representam 76,4% das queixas. Sobre esse aspecto, o leitor da **Agência Brasil** é atento e aponta erros de origem diversa, desde ortográficos até de concordância verbal ou nominal.

De posse das demandas, as gerências executam as correções, agradecem o aviso e respondem com agilidade ao público.

Protocolo nº 00112.000734/2022-45

Na reportagem sobre a sanção do presidente da lei do ICMS único, a EBC diz na reportagem que o querosene de aviação também está incluso, porém esta informação não é verdadeira. Os deputados retiraram o querosene de aviação, por falta de votos, e não foi incluído. O que está incluso apenas é a isenção de PIS/COFINS durante 2022. Favor retificar esta informação na notícia do governo.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a mensagem e informa que a matéria foi alterada de acordo com as observações do leitor, como pode ser conferido em [Presidente sanciona PL da cobrança única de ICMS de combustível](#).

Protocolo nº 00112.001072/2022-21

Gostaria de informar que o título da matéria [Concessionária testa pedágio com cobrança automática na Ayrton Senna](#) está completamente errado. Isso porque o conteúdo do texto refere-se ao pagamento do pedágio por quilômetro rodado e não por pagamento automático de pedágio. Há uma diferença bem grande entre um serviço e outro. Até porque, o sistema de pagamento automático em pedágios no Estado de SP já existe desde o início dos anos 2000.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que o título da matéria foi corrigido, de acordo com as observações do leitor. Um aviso da atualização foi inserido ao final do conteúdo, como pode ser conferido em [Empresa testa pedágio com cobrança por km rodado na Ayrton Senna](#).

Protocolo nº 00112.003059/2022-14

Está faltando revisão nos textos da Agência Brasil. A reportagem [Funcionário de mercado da zona oeste de SP morre em incêndio no local diz que o funcionário teria 'exalado fumaça tóxica'](#). O correto seria inalado, do verbo inalar (absorver por inalação ou aspirar).

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo ocorrido e informa que o erro foi corrigido de acordo com a observação do leitor, como pode ser conferido em [Funcionário de mercado da zona oeste de SP morre em incêndio no local](#).



Além do apontamento de erros, são recorrentes reclamações à **Ouvidoria** sobre links quebrados que remetem o leitor a páginas de erro. Apesar da agilidade das áreas em resolver o problema, a falta de atenção do editor no momento da inserção do endereço virtual (URL) torna frequentes tais queixas dos leitores. A falta de algum dos caracteres do código formador da URL é um dos principais entraves. Por entregar conteúdo para toda mídia nacional e internacional, a **Agência Brasil** tem seu público formado não só pelo leitor comum, mas também por profissionais de comunicação que replicam o conteúdo. Assim, erros na inserção de links ganham mais destaque, e reclamações chegam à **Ouvidoria**.

Protocolo nº 00112.001232/2022-31

Links do conteúdo [Agência Brasil explica como funciona a vaquinha virtual nas eleições](#) não funcionam.

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que os links já estão acessíveis em [Agência Brasil explica como funciona a vaquinha virtual nas eleições](#).

Protocolo nº 01217.004978/2022-91

O último link não funciona [agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2022-05/idosatrabalha-72-anos-em-situacao-analoga-escravidao](#).

Resposta

A Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que o link foi corrigido e está disponível na matéria [Idosa trabalha 72 anos em situação análoga à escravidão](#).



Entre as queixas recebidas em 2022 estão também as de profissionais de mídia sobre o aproveitamento de imagens de agências internacionais parceiras a partir de publicações na página da **Agência Brasil**. O conteúdo veiculado na página da **Agência Brasil** é de uso livre e gratuito, desde que creditada a fonte. Está fora dessa regra, porém, material de agências parceiras internacionais veiculados no site da **Agência**, sejam fotos ou textos.

Para deixar mais clara a restrição à republicação, por terceiros, de conteúdos reproduzidos de parceiros em seu site, a Agência passou a exibir a mensagem “A republicação de matérias e imagens de parceiros é proibida” para quem tenta copiá-los. No caso de matérias produzidas pela equipe da **Agência Brasil**, a mensagem apresentada é “A republicação é gratuita desde que citada a fonte”. Além disso, com o objetivo de facilitar o diálogo com o público sobre esse assunto, a **Ouvidoria** adotou medida de gestão e atualizou, em setembro, a Carta de Serviços da EBC para mencionar tal impedimento e, assim, tentar evitar a chegada de manifestações como a que segue abaixo:

Protocolo nº 10001.000805/2022-11

Estão me cobrando por fotos postadas através das matérias da Agência Brasil, que deixa claro para republicação tem que citar a fonte e não deixei de fazer! “Estimamos o custo da compensação monetária pelo uso anterior (indevido) da(s) Obra(s) Fotográfica(s) em tela no sítio da sua instituição em R\$13.390”. Se a Agência Brasil já pagou pelas fotos, por que eles estão me cobrando?

Resposta

A Gerência Executiva da Agência Brasil informa que, para fins jornalísticos, o conteúdo produzido por profissionais da EBC e disponibilizado nos sites da Agência Brasil, Rádios EBC, TV Brasil e Radioagência Nacional pode ser reproduzido, desde que citadas as fontes. Porém, 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. Imagens originárias do acordo firmado entre a Agência

Brasil e a Reuters, por exemplo – o qual prevê apenas o uso das fotos, e não sua distribuição – a orientação interna é adotar a expressão ‘direitos reservados’ no crédito das imagens. Além disso, essas imagens não são disponibilizadas para download na página agenciabrasil.ebc.com.br/fotos, como aquelas de autoria dos profissionais da Agência Brasil ou de livre aproveitamento. Assim, caso a demanda refira-se ao uso de tais imagens e notícias, o assunto deve ser negociado diretamente com a Agência Reuters, autora e detentora da distribuição do material.

Mapeamento das Contribuições

Com 165 manifestações, Qualidade do conteúdo/serviço é o tema predominante na maior parte das demandas, presente em 48,4% dos processos. Pauta é o segundo tema de interesse dos leitores da **Agência Brasil**. Foram 81 mensagens, que correspondem a 23,7% do total. Licenciamento aparece na sequência, com 38 mensagens (11,1% do total).

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	165
Pauta	81
Licenciamento	38
Oferta de conteúdo/serviço	12
Parcerias	11
Edição	7
Direitos autorais	6
Disponibilização de conteúdo	6
Tema do conteúdo	5
Pronúncia/gramática/ortografia	4
Mailing	3
Visitação/contato	3
Total	341

Entre as editorias mais demandadas em 2022, está a de Geral, com 47 mensagens, respondendo por 32,2% do total. Essa seção reúne matérias sobre diversos assuntos do interesse do cidadão, como cultura, astronomia, saneamento, operações da Polícia Federal. Com 26 manifestações, a editoria de Economia aparece em seguida e é responsável por 17,8% dos atendimentos. Política vem na sequência, ao reunir 22 manifestações: 15% do total.

Ranking por editoria	Quantidade
Geral	47
Economia	26
Política	22
Saúde	19
Internacional	14
Educação	9
Justiça	4
Esportes	4
Direitos Humanos	1
Total	146

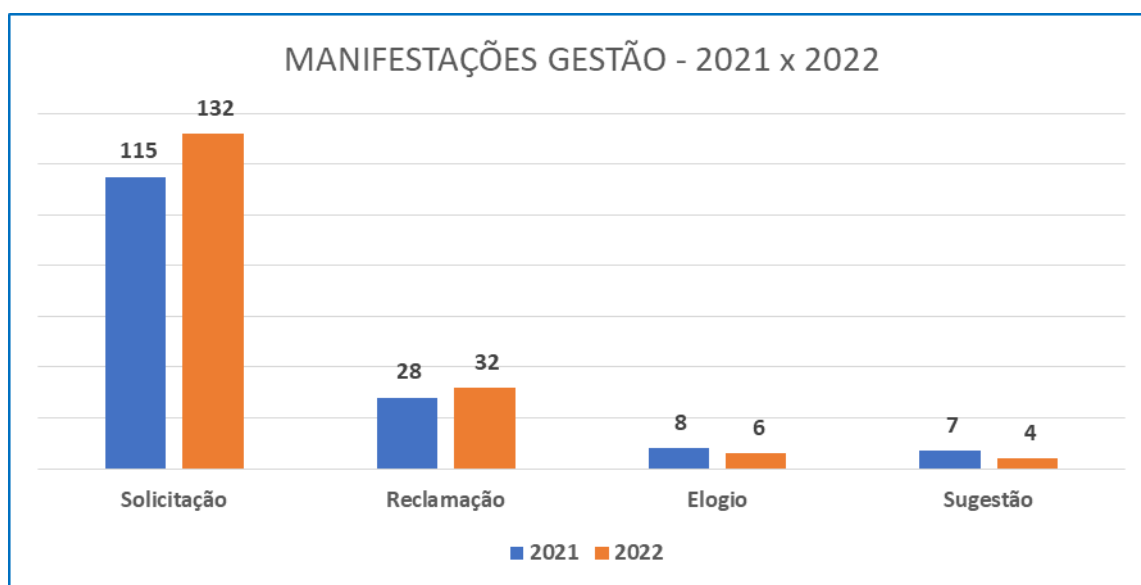
▶ Contribuições do cidadão

Gestão EBC

Ao longo de 2022, a **Ouvidoria** recebeu 174 contribuições com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Em relação ao ano anterior, houve aumento de 10% no número de demandas, quando foram registradas 158 manifestações.

O aumento se deu nas solicitações (15%) e nas reclamações (14%). Os elogios apresentaram decréscimo de 25%, e as sugestões, de 43%.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2021		2022		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	115	72,8%	132	75,9%	14,8%
Reclamação	28	17,7%	32	18,4%	14,3%
Elogio	8	5,1%	6	3,4%	-25,0%
Sugestão	7	4,4%	4	2,3%	-42,9%
Total	158	100%	174	100%	10,1%



Solicitação

Assim como nos anos anteriores, as solicitações se mantiveram no topo ao longo de 2022. Elas representaram 76% do conjunto de mensagens com assuntos relativos à Gestão da EBC.

Dois setores somaram 92% das solicitações recebidas no período. O administrativo, que obteve 59% dessas manifestações, e a área de Marketing, negócios e serviços que recebeu 33% do conjunto das solicitações.

Entre as que dizem respeito ao trabalho administrativo, 69% foi relacionada à gestão de pessoas. Assim como no ano anterior, a maior parte dessas mensagens foi de cidadãos buscando informações sobre oportunidade de emprego e de estágio para compor a força de trabalho da Empresa. Totalizaram 46 das 56 solicitações desse tipo de manifestação em 2022.

Protocolo nº 00112.003414/2022-47

Moro em Nova Iguaçu/RJ e estou em busca de um emprego. Vocês têm o site para que eu possa encaminhar o meu currículo?

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 00112.002400/2022-14

Gostaria de saber se estão contratando para estágio. Estudo jornalismo, achei superinteressante a empresa e acho que seria perfeito para o que estou estudando.

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. O interessado poderá se cadastrar no portal www.superestagios.com.br que é o atual agente de integração e acompanhar a abertura de novas seleções. No portal da EBC o cidadão encontra mais informações sobre o programa de estágio da Empresa: www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/estagios.



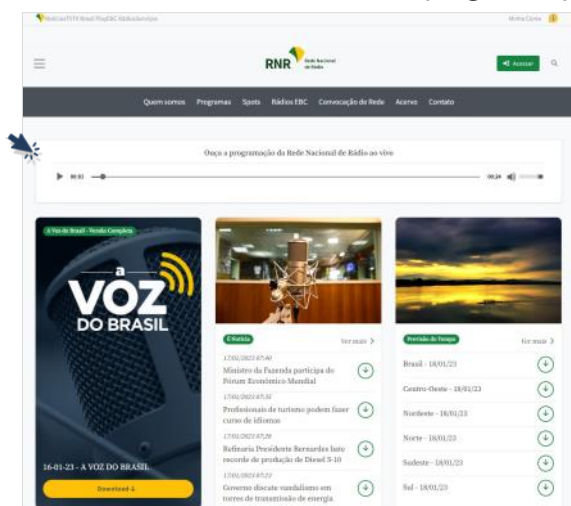
Das solicitações relativas a Marketing, negócios e serviços, quatro temas somaram 73% do conjunto das mensagens. Foram demandas relativas ao programa A Voz do Brasil (25%), Publicidade Legal (21%), Oferta de conteúdo/serviço (16%) e Parcerias (11%).

Protocolo nº 00112.003623/2022-91

Gostaria de saber como acessar programas passados, na íntegra, dos programas de A Voz do Brasil.

Resposta

A Coordenação da Rede Nacional de Rádio agradece o contato e informa que as edições na íntegra do programa A Voz do Brasil, dos últimos três anos, estão disponíveis para download no site redenacionalderadio.ebc.com.br ou pelo link redenacionalderadio.ebc.com.br/programas/a-voz-do-brasil-download.



Protocolo nº 00112.003199/2022-84

Estou encarregado de encaminhar as matérias para publicação nos jornais de grande circulação por intermédio da EBC. Em pouco tempo, serei removido do meu setor atual e não serei mais o responsável por esta tarefa. Assim, necessito alterar o titular para estes envios que atualmente é feito por intermédio do meu login e também desejo que seja alterado para o nome da próxima servidora.

Resposta

A Coordenação de Contratos e Veiculação informa que para alteração de cadastro, você deverá enviar mensagem para o e-mail contratos@ebc.com.br.

Protocolo nº 00112.000667/2022-69

Mandei uma carta de apresentação semana passada sobre nossos serviços de traduções, mas não obtive retorno. Gostaríamos de saber se vossa empresa utiliza esse tipo de serviço.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação. A Diretoria de Jornalismo enviou a seguinte resposta para sua solicitação: “Temos uma área de tradução na Agência Brasil. As demandas estão cada vez maiores, mas ainda não há definição sobre a contratação de uma empresa para ampliar o serviço. Quando oportuno, haverá contratação cumprindo todos os trâmites legais com a devida consulta ao mercado”.

Protocolo nº 00112.000916/2022-16

Sou responsável por parcerias dentro do time de branding da minha Empresa. Primeiramente, gostaria de elogiar a grade de conteúdo do site. São materiais muito bem elaborados e de extrema importância para o mercado. Gostaria de saber se vocês trabalham com parcerias de backlinks, guest posts e co-marketing. Acredito que podemos construir matérias bastante relevantes, principalmente para o setor de transporte de carga e logística, assuntos de grande interesse para nosso público.

Resposta

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

Reclamação

Representando 18% do conjunto das mensagens direcionadas à gestão da Empresa, as reclamações tiveram aumento de 14% em 2022 quando comparadas a 2021. As queixas recebidas em 2022 se concentraram em dois assuntos: Ouvidoria Interna (66%) e Marketing, negócios e serviços (31%).

A área de gestão de pessoas recebeu a maior parte das manifestações de Ouvidoria Interna (48%). Foram queixas relativas à pandemia do novo coronavírus sobre o não uso ou uso incorreto da máscara por empregados enquanto estão em suas estações de trabalho. Também houve demandas demonstrando a preocupação no retorno ao trabalho presencial, com questionamentos quanto à isonomia nas autorizações de pessoas para o teletrabalho. Na sequência, as questões relativas à gestão financeira receberam 33% do conjunto de reclamações formuladas pelo corpo funcional da EBC, todas relativas ao processo de pagamento de diárias e passagens a empregados da Empresa.

As manifestações foram acolhidas e encaminhadas aos gestores competentes para o tratamento dessas demandas. Todas receberam respostas dentro do prazo legal de atendimento.

Nas relacionadas a Negócios e serviços, AVoz do Brasil se destacou com 80% das queixas, todas relativas a dificuldades para fazer o download do programa A Voz do Brasil no site da Rede Nacional de Rádio.

Protocolo nº 00112.003576/2022-85

Transmito A Voz do Brasil todo dia, mas agora não estou conseguindo.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece o contato e informa que, no domingo (11), foi realizada uma grande atualização do site da Rede Nacional de Rádios, com inclusão de novas funcionalidades e adequação do layout ao padrão visual da EBC. Na segunda-feira (12), foi registrado um volume anormal de requisições entre 20h e 21h, horário em que as emissoras realizam o download de A Voz do Brasil. Após análise, foi detectado que existiam robôs que estavam buscando o arquivo do programa, mas, devido às mudanças do site, não estavam conseguindo realizar o download, ocasionando assim a sobrecarga. Diante disso, foram realizados ajustes na configuração do servidor para garantir que ocorrências assim não afetassem novamente o site. A gerência ressalta ainda que o canal de distribuição oficial do programa A Voz do Brasil é feito por meio do satélite, e que a responsabilidade da captação do sinal é exclusiva das emissoras. A Gerência informa que o satélite é o meio oficial e seguro para as emissoras captarem as transmissões do programa A Voz do Brasil. Seguem informações técnicas para sintonia via satélite do sinal.

Elogio

Os elogios representaram 13% do conjunto de mensagens com assuntos relativos à Gestão da EBC. Houve decréscimo de 25% em relação ao ano anterior, reduzindo de oito para seis manifestações em 2022. Metade foi direcionada ao atendimento realizado na **Ouvidoria da EBC**. Dentre os demais elogios, destacou-se o relativo ao programa A Voz do Brasil.

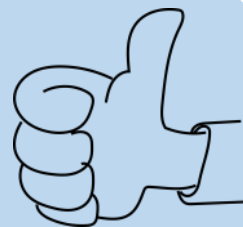
Protocolo nº 00112.001818/2022-04

Gosto muito do programa A Voz do Brasil. Parabéns pelo jornalismo de qualidade!

Bem atender ao cidadão é uma das diretrizes previstas na Lei 13.460/2017, no que se refere à atuação da **Ouvidoria** no diálogo com o público. Quando o cidadão entra em contato com a instituição apenas para agradecer o tratamento recebido, assim como observado nos exemplos abaixo, é porque o atendimento alcançou a excelência.

Protocolo nº 00112.003739/2022-20

Há alguns meses, registrei um pedido de acesso à informação em seu órgão, a respeito da implementação do Conselho de Usuários, e fui prontamente atendido. Hoje, venho por meio deste, agradecer pela cortesia no atendimento, pelo respeito, pelo cumprimento dos prazos e pelo comprometimento dos servidores responsáveis pelo atendimento de minha solicitação. A resposta recebida foi de grande utilidade e de grande valia para o atendimento do objetivo para o qual foi elaborado. Gostaria de fazer um agradecimento de forma nominal, mas muitas vezes o atendimento de um pedido de acesso à informação envolve a participação de muitos servidores e não somente do servidor que assinou o documento de resposta. Meu agradecimento se estende a todos os envolvidos. Parabéns pelo trabalho da sua unidade de Ouvidoria/e-SIC. (São Carlos/SP)



Protocolo nº 00112.000027/2022-59

Por telefone, cidadão felicita os colaboradores da Ouvidoria da EBC pela passagem de ano e agradece o atendimento recebido ao longo de 2021. Ele reafirma o desejo de continuar colaborando com os Veículos EBC (por meio de sugestões) em 2023.

Sugestão

No conjunto de mensagens destinadas à Gestão da EBC, 2% foram sugestões. Esse tipo de manifestação encolheu 43% em relação ao mesmo período do ano anterior. Foram sete em 2021 e quatro em 2022. Todas relacionadas ao item negócios e serviços.

Protocolo nº 00112.001919/2022-77

Gostaria de sugerir que o programa A Voz do Brasil fosse mais tranquilo. A quantidade de notícias é muito grande. O ouvinte não consegue digerir a primeira, e já vem a segunda. É possível fazer um programa nos moldes do A Voz do Brasil na TV Brasil? Seria ótimo um programa de umas 2 (duas) horas na TV, onde teria entrevista e reportagens mais tranquilas.

Resposta

A Gerência Executiva de Telejornalismo agradece o contato e informa que sua sugestão será avaliada pela equipe. A Gerência acrescenta ainda que a missão da TV Brasil é criar e difundir conteúdos que contribuam para o desenvolvimento da consciência crítica das pessoas. O telejornalismo da emissora é pautado pelos fatos e preza pelo equilíbrio e pela pluralidade, sem tendências partidárias, comerciais ou ideológicas. As informações são levadas ao público de forma clara e objetiva. Lembre-se de nos acompanhar também pelas redes sociais com sugestões, críticas e elogios. Instagram, Facebook, Twitter e YouTube: @tvbrasil.

Mapeamento das Contribuições

No ano de 2022, as demandas direcionadas à Gestão da EBC foram responsáveis por 6,56% do total das contribuições feitas pelos usuários dos serviços da empresa. Deste percentual, os três assuntos mais demandados foram o administrativo com 46%; Marketing, negócios e serviços, com 35%; e Ouvidoria interna, que recebeu 16% do conjunto das manifestações.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Administrativo	80
Marketing, negócios e serviços	61
Ouvidoria Interna	27
Comunicação institucional	3
Conteúdo jornalístico	2
Outros conteúdos	1
Total	174

O subassunto mais demandado foi Gestão de Pessoas, que respondeu por 41% das manifestações relativas à gestão da Empresa; seguido de *A Voz do Brasil*, com 13%; e da Publicidade Legal, com 9%.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão de pessoas	71
A Voz do Brasil	22
Publicidade Legal	16
Oferta de conteúdo/serviço	13
Gestão administrativa e logística	12
Gestão financeira	10
Visitação/contato	8
Rede Nacional de Rádio	6
Parcerias	5
Acervo	3
Qualidade do conteúdo/serviço	2
Mailing	2
Licenciamento	1
Portal	1
Direitos autorais	1
Patrocínio	1
Total	174



▶ Contribuições do cidadão

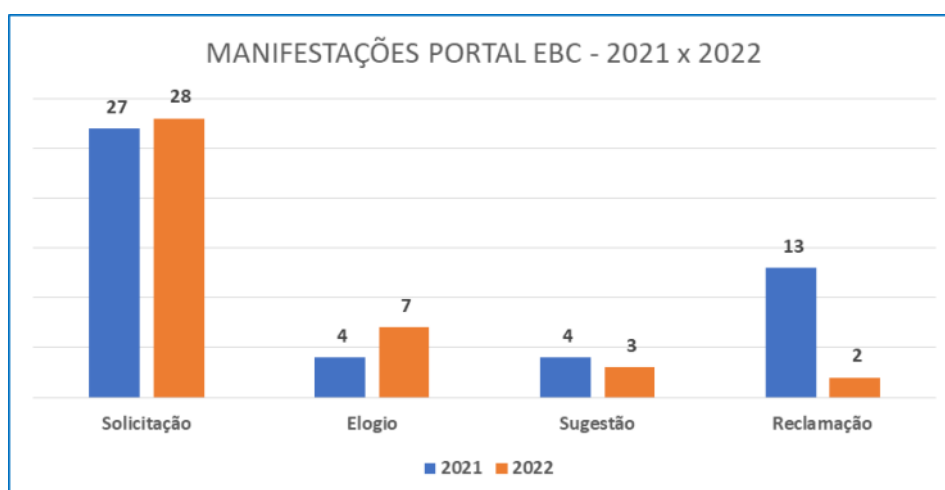
Portal EBC

Portal EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** 40 contribuições em 2022, registrando diminuição de 16,7% no número de demandas em relação ao ano 2021, quando foram registrados 48 atendimentos.

Com aumento de 3,7% (de 27 para 28 registros), as solicitações permanecem como as mais numerosas. Porém, o ponto positivo é que o maior crescimento ocorreu nos elogios: 75% (de 4 para 7) e a maior queda, nas reclamações (85%). As sugestões caíram 25%.

Tipo de manifestação	2021		2022		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	27	56,3%	28	70,0%	3,7%
Elogio	4	8,3%	7	17,5%	75,0%
Sugestão	4	8,3%	3	7,5%	-25,0%
Reclamação	13	27,1%	2	5,0%	-84,6%
Total	48	100%	40	100%	-16,7%



Solicitação



As 28 solicitações registradas no período respondem por 70% das demandas direcionadas do **Portal EBC**. Entre essas mensagens, aquelas referentes à oferta de conteúdo/serviço respondem por um quarto do total. São, na maioria, ofertas de publicidade por parte de empresas de marketing.

Protocolo nº 00112.000038/2022-39

Represento a G13 Advertising e estamos interessados em uma parceria de publicidade com vocês, com uma perspectiva de longo prazo. Nossos anúncios são certificados pelo IAB e representamos as principais marcas de apostas desportivas do mundo. Nosso modelo de trabalho é baseado em campanhas pré-pagas de CPM.

Protocolo nº 00112.002931/2022-07

Trabalho na Nobeta. Teria o contato de um responsável para encaminhar uma proposta de anúncio para monetizar seu site?

Protocolo nº 00112.002979/2022-15

Sou CEO da Revista de Marketing e gostaria de anunciar no site da EBC, poderia me mandar a mídia kit de vocês?

Resposta

A Gerência de Negócios e Publicidade Legal solicita a gentileza de entrar em contato por meio do e-mail negocios@ebc.com.br para o melhor detalhamento da demanda. A Equipe de Negócios terá satisfação em atendê-lo. Contudo, nos cabe adiantar que, pela natureza pública da EBC e de acordo com sua Lei de Criação, esta empresa não veicula conteúdos publicitários ou promocionais que estimulem o consumo. A resposta da área deverá ocorrer no prazo de até 10 dias a contar do recebimento da solicitação de informação.

A disponibilização das radionovelas na internet está entre os assuntos mais demandados em 2022, ao responder por 17,8% das solicitações. Com audiência entre público cego, a radiodramaturgia é um diferencial da **EBC** na veiculação desse tipo de conteúdo tanto no rádio quanto na web. A produção *A Vidente* e o *Vigarista* foi destaque das mensagens recebidas pela **Ouvidoria**. As mensagens que pediam a disponibilização do conteúdo em outras plataformas foram atendidas de pronto pela Gerência Executiva de Rádios.

**Protocolo nº 00112.002639/2022-86**

Gostaria de pedir para colocarem no site da EBC os dois últimos capítulos da radionovela *A Vidente* e o *Vigarista*. Os que foram para o ar na Rádio Nacional na segunda e terça-feira. Infelizmente não tive como ouvir no rádio e gostaria de ouvir no site.

Protocolo nº 00112.002643/2022-44

Por gentileza, solicito que disponibilizem, no site e no Spotify, os dois capítulos finais da radionovela *A Vidente* e o *Vigarista* - os capítulos 194 e 195. Até então, estes capítulos não estão disponíveis.

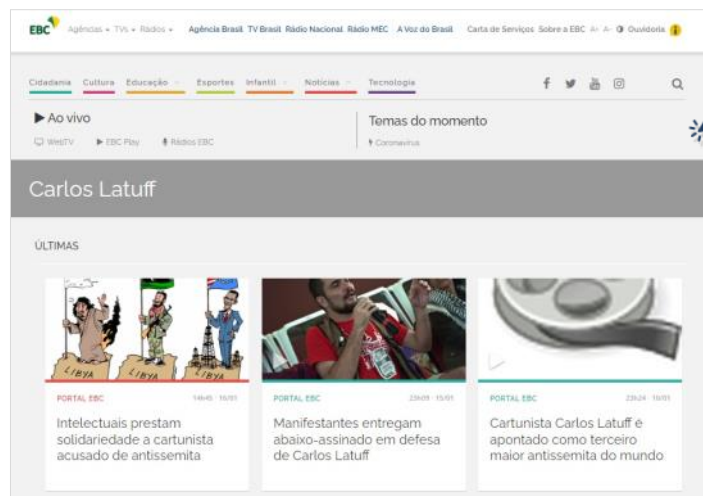
Resposta

A Gerência Executiva de Rádios agradece o contato e informa que todos os capítulos da novela *A Vidente* e o *Vigarista* – inclusive os dois últimos – estão publicados e disponíveis em podcast no Spotify.

Uso de conteúdo é tema de 10,7% das solicitações recebidas em 2022. As mensagens mostram a relevância do conteúdo produzido pela **EBC** tanto para uso acadêmico quanto para reaproveitamento em outras plataformas.

Protocolo nº 00112.001410/2022-24

Sou aluna de direito e vou realizar um trabalho na faculdade. Poderia usar um dos vídeos da TV disponível na memória EBC em memoria.ebc.com.br/carlos-latuff, somente os 34 primeiros segundos, por favor? Como seria a autorização ou somente coloco os créditos?



Protocolo nº 00112.001588/2022-75

Gostaria de receber a informação sobre o tipo de licença para os dados existentes no portal da EBC (como Rádio Nacional e A Voz do Brasil), tais como notícias, áudios e transcrições. É permitida a compilação, utilização e divulgação de tais dados para pesquisa científica?

Resposta

A Gerência de Jornalismo Web informa que os conteúdos produzidos pelo Portal da EBC, tanto no site quanto nas redes sociais, podem ser utilizados com o devido crédito, preferencialmente com o nome do repórter, editor ou repórter fotográfico (ex: Marcello Casal Jr/Agência Brasil). Não há um modelo padrão de referência, mas é importante que a autoria seja de fácil identificação. A Gerência destaca que o conteúdo pode ser usado, mas ressalva que o trabalho não pode ter finalidade lucrativa. No caso de fins comerciais, é necessário entrar em contato com a Coordenação de Projetos Comerciais Customizados por meio do e-mail licenciamento@ebc.com.br.

Elogio

As sete manifestações de elogios respondem por 17,5% dos processos. São mensagens positivas sobre conteúdos veiculados pela **EBC** na internet.



Protocolo nº 00112.000887/2022-92

Quero Parabenizá-los pelo excelente site, bem como o conteúdo de excelente qualidade. Continuem assim!

Protocolo nº 00112.001694/2022-59

Gostei muito do conteúdo sobre a hierarquia da igreja católica. Isso também é catequese! Parabéns!

Protocolo nº 00112.000838/2022-50

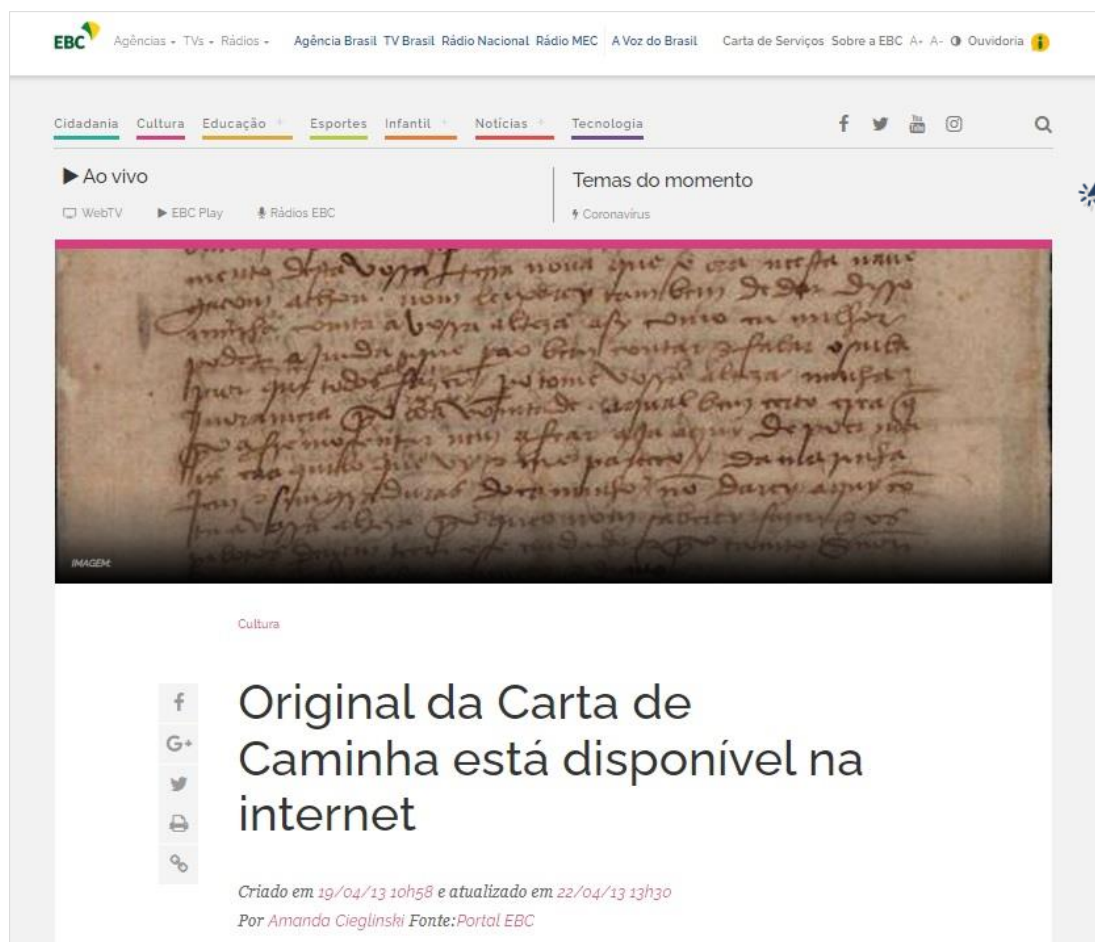
Satisfação com o conteúdo em libras da EBC - [Histórias infantis em Libras: João e Maria](#).

Sugestão

As três sugestões recepcionadas no período representam 7,5% das manifestações recebidas em 2022.

Protocolo nº 00112.001878/2022-19

A sugestão é corrigir o link de acesso “Acesse aqui a carta de Caminha em versão digital” da página memoria.ebc.com.br em [Original da Carta de Caminha está disponível na internet](#).



Resposta

A Gerência Executiva de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que o link utilizado na matéria faz referência a uma página no site do Arquivo Digital do governo de Portugal, que removeu a imagem do seu site.

Protocolo nº 00112.002718/2022-97

Por gentileza, gostaria que criassem um website dedicado a disponibilizar todo o acervo de radioteatros e radionovelas produzidos pelas rádios Nacional (todos os estados), MEC e outras. Sei que a Petrobras patrocinou a digitalização destes materiais e, por ser uma empresa pública, a EBC deve disponibilizá-los ao povo brasileiro, mesmo que ainda não tenham sido reexibidos em rádio.

Resposta

A Gerência de Jornalismo Web também agradece a manifestação e informa que o novo site das Rádios, previsto para ir ao ar no dia 25 de setembro, terá um repositório destinado somente às radionovelas.

Reclamação

Menos numerosas, as duas reclamações respondem por 5% do total de mensagens direcionadas ao Portal EBC.

Protocolo nº 00112.002647/2022-22

Vocês estão sem som no estado de São Paulo. O site da EBC abre normalmente. Navego livremente nele, mas não há som algum em nenhuma das rádios. A assistência Apple também não sabe o motivo.

Resposta

A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação agradece o contato e explica que foram realizados testes em períodos distintos, e o referido áudio não apresentou indisponibilidade, sendo reproduzido normalmente. A Gerência pede ao ouvinte que atualize a versão do aplicativo das Rádios EBC e retorne o contato em caso de dificuldade.

Protocolo nº 00112.001748/2022-86

O evento o qual foi feita a matéria e Divulgação ExpoBrasil 2022 na Granja do Torto DF foi cancelado. Pessoas foram lesadas e sofreram muitos prejuízos financeiros e psicológicos.

Resposta

A mensagem anônima foi encaminhada à Coordenação de Programação da Rádio Nacional AM - DF para conhecimento e, se for o caso, para providências cabíveis.

Mapeamento das Contribuições

Com nove demandas, Qualidade de conteúdo/serviço é o tema presente em 22,5% dos processos. Na sequência, Oferta de conteúdo/serviço faz parte de 20% das demandas. Disponibilização de conteúdo aparece em 12,5% das mensagens direcionadas ao Portal EBC.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	9
Oferta de conteúdo/serviço	8
Disponibilização de conteúdo	5
Questões ENEM	5
Licenciamento	3
Parcerias	3
Direitos autorais	2
Pauta	1
Visitação/contato	1
Recurso de acessibilidade	1
Tema do conteúdo	1
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Total	40

▶ Contribuições do cidadão

Radioagência Nacional

Durante todo o ano de 2022, a **Radioagência Nacional** recebeu 38 manifestações. Crescimento de 26,7% em relação ao registrado em 2021, quando foram recebidas 30 demandas.

Com 22 mensagens, as solicitações representam a maior parte das manifestações encaminhadas à **Ouvidoria**. A alta é de exatos 46,7% em relação ao mesmo período de 2021, quando foram registradas 15 solicitações.

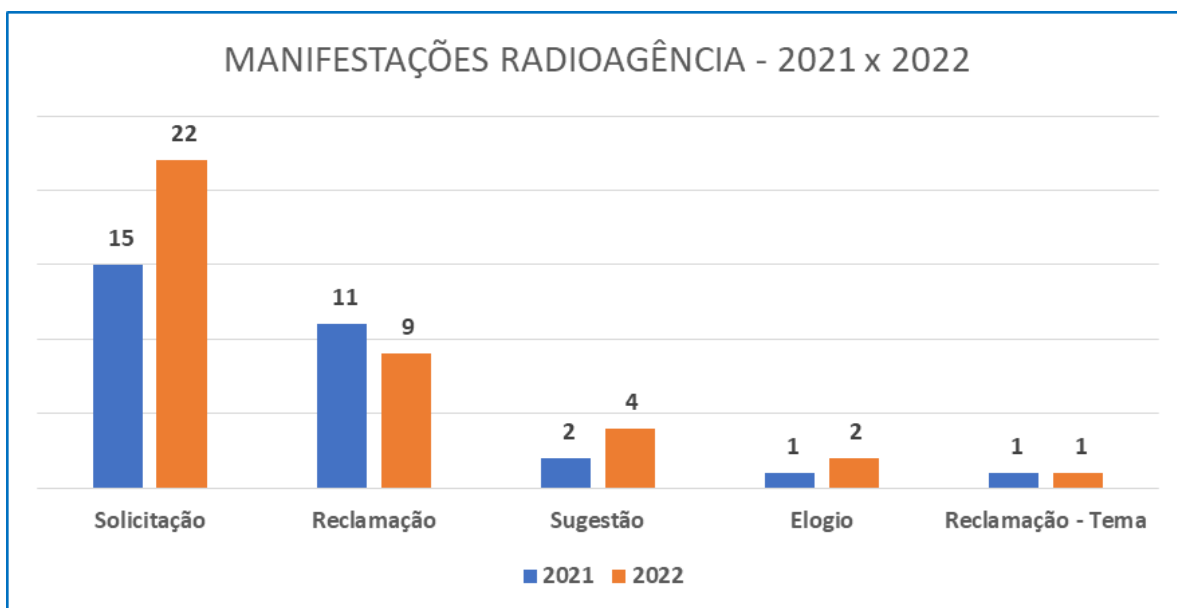
Em segundo lugar aparecem as reclamações, com nove demandas – valor 18,2% menor do que o verificado no período anterior (11).

As sugestões somaram quatro contribuições em 2022, duas a mais que o registrado em 2021. Os elogios aumentaram de um para dois.

Em 2022, assim como em 2021, foi registrada apenas uma reclamação-tema. Mensagem que se refere ao assunto abordado em uma matéria jornalística.

Os dados revelam uma melhora na performance da **Radioagência** em 2022, crescimento de elogios e queda nas reclamações.

Tipo de manifestação	2021		2022		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	15	50,0%	22	57,9%	46,7%
Reclamação	11	36,7%	9	23,7%	-18,2%
Sugestão	2	6,7%	4	10,5%	100,0%
Elogio	1	3,3%	2	5,3%	100,0%
Reclamação-tema	1	3,3%	1	2,6%	0,0%
Total	30	100%	38	100%	26,7%



Solicitações

Grande parte das solicitações pede mais esclarecimentos sobre reportagens, a correção de dados e autorização para uso de imagens e reportagens.

De pronto, os equívocos apontados pelos ouvintes são considerados e corrigidos pelas equipes.

Protocolo nº 00112.002988/2022-06

Gostaria de saber se a informação está correta na matéria [Famílias de baixa renda podem trocar de graça sua antena parabólica](#), está escrito 26 cidades com mais de 500 habitantes. Se estiver com algum erro poderia me informar?



Resposta

A Gerência de Jornalismo Web pede desculpas pelo erro e informa que a matéria já foi corrigida, de acordo com a observação do leitor. O texto refere-se a cidades “com mais de 500 mil habitantes”.

Protocolo nº 00112.000878/2022-00

Solicito a correção de um texto na página de Internet da EBC. História Hoje: Conheça a história do monge russo Rasputin, morto há 100 anos. Frase com erro: Foi então foi fuzilado, sendo atingido por onze tiros e escapou.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que o site da Radioagência Nacional, local onde essa matéria foi publicada, faz parte do acervo de conteúdos digitais, e os conteúdos de acervo, infelizmente, não podem ser atualizados. Agradecemos o zelo com nosso material e pedimos desculpas pela impossibilidade técnica de executar as correções sugeridas.

Protocolo nº 00112.000578/2022-12

Buscando por imagens do recente acidente na linha Laranja do Metrô de SP, encontrei na Rádioagência Nacional uma imagem. A dúvida é se posso utilizar essa imagem para ilustrar uma matéria sobre o acidente para o site do Sindicato dos Engenheiros no Estado de SP (www.seesp.org.br). Agradeço vossa atenção e aguardo retorno.

Resposta

A Gerência Executiva da Agência Brasil e a Gerência de Jornalismo Web informam que materiais produzidos por agências parceiras ou contratadas não podem ser reproduzidos via Agência Brasil. Assim, sobre a foto em questão, é preciso que o leitor entre em contato diretamente com a Agência Reuters para obter a devida autorização de uso. No mais, conteúdos produzidos pela Agência Brasil e pela Radioagência Nacional, tanto nos sites quanto nas redes sociais, podem ser utilizados com o devido

crédito, preferencialmente com o nome do repórter, editor ou repórter fotográfico (ex: Marcello Casal Jr/Agência Brasil). Não há um modelo padrão de referência, mas é importante que a autoria seja de fácil identificação.

Reclamações

As reclamações pedem correções de funcionalidades estruturais como players que não estão funcionando e relatam erros em matérias jornalísticas.

As correções são executadas pelas equipes imediatamente à chegada das demandas.

Protocolo nº 00112.002438/2022-89

Matéria escrita errado. É preciso corrigir o texto. A matéria começa com a seguinte frase: os homens que são doadores de embriões. Isso não existe. A Anvisa referiu-se a doadores de gametas, podem ser homens e mulheres e a doadores de embriões, não apenas doadores de embriões, que não são homens.

Resposta

A Coordenação de Reportagem da Rádio Nacional também agradece a mensagem e informa que o conteúdo foi corrigido de acordo com as observações do ouvinte, como pode ser conferido em [Anvisa restringe doação de embriões por quem teve varíola dos macacos](#).



Protocolo nº 00112.001371/2022-65

O player da matéria [Pessoas aptas para adoção são 8 vezes mais do que crianças disponíveis](#) não está funcionando.



Resposta

Após verificação, informamos que o player da matéria citada está normalizado.

Sugestões

As sugestões em geral também trazem pedidos de correção e dicas para melhoria dos conteúdos.

Protocolo nº 00112.002465/2022-51

Sugiro, da próxima vez, colocar o nome correto do entrevistado nas matérias - [Entrevista: quais os riscos do cigarro eletrônico?](#)



Resposta

A Gerência de Radiojornalismo agradece a mensagem e informa que o conteúdo foi corrigido de acordo com as observações do leitor/ouvinte, como pode ser conferido em [Entrevista: quais os riscos do cigarro eletrônico?](#)

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.

Elogios

Os elogios recepcionados no período enaltecem matérias publicadas pelo veículo, como pode ser verificado no exemplo a seguir.

Protocolo nº 00112.002111/2022-15

Apenas um elogio ao conteúdo da página, sob o título *Ministros de defesa das Américas assinam declaração em Brasília*.



Reclamação-tema

A única reclamação-tema registrada ao longo do ano é um protesto acerca do preço dos combustíveis. Não diz respeito à qualidade da matéria jornalística produzida, mas sim sobre seu tema.

Protocolo nº 00112.001425/2022-92

Vi que vai ter um acordo com o governo dos estados para baixar o valor do ICMS. Aqui no Rio Grande do Norte, teve hoje um aumento no ICMS dos combustíveis. E que chegue essa informação ao presidente para que além do imposto que querem chegar a um acordo, baixem também o valor estabelecido no estado, pois se isso não acontecer, o preço vai ficar elas por elas.

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada à Equipe de Jornalismo para conhecimento e apreciação. Acrescentamos ainda que sugestões de pauta podem ser remetidas para o e-mail pauta@ebc.com.br. Outros contatos estão disponíveis em <https://www.ebc.com.br/fale-conosco>.

▶ Contribuições do cidadão

Rádios EBC - Aplicativo

A categoria **Rádios EBC – Aplicativo** foi criada no penúltimo bimestre do ano de 2022 para que as demandas pudessem ser segmentadas com mais precisão e, assim, as respostas possam chegar ao público de maneira mais efetiva. Entre os meses de setembro e dezembro o veículo recebeu 20 mensagens, sendo 14 solicitações, quatro reclamações e dois elogios.

PERÍODO: 2022		
Manifestações	Quantidade	%
Solicitação	14	70,0%
Reclamação	4	20,0%
Elogio	2	10,0%
Total	20	100%

Em geral, as solicitações registradas relatam problemas de acesso ao aplicativo e a necessidade de atualização de conteúdos.

De praxe, equipes da Gerência Executiva de Tecnologia são destacadas para atuar nos momentos em que chegam diversas mensagens relatando indisponibilidade no app.

Protocolo nº 00112.002793/2022-58

Não estou conseguindo escutar a Rádio Nacional.

Protocolo nº 00112.002792/2022-11

O aplicativo da EBC não está carregando nenhuma página. Principalmente a das Emissoras. Obrigado se acertarem.

Resposta

A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação pede desculpas pela indisponibilidade ocorrida no aplicativo das Rádios no dia 25/09 e explica que uma equipe técnica atuou de imediato para a restauração do serviço no mesmo dia.

Protocolo nº 00112.002365/2022-25

Por telefone, ouvinte da Rádio Nacional pede que os episódios da radionovela A Vidente e o Vigarista disponíveis no Spotify sejam atualizados.

Resposta

A Gerência Executiva de Rádios informa que as devidas atualizações estão todas feitas, até o final da novela, neste próximo dia 6 de setembro.



Reclamações

As reclamações relatam falhas de conexão e problemas de acesso.

Um dos destaques entre as manifestações foi um problema ocorrido com o lançamento de uma nova versão do site **Rádios EBC**. O novo portal entrou no ar no dia 25 de setembro e tinha como objetivo marcar o Dia Nacional do Rádio. A ideia era que a nova plataforma oferecesse, além de visual mais moderno, funcionalidades que pudessem colocar o áudio em destaque. No entanto, após seu lançamento, o site passou por instabilidades técnicas que culminaram ao retorno da versão anterior. Os problemas impactaram também o funcionamento do **Aplicativo Rádios EBC**. Os ouvintes atentos, perceberam a falha e acionaram a **Ouvidoria** enviando solicitações e reclamações acerca do assunto.

Protocolo nº 00112.002790/2022-14

Desde de ontem, 25/09/2022, conto com problema de acesso ao site da EBC, notadamente a Rádio MEC. Pelo aplicativo não se consegue mais acesso. Já desinstalei e instalei de novo, sem sucesso. Peço vossas providências o mais rápido possível.

Protocolo 00112.002792/2022-11

O aplicativo da EBC não está carregando nenhuma página. Principalmente a das Emissoras.

Protocolo - 00112.002788/2022-45

O aplicativo não quer funcionar.

Resposta

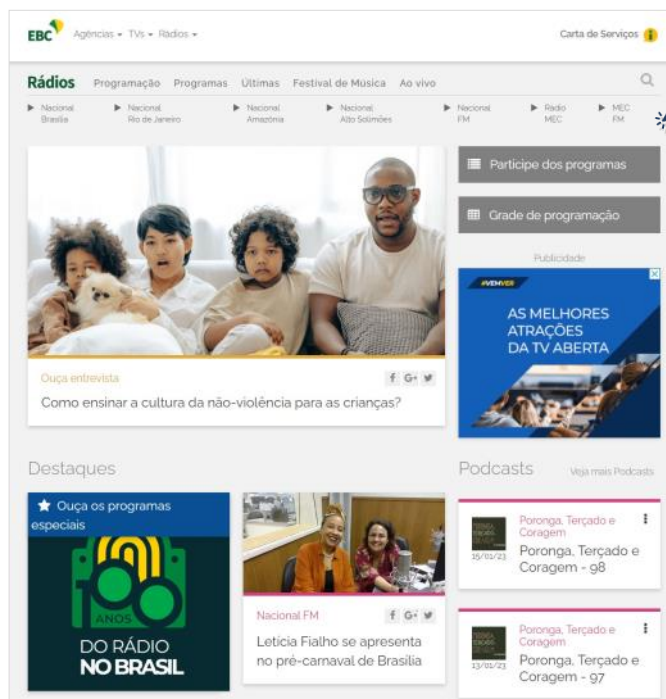
A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação explica que, para melhor atender aos ouvintes, uma nova versão do Site EBC Rádios está no ar desde o dia 25/09. Durante a implementação do novo portal, algumas funcionalidades do app apresentaram instabilidade. Mas, no momento, o aplicativo encontra-se acessível.

Protocolo nº 00112.001691/2022-15

Desde a manhã deste sábado (29/05), o aplicativo EBC Rádios vem apresentando falhas. As Rádios MEC AM e FM e a Nacional do Rio não estão tendo sinal algum de transmissão pelo app (nem pelo site das rádios). Já as demais rádios estão sendo transmitidas com certa instabilidade. Gostaria de saber se há previsão breve para resolução do problema.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que não foram detectados problemas nas transmissões das Rádios no período informado. Recomenda que o usuário verifique a qualidade da conexão com a internet e caso o problema persista, entre em contato novamente informando o provedor/operadora utilizado e de qual cidade está acessando (CEP).



Protocolo nº 00112.003419/2022-70

A Rádio Nacional AM 1130 do Rio está sem áudio no app. Está no lugar a Rádio Nacional FM de Brasília. Que chato fazer isso com a Nacional do Rio.

Resposta

A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais agradece o contato e informa que nos últimos dias não foram registradas interrupções das rádios através do streaming. Ainda em resposta à sua demanda, a Gerência Executiva de Rádios informa que a Rádio Nacional do Rio em vários horários retransmite a Nacional de Brasília (Rede de Rádio).

Elogios

Os elogios enaltecem a qualidade do aplicativo e a possibilidade de acesso de qualquer lugar pelo celular.

Protocolo nº 00112.001007/2022-03

Muito obrigado por disponibilizarem mais um canal. Parabéns a todos que se empenham e lutam para que a democracia da boa informação e da boa música possa sobreviver. Fiquei encantado com essa possibilidade que descobri recentemente de baixar o aplicativo. Agora eu sei que poderei ouvir em qualquer lugar que eu tiver sinal de internet.

Protocolo nº 00112.001191/2022-83

App é muito bom, estou revivendo o meu passado ouvindo a Nacional.



