

RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA

Setembro-Outubro 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

Apresentação.....	4
Sistema de Atendimento.....	5
TV Brasil.....	8
Rádios EBC.....	19
TV Brasil Play.....	29
Agência Brasil.....	35
Gestão EBC.....	42
Portal EBC.....	45
Radioagência Nacional.....	49
Rádios EBC - Aplicativos.....	51

▶ Apresentação

Norteadas pela Deliberação nº 12/2021 do **Conselho de Administração (Consad)** da **Empresa Brasil de Comunicação**, a **Ouvidoria da EBC** apresenta o Relatório Bimestral referente aos meses de setembro e outubro de 2022.

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

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



▶ Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** recebeu 1.006 demandas ao longo dos meses de setembro e outubro de 2022, resultando em uma diminuição de 26,6% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram registrados 1.371 atendimentos.

Com 482 manifestações, o item “Fale com a Ouvidoria” concentrou o maior número de mensagens recebidas no bimestre analisado por este relatório, respondendo por quase metade do conjunto de processos. Essa categoria reúne apenas as demandas que envolvem serviços e conteúdos disponibilizados pela **EBC**.

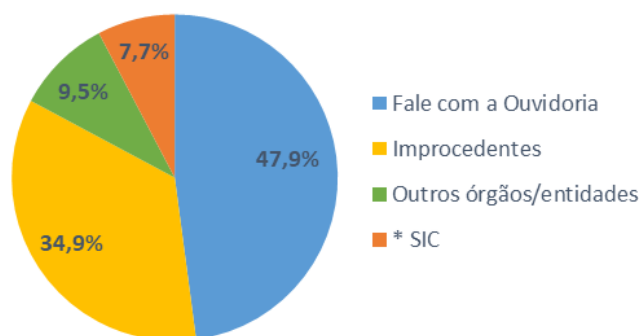


Responsável por praticamente 35% do total de manifestações recebidas pela **Ouvidoria** no período, as demandas improcedentes aparecem na sequência. Mesmo não guardando relação com serviços e conteúdos ofertados pelos **Veículos EBC** e pela Gestão da empresa, cada mensagem improcedente recebe resposta e agradecimento pelo contato feito com a Empresa.

Acompanhe a variação dos dados nas tabelas e gráficos abaixo:

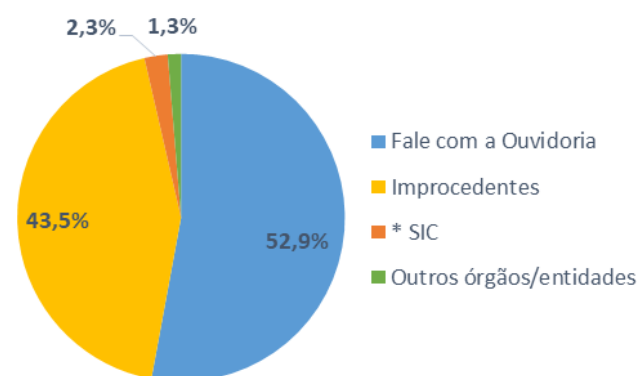
Setembro e Outubro 2022

Atendimento	Quantidade
Fale com a Ouvidoria	482
Improcedentes	351
Outros órgãos/entidades	96
*SIC	77
Total	1.006



Setembro e Outubro 2021

Atendimento	Quantidade
Fale com a Ouvidoria	725
Improcedentes	597
Outros órgãos/entidades	18
*SIC	31
Total	1.371



*Serviço de Informação ao Cidadão

Fale com a Ouvidoria

Tipo de manifestação por plataforma/veículo - Setembro e Outubro 2022

Veículo	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV Brasil	23	30	83	25	161	33,3%
Rádios EBC	11	25	99	8	143	29,7%
TV Brasil Play	1	15	68	3	87	18,0%
Agência Brasil	11	6	14	16	47	9,8%
Gestão EBC	1	1	14	0	16	3,3%
Portal EBC	1	1	8	1	11	2,3%
Radioagência Nacional	0	3	5	1	9	1,9%
Rádios EBC - Aplicativo	0	0	8	0	8	1,7%
Total	48	81	299	54	482	100%

Com 161 mensagens, a **TV Brasil** foi o veículo que mais recebeu manifestações do público nos meses de setembro e outubro de 2022, respondendo por 33,3% do geral. A emissora obteve a maior quantidade de elogios (48%) e de reclamações (37%). Em relação ao mesmo período de 2021, quando foram registrados 345 processos, a quantidade de demandas destinadas à **TV Brasil** reduziu-se 53,3%.

Em trajetória de alta, aparecem na sequência as **Rádios EBC**, com 143 mensagens: 31,2% a mais de mensagens no comparativo com o período anterior.

O aplicativo **TV Brasil Play** ocupa a terceira posição, ao reunir 87 processos. O app recebeu 52,2% de manifestações a menos que no mesmo período do ano passado, quando foram recepcionadas 182 mensagens.

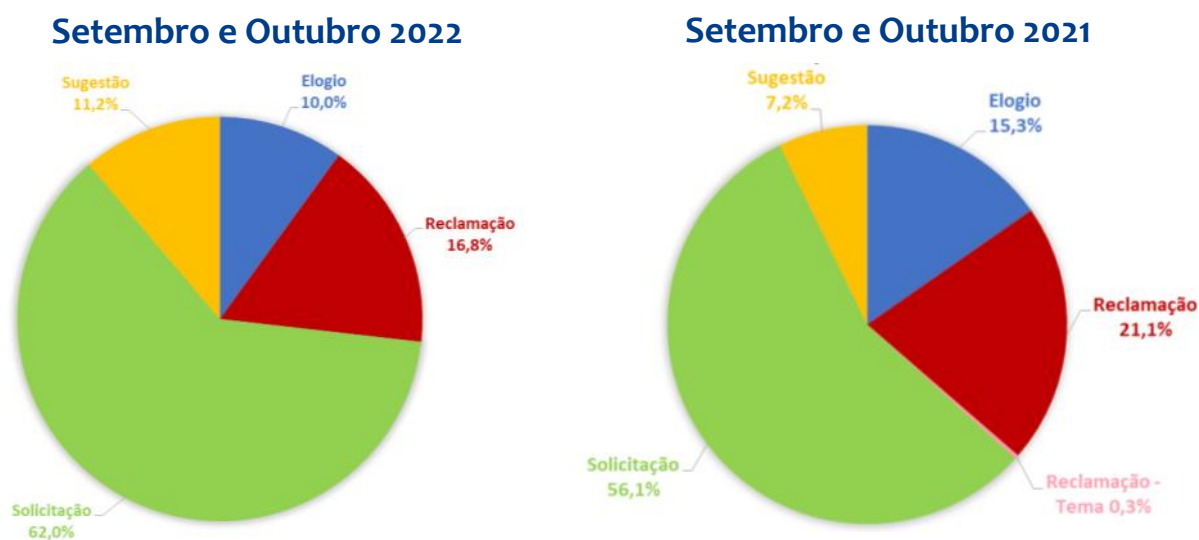
Na quarta posição, com 47 manifestações, está a **Agência Brasil**. O veículo recebeu nove demandas a menos do que em 2021.

Com seis manifestações a menos, a **Gestão da EBC** foi tema de 16 processos no bimestre em análise: queda de exatos 27,3%.

Em movimento contrário, o **Portal EBC** registrou aumento de 37,5% no quantitativo de demandas, passando de oito para 11. Também em ritmo de alta, as manifestações direcionadas à **Radioagência Nacional** triplicaram (de três para nove).

Criado este bimestre, o item **Rádios EBC – Aplicativo** reúne oito mensagens enviadas pelo público que prefere ouvir a programação via *streaming*.

Tipos de demanda



As solicitações continuam sendo o tipo de demanda mais presente no diálogo do público da **EBC** com a **Ouvidoria**, respondendo por mais de 60% do total das demandas. No comparativo com o mesmo bimestre do ano passado, as solicitações cresceram praticamente 6 pontos percentuais.

Em ritmo de queda, as reclamações aparecem na sequência, com 4 pontos percentuais a menos. A fatia dos elogios também diminuiu. Foram 5,3 pontos percentuais a menos.

O público que se comunicou com a **EBC** enviou mais sugestões em 2022 do que em 2021. O crescimento foi de exatos 4 pontos percentuais.

Observações Relevantes

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

▶ TV Brasil

Nos meses de setembro e outubro de 2022, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 161 manifestações. Em comparação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 345 manifestações, houve significativa diminuição de 53,3%.

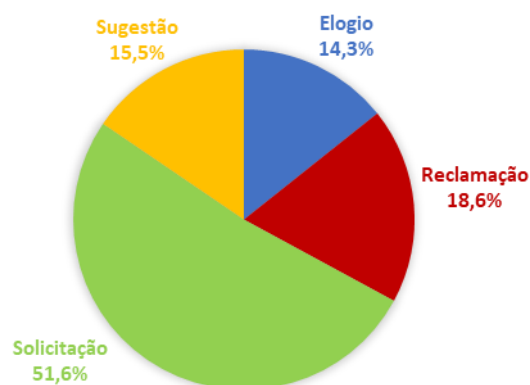
Na análise percentual, as solicitações respondem por uma fatia maior das mensagens neste bimestre. Esse tipo de manifestação compreendeu 83 atendimentos, 51,6% do total enviado pelos telespectadores — um bom indicativo de maior interesse do público na programação. Foram registradas solicitações acerca dos conteúdos de entretenimento da **TV Brasil** e das telenovelas.

As reclamações tiveram leve queda de 0,5 ponto percentual, e a maioria dos atendimentos foi em razão de sinal/sintonização das retransmissoras. Houve ainda queixas sobre grade de programação e conteúdos de entretenimento.

As sugestões somaram 15,5% (25) do total de manifestações, representando significativo aumento de 7,1 pontos percentuais em relação ao mesmo período no exercício anterior. Nesse item, os conteúdos de entretenimento foram os mais comentados, com sugestões de novas atrações e mudanças nos horários de alguns programas.

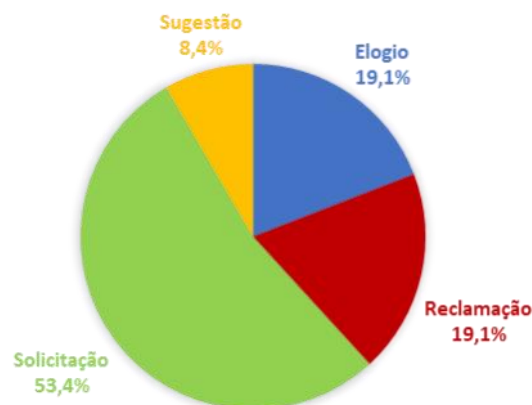
Setembro e Outubro 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	23
Reclamação	30
Solicitação	83
Sugestão	25
Total	161



Setembro e Outubro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	66
Reclamação	66
Solicitação	184
Sugestão	29
Total	345



Solicitação

O maior número de solicitações foi sobre os conteúdos de entretenimento da **TV Brasil** que tiveram um percentual de aproximadamente 30,12% (25) em relação aos demais atendimentos. Os conteúdos mais comentados foram os programas *Brasil Visto de Cima* (5), *As Fascinantes Cidades do Mundo* (2) e a novela *Os Imigrantes* (3).

Solicitações referentes a problemas com sinal/sintonização foram responsáveis por 16,86% (14) das mensagens. Na sequência, vieram as solicitações acerca da grade de programação, também com 14 manifestações, na maioria, relacionadas a retransmissoras (10), telenovelas *A Terra Prometida* e *Os Imigrantes* e ao jornalístico *Repórter Brasil*.

Solicitação	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	25
Sinal/sintonização	14
Grade de programação	14
Marketing, negócios e serviços	13
Conteúdo jornalístico	10
Conteúdo esportivo	3
Outros conteúdos	3
Programação especial	1
Total	83



Protocolo nº 00112.002749/2022-48

“Sou ouvinte cativo dessa emissora. Gosto muito de sua nova programação. No entanto, minha família acha o áudio excessivo, chegando inclusive a abafar a locução. Deveriam conversar com esse operador de som sobre o assunto. Acredito que em quase toda programação, principalmente no *Brasil Visto de Cima*, que praticamente mal conseguia ouvir o narrador. É necessário constantemente baixar o áudio da TV.”

Resposta

“A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informa que, para melhor atendê-lo, necessita de algumas informações, caso o problema ainda persista. 1. Canal assistido (TV Brasil ou emissora afiliada); 2. Forma de recepção do sinal (aberto, TV por assinatura ou parabólica); 3. Local (estado, município, CEP); 4. Horário e data da ocorrência do problema. Aguardaremos as informações para dar continuidade a seu atendimento.”

Protocolo nº 00112.002809/2022-22

“Como faço para assistir às demais temporadas do documentário Brasil Visto de Cima?”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o programa Brasil Visto de Cima é autorizado apenas a sua exibição na TV Brasil, por meio de contrato de licenciamento. Contudo, o aplicativo TV Brasil Play (disponível para iOS e Android) disponibiliza os episódios da Temporada 4 listados em play.etc.com.br/programas/168/brasil-visto-de-cima. Sugerimos, então, o contato direto com a Maria TV, detentora dos direitos da produção. Segue o contato: (21) 98290.1915 / <http://mariatv.com.br/contato/> ou com a coprodutora do conteúdo, a Globosat, pelos telefones: 4003.8000 (capitais e cidades metropolitanas) ou 0800 881 8000 (demais localidades).”

Protocolo nº 00112.002865/2022-67

“Sou estudante de jornalismo da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos) de São Leopoldo - RS. Gostaria de solicitar imagens do Vale dos Sinos do programa ‘Brasil Visto de Cima’, para um trabalho acadêmico, uma reportagem para a disciplina de Jornalismo Audiovisual e Reportagem. Estamos produzindo uma reportagem sobre moradia e queremos trabalhar a questão nacional e ir afunilando para o município.”

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. Segue o contato: (21) 98290.1915 / <http://mariatv.com.br/contato/>. Ou com a coprodutora do conteúdo, a Globosat, pelos telefones: 4003.8000 (capitais e cidades metropolitanas) ou 0800 881 8000 (demais localidades).”

Protocolo nº 00112.002855/2022-21

“Sou assídua na programação da TV Brasil. Gosto muito do programa ‘As Fascinantes Cidades do Mundo’. E neste momento estou assistindo ao que trata da cidade de São Francisco. Só que o som não é bom, pois a dublagem é feita em cima do som original. A dublagem é masculina, mas a voz original é feminina e muito alta, o que atrapalha ouvirmos bem e entendermos a dublagem masculina. Não haveria possibilidade de colocar a voz original mais baixa, ou mesmo silenciá-la? Tirar o som da voz original seria o ideal. Gosto muito do programa.”

Resposta

“Informamos que sua observação quanto ao áudio foi encaminhada ao setor responsável da Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para análise e manifestações técnicas. Ressaltamos, ainda, que a série ‘As Fascinantes Cidades do Mundo’ é uma produção internacional da produtora Azzura Vídeo, direção da Claire Lesuradi, distribuída pela empresa Off the Fence e adquirida para exibição na TV Brasil por meio de contrato de licenciamento de conteúdos.”

Protocolo nº 00112.002734/2022-80

“A TV Brasil tem, entre outros, dois bons programas que eu costumava programar para gravar e ver depois, quando tivesse tempo: são ‘Brasil Visto de Cima’ e ‘Cidades Fantásticas’. De umas três semanas para cá, não pude mais programar a gravação. Depois de várias reclamações, a Claro disse não ser a responsável pelo problema, foi a TV Brasil que proibiu. É verdade? Se for, gostaria de saber a razão pela qual um canal do governo resolver impedir essa forma de acesso, acesso a programas culturais, um sobre o Brasil.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais, a fim de atender ao seu interesse em assistir aos episódios em outros horários de sua conveniência, informa que os conteúdos podem ser acessados no nosso aplicativo TV Brasil Play, bastando fazer o download do app na Apple Store (para IOS) ou na Google Play Store (para celulares com Android). É simples e de graça. Informa ainda que as obras que não são produzidas pela emissora têm os episódios exibidos por contratos de licenciamentos, cujos conteúdos podem ser acessados no app TV Brasil Play após exibição na TV Brasil e ficam disponíveis por 7 dias. Além do app, também é possível acessar esses programas pelos endereços: <https://play.ebc.com.br/programas/168/brasil-visto-de-cima> ou <https://play.ebc.com.br/programas/255/as-fascinantes-cidades-do-mundo>. Por fim, a Diretoria de Conteúdo e Programação registra que não há interferência da EBC quanto à gravação de programas, sendo até mesmo tecnicamente impossível fazer tal restrição.”

Protocolo nº 00112.002855/2022-21A

“Quero mais uma vez elogiar a exibição da novela ‘Os Imigrantes’. Na internet, descobri que a novela durou mais de 400 capítulos e que serão exibidos até o 196, se não me engano. Meu pedido é para que exibam todos os capítulos gravados e remasterizados pela TV Bandeirantes em 1995. No restante, estou super satisfeito, mesmo com o horário não tendo sido modificado para às 20 horas. O que importa é a reprise à 1h15 da manhã. Essa é uma das melhores novelas já feitas, e que, de certa forma, conta a história da minha família, de imigrantes espanhóis e italianos. Eu vi, pela primeira vez, em 1981, quando tinha apenas 14 anos.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que a sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável da Diretoria, para conhecimento e providências que julgarem necessárias.”

Protocolo nº 00112.002976/2022-73

“Aqui na Paraíba, a TV Brasil está sem sinal há quase uma semana. Resolvam isso por favor. Desde já agradeço.”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que, em João Pessoa/PB, a emissora afiliada da Rede Nacional de Comunicação Pública é a TV UFPB e que, em contato com o Diretor responsável, fomos informados de que estão operando em perfeito funcionamento e sem quaisquer interferências na transmissão. Pedimos, por gentileza, nos informar o endereço, com CEP da localidade, a fim de verificarmos o alcance do sinal no município, do estado da Paraíba. Caso queira entrar em contato diretamente com a emissora TV UFPB, seguem os dados...”

**Protocolo nº 00112.003002/2022-15**

“Aqui no Maranhão o sinal da TV Brasil está muito ruim. Só aparece a TV Brasil web, e toda hora cai o sinal e fica como se tivesse com erro no computador. A TV afiliada aqui é a TV Antares. Além disso, a TVE da Bahia corta o sinal toda terça.”

Resposta

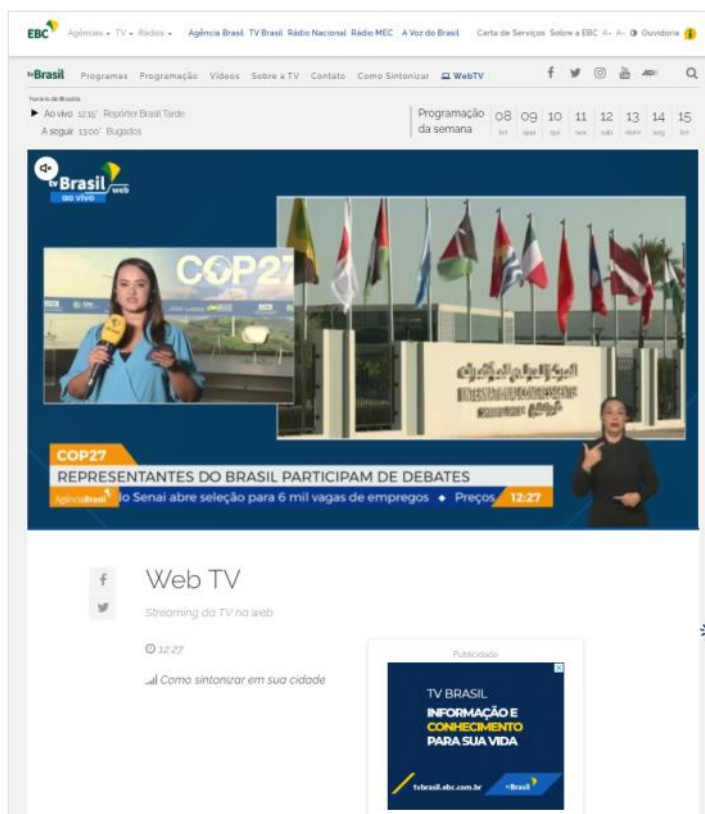
“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que na localidade a TV Antares é a emissora afiliada da Rede Nacional de Comunicação Pública, para transmitir a programação. Entramos em contato com o Diretor responsável e fomos informados que estão passando por dificuldades técnicas no sistema de transmissão, mas que estão em processo de aquisição de novos equipamentos para a correção definitiva do problema. Quanto à programação da TV da Bahia, importante informar que os contratos de afiliação preveem a retransmissão de parte da programação da TV Brasil, fazendo assim 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 emissora afiliada é a responsável direta por sua linha editorial e programação, devendo por força de lei, inserir conteúdo regional em seu canal de televisão. Caso queira demonstrar seu descontentamento com a programação transmitida, sugerimos o contato direto com a emissora local.”

Protocolo nº 00112.002856/2022-76

“Não estão transmitindo a novela ‘Os Imigrantes’ nem às 18h nem à 1h, no Canal 40.1 e 20.1. Estão transmitindo sessão da Câmara Municipal.”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que na localidade a emissora TV UniSantos é afiliada da Rede Nacional de Comunicação Pública e retransmite parte da programação da TV Brasil. Os contratos de afiliação regem sob a retransmissão de uma parte da programação da TV Brasil, fazendo assim com que a emissora também tenha espaço em sua grade para a programação local, produções próprias e exibição de outros programas por parceria ou licenciamento, em conformidade com a legislação. Como detentora da outorga do canal, ela é a responsável direta por sua programação e qualidade de transmissão. De todo o modo, caso queira entrar em contato direto com a emissora, poderá fazê-lo por meio dos seguintes canais...”



Importante destacar que, nas respostas sobre retransmissão, encaminhadas aos telespectadores, foi informado que a programação da **TV Brasil** está disponível 24h, e os conteúdos também podem ser recebidos das seguintes maneiras: WebTV - tvbrasil.ebc.com.br/webtv | TV Brasil Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema Android e iOS | Canais por assinatura: NET Claro TV - canal 531 HD; OI TV - canal 503; HD - SKY - canal 23 | Parabólica - Satélite Star One C2 70° W | Frequência Descida: 3755,5 MHz | Polarização: Horizontal | Symbol Rate: 7.500 Msym/s | FEC: 3/4; BW: 9 Mhz | Modulação: DVB-S2 | 8PSK | Roll Off: 20%.

Reclamação

Em movimento de queda, as 30 reclamações recebidas no período representam 18,6% das 161 de demandas direcionadas à **TV Brasil**: 0,5 ponto percentual a menos do que os 19,1% registrados no bimestre anterior (66).

Sinal/sintonização foi o assunto mais recorrente, respondendo por 33,3% das queixas do público – a maioria relacionada às retransmissoras. Grade de programação e conteúdos de entretenimento foram na sequência os temas predominantes, respondendo cada um por 20% (6) das manifestações.

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	10
Grade de programação	6
Conteúdo de entretenimento	6
Conteúdo jornalístico	4
Programação especial	2
Conteúdo esportivo	1
Outros conteúdos	1
Total	30

Protocolo nº 00112.002592/2022-51

“Gostaria de fazer duas observações em relação à TV Brasil e não tenho certeza se é este o e-mail correto: 1 - 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; 2 - Tenho dificuldade de encontrar um canal rápido de comunicação com a TV Brasil para reportar opiniões e observações.”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública TV informa que na localidade possuímos emissora afiliada, 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 00112.002538/2022-13

“Gostaria que a EBC/TV Brasil investigasse o porquê de a TV Universitária do Recife, órgão da Universidade Federal de Pernambuco, não estar transmitindo as falas do presidente Jair Bolsonaro e não estar transmitindo as comemorações dos 200 anos de nossa independência no dia 7 de setembro, momento cívico mais importante do ano para os brasileiros. Como órgão público, a TV Universitária do Recife deveria ser obrigada a realizar ampla cobertura do evento, uma vez que é associada à TV Brasil e exibe a sua programação.”

Resposta

“A EBC está em constante processo de expansão de sua cobertura, buscando levar a programação da TV Brasil para todo o país, seja por meio de cobertura própria ou com emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP). Na localidade, a TVU Recife integra a RNCP e retransmite parte da programação da TV Brasil. Os contratos de afiliação preveem a retransmissão de uma parte da programação da TV Brasil, fazendo assim 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. Como detentora da outorga do canal, ela é a responsável direta por sua linha editorial e programação, devendo por força de lei, inserir conteúdo regional em seu canal de televisão. Caso

queira demonstrar seu descontentamento com a programação transmitida, seguem os contatos da emissora TVU Recife: E-mail: gestaoorganizacional.ntvru@ufpe.br / programacao.tvurecife@ufpe.br | Tel.: (81) 3879.5423. A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais acrescenta que o desfile de 7 de setembro está disponível no app TV Brasil Play e pelo link play.ebc.com.br/programas/448/episodios/6824/bicentenario-da-independencia-do-brasil. Além disso, pelo YouTube, é possível conferir o conteúdo no link: www.youtube.com/watch?v=pd1NC-CTEQM.”



Protocolo nº 00112.003003/2022-51

“Todos os dias, a TV Brasil atrasa o horário de exibição da novela ‘A Terra Prometida’ com anúncios. O horário eleitoral acaba e vocês acrescentam um monte de anúncios. Vocês não querem mais mostrar a novela? Avisem. Não ficaremos vendo anúncios. Por favor, nos respeitem. Aqui somos seis senhoras, na faixa de idade entre 62 e 70 anos. Vocês acham mesmo que podem mudar o horário sem avisar?”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que, para melhor atendê-la, necessita de algumas informações: 1. Data do atraso da exibição da novela; 2. Canal assistido (TV Brasil ou emissora afiliada); 3. Local (nome do município e estado). Aguardaremos as informações para dar continuidade ao seu atendimento.”

Protocolo nº 00112.003053/2022-39

“Gostaria de fazer uma reclamação, em alguns dos filmes, o próprio personagem principal fala expressões racistas. Peço que façam algo a respeito. No filme ‘O Puritano da Rua Augusta’, ele chama a empregada de macaca.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação (DICOP) informa que foi encaminhada para conhecimento e avaliação pelo setor responsável em prospectar conteúdos nacionais e internacionais a serem licenciados para as plataformas (TV, Rádio e web). Contudo, esclarece que a fala questionada do personagem principal retrata o humor naquela época e se deu em um contexto de ele estar em surto psicótico e que se submetia a um tratamento.”

Sugestão

As 25 sugestões direcionadas à **TV Brasil** respondem por 15,5% das 161 manifestações registradas no período. Com 7,1 pontos percentuais a mais, a fatia referente às sugestões aumentou de um bimestre para o outro.

Do total de sugestões recebidas, 28% (7) referiram-se a conteúdos de entretenimento, com os telespectadores sugerindo novas atrações e mudanças nos horários de alguns programas. Foi registrado o mesmo quantitativo relacionado a conteúdo jornalístico, com sugestões de novas reportagens. Grade de programação também recebeu sugestões dos telespectadores, correspondendo a 20% (5).

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	7
Conteúdo jornalístico	7
Grade de programação	5
Conteúdo esportivo	2
Marketing, negócios e serviços	2
Outros conteúdos	1
Conteúdo infantil	1
Total	25

Protocolo nº 00112.002457/2022-13

“As comemorações do Bicentenário da Independência do Brasil ganharam um filme de arquivo que conta a história da Independência por meio de documentos manuscritos e de imagens em movimento, entre outros gêneros documentais. A Independência do Brasil narrada pelos arquivos, com roteiro e direção de Walmor Pamplona, está disponível nos canais do YouTube do Grupo de pesquisa MIDisC/UNIRIO (youtu.be/WqXnPkhbCc8) e do Arquivo Nacional (youtu.be/zFnfuQkUHGI).”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável da TV Brasil para conhecimento e providências cabíveis. Informamos, ainda, que a TV Brasil está com programação especial sobre o Bicentenário da Independência. Mais informações estão no site da emissora - tvbrasil.ebc.com.br”

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 será encaminhada ao setor responsável para conhecimento e providências que julgarem necessárias.”

Protocolo nº 00112.002760/2022-16

“Gostei muito do programa de domingo pela rádio de manhã, com Roberto Carlos. Queria dar uma sugestão de programa na TV, com Roberto, domingo à tarde para a gente relembrar do tempo bom de boa música.”

Resposta

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



D'Artagnan e os mosqueteiros enfrentam uma luta contínua para manter a ordem - Divulgação/BBC/TV Brasil

Protocolo nº 00112.002982/2022-21

“Assisto sempre à série ‘Os Mosqueteiros’ e suas inúmeras reprises, levadas ao ar às quartas-feiras às 22h30, na TV Brasil - RJ. Mesmo repetindo, eu gosto muito de assistir outra vez. Sugiro que apresentem também a primeira temporada, uma vez que só reprisam a 2ª e a 3ª temporadas.”

Resposta

“A Gerência de Programação e Exibição informa que a série ‘Os Mosqueteiros’ é exibida pela TV Brasil, autorizada por contrato de licenciamento, por não se tratar de uma produção da própria emissora. Desse modo, a exibição de qualquer conteúdo que não tenha sido produzido pela TV Brasil, obrigatoriamente, está condicionada a um contrato de licenciamento, somente estando vigente atualmente os contratos da 2ª e 3ª temporadas da referida série.”

Elogio

Com queda de 4,8 pontos percentuais em relação ao ano anterior, os 23 elogios recebidos no período em análise respondem por 14,3% do total de mensagens direcionadas à **TV Brasil**. É importante observar que, embora se perceba maior interesse dos telespectadores nos conteúdos da **TV Brasil**, houve queda na quantidade de mensagens positivas enviadas pelo público.

Grade de programação foi o item mais elogiado pelos telespectadores, sendo responsável por 47,9% (11) das manifestações. Na sequência, Programação especial, que teve como foco as festividades dos 200 anos da Independência do Brasil, reuniu 21,7% (5) dos elogios. Conteúdo jornalístico ficou com 17,3% (4) dos processos.

Elogio	Quantidade
Grade de programação	11
Programação especial	5
Conteúdo jornalístico	4
Conteúdo de entretenimento	3
Total	23

Protocolo nº 00112.002543/2022-18

“Parabéns à TV Brasil pela linda cobertura dos 200 anos de independência do Brasil.”

Protocolo nº 00112.002596/2022-39

“Parabenizando a linda cobertura da independência. Parabéns!”

Protocolo nº 00112.002574/2022-79

“Parabéns pela cobertura da festividade histórica dos 200 anos da Independência do Brasil! Muita emoção!”

Protocolo nº 00112.002637/2022-97

“Gostaria de fazer um elogio ao maravilhoso conteúdo informativo do programa Vale Agrícola, apresentado diariamente pela jornalista agricultora Aline Leonhardt, que, com sua beleza e simpatia, nos presenteia com suas belas e empolgantes reportagens sobre os mais diversos temas na área da agropecuária. Uma das mais emocionantes e cativantes partes do programa é quando nos é mostrada a receita de como se faz as deliciosas comidas e doces de alguma parte do Sul do nosso imenso país. Queria testemunhar que, desde que tomei conhecimento, nunca deixei de assistir.”

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 00112.002962/2022-50

“Assisto todos os dias, às 19h, ao Repórter Brasil e quero elogiar a iniciativa justa, correta e profissional da TV Brasil em repassar as notícias de forma verdadeira. Também descobri o Repórter DF, muito bom com o jornalista âncora que eu já conhecia. Parabéns e estou divulgando para toda a família, amigos, colegas, conhecidos, etc. Existe algum número para mandar Whatsapp ou Telegram?”

Protocolo nº 00112.002997/2022-99

“Gostaria de elogiar este canal, do qual eu e minha família somos telespectadores o dia inteiro, principalmente a volta das antigas novelas e excelentes programas de entretenimento que são uma maravilha. Os jornais são excelentes, passam autenticidade e boa qualidade de informação, o que nos dá prazer em assistir. Já convenci até mesmo os meus vizinhos a assistirem.”

A **Ouvidoria** responde aos elogios agradecendo o contato e informando ao usuário que foi a mensagem foi enviada à área responsável para conhecimento e apreciação. Finalizando com a solicitação de opinião sobre os nossos veículos de comunicação e indica o link <https://forms.gle/uHs3cdJMjRwqQ1oPA>.

Mapeamento das Contribuições

Das contribuições recebidas, os conteúdos de entretenimento foram os assuntos mais atendidos, respondendo por 25,5% das manifestações. Em seguida, 22,4% referiram-se à grade de programação da **TV Brasil**. No período, também ocorreram manifestações a respeito do conteúdo jornalístico, representando 15,5% dos atendimentos. Sinal/sintonização respondeu por 14,9% das mensagens dos telespectadores.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	41
Grade de programação	36
Conteúdo jornalístico	25
Sinal/sintonização	24
Marketing, negócios e serviços	15
Programação especial	8
Conteúdo esportivo	6
Outros conteúdos	5
Conteúdo infantil	1
Total	161

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	52
Oferta de conteúdo/serviço	38
Retransmissora	24
Sinal aberto	7
Disponibilização de conteúdo	6
Horário	6
Licenciamento	6
Pauta	5
Reprise	4
Acervo	3
Retransmissão	3
Expansão de cobertura	2
Participação em programa	2
Portal	1
Sinal por assinatura	1
Direitos autorais	1
Total	161



▶ Rádios EBC

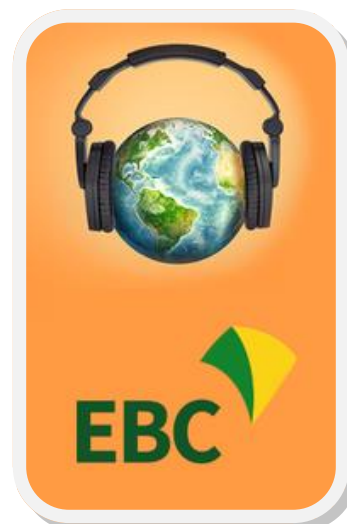
Em setembro e outubro de 2022, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 143 contribuições – aumento de 31,2% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recepcionadas 109 demandas.

As solicitações foram as manifestações mais frequentes entre os ouvintes das **Rádios EBC** no quinto bimestre de 2022. Foram ao todo 99 solicitações, que representam 69,2% do total de demandas. Em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, o número indica aumento de 94,11%. Na ocasião, haviam sido computadas 51 demandas desse tipo.

As reclamações aparecem em segundo lugar entre as manifestações. Foram 25 queixas, que correspondem a 17,5% de todas as contribuições recebidas. O número é exatamente igual ao registrado no mesmo período do ano anterior.

Os elogios ocupam o terceiro lugar entre as demandas mais enviadas à **Ouvidoria**. Foram recepcionadas nos meses de setembro e outubro 11 mensagens positivas, que representam 7,7% do total. O número é 62,06% menor que o do mesmo período do ano anterior. Em 2021, haviam sido 29.

As sugestões são as demandas menos numerosas entre os cidadãos que entraram em contato com a **Ouvidoria** nos meses de setembro e outubro. As oito sugestões recebidas representam 5,6% das manifestações – o dobro das contribuições registradas no mesmo período de 2021, quando foram computadas quatro sugestões.



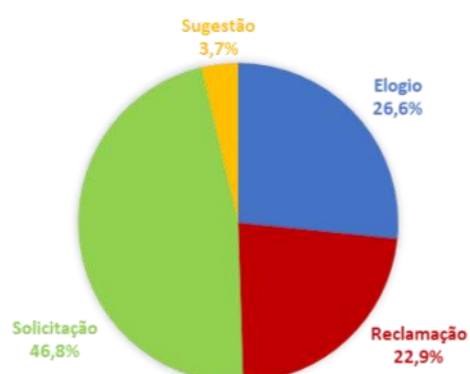
Setembro e Outubro 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	11
Reclamação	25
Solicitação	99
Sugestão	8
Total	143



Setembro e Outubro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	29
Reclamação	25
Solicitação	51
Sugestão	4
Total	109



Manifestações por emissoras

A **MEC AM do Rio de Janeiro** foi a rádio mais lembrada entre os ouvintes que entraram em contato com a **Ouvidoria** no último bimestre. A emissora foi responsável por 35,6% do total de contribuições recebidas. Foram ao todo 51 manifestações, sendo 39 solicitações, 10 reclamações e dois elogios. Não foram computadas sugestões no período.

Com 23,1% das manifestações, a segunda emissora mais recordada foi a **Nacional da Amazônia**. Foram 33 demandas, sendo 30 solicitações, duas reclamações, e um elogio. A emissora não recebeu sugestões.

Neste bimestre, o terceiro lugar no ranking de emissoras foi da rádio **MEC FM**, com 12,6% das demandas recebidas. Do total de 18 manifestações, foram computadas sete solicitações, sete reclamações, três elogios e uma sugestão.

A **Nacional AM do Rio de Janeiro** foi a quarta emissora mais demandada, com 9,8% das manifestações. A rádio recebeu 14 participações. A maior parte foi de solicitações (9), seguida de reclamações e elogios (duas contribuições cada). A emissora registrou uma sugestão no período apurado.

A **Nacional FM de Brasília** foi a quinta rádio mais citada pelos ouvintes que acionaram a **Ouvidoria**. A emissora recebeu 5,6% do total de manifestações. Das oito demandas recebidas, quatro foram solicitações, dois elogios, uma reclamação e uma sugestão.

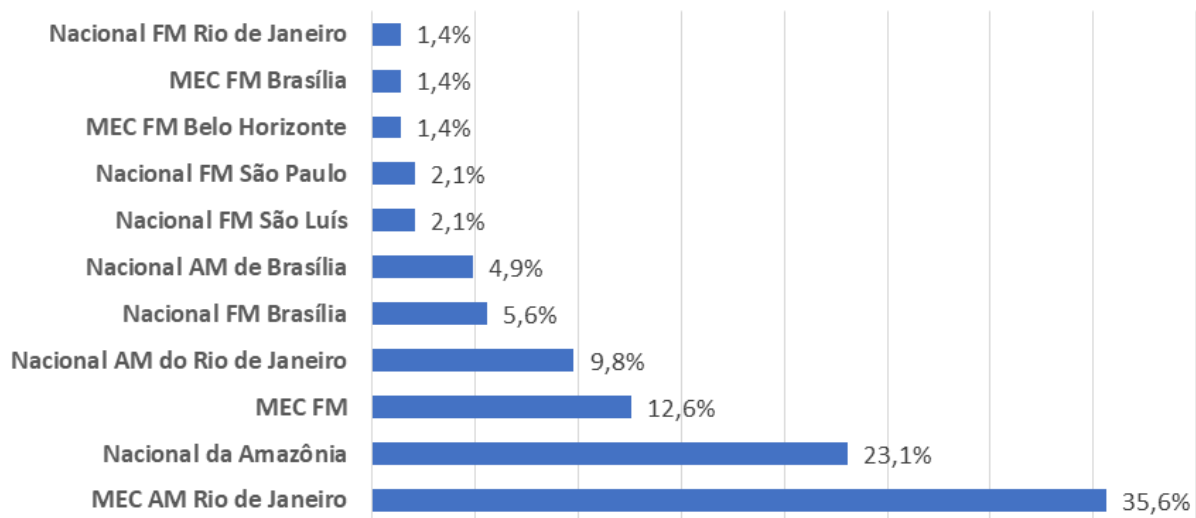
Em sexto lugar aparece a **Nacional AM de Brasília**, com 4,9% das manifestações. Do total de sete demandas, quatro foram solicitações. Elogio, sugestões e reclamações receberam uma contribuição cada.

Na sétima posição aparecem empatadas a **Nacional FM de São Luís** e a **Nacional FM de São Paulo**, cada uma com 2,1% das manifestações. O oitavo lugar ficou com as emissoras **MEC FM de Belo Horizonte**, a **MEC FM de Brasília** e a **Nacional FM do Rio de Janeiro**, cada uma com 1,4% das manifestações.

As rádios **MEC AM Brasília**, **Nacional do Alto Solimões**, **Nacional FM de Belo Horizonte** e **Nacional FM de Recife** não receberam contribuições nos meses de setembro e outubro de 2022.

Setembro e Outubro 2022						
Rádios EBC	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
MEC AM Rio de Janeiro	2	10	39	0	51	35,6%
Nacional da Amazônia	1	2	30	0	33	23,1%
MEC FM	3	7	7	1	18	12,6%
Nacional AM do Rio de Janeiro	2	2	9	1	14	9,8%
Nacional FM Brasília	2	1	4	1	8	5,6%
Nacional AM de Brasília	1	1	4	1	7	4,9%
Nacional FM São Luís	0	1	1	1	3	2,1%
Nacional FM São Paulo	0	1	1	1	3	2,1%
MEC FM Belo Horizonte	0	1	1	0	2	1,4%
MEC FM Brasília	0	0	1	1	2	1,4%
Nacional FM Rio de Janeiro	0	0	2	0	2	1,4%
MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	0,0%
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0,0%
Nacional FM Belo Horizonte	0	0	0	0	0	0,0%
Nacional FM Recife	0	0	0	0	0	0,0%
Total	11	26	99	7	143	100%

Percentagem de manifestações por emissora de rádio



Solicitação

No último bimestre, a **Ouvidoria** recebeu 99 solicitações, que representam 69,2% do total de manifestações. A maior parte (40,35%) foi destinada à **MEC AM do Rio de Janeiro**, que sozinha recebeu 39 solicitações. Desse total, 92,3% das mensagens tratavam do mesmo assunto: queda no sinal da emissora 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. Nesse tempo, a emissora, que tem ouvintes fiéis, registrou 36 solicitações de providência.

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 00112.002483/2022-33

“Não consigo mais ouvir a Rádio MEC AM na minha casa, na cidade do Rio de Janeiro. Tem algum problema? O sinal está muito ruim desde sempre, mas agora, parece que não sintoniza mais. Em Laranjeiras e Copacabana, não pega. Podem informar se, às vésperas do centenário, tiraram de vez do ar?”

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.”

Após o sinal ser restabelecido, um ouvinte atencioso enviou uma mensagem à **Ouvidoria** agradecendo a normalização do sinal da emissora.

Protocolo nº 00112.002570/2022-91

“Que bom que a Rádio MEC Rio voltou ao ar. Fez muita falta. Obrigado!”

A **Nacional da Amazônia** recebeu 30,3% das solicitações: 30 no total. A maior parte delas (26) é de pedidos de cartões QSL por parte de radioamadores de várias partes do planeta, como Austrália, Índia, Japão, Marrocos, Argentina e Polônia.

Protocolo nº 00112.002907/2022-60

“Estou ouvindo sua estação em 6180 Khz. De 0750 UTC - 0830. 08/10/2022. Estou gostando das música. Estou em Melbourne Austrália. Estou ouvindo com um rádio Tecusn PL990X com antena MLA 30+. Ótima música!”

Protocolo nº 00112.002918/2022-40

“É com grande prazer que relato a recepção da sua transmissão. Sou japonês, moro em Tóquio. Seu show pôde ser ouvido aqui no início da noite. Pude curtir algumas músicas populares brasileiras. Espero poder continuar a desfrutar de sua rádio. Apreciaria muito se pudesse me enviar o cartão QSL”.

A **Nacional AM do Rio de Janeiro** recebeu 9% das 99 solicitações dirigidas a todas as rádios. Dos nove pedidos recepcionados pela **Ouvidoria**, seis se referem às radionovelas transmitidas pela emissora. Os programas históricos *Grande Teatro* e *Teatro de Mistérios* conquistaram o público desde que voltaram a ser apresentados pela emissora.

Protocolo nº 00112.002721/2022-19

“Por gentileza, solicito que exibam episódios da série radiofônica Teatro de Mistério que não foram exibidos, enquanto este radioteatro estava no ar, em suas últimas reprises. Sei que há muitos episódios arquivados, mas não foram levados ao ar.”

Resposta

“A Coordenação de Programação e Produção – RJ agradece o contato e informa que os episódios do Teatro de Mistério estão indo ao ar de acordo com a digitalização realizada pelo departamento de Acervo. Os episódios serão veiculados conforme a programação da emissora assim que forem disponibilizados.”

Protocolo nº 00112.002871/2022-14

“Moro em Belo Horizonte/MG e lembro-me da minha mãe assistindo a esse programa. Na pandemia, por acaso encontrei-o no YouTube e por vários motivos me ajudou muito a passar o ano de 2021. Entre novos episódios e reprises fui levando. Mas uma coisa me incomoda, o episódio Alucinação não tem final, ou tem final em outro episódio? Foi um dos melhores e nos deixou no ar. Vocês poderiam me responder?”

Resposta

“A Coordenação de Programação e Produção – RJ agradece o contato e informa que o setor responsável pela restauração e disponibilização de conteúdos históricos, Acervo, segue a ordem dos episódios para disponibilização, embora não tenham relação entre si. O episódio Alucinação ainda aguarda na lista para entrar na programação. Em atenção à sua demanda, a Coordenação repassou o nome e o número do episódio para que o Acervo possa identificá-lo e disponibilizá-lo assim que possível.”

A **MEC FM** recebeu sete solicitações, que equivalem a praticamente 7% das solicitações recebidas neste bimestre. Um dos principais pedidos refere-se à dificuldade do ouvinte de participar da votação do Festival de Música 100 Anos do Rádio no Brasil.

Protocolo nº 00112.002957/2022-47

“Está dando muito erro no link de votação do Festival.”

Resposta

“A Gerência da Rádio MEC AM do RJ pede desculpas pelo ocorrido e informa que houve uma falha técnica no site do festival. O problema foi corrigido pela equipe técnica. Todas as músicas foram testadas e mais nenhuma inconsistência foi detectada. Agradece ainda o contato e sua participação.”



A **Nacional FM de Brasília** e a **Nacional AM de Brasília** obtiveram quatro solicitações cada (4% do total). A **Nacional FM do Rio de Janeiro** recebeu duas solicitações (2%). A **Nacional FM de São Luís**, **Nacional FM de São Paulo**, **MEC FM de Belo Horizonte** e **MEC FM de Brasília** registraram uma solicitação cada (1%).

As demandas incluem pedidos de disponibilização das rádios da **EBC** via Sky, acesso a áudios históricos, além da expansão do sinal das emissoras. A **Ouidoria** recebeu ainda duas solicitações para que o sinal da **Rádio Nacional** seja captado na cidade baiana de Feira de Santana, onde a **TV Brasil** já é transmitida; e um pedido para implantação da **Rádio Nacional** em Fortaleza, no Ceará.

Protocolo nº 00112.002885/2022-38

“Gostaria de pedir pra EBC implantar uma antena da Rádio Nacional em Feira de Santana, Bahia. Vai ser muito bom ter o sinal FM.”

Protocolo nº 00112.002569/2022-66

“Quero pedir pra EBC colocar o sinal da Rádio Nacional FM aqui em Feira de Santana. Aqui já temos o sinal da TV Brasil. Queremos também a Rádio Nacional FM.”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - Rádios agradece a mensagem e informa que a EBC busca de forma contínua novas possibilidades de distribuição da sua programação de Rádio em todas as localidades do País, especialmente por meio da expansão da Rede Nacional de Comunicação Pública.”

Protocolo nº 00112.003004/2022-04

“Gostaria de saber qual a data da inauguração da Rádio Nacional FM 87,1 em Fortaleza (CE)? Sou radiologista e se tiver a oportunidade de fazer parte dessa tradicional emissora, estou disponível pra trabalhar e divulgar a nossa Rádio Nacional.”

Reclamação

Neste bimestre, as reclamações foram responsáveis por 17,5% do total de demandas. Foram computadas 25 queixas, exatamente a mesma quantidade registrada no período anterior.

A **MEC AM do Rio de Janeiro** foi a emissora que mais registrou reclamações: 38,46% do total. As 10 manifestações recebidas trataram da falha na transmissão registrada entre os dias 2 e 4 de setembro. Apesar de o serviço ter sido restabelecido no dia 5 de setembro, o prazo em que esteve fora do ar foi suficiente para gerar reação adversa no público.

Protocolo nº 00112.002476/2022-31

“Liguem a rádio MEC. Não cometam esse crime!”

Protocolo nº 00112.002489/2022-19

“Não consigo fazer a sintonia. Cadê a Rádio MEC? É pública, histórica e patrimônio da população.”

Protocolo nº 00112.002563/2022-99

“É com tristeza que noto a ausência da Rádio MEC AM Rio de Janeiro nos 800 kHz. Não quero crer que a minha companhia diária está indo embora! Por favor, me digam que não é verdade, que é temporária esta ausência.”

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.”

A segunda emissora que mais registrou reclamações foi a **MEC FM do Rio de Janeiro** com um total de sete críticas. As queixas dizem respeito a dificuldades de acesso e falhas nas páginas relativas ao Festival de Música 100 anos de Rádio no Brasil.

Os festivais de música promovidos pelas **Rádios EBC** são sempre aclamados pelo público. No entanto, nesta edição, um erro no momento de divulgação dos semifinalistas gerou reclamações entre os ouvintes. No dia 11 de outubro, um problema técnico na divulgação da lista dos semifinalistas, deixou os participantes do festival confusos sobre quais músicas tinham avançado na competição. Assim que identificado, o erro foi corrigido.

Protocolo nº 00112.002928/2022-85

“Há algo muito errado no Festival da Rádio da EBC. Esta etapa era para o público selecionar quem vai para a semifinal. Minha música, Lavradio, 100, ficou em primeiro lugar nas votações e não está na lista de votação para a final. Estão na lista as que foram escolhidas pelo júri, sendo que nesta etapa nem havia previsão de escolha pelo júri. Acho que houve um grande engano.”

Resposta

“A Gerência da Rádio MEC AM do RJ pede desculpas pelo ocorrido e informa que houve uma falha técnica no site do festival. O problema foi corrigido pela equipe técnica. Todas as músicas foram testadas e mais nenhuma inconsistência foi detectada. Agradece ainda o contato e sua participação.”

Protocolo nº 00112.002929/2022-20

“Solicito correção do erro apresentado na lista de votação e, considerando que todos devem concorrer em igualdade de condições, que a votação seja zerada e seja reiniciado o prazo para votação do público ou a impugnação do Festival.”

Resposta

“A Gerência da Rádio MEC AM do RJ pede desculpas pelo ocorrido e informa que houve uma falha técnica no site do festival. O problema foi corrigido pela equipe técnica. Todas as músicas foram testadas e mais nenhuma inconsistência foi detectada. Agradece ainda o contato e sua participação.”

A **Nacional da Amazônia** e a **Nacional AM do Rio de Janeiro** registraram duas reclamações cada. As queixas dizem respeito a dificuldades de sintonização, a erros em uma publicação do site **Rádios EBC** e à falta de qualidade do áudio de um episódio da radionovela *Grande Teatro*.

Protocolo nº 00112.002708/2022-51

“A postagem da EBC tem diversos equívocos de digitação em um pequeno texto. São erros: especialistas / especialista ; credence / credences ; mater / manter ; antingido / atingido; toniquete / torniquete. Pode ter mais.”

Resposta

“A Coordenação de Publicação Web e Radioagência agradece o contato, pede desculpas pelos erros apontados e informa que as correções foram feitas: **Biólogo orienta o que fazer em caso de picadas de cobra.**”

**Protocolo nº 00112.002983/2022-75**

“O *Grande Teatro* exibido aos domingos, às 22 horas, pela Rádio Nacional do Rio de Janeiro, continua com o som péssimo. Não consigo entender o que os atores falam, parece que estão com um pano na boca abafando a voz. Tanto faz ouvir no rádio a pilhas, como no rádio elétrico, como no computador. Pode ser baixo, médio ou alto, que nada se compreende. Peço-vos, por obséquio, que verifiquem se é possível a melhora do som, ou retirem o programa do ar, pois de nada serve ouvi-lo sem que se entenda. Muito obrigada a toda equipe”.

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que o programa de radiodramaturgia *Grande Teatro* é uma série de acervo. Tentou-se fazer a melhor recuperação possível da fita original, mas o material tem um limite de qualidade imposto pelo tempo. Cada um dos próximos episódios será analisado e, caso o som não possa ser melhorado, devido à defasagem, não irá ao ar.”

A **Nacional FM de Brasília**, **Nacional AM de Brasília**, **Nacional FM de São Luís**, **Nacional FM de São Paulo** e **MEC FM de Belo Horizonte** receberam uma reclamação cada.

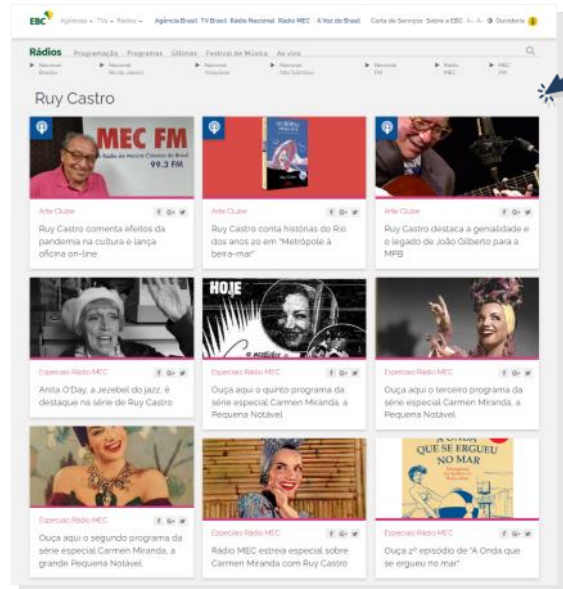
Elogio

Terceiro tipo de manifestação mais frequente dos ouvintes das **Rádios EBC**, os elogios reuniram 7,7% do total de mensagens recebidas em setembro e outubro de 2022. Neste bimestre, do total de 143 demandas, 11 foram elogios. No mesmo período em 2021, do total de 109 manifestações, 29 eram elogios.

A emissora mais elogiada foi a **MEC FM do Rio de Janeiro**, com três manifestações positivas. Os elogios lembram boas entrevistas, a programação e um especial com Ruy Castro.

Protocolo nº 00112.002606/2022-36

“Quería 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 o 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 00112.002919/2022-94

“Saudações amada Rádio MEC. Adoro quando vocês trazem entrevistas longas com professores e/ou pesquisadores universitários. Precisamos desse tipo de abordagem, é um diferencial, sem dúvida. Aproveito para deixar minha profunda admiração por essa rádio centenária, bem como os ótimos radialistas. Parabéns!”

Em segundo lugar entre as emissoras mais elogiadas estão empatadas **MEC AM do Rio de Janeiro**, **Nacional AM do Rio de Janeiro** e **Nacional FM de Brasília**. Cada uma recebeu dois elogios.

Entre os temas elogiados está o concerto *100 Anos de Rádio no Brasil* promovido no dia 7 de setembro pelas rádios **MEC** e **Nacional**. O evento aconteceu diretamente do Theatro Municipal do Rio de Janeiro, mesmo local que foi palco da primeira transmissão. Os ouvintes gostaram da iniciativa e enviaram elogios à **Ouidoria**.

O concerto foi também uma comemoração aos 99 anos da **Rádio MEC** que, exatamente um ano após a chegada do rádio ao Brasil, em 1923, entrou no ar como a então Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, primeira emissora oficial do país, fundada por Edgard Roquette Pinto. Sucessora da Rádio Sociedade, a **Rádio MEC** comemorou a data com uma série de atrações especiais na programação, durante todo o dia.

Protocolo nº 00112.002591/2022-14

“Ouvinte parabeniza a EBC e as emissoras Nacional e MEC pelo centenário do Rádio.”

Protocolo nº 00112.002694/2022-76

“Excelente programação de músicas clássicas.”

A **Nacional da Amazônia** e **Nacional AM de Brasília** receberam um elogio cada uma. As demais emissoras não foram alvos de mensagens positivas este bimestre.

Sugestão

Menos frequentes entre as manifestações deste bimestre, as sugestões responderam por 5,6% do total das demandas destinadas às **Rádios EBC**. Foram registradas oito sugestões, o dobro do verificado no mesmo período de 2021.

As sugestões são dicas valiosas dos ouvintes no intuito de aprimorar e enriquecer a programação veiculada nas **Rádios EBC**. Elas abordam os mais variados temas e assuntos, como pedidos de expansão de sinal, aumento na duração e frequência de programas.

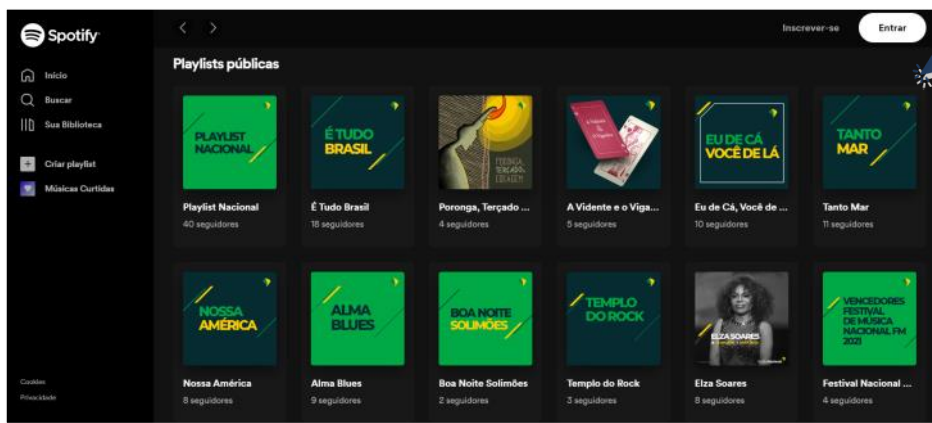
MEC FM do Rio de Janeiro, Nacional AM do Rio de Janeiro, Nacional FM de Brasília, Nacional AM de Brasília, Nacional FM de São Luís, Nacional FM de São Paulo e MEC FM de Brasília receberam uma sugestão cada.

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 duas vezes 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, no link radios.ebc.com.br e, alguns deles, na plataforma Spotify (open.spotify.com/user/vpj3k8ogjwfnkv4nap3tlruv/playlists). Além disso, vale destacar que várias produções estão atualmente sendo transmitidas pela Rádio Nacional: Teatro de Mistério - sábado (7h); Grande Teatro - domingo (22h); Poronga, Terçado e Coragem - de segunda a sexta-feira (18h); A Vidente e o Vigarista - de segunda a sexta-feira (21h).”



Protocolo nº 00112.002806/2022-99

“Pedreira/SP tem uma AM que parece não vai migrar para FM. Está fora do ar há anos, quem sabe vocês possam assumi-la e virar uma FM Federal em Campinas e fazer parceria com algum órgão público local, quem sabe?”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - Rádios informa que a EBC busca de forma contínua novas possibilidades de distribuição de sua programação de rádio 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 - radios.ebc.com.br/aovivo | RÁDIOS EBC: aplicativo gratuito, disponível para smartphone com sistema Android e iOS.”

Protocolo nº 00112.002909/2022-59

“Ouço a Rádio Nacional pela FM 87.1 aqui em Barueri/SP. Na Rádio Nacional, vocês não transmitem o No Mundo da Bola de todo domingo? No sábado à noite, durante o jogo Flamengo x Cuiabá saiu do ar. Por quê? Vocês transmitem a santa missa aos domingos? Muito obrigado, estou adorando a Rádio Nacional.”

Mapeamento das Contribuições

O assunto mais recorrente nas manifestações dos ouvintes neste bimestre foi Sinal/sintonização, respondendo por 44,75% das demandas, seguido por Marketing, negócios e serviços (31,46%). Conteúdo de Entretenimento aparece em terceiro lugar, com 13,28% das manifestações, seguido por Grade de Programação, com 6,29%. Conteúdo Jornalístico e Conteúdo Esportivo representaram 2,09% dos processos cada.

Os subassuntos mais citados foram Sinal aberto, com 39,86%, seguido por Central do Ouvinte, com 19,58%, e Qualidade do conteúdo/ serviço, com 16,78% das participações do público.

O item Oferta de conteúdo/serviço reuniu 7,69% das manifestações, seguido por Disponibilização de conteúdo, Portal e Expansão de Cobertura, com 3,49% cada.

Acervo obteve 1,39% das participações. Já os subassuntos Horário, Participação em programa, Sinal de satélite, Pronúncia/gramática/ortografia, Sinal por assinatura e Aplicativos obtiveram 0,69% cada.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Sinal/sintonização	64
Marketing, negócios e serviços	45
Conteúdo de entretenimento	19
Grade de programação	9
Conteúdo jornalístico	3
Conteúdo esportivo	3
Total	143

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Sinal aberto	57
Central do Ouvinte	28
Qualidade do conteúdo/serviço	24
Oferta de conteúdo/serviço	11
Disponibilização de conteúdo	5
Portal	5
Expansão de cobertura	5
Acervo	2
Horário	1
Participação em programa	1
Sinal de satélite	1
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Sinal por assinatura	1
Aplicativos	1
Total	143

▶ TV Brasil Play

Ao longo dos meses de setembro e outubro de 2022, o serviço oferecido em formato *on demand* foi objeto de 87 demandas, resultando em uma queda de 52,2% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 182 manifestações.

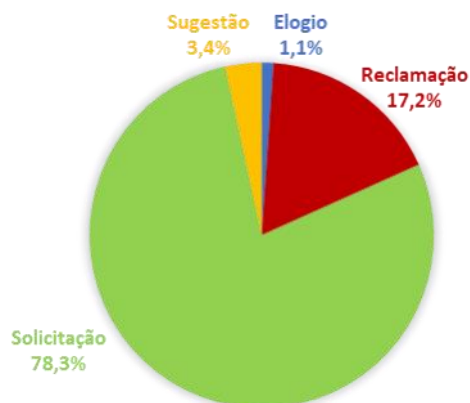
As solicitações continuaram sendo o tipo de manifestação mais frequente, respondendo, em 2022, por 78,3% das mensagens.

As 15 reclamações representaram 17,2% do total de atendimentos registrados no bimestre em análise – aumento de 3,7 pontos percentuais. Falta de atualização dos conteúdos foi o tipo de manifestação mais frequente no período.

O aplicativo no período recebeu uma única manifestação elogiosa, diminuindo 0,5 ponto percentual de um bimestre para outro.

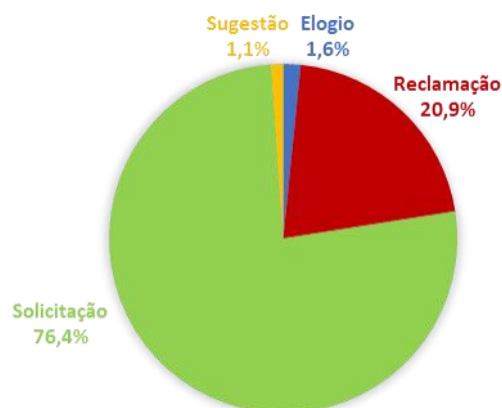
Setembro e Outubro 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	15
Solicitação	68
Sugestão	3
Total	87



Setembro e Outubro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	3
Reclamação	38
Solicitação	139
Sugestão	2
Total	182



Mapeamento das contribuições

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	38
Disponibilização de conteúdo	32
Oferta de conteúdo/serviço	17
Total	87

Solicitação

Protocolo nº 00112.002557/2022-31

“Gosto muito da novela ‘Os Imigrantes’ e acho muito legal como a trama retrata bem à época. Mas percebi que nos últimos dias, desde 03/09, não está atualizando o capítulo no aplicativo. Aquela série ‘Os Mosqueteiros’ também é muito boa.”

Protocolo nº 00112.002556/2022-97

“Como telespectadora do canal, app e site, gostaria de saber por que não mais estão pondo novos capítulos da novela ‘Os Imigrantes’ no app. Parou no capítulo 100? Não tive a oportunidade de ver a novela antes. Resolvam isso, por favor! Deixo também meu elogio pela ótima qualidade da programação.”

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/os-imigrantes.”

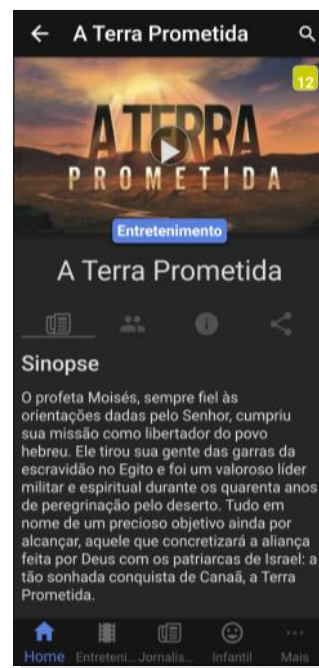
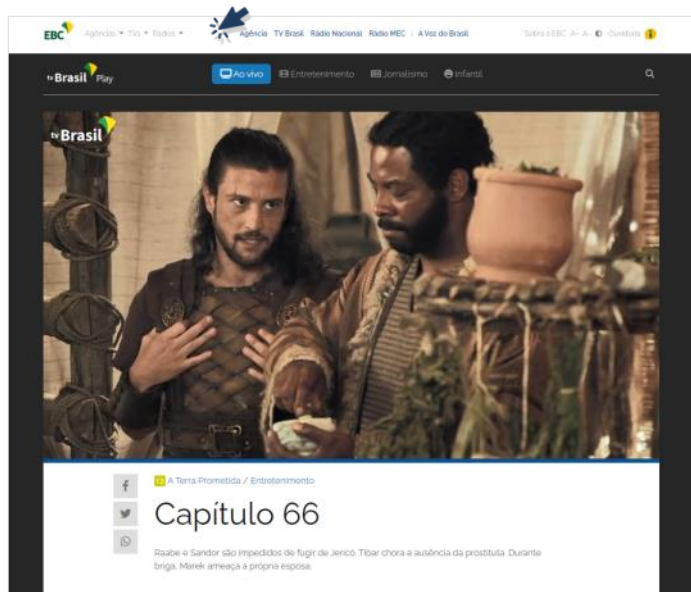


Protocolo nº 00112.002424/2022-65

“Quero assistir aos capítulos completos da novela ‘A Terra Prometida’. Só tem até o Capítulo 31 e o resto dos capítulos seguintes?”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que os episódios da novela ‘A Terra Prometida’ são disponibilizados diariamente no aplicativo TV Brasil Play, de segunda a sábado, logo após a exibição na TV Brasil. O conteúdo também pode ser acessado diretamente na internet, pelo link play.abc.com.br/programas/442/a-terra-prometida.”

**Protocolo nº 00112.002445/2022-81**

“Gostaria de informar que o aplicativo não está funcionando na função espelhamento de tela. Quando tento fazer o espelhamento não funciona, e aparece uma seta, que fica girando em círculo. Se possível gostaria que resolvesse esse problema.”

Resposta

“A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação da EBC informa que o aplicativo é compatível com o Chromecast desde julho de 2021. Para assistir pelo Chromecast, é necessário que o celular esteja na mesma rede do aparelho. Caso o problema persista, solicitamos novo contato com as seguintes informações: marca e modelo do aparelho celular; qual a versão do Chromecast; qual o método de espelhamento (Chromecast, Apple Tv ou aplicativo específico); qual o modelo da televisão.”

Protocolo nº 00112.002447/2022-70

“Como parear do meu celular com a TV?”

Resposta

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

Reclamação

Protocolo nº 00112.002549/2022-95

“Gostaria de demonstrar minha insatisfação com a falta da 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.abc.com.br/programas/440/os-imigrantes.”

Protocolo nº 00112.002553/2022-53

“Já passaram dois capítulos, o de sábado e o da segunda-feira (ontem), e vocês não colocaram os capítulos para eu poder ver ou rever no app. Além da gafe que vocês já cometeram de há mais de 15 dias, passar um capítulo de 15 dias à frente do que estava passando! Tenham mais respeito com os telespectadores da TV Brasil. Estou aguardando os dois capítulos que já passaram e eu não assisti!”

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.abc.com.br/programas/440/os-imigrantes.”

Protocolo nº 00112.002835/2022-51

“O que houve ontem? Por que não passaram o capítulo de ontem? Isso está virando uma bagunça, não tem mais horário. Cadê a TV na palma da mão, como vocês dizem? Propaganda enganosa.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais pede desculpa pelo ocorrido e informa que os capítulos das novelas ficam disponíveis no app TV Brasil Play após a transmissão na TV Brasil, ou seja, no mesmo dia da exibição no canal. E, além do app, você também pode conferir os episódios pelos seguintes endereços: play.abc.com.br/programas/442/a-terra-prometida | play.abc.com.br/programas/440/os-imigrantes.”

Protocolo nº 00112.002714/2022-17

“Procurei os filmes do Mazzaropi e não achei no app. Já aproveitando, hoje na TV Diversa falaram que ia passar o filme do Mazzaropi e não passou. Está passando o programa ‘Manhã Diversa’ que repete três vezes, enganando e mentindo pra nós telespectadores.”



Resposta

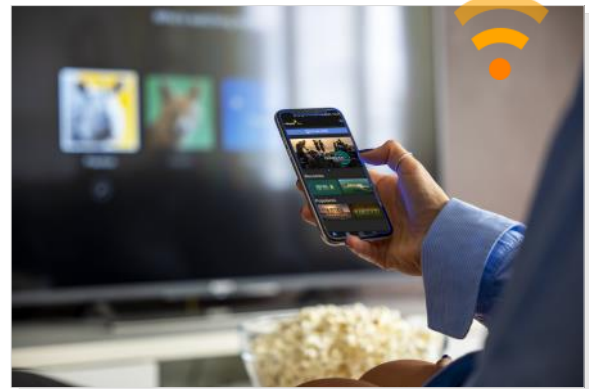
“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que, por questão de licenciamento, os filmes do Mazzaropi ficam disponíveis por tempo limitado (7 dias) no TV Brasil Play e são disponibilizados após exibição na TV Brasil. Na medida em que forem exibidos novamente, nós disponibilizaremos na plataforma. A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a TV Diversa é afiliada da Rede Nacional de Comunicação Pública de TV - EBC, a qual retransmite os filmes do Mazzaroppi nos horários programados. Conforme informado pela Direção responsável da emissora, o programa ‘Manhã Diversa’ é transmitido de segunda a sexta, das 10h ao meio dia, não havendo filmes nesse horário.”

Sugestão**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.”

**Protocolo nº 00112.002668/2022-48**

“Ter uma versão do App TV Brasil Play compatível com as TVs JVC.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que os conteúdos disponibilizados na plataforma TV Brasil Play são validados em diferentes dispositivos. No entanto, pode ser que algum aparelho específico tenha alguma incompatibilidade. Vale ressaltar que o app ainda precisa se tornar totalmente compatível com o sistema Android para TV. No momento, o sistema não funciona completamente em alguns modelos de TV Box. Nossa equipe técnica analisa a questão e o desenvolvimento do sistema para tornar o nosso app compatível com os vários sistemas disponíveis.”

Protocolo nº 00112.002876/2022-47

“O app é maravilhoso, mas vocês poderiam disponibilizar para baixarmos direto na TV ou espelhamento do app direto para TV Smart. Mas, reitero que o app é ótimo.”

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 Chromecast. No entanto, 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.”

Elogio

Protocolo nº 00112.002640/2022-19

“Estão de parabéns pelo app TV Brasil Play. Bem dinâmico e organizado.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada à Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais, para conhecimento e apreciação. Continue prestigiando nossos veículos de comunicação!”



▶ Agência Brasil

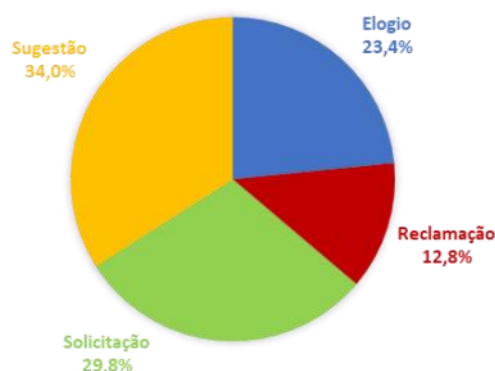
Nos meses de setembro e outubro de 2022, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 47 contribuições, resultando em uma diminuição de 16,1% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram atendidas 56 manifestações.

Com 16 processos (um a menos que em 2021), as sugestões são o tipo de demanda mais frequente este ano. As solicitações aparecem na sequência, com 14 mensagens do público, duas a menos na comparação com o mesmo bimestre do ano passado.

Estáveis, os elogios somaram 11 registros no comparativo dos dois bimestres. Ponto positivo é a redução à metade das reclamações direcionadas à **Agência Brasil**. Caíram de 12 para seis.

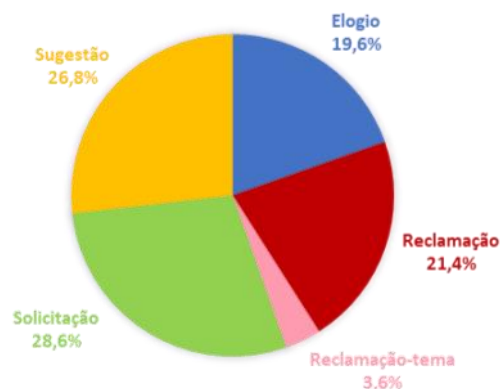
Setembro e Outubro 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	11
Reclamação	6
Reclamação-tema	0
Solicitação	14
Sugestão	16
Total	47



Setembro e Outubro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	11
Reclamação	12
Reclamação-tema	2
Solicitação	16
Sugestão	15
Total	56



Sugestão

Respondendo por 34% das demandas direcionadas à **Agência Brasil**, as 16 sugestões recebidas no período em análise mostram o anseio dos leitores em ver publicados no *site* assuntos de seu interesse. Com nove processos, o tema Pauta é o mais recorrente entre esse tipo de demanda e responde por 56,2% do total de sugestões.

Protocolo nº 00112.002875/2022-01

“Peço reportagem falando sobre a lista de espera do ProUni. A data de divulgação foi marcada para 3 de outubro, depois das eleições. Mas hoje é dia 4 de outubro e nada do site do Prouni liberar a divulgação dos aprovados! Não sei se passei e se passei, tenho que comprovar as informações. Uma grande falta de compromisso com os estudantes.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que esse assunto já foi tema de matérias publicadas no site. Os textos sobre a lista de espera do ProUni podem ser acessados por meio da página <https://agenciabrasil.ebc.com.br/tags/lista-de-espera-o>.”

Protocolo nº 00112.002712/2022-10

“Em ano de Copa do Mundo não há como negar que o país do futebol está ansioso para assistir a cada jogo. Trago uma proposta de pauta para seu site: as tendências de consumo e busca por esportes no Brasil. Seus leitores conhecem os melhores aplicativos e sites para fazer streaming das partidas? Conseguem configurar o smartphone para assistir em qualquer lugar? Será que é possível melhorar a conexão para evitar aquela imagem travada? Montamos um infográfico completo, com as estatísticas, características de cada estado, buscas e curiosidades sobre a relação entre o Brasil e o esporte.”

Resposta

“A Gerência de Programas Esportivos informa que sua sugestão será encaminhada à equipe responsável para análise e providências cabíveis. Outras sugestões de assunto podem ser enviadas para o e-mail pauta@ebc.com.br.”

Protocolo nº 00112.002450/2022-93

“Gostaríamos de comunicar e pedir auxílio na divulgação deste press-release para fortalecer e apoiar o desenvolvimento da apicultura brasileira: Brasil conquista 7 medalhas no Congresso Mundial de Apicultura da Apimondia. A empresa brasileira Apis Nativa foi a única empresa brasileira a ser premiada, responsável pela conquista das 7 medalhas, sendo 1 medalha de ouro, 2 medalhas de prata e 4 medalhas de bronze. Na avaliação dos méis a empresa aparece entre os melhores méis do mundo, conquistando 5 medalhas.”

Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil informa que os temas sugeridos serão encaminhados para análise da equipe responsável e integrarão o banco de pautas da EBC. Os assuntos 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.”

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.

Protocolo nº 00112.002947/2022-10

“Gostaria de sugerir, em matérias jornalísticas que citam julgados das cortes, a inclusão do número do Protocolo 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 de atualização foi inserido ao final do conteúdo, como pode ser conferido em agenciabrasil.ebc.com.br/justica/noticia/2022-09/oferta-de-vagas-em-creches-e-na-pre-escola-e-obrigatoria-decide-stf.”



AgênciaBrasil

Oferta de vagas em creches e na pré-escola é obrigatória, decide STF

Corte negou recurso da prefeitura de Criciúma (SC)

Publicado em 22/09/2022 - 17:16
Por André Richter - Repórter da Agência Brasil Brasília

Solicitação

O público da **Agência Brasil** enviou à **Ouvidoria** 14 solicitações de providência no período analisado por este relatório. Essas mensagens respondem por praticamente 30% do total de demandas. Há pedidos para corrigir informações e para reproduzir o conteúdo publicado. Com quatro demandas, pedidos de licenciamento para aproveitar material de autoria da **Agência Brasil** é o tema predominante entre as solicitações e respondem por exatos 28,6% do total.

Protocolo nº 00112.002610/2022-02

“Solicitamos correção no link <https://agenciabrasil.ebc.com.br/foto/2022-09/diretora-da-ufrj-denise-pires-de-carvalho-durante-coletiva-em-que-universidade-federal-do-rio-de-janeiro-ufrj-apresenta-um-balanco-das-1>. A professora Denise Pires de Carvalho é reitora da UFRJ, ok?”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e explica que a legenda da foto foi corrigida, conforme link agenciabrasil.ebc.com.br/foto/2022-09/diretora-da-ufrj-denise-pires-de-carvalho-durante-coletiva-em-que-universidade-federal-do-rio-de-janeiro-ufrj-apresenta-um-balanco-das-1.”

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

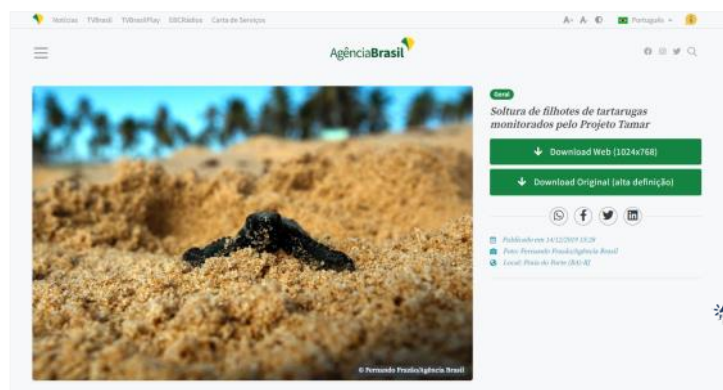
“A Gerência Executiva da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que a grafia da palavra curso foi corrigida de acordo com as observações do leitor.”

Protocolo nº 00112.002683/2022-96

“Gostaríamos de saber se autorizam o uso da imagem divulgada em [Soltura de filhotes de tartarugas monitorados pelo Projeto Tamar](#). O intuito é utilizá-la na página inicial do nosso banco de dados ambientais.”

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.”

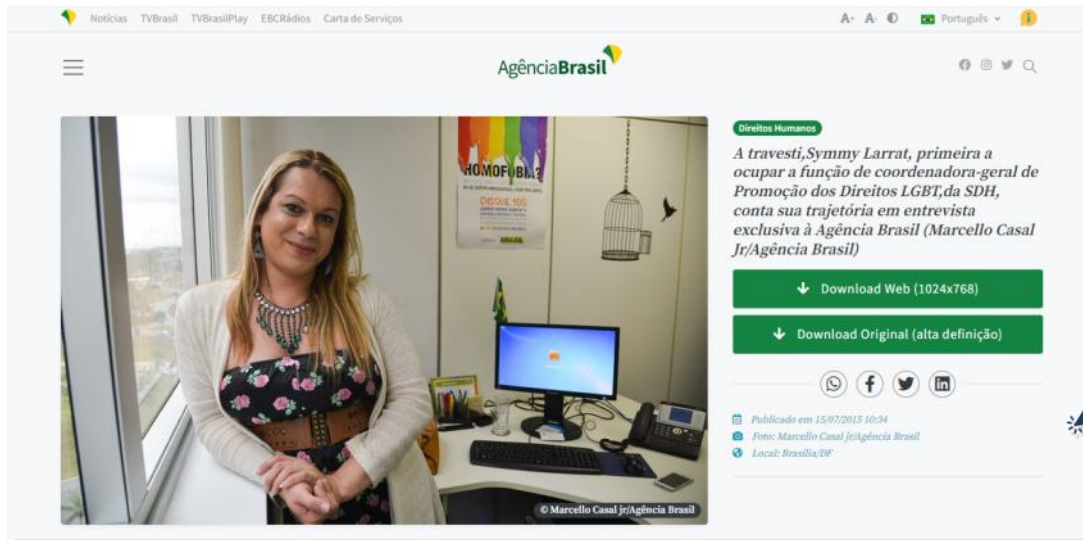


Protocolo nº 00112.002949/2022-09

“Gostaria de pedir permissão para alterarem a licença dessa fotografia da Symmy Larrat por Marcello Casal Jr. no Flickr. Não tenho certeza se a conta do arquivo que está no Flickr pertence à empresa ou ao fotógrafo. Eu fiz upload do arquivo no Commons, mas deu erro de licença.”

Resposta

“A Coordenação de Imagem da Agência Brasil informa que o material citado na mensagem pertence à EBC. Segue link para utilização do conteúdo: agenciabrasil.ebc.com.br/foto/2015-07/symmy-larrat-da-secretaria-de-direitos-humanos-1582360036-0.”



Elogio

Os 11 elogios enviados pelos leitores da **Agência Brasil** no período respondem por 23,4% do total das manifestações.

Tema de destaque no período analisado por este relatório e que recebeu elogio do público foi o das Eleições 2022. 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.”



Outro elogio direcionado à **Agência Brasil** no período se refere à matéria [Veja como receber de volta Imposto de Renda pago em pensão alimentícia](#). Na manifestação do leitor, fica evidente a prestação de serviço da **Agência Brasil** ao ofertar informações úteis ao dia a dia dos cidadãos de forma clara e objetiva.

Protocolo nº 00112.002992/2022-66

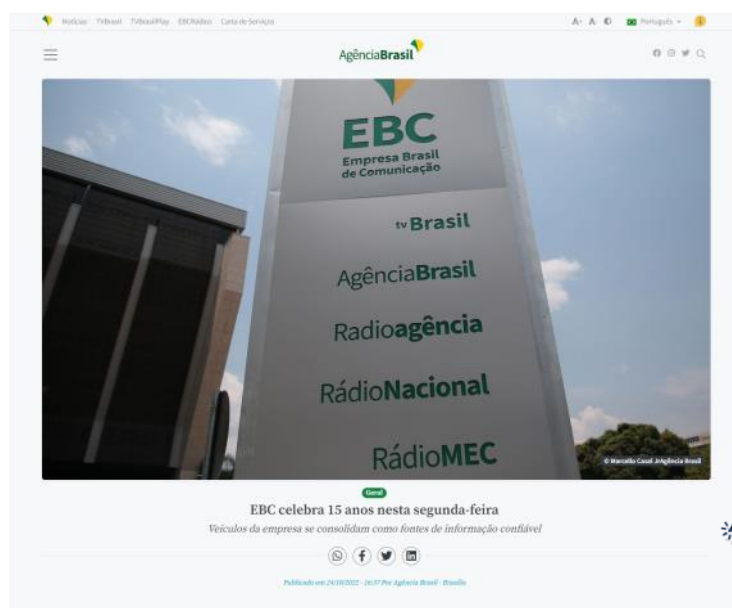
“A respeito de informação sobre restituição de quem declarou pensão alimentícia tributável, o conteúdo foi de grande esclarecimento e simples entendimento.”



Outro assunto de destaque em outubro na **Agência Brasil** foi a comemoração dos 15 anos da **EBC**. O público valoriza a importância do conteúdo veiculado nas diversas plataformas e envia elogio.

Protocolo nº 00112.003036/2022-00

“As informações sobre notícias de âmbito federal são muito importantes para nós brasileiros.”



Reclamação

Menos numerosas entre os tipos de demanda, as reclamações somam seis registros e respondem por 12,8% do total de mensagens direcionadas à **Agência Brasil** nos meses de setembro e outubro de 2022. Erros contidos no conteúdo veiculado são responsáveis por metade das críticas.

Entre as reclamações recebidas no período em análise está a de um profissional 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 Rádioagência 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. Para deixar mais clara a restrição à republicação, por terceiros, de conteúdos reproduzidos de parceiros em seu site, a Agência Brasil 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’. A Gerência solicita retorno do contato, se a mensagem tratar de outras imagens, que não as de agências internacionais parceiras.”

Reclamações sobre erros em matérias veiculadas no site chegam à **Ouvidoria**. O leitor da **Agência Brasil** é atento e aponta equívocos de origem diversa, desde ortográficos até de concordância verbal ou nominal. Assim, como o exemplo a seguir em que erro de semântica alterou o significado do vocábulo contido na matéria.

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](#).”



Mapeamento das Contribuições

O tema Qualidade do conteúdo/serviço está presente em 20 mensagens, respondendo por 42,5% das manifestações dirigidas à **Agência Brasil** no período. Com 12 demandas, Pauta é o assunto de 25,5% das manifestações. Licenciamento é foco de quatro processos (8,5%).

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	20
Pauta	12
Licenciamento	4
Direitos autorais	3
Edição	2
Oferta de conteúdo/serviço	2
Pronúncia/gramática/ortografia	2
Parcerias	2
Total	47

Com 10 demandas, Geral é a editoria que mais obteve mensagens no período: 43,5% do total. Política – influenciada pela cobertura das Eleições 2022 – é a segunda editoria mais demandada, ao responder por 21,7% do conjunto de manifestações. Saúde aparece na sequência, com três processos (13% do geral).

Ranking por editoria	Quantidade
Geral	10
Política	5
Saúde	3
Economia	2
Justiça	2
Internacional	1
Total	23

▶ Gestão EBC

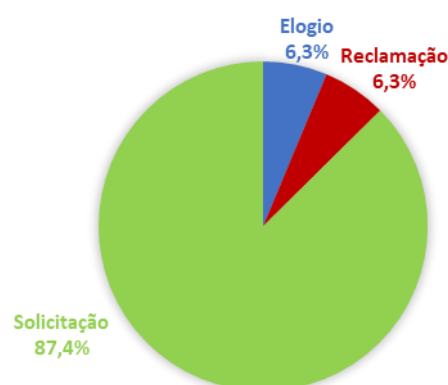
Ao longo dos meses de setembro e outubro de 2022, a **Ouvidoria** recebeu 16 contribuições com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve queda de 27,3% no número de demandas, quando foram registradas 22 manifestações.

No comparativo deste bimestre com o mesmo período de 2021, verifica-se que a redução ocorreu majoritariamente nas reclamações, que tiveram diminuição de 87,5%, passando de oito para uma. O número de sugestões também caiu, de duas para zero.

No mesmo bimestre, houve aumento de 27,27% no número de solicitações, passando de 11 em 2021 para 14 em 2022. O elogio se manteve com uma manifestação nos dois períodos.

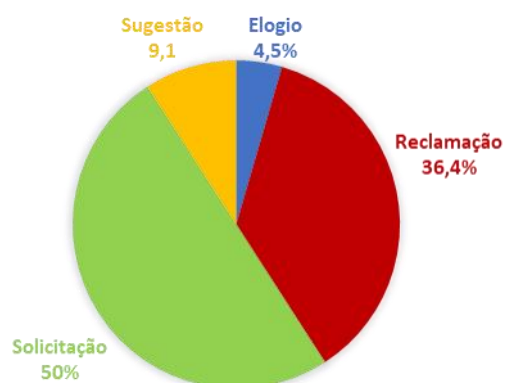
Setembro e Outubro 2022

Manifestação	Quantidade
Solicitação	14
Reclamação	1
Elogio	1
Sugestão	0
Total	16



Setembro e Outubro 2021

Manifestação	Quantidade
Solicitação	11
Reclamação	8
Elogio	1
Sugestão	2
Total	22



Solicitação

As solicitações correspondem a 87% do total de demandas remetidas à gestão da **EBC** no bimestre setembro-outubro/2022. Desse total, metade dos protocolos foi direcionada à área administrativa da empresa e 43% destinados ao Marketing, negócios e serviços.

A maior parte das demandas administrativas foi destinada à gestão de pessoas, representando 71,43% das manifestações. Dentre elas, assim como em todos os bimestres deste ano, predominou a solicitação de informação sobre o envio de currículo.

Protocolo nº 00112.002975/2022-29

“Vocês estão interessados em contratar uma nova redatora? Em anexo, encaminho meu currículo.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação. Sobre sua demanda, 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.”

Dentre as solicitações destinadas ao Marketing, negócios e serviços, destaca-se o programa A Voz do Brasil, que mais uma vez recebeu manifestação relativa aos canais para recepção do programa.

Protocolo nº 00112.002533/2022-82

“Solicito informações sobre os atuais canais oficiais para a recepção de A Voz do Brasil pelo Satélite Banda C, Satélite Banda KU e via streaming.” (Salvador/BA)

Resposta

“A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informa que o arquivo do programa A Voz do Brasil é disponibilizado via satélite, e o arquivo em MP3 fica disponível logo após o encerramento do programa, no endereço redenacionalderadio.com.br, caso a emissora opte pela flexibilização de horário de transmissão. Informações técnicas para sintonia via satélite do sinal de A Voz do Brasil: Satélite Digital – STAR ONE C2 70°W | Frequência Descida: 3.748,00 MHz | Polarização: Horizontal Symbol Rate: 5.0000 | Msym/s FEC: ¾ BW: 6 MHz | Modulação: QPSK Padrão: DVB-S Roll | Off: 20% | Selecionar: Serviço 5: Rede Nacional de Rádio Pid Áudio: 0501 (estéreo).”

**Reclamação**

Representando 6,3% do conjunto de manifestações destinadas à gestão da EBC, a única reclamação registrada no período compreendido neste relatório foi a de uma ouvinte que manifestou sentimento de tristeza ao saber da possível demissão de uma jornalista da qual é fã.

Protocolo nº 00112.002601/2022-11

Por telefone, ouvinte residente em Brasil Novo/PA reclama da demissão de uma jornalista da Empresa. Ela segue a jornalista pelo Instagram, ficou sabendo do fato por este meio, disse ser fã da profissional e ficou triste com a demissão.

Resposta

“Segue resposta formulada pela Consultoria Jurídica: “Não houve demissão da mencionada empregada. Há, no entanto, um Protocolo administrativo de apuração de responsabilidade, em curso, que ainda não tem qualquer desfecho.”

Elogio

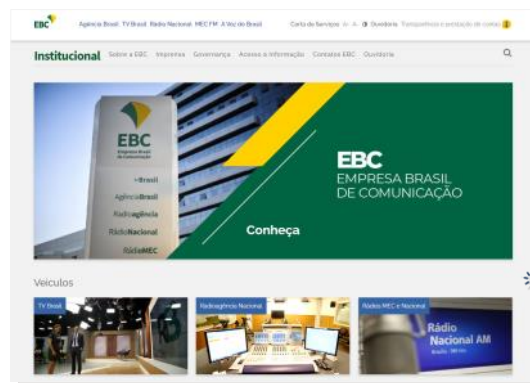
No quinto bimestre de 2022, um cidadão registrou elogio à **EBC** na plataforma Fala.Br e fez o questionamento transcrito abaixo.

Protocolo nº 00112.002607/2022-81

“Quais são as empresas da EBC?”

Resposta

“Informamos que a EBC é uma empresa pública federal, responsável por importantes veículos de comunicação do país, tais como a TV Brasil, a Agência Brasil, a Radioagência Nacional e as Rádios MEC e Nacional. A empresa também presta serviços como o de comunicação governamental, a exemplo do programa de rádio A Voz do Brasil e o de Publicidade Legal. A EBC ainda é responsável por administrar a Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP), de TV e Rádio. Saiba mais sobre os veículos da EBC em www.ebc.com.br/veiculos.”

**Mapeamento das Contribuições**

Nos meses de setembro e outubro de 2022, a gestão da EBC foi responsável por 3,32% do total de contribuições feitas pelos usuários dos serviços da Empresa. Desse total, 50% foram relacionados ao administrativo; 44% à área de marketing, negócios e serviços e 6% a outros conteúdos.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Administrativo	8
Marketing, negócios e serviços	7
Ouvidoria Interna	1
Total	16

No bimestre relativo ao período deste relatório, os subassuntos mais demandados nas manifestações relacionadas à gestão EBC foram: Gestão de pessoas (37,50%); seguido de Oferta de conteúdo/serviço (18,75%); e da Voz do Brasil (12,50%).

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão de pessoas	6
Oferta de conteúdo/serviço	3
A Voz do Brasil	2
Publicidade Legal	1
Gestão financeira	1
Parcerias	1
Acervo	1
Direitos autorais	1
Total	16

▶ Portal EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** 11 contribuições no bimestre setembro-outubro/2022, registrando aumento de 37,5% no número de demandas em relação ao mesmo período de 2021, quando foram recebidas oito mensagens.

Mais frequentes entre as demandas recepcionadas no período, as solicitações dobraram de um bimestre para o outro. Eram quatro e agora são oito. Elogio, reclamação e sugestão obtiveram uma mensagem cada.

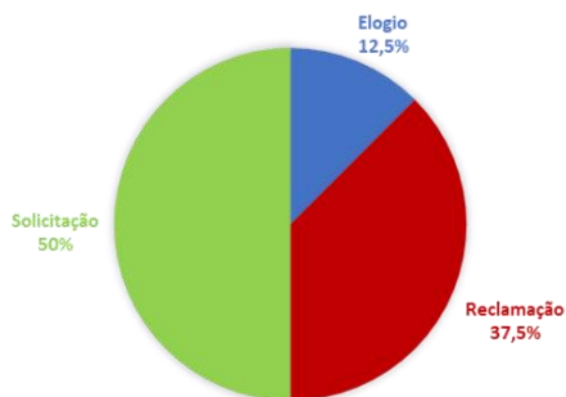
Setembro e Outubro 2022

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	1
Reclamação-tema	0
Solicitação	8
Sugestão	1
Total	11



Setembro e Outubro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	3
Reclamação-tema	0
Solicitação	4
Sugestão	0
Total	8



Solicitação

Mais numerosas, as oito solicitações recebidas no período respondem por exatos 72,7% do total das demandas destinadas ao **Portal EBC** no período. Metade delas refere-se a pedidos para contratos de anúncio nas plataformas EBC.

Protocolo nº 00112.002724/2022-44

“Sou Media Buyer na JLS e gostaria de comprar tráfego, display e dar início a uma campanha de publicidade online no seu website. Pagamos antecipadamente, não exigimos exclusividade e procuramos cooperações de longa duração. Por favor, veja aqui os formatos que temos disponíveis para tráfego desktop e mobile. Receba uma proposta e análise.”

Protocolo nº 00112.002917/2022-03

“Estou a contactá-los da Vertice Ads, pois temos interesse em comprar espaço publicitário (banner) no tvbrasil.ebc.com.br, para anunciar as nossas marcas. Poderia, por favor, me indicar com quem posso falar sobre a nossa proposta? Aguardo o retorno e agradeço desde já.”

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 Captação Nacional solicita a gentileza de entrar em contato no e-mail negocios@ebc.com.br para detalhamento da proposta. A equipe de Negócios terá muita satisfação em atendê-lo.”

Assunto predominante também entre as solicitações estão mensagens de ouvintes para a disponibilização na internet dos capítulos finais da radionovela “O Vidente e o Vigarista”. Essas manifestações são responsáveis por 37,5% dos pedidos destinados ao **Portal EBC**.

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’, aqueles que foram ao ar na Rádio Nacional, na segunda e terça-feira. Infelizmente, não tive como ouvir 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’, sendo eles os 194 e 195.”

Protocolo nº 00112.002646/2022-88

“Gostaria de pedir que a novela ‘A Vidente e o Vigarista’ fosse postada no Portal da EBC. Como eu perdi, infelizmente, os dois últimos capítulos da novela, peço encarecidamente que façam a postagem dos mesmos, no Portal da EBC.”

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. Em breve, o conteúdo estará disponível também no site das Rádios. A plataforma foi recentemente modernizada e, no momento, passa por ajustes.”



“A Vidente e o Vigarista conta a história de Nadir e Alexandre, um casal improvável, que se conheceu numa das esquinas da vida na capital paulista, unindo suas trajetórias numa história cheia de romance e trapças.”

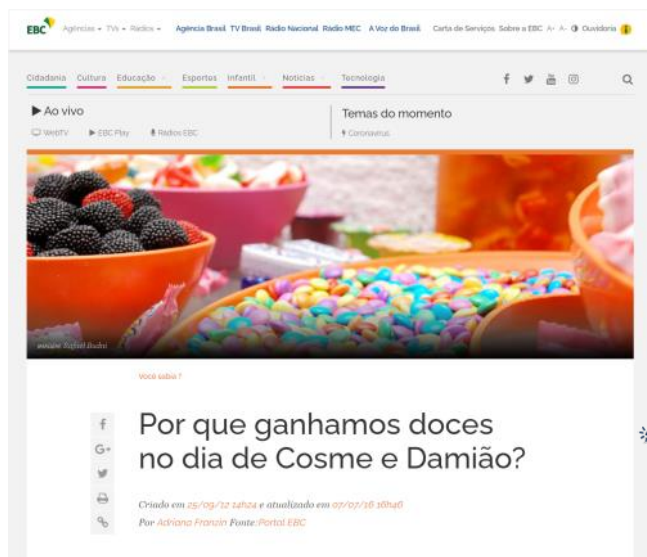


Elogio

Comemorado nos dias 26 (para os católicos) e 27 de setembro (para o Candomblé e a Umbanda), o Dia de São Cosme e Damião foi tema da única mensagem positiva recebida no bimestre. O conteúdo elogiado foi matéria veiculada em 2016 no **Portal EBC**. A mensagem serve para mostrar a relevância e atemporalidade do material veiculado, que, mesmo seis anos depois, continua despertando curiosidade do público.

Protocolo nº 00112.002782/2022-78

“Por que ganhamos doces no dia de Cosme e Damião?”, da repórter Adriana Franzin. Muito bom e esclarecedor o texto.”



Sugestão

As radionovelas sempre despertam interesse do público. A única sugestão recebida no bimestre em análise ilustra o anseio do ouvinte em ter o material disponibilizado na internet.

Protocolo nº 00112.002718/2022-97

“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

A única reclamação recebida no bimestre mostra a dificuldade do internauta em acessar arquivos de áudio. Na resposta enviada ao demandante, a área de tecnologia da informação explicou que a instabilidade não foi identificada nos testes feitos pela equipe e pediu retorno no contato em caso de persistir a ausência do áudio.

Protocolo nº 00112.002647/2022-22

“Site da EBC está sem som em SP. Abre normalmente, navego livremente, mas não há som algum em nenhuma da 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.”

Mapeamento das Contribuições

Oferta de conteúdo/serviço e Disponibilização de conteúdo são os temas presentes em 27,3% dos processos destinados ao **Portal EBC**. Qualidade do conteúdo/serviço e Parcerias aparecem na sequência, com 18,2%.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Oferta de conteúdo/serviço	3
Disponibilização de conteúdo	3
Qualidade do conteúdo/serviço	2
Parcerias	2
Visitação/contato	1
Total	11



▶ Radioagência Nacional

RADIOAGÊNCIA NACIONAL

Durante os meses de setembro e outubro de 2022, a **Radioagência Nacional** recebeu nove contribuições – aumento de 200% em comparação ao mesmo período do ano anterior, que registrou três manifestações. Do total, foram registradas cinco solicitações, três reclamações e uma sugestão.

As solicitações em geral pedem esclarecimentos acerca de matérias ou correção de informações publicadas.

Protocolo nº 00112.002628/2022-04

“Estava lendo o texto ‘Internet: 8 a cada 10 redes comunitárias estão em localidades remotas’ no site e achei um erro de duplicação de palavra desnecessária. Está localizado no segundo parágrafo. Só quis fazer um alerta mesmo, sei que erros acontecem”.

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa o erro foi corrigido de acordo com as observações do leitor, como pode ser conferido em [Internet: 8 em cada 10 redes comunitárias estão em localidades remotas](#).”



Protocolo nº 00112.002747/2022-59

“Acredito que essa notícia está equivocada. Não faz referência a base legal (nota técnica) e também não encontro a cartilha que diz ter. Gostaria de saber sobre essa legislação que é tratada na notícia e a cartilha.”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web informa que o Código Brasileiro de Ocupações citado na matéria pode ser consultado no endereço www.ocupacoes.com.br/cbo-mte/519205-catador-de-material-reciclavel. A cartilha que trata de aposentadoria especial para agentes de reciclagem de materiais está disponível em [Cartilha cooperados coleta e industrialização do lixo](#).”

As reclamações e sugestões também dizem respeito a abordagens de reportagens e a erros cometidos em matérias.

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.](#)”

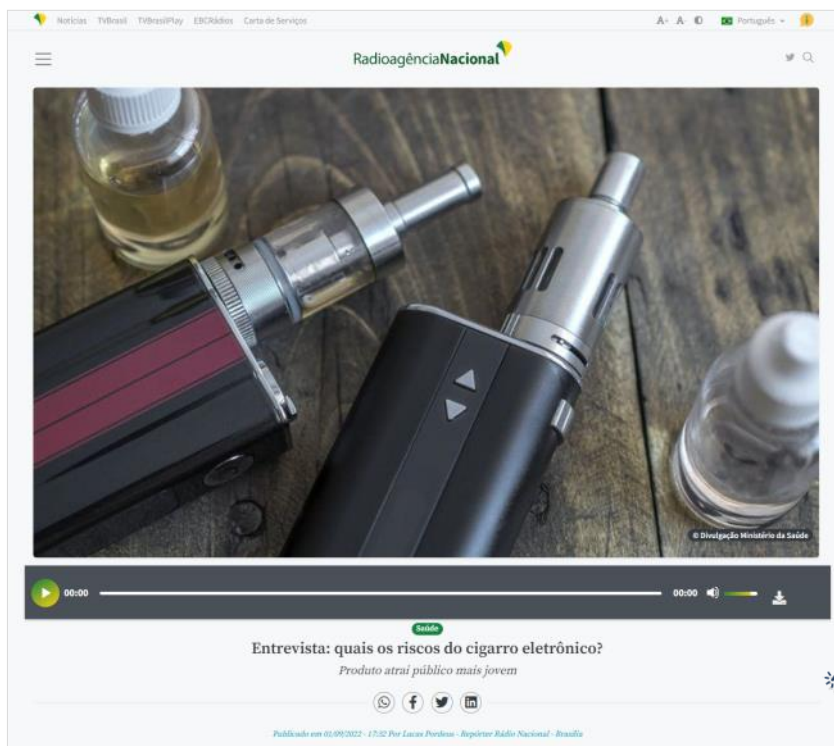


Protocolo nº 00112.002465/2022-51

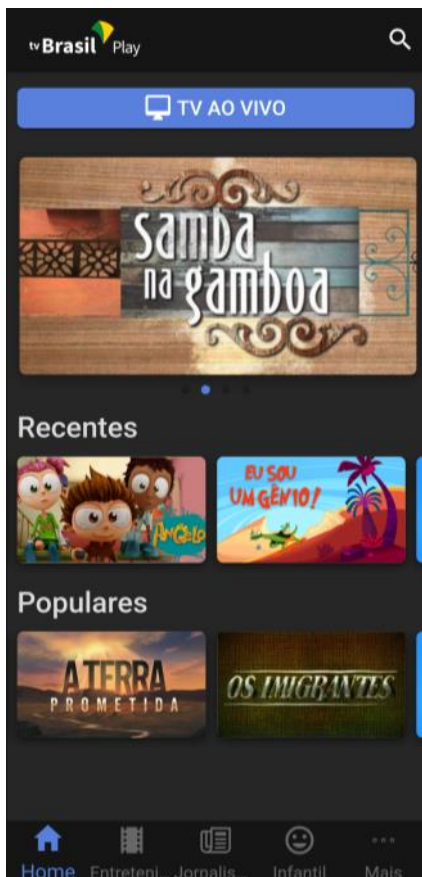
“Sugiro, da próxima vez, colocar o nome correto do entrevistado de uma matéria.”

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?](#)”



▶ Rádios EBC - Aplicativo



A categoria **Rádios EBC – Aplicativo** foi criada neste bimestre para que as demandas possam ser segmentadas com mais precisão e, assim, as respostas possam chegar ao público de maneira mais efetiva.

Entre as mensagens enviadas pelos internautas, estão aquelas recebidas no dia 25 de setembro, data que marca o Dia Nacional do Rádio e a estreia do novo site das rádios. Como as plataformas estão interligadas, chegaram reclamações sobre problemas de acesso tanto no app quanto no site.

A ideia era que a nova plataforma oferecesse, além de visual mais moderno, funcionalidades que pudessem colocar o áudio em destaque. A página chegou a ser lançada, mas instabilidades técnicas inesperadas levaram ao retorno da versão anterior, que ainda permanece no ar.

Protocolo nº 00112.002791/2022-69

“Vinha usando meu app Rádios EBC normalmente. Soube da atualização ontem e, quando exclui e baixei novamente, ele não funciona, informa ‘erro ao carregar as rádios’. Meu celular é Android Moto G71 5G. Espero que consertem. Sou fã das Rádios EBC.”

Protocolo nº 00112.002792/2022-11

“O aplicativo da EBC não está carregando nenhuma página, principalmente a das emissoras.”

Protocolo nº 00112.002811/2022-00

“Não consigo mais usar EBC no celular.”

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 00112.002790/2022-14

“Desde ontem, 25/09/22, conto com problema de acesso ao site da EBC, notadamente a Rádio MEC. No dia de hoje, 27/09/22, o vosso diretor, creio eu, anunciou no programa Repórter Nacional com polpa e circunstância que o ‘novo’ site estava melhor e poderíamos ter acesso às sete rádios da EBC. Levo engano. O máximo que se consegue acessar são duas rádios: MEC FM e Rádio Nacional. Pelo aplicativo não se consegue mais acesso. Já desinstalei e instalei de novo, sem sucesso. Peço vossas providências o mais rápido possível.”

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. Acrescenta 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, algu-

mas funcionalidades apresentaram instabilidade. Mas, no momento, a plataforma encontra-se acessível, passando por aprimoramentos.”

Protocolo nº 00112.003051/2022-40

“Venho aqui para relatar que as páginas atuais da EBC não estão sendo encontradas. Quando se tenta entrar com o link atual no site reformulado no mês passado, o aviso que recebo é de que a página não foi encontrada. O melhor exemplo de como isso acontece é no link referente a peça ‘Os Médicos’, do Grande Teatro da Nacional. Quando abro o link onde tem o áudio da peça, a página não é encontrada, e o site vai para o formato que era utilizado antes da nova mudança. Aguardo a resolução do problema.”



