

RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA

Agosto-Setembro/2020

Ouvidora

Christiane Samarco

Ouvidores adjuntos

Ana Cristina Santos

Jayme Vasconcellos

Talita Cavalcante

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Carlos Genildo

Carolina Becker

Daniel Teixeira

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Wêdson França

Secretária

Sandra Scheiner

Análises do Ombudsman

EBC na oferta de educação, cultura e entretenimento em tempos de pandemia.....	5
Cidadão surdo convoca EBC a reavaliar suspensão de conteúdo jornalístico.....	7
Histórico.....	8
Público elogia séries ambientais na TV Brasil.....	9
Atrações noturnas para reunir a família.....	10
Programa sobre ciência agrada ao telespectador.....	11
Celebração dos 198 anos da Independência tem especiais nos veículos EBC.....	12
Cobertura esportiva ganha espaço na TV Brasil.....	14
Agência traz tabelas de campeonatos esportivos.....	15
Festival on-line é sucesso na Rádio MEC.....	16
Na Trilha da História em formato de podcast.....	17
Agência divulga cursos on-line na pandemia.....	17
Quarentena com aplicativo contra dependência química.....	18
MEC comemora 97 anos no ar.....	18
Nacional do Rio completa 84 anos de sucesso.....	19
Nacional em cobertura histórica: 11 de Setembro.....	20
Recorde de inscrições no Festival de Música da Nacional FM.....	20
Agência presta serviço, e leitor elogia matéria.....	20
Sem avançar em funcionalidade, TV Brasil Play recebe reclamações do público.....	21
Equipe soluciona falhas pontuais.....	22
Apresentação de conteúdos sem hierarquização.....	23
Recado da Ouvidoria.....	23
EBC faz homenagem aos 70 anos da TV no Brasil.....	24

E no Repórter Brasil...25

Com matérias históricas, Agência Brasil reconta os
70 anos da TV.....26

Observações do Ombudsman.....27

Trabalho multimídia da Agência Brasil potencializa
prestação de serviço.....28

Conteúdo gratuito mantém vivos pequenos jornais.....29

Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento30

Plataformas Web33

AGÊNCIA BRASIL.....33

PORTAL EBC.....39

TV BRASIL PLAY.....42

Rádios EBC.....46

TV Brasil.....55

Gestão EBC.....64

► Análises do Ombudsman

EBC na oferta de educação, cultura e entretenimento em tempos de pandemia



Ganha ainda mais relevância o papel da **Empresa Brasil de Comunicação** nestes tempos de pandemia, em que a grande maioria das famílias brasileiras não dispõe de recursos para acessar a mídia paga. Afastados das escolas, crianças e jovens ficam mais suscetíveis aos efeitos negativos do isolamento prolongado, com opções restritas de educação e entretenimento.

A terceira fase da pesquisa nacional do Datafolha, que acompanhou crianças e jovens do ensino público ao longo do isolamento, revelou que somam 74% aqueles que se sentem tristes, ansiosos ou irritados. A falta de motivação, que em maio atingia 46% dos entrevistados, em julho já havia alcançado mais da metade dessa faixa da população.

No que se refere ao conjunto dos brasileiros, levantamento do Instituto, realizado em julho, também revelou que o sentimento de desânimo já havia tomado conta de 59% das pessoas. E, na mesma linha, a terceira fase da pesquisa realizada pela UFRJ, que entrevistou 1.896 brasileiros de 16 estados, identificou aumento de 80% das ocorrências de ansiedade e estresse de abril para cá.

Diante deste quadro, os **Veículos EBC** têm inovado na oferta de conteúdos. O cidadão elogia e, até mesmo nas solicitações ou queixas que chegam à **Ouvidoria**, demonstra seu apreço pela programação.

Processo nº 00112.004699/2020-71

“Parabéns TV Brasil! Programação maravilhosa! Amo! Continuem assim. Paz, saúde e vida longa!”

Processo nº 00112.004641/2020-28

“Venho parabenizar toda a equipe da EBC pelas maravilhosas produções. Que Deus continue abençoando o trabalho, a vida e a família de vocês! Desejo um povo enriquecido de conhecimento e a EBC tem colaborado com isso. Agradeço pela atenção e eficiência de todos.”

Processo nº 00112.004863/2020 41

“A TV Brasil (canal 02.1) está fora do ar. Todos os demais canais estão funcionando. A minha antena está perfeita. Agora não entendo por que a TV Brasil (canal 02.1) está fora do ar. Moro em Campo Grande, município do Rio de Janeiro. Qual é o problema? **Adoro a programação desta emissora. Muito educativa. Descubram o que está acontecendo. Obrigada.**”

Processo 00112.004459/2020 77

“Sempre gostamos bastante da TV Brasil e TV Brasil Animada aqui em casa. A emissora possui muita programação boa e educativa. Porém, nos últimos meses, não está sintonizando mais. Já mudamos a antena de tudo que é jeito e o canal não entra. O sinal parece que está com algum problema. Moro no município de Japeri e, por aqui no bairro, ninguém consegue mais conectar a TV Brasil. Eu possuo aquela antena que pega canais abertos e semiabertos. O problema começou este ano.”

Processo nº 00112.004497/2020-20

“Por favor, verifiquem o sinal digital da TV Brasil na parabólica. Região de Maracaju (MS). Estamos sem sinal. Não temos TV a cabo. A TV Brasil é uma das poucas emissoras com programação voltada para o público infantil na TV aberta. Muito obrigada. #voltasinaltvbrasil”

As grades de programação das rádios **MEC AM** e **MEC FM** são temas frequentes dos elogios que chegam à **Ouvidoria** e, não raro, a excelente qualidade das atrações surpreende o público. A programação conquista até ouvintes desavisados, que sintonizam “sem querer” a emissora.

Processo nº 00112.004485/2020-03

“Eu não conhecia a MEC AM. Estava testando um rádio antigo, na faixa AM, e sintonizei sem querer, devido ao sinal mais forte. Fiquei impressionado com o bom gosto e a qualidade da programação. Passou a ser a minha rádio favorita. Peço transmitir essa mensagem para a equipe da rádio, porque eles estão de parabéns. Sem dúvida, é motivo de orgulho termos uma rádio pública com essa qualidade.”

Processo nº 00112.004470 /2020-37

“Obrigado pela programação de excelente bom gosto. Escuto pela internet, no meu celular, todos os dias. Tem sido ótima (e muitas e muitas vezes a única) companhia nesta pandemia. Valeu! Paz e bem para todos.”

As Ondas Curtas das rádios **Nacional AM** e **Nacional da Amazônia** alcançam os vários continentes. Com isso, demandas e elogios chegam de várias partes do mundo. Neste último mês, por exemplo, recebemos mensagens do Marrocos, no norte da África, ressaltando a qualidade do sinal de transmissão, e também da Guatemala.

Processo nº 00112.004783/2020-95

“Atenciosamente, da Guatemala, América Central. É um prazer escrever-lhes pela primeira vez, embora deva informar que há muito tempo ouço a Nacional da Amazônia com um sinal muito bom. É a minha preferida, pois gosto da música que transmite e dos comentários animados dos locutores, embora eu não entenda português. Estou enviando um arquivo de áudio, como prova confiável do sinal que recebo de sua estimada estação. Vejo vocês em breve, amigos.”

Cidadão surdo convoca EBC a reavaliar suspensão de conteúdo jornalístico



É precisamente neste momento em que a **EBC** faz mais diferença na vida do cidadão - e já transcorridos seis meses desde o início da pandemia - que somos convocados a repensar o cardápio de ofertas de conteúdo. A reavaliação se impõe sobretudo quando se trata do cidadão que não é acolhido pela mídia comercial e se queixa à **Ouvidoria**.

Falamos aqui de uma população de cerca de 10 milhões de brasileiros com problemas de audição e mais de 2 milhões de surdos contabilizados pelo Censo do IBGE de 2010 que há 22 anos acessava, na **TV Brasil**, um jornal apresentado em Libras - a Língua Brasileira de Sinais. O *Repórter Visual*, que estreou com o nome “Jornal Visual” em 1988, foi o primeiro programa jornalístico diário criado para levar informação à comunidade de surdos. E até o início da pandemia, ainda era o único jornal com notícias do Brasil e do mundo traduzidas para a Língua Brasileira de Sinais.

A chegada da Covid-19 ao país levou várias empresas, entre as quais a **EBC**, a adotar o regime do home office. Naquele momento, não havia condições técnicas para manter o programa no ar. Mas desde que a apresentação do *Repórter Visual* foi suspensa em março, brasileiros surdos de todas as regiões do País enviam mensagens à **Ouvidoria** solicitando a volta da atração. E muito a **EBC** aprendeu sobre como manter programas de estúdio, que agora são gravados de casa. Um operador de câmera ou um simples celular, em um cenário caseiro, seriam suficientes para a volta do *Repórter Visual*. Com apenas um laptop, jornalistas de emissoras comerciais têm conseguido entregar informações exclusivas ao telespectador.

Processo nº 00112.004763/2020-14

“Ouvidoria, quero o Repórter Visual em Libras. Gosto muito de assistir todos os dias. Estou vendo EBC, sumiu, sumiu, eu espero muito: 5 meses. Precisa voltar o Jornal Visual. É muito maravilhoso, é importante para os surdos assistirem ao jornal dos surdos no Brasil. Vamos lutar! Jornal Visual.”

Histórico

As primeiras demandas sobre o assunto chegaram à **Ouvidoria** em março, assim que o *Repórter Visual* saiu da grade da programação. O canal de WhatsApp da **Ouvidoria Inclusiva**, que acolhe e responde manifestações em vídeo do público surdo, recebeu dezenas de mensagens questionando a retirada do conteúdo.

Processo n° 00112.002187/2020-71

“O Repórter Visual, o único programa da TV brasileira para surdos, foi suspenso em função da pandemia. Mas, contraditoriamente, cortaram um importante canal de comunicação com a comunidade surda que, como vocês sabem, está estimada em 9 milhões. Associação Brasileira da Diversidade e Inclusão (ABDI).”

Processo n° 00112.001629/2020-61

“Sou surda e me sinto com dificuldade de acompanhar as notícias que estão passando nos jornais sobre o coronavírus. Sugiro que coloquem uma janela com intérprete de Libras em todos os conteúdos, por favor. Somos todos iguais. Estão desvalorizando os surdos.”

De Maringá (PR), mais um vídeo com uma solicitação em tom queixoso:

Processo n° 00112.001632/2020-85

“Precisamos de intérpretes de Libras. Não entendo nada sobre o coronavírus. Minha vida está em risco. Ela não importa para vocês?”

A **Ouvidoria da EBC** recebeu, inclusive, mensagens da Federação Brasileira das Associações dos Profissionais Tradutores e Intérpretes e Guia-Intérpretes de Língua de Sinais e da Associação de Surdos de Brasília, solicitando providências para que a transmissão de conteúdos informativos em Libras fosse retomada.

À época, a Diretoria de Conteúdo e Programação deu a seguinte resposta para as demandas:

“Sobre a interrupção momentânea da produção/exibição do Repórter Visual, a Diretoria de Conteúdo e Programação (DICOP) informa que, neste período de pandemia, a EBC está sofrendo com falta de estrutura humana para produzir este premiado e relevante programa. Estamos com número reduzido – a extremo – de profissionais na empresa e, infelizmente, o teletrabalho não se aplica à produção audiovisual. Vale ressaltar, inclusive, que na sede da EBC do RJ, onde o programa é produzido, há apenas 1 (um) intérprete de Libras em atividade presencial, além do número ínfimo de colaboradores de diversos setores que atendem a esta produção do Repórter Visual. Vivemos dias difíceis para a manutenção de nossa missão.

Desde a semana anterior à estreia da nova grade de programação (16/03/2020), quando eclodiu o problema do Covid-19, a Direção da EBC determinou que, diante das medidas recomendadas pelas autoridades no combate a tão terrível vírus e na preservação da saúde de nossos colaboradores, a empresa passasse a operar com o mínimo de profissionais necessários à manutenção dos Veículos EBC ‘no ar’ (Rádios/TVs e Agência). Para cumprir nossa missão de seguir levando informações relevantes à sociedade, focamos principalmente nos programas ‘ao vivo’, de forma a garantir que o cidadão seja informado, em tempo real, de todas as notícias e serviços a ele disponibilizados no enfrentamento diário ao coronavírus.

Tal decisão considerou o atendimento à comunidade de surdos, na medida em que foi mantida, com muito esforço coletivo, a acessibilidade em conteúdos ‘ao vivo’, o que inclui todos os pronunciamentos e entrevistas coletivas diárias de autoridades do país, transmitidos em nosso canal.”

Há que se reconhecer o esforço da direção da empresa para a volta da normalidade na apresentação de alguns programas. O *Stadium*, por exemplo, já voltou a ser transmitido ao vivo. Mas o *Repórter Visual* continua fora da grade da **TV Brasil**. Até quando?

Público elogia séries ambientais na TV Brasil

A **TV Brasil** entrega ao telespectador várias obras documentais com foco na questão ambiental. E a audiência tem sido alta. *Vale Indomado*, *País do Grande Felino* e *Animais Bebês* são algumas das atrações com bons resultados, segundo a Coordenação de Análise, Pesquisa e Monitoramento de Audiência da EBC, com dados da Kantar Ibope Media.



Animais Bebês | Divulgação/TV Brasil

Outra atração é a série *Brasil Visto de Cima*. Nos 135 episódios de cinco temporadas inéditas em sinal aberto, as belezas naturais do nosso país são mostradas ao público. *Vale de Água e Fogo*, *Criaturas Estranhas* e *Terra*, o *Poder do Planeta* são outras produções de sucesso.

Vale lembrar, também, da série *Parques do Brasil*, que está em sua segunda temporada e resulta de parceria da **EBC** com a Casa de Oswaldo Cruz (COC/Fiocruz) e o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio). Os elogios são frequentes. O público envia mensagens à **Ouvidoria**, registrando o apreço pelos conteúdos ambientais.

Processo nº 00112.004200/2020-26

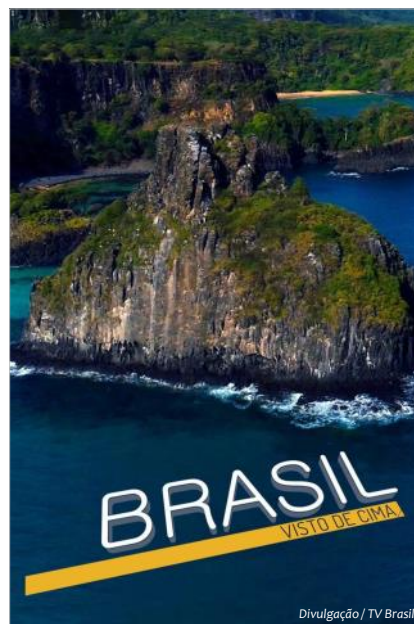
“Amo a TV Brasil. Sou fã. Programação de respeito e educativa. Gosto de todo o conteúdo, em especial do *Mazzaropi*, *Brasil Visto de Cima*, *Terra*, o *Poder do Planeta*, e os documentários sobre a vida selvagem. Parabéns TV Brasil, vocês são nota 1000.”

Processo nº 00112.004283/2020-53

“Nota dez. A programação de ecologia no domingo está excelente. Durante a semana também. Os seriados internacionais estão cada vez melhores. Dou meus parabéns para quem está melhorando a programação. Existe vida inteligente na TV Brasil.”

Processo nº 00112.004458/2020-22

“Elogio ao programa *Parques do Brasil*, excelente conteúdo. Muita informação, beleza e conhecimento. Parabéns!”



Divulgação / TV Brasil

Atrações noturnas para reunir a família

A **TV Brasil** tem inovado para manter uma grade de programação do agrado de toda a família na faixa noturna. Considerando este propósito, duas estreias chamam a atenção. O seriado *Ilha dos Macacos*, do canal Love Nature, que vai ao ar toda quarta-feira, 20h30, e a série *Diário de um Cosmonauta*, às terças-feiras, 21h.



Ilha dos Macacos | Divulgação/TV Brasil

A *Ilha dos Macacos* é uma produção documental que mostra desafios de primatas na selva tropical do Sri Lanka. Nos três episódios de 50 minutos, a nova atração acompanha os desafios e revela os segredos de três espécies de primatas.

Já a série *Diário de um Cosmonauta* é um verdadeiro reality show espacial. Produzida entre 2015 e 2016, a série foi filmada pelos astronautas Mikhail Kornienko e Scott Kelly. O reality mostra cenas curiosas como um pôr do sol cósmico e os astronautas fazendo atividades de rotina em gravidade zero. Detalhes da vida no espaço foram registrados pelas câmeras.



Diário de um Cosmonauta
Divulgação/TV Brasil

Sem dúvida, opções não faltam para reunir a família em torno da telinha. E a programação diferenciada da **TV Brasil** nesta faixa horária caiu no gosto do público.

Processo nº 00112.005073/2020-82

“Parabéns. Gostaria de elogiar e agradecer o conteúdo exibido diariamente na TV Brasil. Excelente. Continuem assim. Descobri a TV Brasil este ano e, com o app, tudo ficará mais acessível. Vocês salvaram meus dias, após as 18h. Os conteúdos exibidos em outras emissoras com sinal aberto são chatos e abusivos. Enfim, envio essa mensagem apenas para informar que sou um telespectador e estou muito contente com o ótimo trabalho de vocês. Obrigado!”

Programa sobre ciência agrada ao telespectador

Novidade na grade de programação da **TV Brasil** em 2020, o *Ciência é Tudo* é uma parceria com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI). A atração traz, a cada episódio, informações sobre a história da ciência, invenções, curiosidades e reflexões sobre o impacto da ciência e da tecnologia na vida diária das pessoas, e as novidades a respeito de investimentos e de políticas públicas da área.

Entre os quadros do programa está 'Ciência é Invenção', que conta a origem de objetos e ferramentas fundamentais para humanidade. 'Ciência é Universo' mostra o mundo da Astronomia, 'Ciência é Trabalho', o dia a dia de profissionais da ciência e tecnologia, além de novidades e tendências para quem deseja seguir uma carreira no setor. O programa também conta com o 'Ciência é entrevista', sempre com uma conversa sobre um tema atual.



Reprodução / TV Brasil

Recente edição do programa homenageou os 53 anos da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), empresa pública vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI). Uma das mais importantes instituições de fomento científico-tecnológico, a Finep disponibilizou mais de R\$ 1 bilhão para projetos de prevenção, diagnóstico e tratamento da covid-19.

Apresentado por Priscila Rangel, o programa vai ao ar aos sábados, às 8h30. O público gosta e participa, elogiando o conteúdo.

Processo nº 01217.004584/2020-71

“Primeiramente, gostaria de agradecer a oportunidade em falar e enviar essa mensagem. Tenho 21 anos e estou cursando Licenciatura em Química no IF Sul de Minas - campus Pouso Alegre. Envio anexo uma resenha crítica que fiz ao ver o episódio ‘A química no cotidiano’. Escrevo ainda uma pequena observação sobre as mulheres na ciência, tema muito interessante. Fico contente em poder ver essa área científica cada vez mais presente na mídia e também parablenizo a equipe da TV Brasil pelo conteúdo do episódio e por divulgar e disseminar mais conhecimento. Por mais programas e quadros assim!”

Celebração dos 198 anos da Independência tem especiais nos veículos EBC

Em razão da pandemia da Covid-19, o Desfile de Sete de Setembro de 2020 foi cancelado para evitar aglomeração da população. No entanto, uma cerimônia realizada em frente ao Palácio da Alvorada, em Brasília, celebrou a data. A **TV Brasil** transmitiu o evento, que contou com a participação do presidente Jair Bolsonaro, além de autoridades do governo. A **Agência Brasil** e a **Rádio Nacional** também destacaram o assunto.

A **TV Brasil**, que todo ano bate recorde de audiência com a transmissão do Desfile Militar, apresentou o programa *Especial de Independência 2020*. Gerada de Brasília, a atração contou com a presença, no estúdio, do historiador Sérgio Paulo Muniz Costa. Durante a entrevista, o convidado destacou os principais fatos e acontecimentos que ocorreram antes e depois da Declaração de Independência feita por Dom Pedro I, 198 anos atrás. Uma boa conversa que trouxe informações históricas ilustradas por belas imagens.



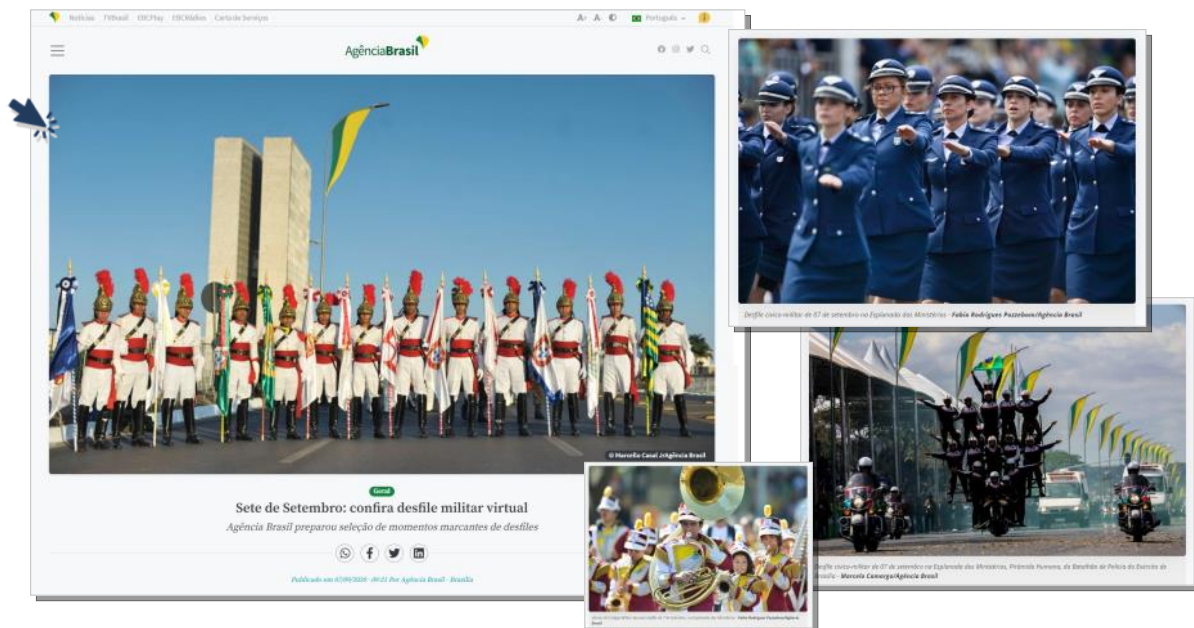
Esquadrilha da Fumaça faz apresentação em comemoração ao 7 de Setembro - Marcelo Camargo/Agência Brasil

Além disso, pela segunda vez seguida, uma câmera da **TV Brasil** foi instalada numa das cabines dos aviões da Esquadrilha da Fumaça, levando imagens inéditas e em tempo real ao público da emissora.



A **Rádio Nacional AM de Brasília** entrou em rede com a transmissão da **TV Brasil** e levou a programação oficial do 7 de Setembro aos ouvintes de todo o país. Antes disso, o *Revista Brasil* também abordou o tema, trazendo fatos históricos que marcaram o período.

Na **Agência Brasil**, além de uma **série especial** de matérias históricas que recontaram todo o período pré e pós-independência, o site refez o desfile de forma virtual, com imagens marcantes do evento em anos anteriores. O resultado foi uma página repleta de plasticidade, com retratos que comprovam a competência dos profissionais do fotojornalismo da **EBC** e da equipe de edição, que teve a excelente ideia de empacotar e entregar ao público um material de arquivo tão rico.



Pelas redes sociais, o público participou da programação especial, usando a hashtag **#TVBrasilNo7** no Twitter, Facebook e Youtube da **TV Brasil**, **Agência Brasil** e **Rádio Nacional**.



Cobertura esportiva ganha espaço na TV Brasil

Paixão nacional, o futebol está de volta à tela da **TV Brasil**. A emissora fechou um acordo com a Confederação Brasileira de Futebol para transmitir, ao vivo, 42 jogos da competição. A **EBC** será responsável pela captação e geração de imagem das partidas e, a cada rodada, a **TV Brasil** vai transmitir dois confrontos. Os jogos também irão ao ar no site da emissora via *streaming*, pela **TV Brasil** no sinal fechado dos canais por assinatura e também nas emissoras afiliadas que integram a Rede Nacional de Comunicação Pública (RNPC).

Mesmo com mais espaço para o futebol, a marca registrada na grade da **TV Brasil** é a diversidade do esporte. Prova disso é que os programas *No Mundo da Bola* e *TV Brasil Esporte* trouxeram novidades, curiosidades e muita informação sobre as mais variadas práticas esportivas, além da transmissão ao vivo dos jogos da temporada 2020 da Liga Nacional de Futebol, considerada a principal competição de futebol de salão no mundo. Os jogos da edição que comemora 25 anos do torneio estão sendo transmitidos semanalmente para todo o país, sempre às 11h de domingo, por meio das emissoras parceiras. As partidas também são exibidas por *streaming*, pelo site da **TV Brasil**.

No *TV Brasil Esporte*, o telespectador conferiu a multiplicidade de talentos em modalidades tradicionais, olímpicas e paralímpicas, e até nos esportes radicais e naqueles praticados de forma amadora. Especialistas trouxeram informações sobre RollerSki, o Skate DownHill e a Esgrima em cadeira de rodas, uma das modalidades paralímpicas. E os telespectadores também puderam conhecer a preparação das equipes brasileiras para as Olimpíadas de Tóquio e um dia de treinamento da seleção brasileira de ciclismo no velódromo do Rio.

A série *Futebol da Gente!* apresentou depoimentos de torcedores que declaram seu amor pelo esporte, especialmente de mulheres apaixonadas pelo futebol. Já o quadro Pingue-pongue conversou com a mesatenista Giulia Takahashi e com o zagueiro Lucas Fonseca, que joga no Esporte Clube Bahia. O bicampeão de surfe Gabriel Medina falou sobre sua rotina de treinos.

Destaque, também, para o retorno do *Stadium* ao vivo e com novo cenário, na programação da emissora. E vale lembrar que o programa *No Mundo da Bola*, no ar aos domingos, das 21h às 22h, fechou o mês de agosto de forma especial, comemorando a edição de número 400 no dia 30. Comandado por Sérgio du Bocage, o esportivo adotou este nome em 16 de junho de 2013.

O telespectador assistiu, gostou e enviou mensagem à **Ouvidoria**.



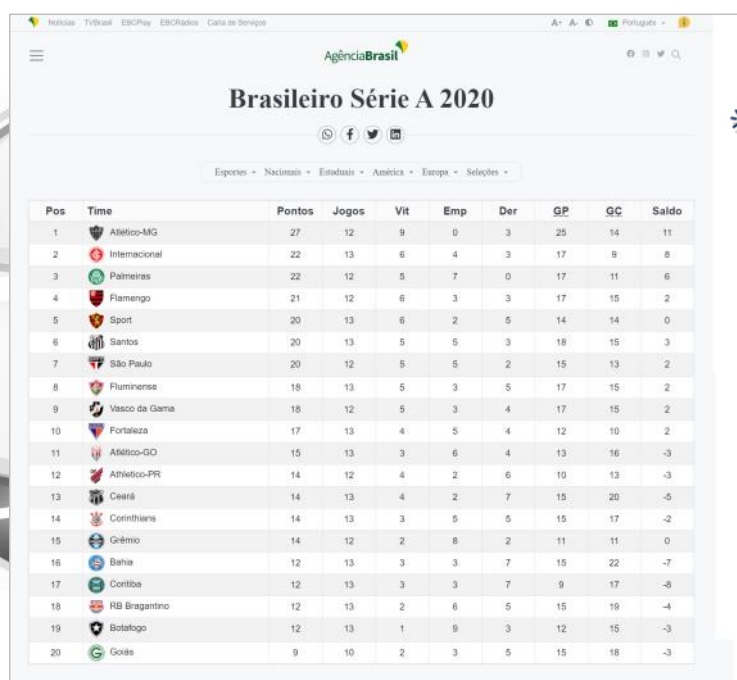
O programa *No Mundo da Bola* celebra 400 programas e sete anos no ar | TV Brasil/Divulgação

Processo nº 00112.004665/2020-87

“Sobre o já lendário programa No Mundo da Bola – apenas com esse nome comemorados 400 programas no último domingo –, fico obrigado a render meus parabéns. PARABÉNS! São poucas as programações esportivas que nos oferecem uma visão de Brasil e sua variedade de modalidades. O que, diante dessa riqueza de informações contadas em apenas uma hora, fica muito sacrificante para o apresentador. Com dó, Du Bocage está entre um malabarista e um velocista – para este último um quase Usain Bolt. Se puder sugerir, apenas se puder, sugeriria pelo menos 1h30 de programa.”

Agência traz tabelas de campeonatos esportivos

Os amantes dos esportes ganharam mais um motivo para acessar a **Agência Brasil**. Uma página dentro do site passou a disponibilizar as tabelas de classificação de 61 campeonatos de futebol pelo mundo, além de informações de torneios de outras três modalidades - automobilismo, surfe e jogos eletrônicos (e-Sports). As tabelas são atualizadas automaticamente, no momento em que as federações inserem os dados em seus respectivos sites.



Pos	Time	Pontos	Jogos	Vit	Emp	Der	GP	GC	Saldo
1	Atletico-MG	27	12	9	0	3	25	14	11
2	Internacional	22	13	6	4	3	17	9	8
3	Palmeiras	22	12	5	7	0	17	11	6
4	Flamengo	21	12	6	3	3	17	15	2
5	Sport	20	13	6	2	5	14	14	0
6	Santos	20	13	5	5	3	18	15	3
7	São Paulo	20	12	5	5	2	15	13	2
8	Fluminense	18	13	5	3	5	17	15	2
9	Vasco da Gama	18	12	5	3	4	17	15	2
10	Fortaleza	17	13	4	5	4	12	10	2
11	Atletico-GO	15	13	3	6	4	13	16	-3
12	Athletico-PR	14	12	4	2	6	10	13	-3
13	Ceará	14	13	4	2	7	15	20	-5
14	Corinthians	14	13	3	5	5	15	17	-2
15	Grêmio	14	12	2	8	2	11	11	0
16	Bahia	12	13	3	3	7	15	22	-7
17	Coritiba	12	13	3	3	7	9	17	-8
18	RB Bragantino	12	13	2	6	5	15	19	-4
19	Botafogo	12	13	1	9	3	12	15	-3
20	Goias	9	10	2	3	5	15	18	-3

Para mostrar o apreço do público pelos serviços ofertados pela **EBC**, dias depois da implantação do serviço, um leitor recorreu à **Ouvidoria**, por telefone, para reclamar, segundo ele, da desatualização das tabelas. De pronto, a Gerência de Redação da **Agência Brasil** checou os dados e explicou ao internauta que a atualização é automática, simultânea aos sites das Federações.

Processo nº 00112.004330/2020-69

Leitor, por telefone, afirma que o serviço da **Agência Brasil**, de informar resultados de competições, já está desatualizado. Ele cita, por exemplo, vários campeonatos estaduais que já terminaram, e o site traz, apenas, a tabela dos turnos iniciais das competições, sem o resultado final. São Paulo, Rio de Janeiro e Pernambuco foram alguns exemplos citados por ele.

Resposta

“Prezado leitor, agradecemos o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que, após a chegada de sua demanda, a tabela de resultados passou por revisão minuciosa e não foi detectado problema. A tabela é automatizada, ou seja, atualizada automaticamente e registra os resultados de todas as fases dos campeonatos oferecidos, inclusive o resultado da fase final. A equipe de Tecnologia da Informação orienta o internauta a checar as funcionalidades que, eventualmente, possam estar bloqueadas pelo JavaScripts do navegador do usuário. Para acessar as fases de cada campeonato, basta clicar na seta lateral ao lado do título da fase do campeonato selecionado.”

Festival on-line é sucesso na Rádio MEC

O 12º Festival de Música da Rádio MEC, transmitido totalmente on-line, bateu **recorde em participação do público**: 1.029 músicas inscritas e mais de 500 mil votos nas duas fases de participação do público. O anúncio dos vencedores desta edição de 2020 pôde ser acompanhado ao vivo na página da emissora, às 20h da sexta-feira 25 de setembro, data em que também se comemora o Dia do Rádio, dedicado ao fundador da emissora, Roquette-Pinto. Segundo o gerente da **Rádio MEC**, Thiago Regotto, os troféus serão entregues aos vencedores, em suas casas, pelos Correios.

A divulgação dos vencedores também foi feita em uma live nas redes sociais da **TV Brasil**. Na cerimônia, apresentada pelo radialista Tiago Alves, a Orquestra Sinfônica Brasileira, que recentemente completou 80 anos, executou “Ode À Alegria”, de Beethoven.

Durante o evento, o multi-instrumentista Sivuca (que faria 90 anos) foi homenageado pelo músico Marcelo Caldi, que tocou na sanfona “Dino Pintando Sete Cordas”, e “João e Maria” (Letra de Chico Buarque). Nilze Carvalho cantou “Barracão” e “Mundo Melhor” em homenagem a Elizeth Cardoso, que faria 100 anos em 2020. Houve ainda um texto em homenagem ao compositor Chico Oliveira. O Grupo Farra dos Brinquedos também executou um pout-pourri de clássicos da música infantil (“Chapeuzinho Vermelho”, “Dona Baratinha”, e “O Trenzinho”, de Heitor Villa-Lobos, “Sítio do Picapau Amarelo”, de Gilberto Gil).



CONFIRA A LISTA DOS VENCEDORES DO FESTIVAL DE MÚSICA RÁDIO MEC 2020

- ▶ **INTÉRPRETE MÚSICA CLÁSSICA:** Quarteto Calimera, especializado em cordas
- ▶ **COMPOSIÇÃO CLÁSSICA:** Entre Cordas, de Rodrigo Batalha (RJ)
- ▶ **INSTRUMENTISTA:** Pedro Franco, por “Inverno No Pelô”
- ▶ **COMPOSIÇÃO INSTRUMENTAL:** “La Ciba, Não Te Quero Mais”, de Ivan Melilo (SP)
- ▶ **MÚSICA INFANTIL:** Neca, por “Pum” (DF)
- ▶ **COMPOSIÇÃO INFANTIL:** Cléo Boechat e Tina França, por “Melecada” (RJ)
- ▶ **INTÉRPRETE POPULAR:** Bianca Gismonti, por “Tem Dor”
- ▶ **COMPOSIÇÃO POPULAR:** “Enquanto O Fole Respirar”, de Chico Oliveira
- ▶ **E COM MAIS DE 157 MIL VOTOS DO PÚBLICO, A VENCEDORA FOI:**



Na Trilha da História em formato de podcast



Os ouvintes do *Na Trilha da História* já podem comemorar. Depois de muitos pedidos e do empenho da jornalista Isabela Azevedo, apresentadora e produtora do programa, a atração está disponível em formato de podcast na plataforma Spotify. Isso só foi possível após a formalização de um acordo entre a **EBC** e o Escritório Central de Arrecadação e Distribuição (Ecad), posto que o *Na Trilha da História* reúne textos e músicas cuidadosamente selecionadas em função dos temas abordados.



Ganha, sobretudo, o cidadão que muito solicitou a compactação dos episódios em formato “sob demanda” e agora pode ouvir os podcasts, pelo celular, onde e quando quiser.

Processo nº 00112.003916/2020-14

“Solicito que seja pensada e efetivada a disponibilidade do programa 'Na Trilha da História' na plataforma Spotify. Como educador, penso que isso é de suma importância para toda a população.”

Processo nº 00112.003695/2020-76

“Estou pedindo gentilmente que o 'Na Trilha da História' seja disponibilizado em podcast no Spotify. Sou uma ouvinte diária do programa.”

Processo nº 00112.003692/2020-32

“Sou graduando do curso de História na UEVA-CE, e sou um ouvinte do programa ‘Na Trilha da História’ da EBC. Seria interessante que os conteúdos produzidos pelo programa fossem disponibilizados também em podcast no Spotify. É uma alternativa que torna mais prática a experiência de muitos ouvintes, além de permitir uma visibilidade maior.”

Agência divulga cursos on-line na pandemia



Além de ofertar conteúdos culturais e de entretenimento, os **Veículos EBC** contribuem com informações para que a quarentena seja, também, oportunidade de reciclagem e crescimento profissional. Na **Agência Brasil**, por exemplo, o leitor tem acesso a matérias de serviço com a divulgação de cursos ofertados por instituições de várias partes do país.

O texto [Cursos de qualificação profissional têm alta demanda na pandemia](#), por exemplo, traz o link da página Mundo Senai, que soma 1 milhão de inscrições desde março. Na publicação [Governo de SP abre 9 mil vagas em cursos de qualificação profissional](#), a **Agência Brasil** disponibiliza ao internauta o link para inscrição gratuita. Em [outra matéria](#), o destaque é a oferta de três novos cursos gratuitos sobre aspectos legais das relações de consumo. Por último, o texto [Casa das Rosas lança versão online de curso sobre escrita criativa](#), oferece aos amantes da literatura link para inscrição.


Excelente maneira de a **Agência Brasil** levar informação útil àqueles que precisam se atualizar profissionalmente, mesmo diante das limitações sociais e financeiras decorrentes da pandemia, visto que a maioria dos cursos é gratuita.

Quarentena com aplicativo contra dependência química

Com o isolamento social imposto pela pandemia do coronavírus, as reuniões dos Alcoólicos e Narcóticos Anônimos foram suspensas, e o medo, a insegurança e os vícios aumentaram. Mas os ouvintes das **Rádios EBC** foram informados da criação de uma alternativa para levar ajuda segura a quem precisa, independentemente do isolamento social.

Em entrevista ao *Tarde Nacional* da **Nacional AM**, em 14 de setembro, o empresário Christian Montgomery contou que se baseou na própria reabilitação, após 20 anos de vício em drogas, para criar o aplicativo “Anonymo” há quatro meses. Disponível nas plataformas iOS e Android, o aplicativo oferece exercícios que ajudam na luta contra diversos vícios, como o álcool, drogas, sexo, jogos, comida e relacionamentos, além de realizar reuniões online e salas de bate papo 24 horas, com privacidade e anonimato: a câmera do celular não precisa ser ligada.

A dependência química, reconhecida como uma doença crônica pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 2001, precisa do acompanhamento de médicos, psiquiatras e psicólogos.

Ouçá [aqui](#) a entrevista 



MEC comemora 97 anos no ar



Divulgação/Rádio MEC

A **Rádio MEC AM do Rio** - a mais antiga do país em atividade ininterrupta, completou 97 anos da sua primeira transmissão no dia 7 de setembro. Idealizada pelo educador Edgard Roquette-Pinto, a emissora comemorou o aniversário com programação especial, com detalhes históricos da criação da emissora e obras de autores brasileiros, como Villa-Lobos, Francisco Mignone e Carmargo Guarneri.

Inaugurada como Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, a emissora passou a ser denominada **Rádio MEC** em 1936. De 2007 para cá, tem sido gerida pela **Empresa Brasil de Comunicação**. Seu acervo tem cerca de 50 mil registros e produções, além de depoimentos gravados do ex-Presidente Getúlio Vargas, do escritor Monteiro Lobato, e dos poetas Manuel Bandeira e Cecília Meireles.

Totalmente voltada para a difusão da cultura nacional, a programação abrange a diversidade da música brasileira, tocando choro, regional, instrumental e de concerto, além de abrir espaço à literatura, cinema, dramaturgia e artes em geral.

Nacional do Rio completa 84 anos de sucesso



Quem sintonizou a **Nacional do Rio** no sábado, 12 de setembro, ouviu um pouco da história da emissora, há 84 anos no ar. Foi em 1936 que o radialista Celso Guimarães, ao som de “Luar do Sertão” (até hoje, o prefixo musical da emissora), inaugurou as transmissões da **Rádio Nacional do Rio de Janeiro**, no alto do Edifício “A Noite”, o primeiro arranha-céu da América Latina, na Praça Mauá.

Em 1940, a emissora foi incorporada à União pelo Governo Getúlio Vargas, tendo muito sucesso na Era de Ouro do Rádio (décadas de 1940 e 50) com uma programação que informava, entretia e emocionava. E a popularidade aumentou com as radionovelas, a partir de “Em Busca da Felicidade”, de 1941.

Já com a maior audiência do país, a **Nacional** ganhou credibilidade e noticiou fatos do Brasil e do mundo com o “Repórter Esso” - ‘Testemunha ocular da História’. Apresentado por Heron Domingues, estreou revolucionando o radiojornalismo com a cobertura da participação do Brasil na II Guerra Mundial.

A emissora também se destacou com as transmissões esportivas de momentos emocionantes do futebol, como o gol da vitória do Brasil, na final da Copa do Mundo de 1958. Pelé, de cabeça, fechou o placar: Brasil 5 x 2 Suécia. E fez história com os programas de auditório com cantoras como Emília Borba e Marlene, que atraíam multidões, além de inspirar, nas décadas seguintes, a programação de rádios e TVs.

Agora instalada na Lapa, a emissora da **Empresa Brasil de Comunicação** continua a dar voz à população, e segue conquistando novos ouvintes.

Nacional em cobertura histórica: 11 de Setembro



Na abertura do programa *Revista Brasil*, da **Rádio Nacional AM**, na sexta-feira, 11 de setembro, o âncora Valter Lima lembrou a cobertura do ataque da organização terrorista Al Qaeda às Torres Gêmeas em Nova York, há 19 anos, quando a equipe trabalhou ininterruptamente por 18 horas, e *A Voz do Brasil* nem foi ao ar.

Segundo Valter Lima, a rádio contou com a ajuda do então embaixador do Brasil nos Estados Unidos, Rubens Barbosa, e de radioamadores brasileiros e norte-americanos. Centenas de emissoras ficaram linkadas com a **Nacional** naquela que foi “uma das maiores coberturas da História do Rádio do Brasil”. De férias em Nova York, a saudosa âncora Andhréa Tavares apresentou-se voluntariamente para trabalhar, e ficou 12 horas seguidas no ar.

É o Radiojornalismo da **EBC** cumprindo sua missão de bem informar o ouvinte.

Recorde de inscrições no Festival de Música da Nacional FM



O Festival de Música da **Nacional FM** registrou recorde de inscrições este ano. Foram inscritas, somente pelo site radios.ebc.com.br/festivalde musica, 319 obras de compositores do Distrito Federal, Goiás e Minas Gerais, que representam aumento de quase 30% em relação ao número de inscritos em 2019.

Os 12 finalistas concorrerão aos prêmios de Melhor Música com Letra, Melhor Música Instrumental, Melhor Intérprete Vocal, Melhor Intérprete Instrumental, Melhor Letra, Melhor Arranjo, Música Mais Votada na Internet e Melhor Torcida.

A comissão técnica julgadora selecionou 50 músicas para a segunda fase, que já estão na programação da emissora. A votação na internet será aberta no site do festival. A mais escolhida nessa fase já estará classificada entre as finalistas. O Festival termina em novembro.

Agência presta serviço, e leitor elogia matéria

Prestar serviço por meio da oferta de informações úteis e gratuitas que auxiliam o cidadão nas tarefas do dia a dia é um dos diferenciais da **Agência Brasil**. O leitor atento percebe quando um texto vai além do simples informar e passa a agregar conhecimento, fundamental para facilitar sua rotina. Em momentos como esse, o elogio à **Ouvidoria da EBC** é certo, como ocorreu em agosto com o texto [Dispensa de alvará para microempreendedor entra em vigor em setembro](#).

A publicação, além de trazer diversos links para ajudar o leitor na busca de mais detalhes da medida, explica o passo a passo para ter acesso ao termo de dispensa do alvará. A matéria informa ainda que o documento será emitido eletronicamente e permite o exercício imediato das atividades, por meio do Portal do Empreendedor. Serviço completo entregue ao público da **Agência Brasil**.

Processo nº 00112.004401/2020-23

“Parabéns pela informação de enorme utilidade pública à sociedade brasileira publicada na matéria ‘Dispensa de alvará para microempreendedor entra em vigor em setembro’. Somente dessa forma as pessoas deixarão de ser enganadas, principalmente por prefeitos corruptos.”



Sem avançar em funcionalidade, TV Brasil Play recebe reclamações do público

Mesmo com novo layout e ofertando mais programas sob demanda, o agora **TV Brasil Play** precisa evoluir em funcionalidade, como sugerem os usuários em seguidas queixas à **Ouvidoria**, principalmente quanto a falhas no sinal ao vivo. Chamado inicialmente de **EBC Play** e disponibilizado ainda em versão beta desde quando foi criado, em 2018, o aplicativo continua devendo melhorias estruturais, como permitir a transmissão do conteúdo do celular na TV, via Chromecast, ou o compartilhamento em redes sociais. Semelhante a um pendrive, o Chromecast tem a função de “espelhar” a tela do celular na televisão. Essas funcionalidades, inclusive, já foram tema de diversas mensagens de internautas à **Ouvidoria**.

Problemas na transmissão ao vivo, como travamentos e falhas no áudio, têm sido constantes. Só nos primeiros 22 dias de setembro, há menos de um mês da transformação do **EBC Play** em **TV Brasil Play**, chegaram à **Ouvidoria** 16 queixas, como pode ser observado nos exemplos abaixo:

Processo nº 00112.004715/2020-26

“O aplicativo TV Brasil Play não funciona. Mudou o app, mas continua sem prestar. Baixei para minha filha ver os desenhos, fica carregando direto e não aparece nada.”

Processo nº 00112.004821/2020-18

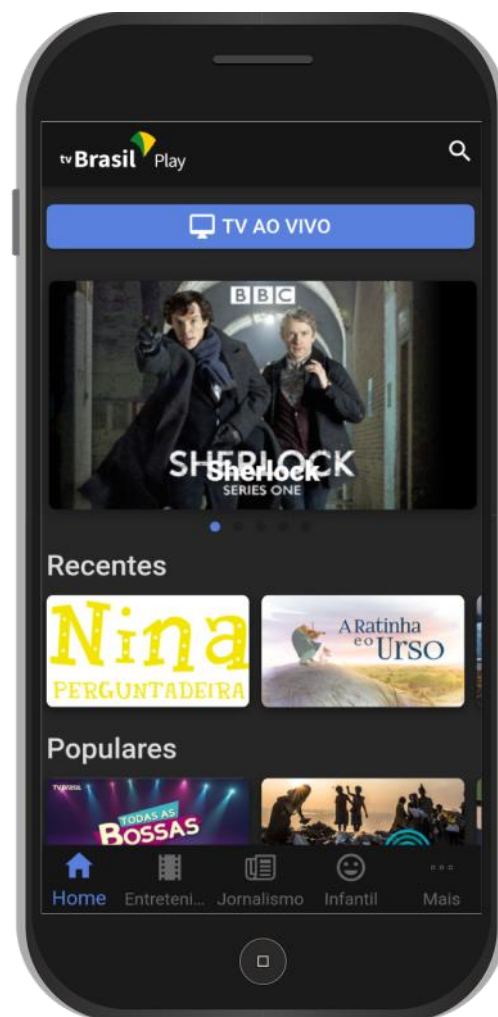
“Baixei o aplicativo TV Brasil Play para o meu Ipad, modelo A1458, com o IOS 10.3.3, que, de acordo com os requisitos do aplicativo, é totalmente compatível. Porém, quando peço para carregar um conteúdo ao vivo ou qualquer outro, o aplicativo fecha e volta para a tela inicial. Gostaria de que houvesse uma solução, pois adoro o conteúdo da TV Brasil.”

Processo nº 00112.004798/2020-53

“O sinal da transmissão ao vivo no App TV Brasil Play está ruim. Poderiam solucionar o problema.”

Processo nº 00112.004756/2020-12

“TV ao vivo não pega em lugar nenhum. Eu adoro a programação, mas não posso assistir pelo celular. Poderiam me ajudar?”



Processo nº 00112.004922/2020-81

“A TV on-line está quase sempre sem som, e alguns dos entretenimentos também.”

Processo nº 00112.004915/2020-89

“Fui assistir à TV ao vivo pelo celular, mas não sai som no app. Vocês podem resolver?”

Resposta

“Ouvidoria da EBC agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua solicitação, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas lamenta o ocorrido e informa que o streaming ao vivo da TV Brasil, disponibilizado no app TV Brasil Play e site TV Brasil, encontra-se normalizado. Foram constatados problemas na transmissão on-line, mas já foram solucionados. Solicitamos ao usuário retorno no contato, caso o problema persista. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Processo nº 00112.004981/2020-59

“Favor compatibilizar o app com o Chromecast”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que o aplicativo TV Brasil Play encontra-se em fase beta. Ou seja, uma série de ajustes ainda será feita para aprimorar as funcionalidades. No momento, não é possível transmitir o conteúdo do Chromecast para a TV, mas sua sugestão foi registrada para desenvolvimentos futuros.”

Processo nº 00112.004862/2020-04

“Sugiro opção de compartilhamento nas redes sociais, na tela principal do aplicativo TV Brasil Play.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e o interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas também agradece a sugestão e promete avaliar o desenvolvimento dessa funcionalidade para uma versão futura do aplicativo. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Equipe soluciona falhas pontuais

De acordo com a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas, as reclamações das transmissões ao vivo decorreram de um problema constatado, nos dias 8, 9 e 10 de setembro, no envio do sinal de transmissão da **TV Brasil** para o equipamento de streaming de internet. Essa falha afetou a exibição do vídeo ao vivo no app **TV Brasil Play**. A solução definitiva veio no final do dia 10, com a instalação de uma placa para facilitar o processamento de imagens, por parte da engenharia de TV.

Sobre a ausência de áudio, no dia 16 de setembro, a Gerência informou que o problema foi resolvido com o reinício do equipamento de codificação do sinal (encoder). Apesar das reclamações dos internautas, é perceptível o esforço das equipes técnicas em resolver as questões pontuais que comprometem o acesso à programação por meio do app.



Apresentação de conteúdos sem hierarquização

Outro ponto carente de aperfeiçoamento no aplicativo é a organização interna da programação. Sinopses desatualizadas e destaques repetidos na tela principal do app evidenciam a necessidade de um trabalho de arquitetura da informação, respeitando a hierarquia entre os conteúdos. É preciso criar critérios para a seleção dos destaques, levando em conta os programas mais demandados pelo público. As contribuições dos usuários são, inclusive, um instrumento importante para orientar este processo.



Um dos sinais da falta de cuidado na apresentação dos conteúdos no app é a repetição de destaques nas manchetes do carrossel, no topo da página principal. Quem consultou o aplicativo na manhã do dia 24 de setembro viu que, ao menos desde a véspera, o título “Diário de um Cosmonauta: Um Ano no Espaço” rodava em duplicidade no carrossel.

A despeito das queixas, a programação disponibilizada no app é sempre elogiada pelo público:

Processo nº 00112.004870/2020-42

“Baixei o aplicativo e amei a programação. Acompanho pela TV e agora tenho no meu celular para ver a hora que quiser. Obrigada, pois é uma programação para todas as idades, de qualidade e de muito bom gosto.”

Processo nº 00112.004625/2020-35

“App muito bom! Estou muito feliz, porque consigo assistir à série Sherlock por aqui também!”



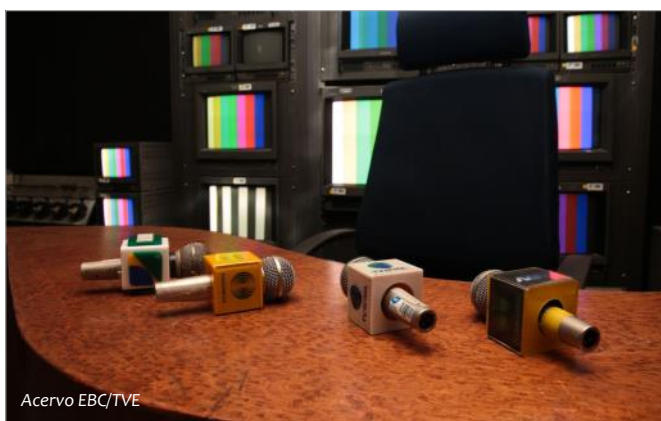
Recado da Ouvidoria

Planejamento na definição das prioridades estratégicas da **EBC** para melhor atender a sociedade, principalmente em ações na web, deve ser palavra-chave da gestão. Como a conexão com o mundo está cada vez mais presente na palma das mãos, por meio dos smartphones, investir no avanço das etapas de construção do aplicativo é fundamental. Mudar layout e incrementar programação são necessários, porém, mais importante ainda é sair da versão beta e avançar em funcionalidade, consolidando o produto e solucionando os problemas já detectados pelo público.

Diante do desafio de se acompanhar as tendências de comunicação em cenário de escassez de tempo e mão de obra, o cuidado com o aplicativo vem na frente, por exemplo, das migrações de sites de veículos, como a recente mudança da **Radioagência** para o portal da **Agência Brasil**. Quando prioridades estratégicas em web não são observadas, corre-se o risco de o usuário buscar outro app que proporcione a ele uma navegação mais agradável e sem falhas.

EBC faz homenagem aos 70 anos da TV no Brasil

Os **Veículos EBC** produziram conteúdos especiais para celebrar e contar um pouco da história das sete décadas da televisão no Brasil. Seja pela tela da TV, do computador, laptop, tablet ou celular, o público da **EBC** pôde acompanhar a homenagem. E nada melhor do que um programa que faz parte da história da televisão no Brasil para recontar essa trajetória.



Acervo EBC/TVE

O *Sem Censura*, que desde 1985 informa, presta serviço, forma opinião, mostra tendências e traça um painel do Brasil, trouxe, ao longo de uma semana, uma série de conteúdos especiais e entrevistas com profissionais que se destacaram na frente das câmeras, nos bastidores ou na gestão dos veículos de comunicação. Na estreia da série, no dia 18 de setembro, data da primeira transmissão de televisão no país, o entrevistado foi o apresentador Cid Moreira, que falou sobre sua experiência na TV.

A entrevista, no entanto, foi subitamente interrompida pelo boletim *Governo Agora*, que mostrou a participação do presidente Jair Bolsonaro no lançamento simbólico do plantio de soja em Sorriso (MS). Sem tempo para anunciar o informativo, o apresentador Bruno Barros foi cortado pela vinhetagem do boletim, para que o âncora Roberto Camargo, no estúdio, chamasse a transmissão ao vivo. O telespectador não gostou e reclamou à **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.005000/2020-91

“Sou telespectador do Sem Censura há anos. Percebi que reduziram drasticamente o tempo do programa que antes era de 2 horas para 30 minutos (e cá entre nós que 30 minutos passam voando e não dá para produzir nada). No último dia 18 de setembro foi comemorado os 70 anos da televisão no Brasil. Nessa comemoração, o Sem Censura preparou uma rodada de entrevistas ao vivo e gravadas com ícones da televisão brasileira. Mas, infelizmente, o programa acabou sendo interrompido por um plantão vindo da rede em Brasília, que atrapalhou indevidamente o programa e isso - na minha opinião - não se faz. E outra, o programa não tem 30 minutos. Ele é gerado do Rio, mas sempre entrega às 14h27 pelo horário de Brasília. O que estão fazendo tanto com a equipe que trabalha no programa quanto com o telespectador é uma vergonha, vergonha mesmo! Se voltarem na gravação, verificarão o corte brusco que a rede fez do programa. Essa parceria entre TV Brasil e NBR piorou muito a programação da televisão pública e eu acho que todo mundo tá odiando, inclusive os funcionários.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a sua reclamação foi encaminhada ao setor responsável pelo programa ‘Sem Censura’ para conhecimento. Continue acompanhando a TV Brasil. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora: <https://tvbrasil.etc.com.br/>. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria, e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação e seus veículos.”

E no Repórter Brasil...

Os 70 anos da primeira transmissão de televisão no Brasil também foram contados em reportagens especiais no *Repórter Brasil*. Resultado da iniciativa do jornalista Assis Chateaubriand, a pioneira TV Tupi estreou em meio a improvisos, diante da falta de aparelhos para transmissão e de programas para os dias seguintes. Paixão e criatividade deram o tom do início desta história, que começou no rádio e evoluiu para as plataformas digitais.

Em entrevista exclusiva, o ministro das Comunicações, Fábio Faria, falou sobre a função social da televisão no Brasil. E o secretário executivo de Radiodifusão do Ministério das Comunicações, Maximiliano Martinhão, conversou - ao vivo - com Gabriela Mendes e Alisson Machado, apresentadores do programa *A Voz do Brasil*, sobre a história da televisão. A entrevista foi exibida, também, no *Repórter Brasil*. Um exemplo de crossmedia, com a mensagem sendo transmitida em diferentes meios, para diferentes públicos. Prova de que a televisão brasileira se reinventa, para garantir ao telespectador informação de qualidade.

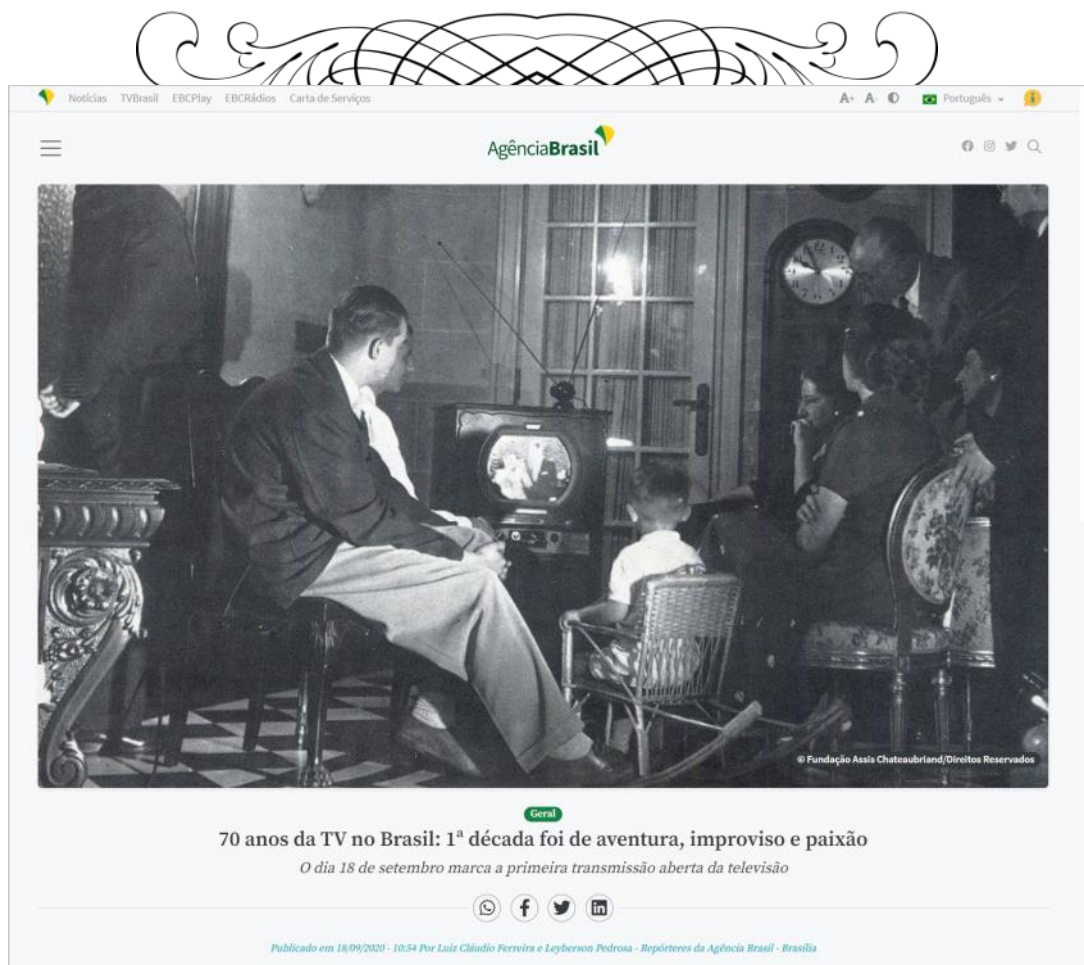


Ministro Fábio Faria em entrevista ao Repórter Brasil | Reprodução / TV Brasil



Com matérias históricas, Agência Brasil reconta os 70 anos da TV

Para marcar as sete décadas da primeira transmissão aberta da TV brasileira, a **Agência Brasil** publicou uma série de quatro matérias no Dia Nacional da Televisão, em 18 de setembro. Fotos de arquivo, vídeos, entrevistas, linha do tempo, tudo isso inserido num texto de apuração irretocável. Esse foi o resultado do trabalho da equipe de Jornalismo Web expresso nas matérias assinadas por Leyberson Pedrosa e Luiz Cláudio Ferreira. Material histórico, que agora fica disponível para pesquisa de toda a sociedade, comprovando a importância da **Empresa Brasil de Comunicação** na oferta de conteúdos relevantes para o cidadão.



A matéria principal, [70 anos da TV no Brasil: 1ª década foi de aventura, improviso e paixão](#), mostra os desafios das primeiras transmissões, ainda influenciadas pelo rádio. Vídeos trazem depoimentos de pessoas ligadas à trajetória do veículo no país, como o jornalista Lalo Leal, o professor de comunicação Flávio Luiz Porto e Silva, além de Thais Alves, filha da atriz Vida Alves (1928-2017). Vida protagonizou, em 1951, o primeiro beijo transmitido pela TV brasileira.

Em outro texto da série, [Filha de Vida Alves atua para preservar memória dos pioneiros da TV](#), Thais fala da necessidade de manter vivo todo o acervo histórico que envolve os protagonistas do veículo. Em entrevista pingue-pongue, detalha as ações do projeto implementado pela mãe, o Pró-TV. A matéria de perguntas e respostas traz vídeo e fotos antigas de acervo.

A **Agência Brasil** trouxe ainda, como parte da reportagem especial, a linha do tempo da primeira década da TV no país. Sob o título **TV brasileira: a cronologia dos primeiros anos**, a matéria oferece ao internauta, por meio de um menu interativo, a autonomia de clicar sobre o ano de referência e já seguir para a informação desejada. Medida que facilita a navegação e retém o leitor na página.



AgênciaBrasil

1939 1948 1949 1950 (18/09) 1951 1952 1953
1954 1955 1956 1957 1958 1959 1960

1939: Testes e mais testes

Apesar da TV ser inaugurada mundialmente em 1931, passaram-se oito anos para a primeira transmissão experimental de televisão no Brasil, utilizando equipamento alemão em um circuito fechado.

1948: Made in USA

Dono da cadeia de rádios Emissoras Associadas, Assis Chateaubriand decide implantar uma emissora de TV no Brasil. Para isso, visita os estúdios da RCA e NBC em Nova Iorque, nos Estados Unidos, para conhecer os equipamentos que seriam importados.

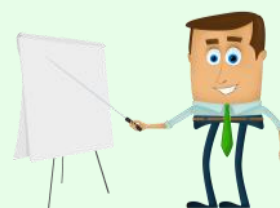
1949: Rádio com imagem

A imprensa de São Paulo anuncia que um grupo de acionistas pretende instalar a TV Paulista. No livro TV Brasil, de Edgard Ribeiro Amorim, registra-se informações que não puderam ser confirmadas de que Chatô teria criado empecilhos ao projeto concorrente para que a TV Tupi fosse a primeira a ser inaugurada.

A participação da **Empresa Brasil de Comunicação** neste cenário é destaque na matéria **A TV Brasil e os 70 anos da televisão**, assinada pela gerente de Jornalismo Web, Alessandra Esteves, e a Gerente de Acervo, Maria Carnevale. O texto menciona a TV Nacional e a TVE Brasil (antiga TVE do Rio de Janeiro e TVE Maranhão) como as antecessoras da **TV Brasil**, que tinham como propósito a construção de um projeto de TV educativa no Brasil. A matéria mostra o fazer jornalístico no início da TV, em que a comunicação do repórter de rua com a redação dependia, muitas vezes, de um orelhão.

Observações do Ombudsman

Produzir material histórico e disponibilizá-lo ao público é um dos diferenciais da **Empresa Brasil de Comunicação**. Tarefa árdua de apuração, de escolha de entrevistados, de produção textual, de edição e de empacotamento do conteúdo na web. O resultado de todo esse esforço é um registro histórico riquíssimo ofertado ao cidadão. São conteúdos como este que fortalecem o papel da **EBC** como produtora de comunicação pública para a sociedade.



Trabalho multimídia da Agência Brasil potencializa prestação de serviço

As ações crossmedia e transmedia postas em prática pela **Agência Brasil**, principalmente neste último ano, vêm produzindo resultados positivos tanto em audiência – o primeiro semestre de 2020 bateu todo o ano de 2019 - quanto em elogios, que aumentaram 41,2% no comparativo entre o primeiros seis meses do ano passado e deste ano. Além disso, dados mais recentes mostram que o número de usuários únicos aumentou 337%, ao passar de 1,7 milhão para 7,4 milhões, entre setembro de 2019 e o mesmo mês de 2020.

Inserir áudios, vídeos, imagens e infográficos aos textos, assim como vem sendo feito, ultrapassa a valorização dos conteúdos ofertados na página da **Agência Brasil**. Muito mais que potencializar a abrangência do material veiculado, a medida põe em prática o significado das palavras crossmedia (cruzar) e transmedia (ir além “da mídia”). Assim, diferentes meios transmitem conteúdos diversos, de forma complementar (transmedia) ou não (crossmedia), num mesmo canal.

As ações transmedia são mais evidentes nos especiais e nas matérias esportivas, quando os aspectos multimídia acrescentam dados e informações ao assunto tratado no texto. Assim, fica mais nítida a complementariedade de dados.

Desse modo, em meio aos aspectos hipertextuais, ao acessar uma matéria da **Agência Brasil**, o leitor obtém o texto e a imagem daquele assunto, o áudio veiculado no rádio e o vídeo exibido na **TV Brasil**.

A medida facilita a leitura do internauta, além de potencializar a prestação do serviço, ao oferecer conteúdos em diversos formatos numa mesma plataforma. Os comunicadores que usam nossos produtos em seus *blogs*, rádios ou jornais conhecem e valorizam a importância deste trabalho.

Processo nº 00112.004703/2020-00

“Parabéns à Agência Brasil por inserir os áudios nas matérias. Isso ajuda na utilização do material por emissoras de rádios em seus conteúdos jornalísticos.”



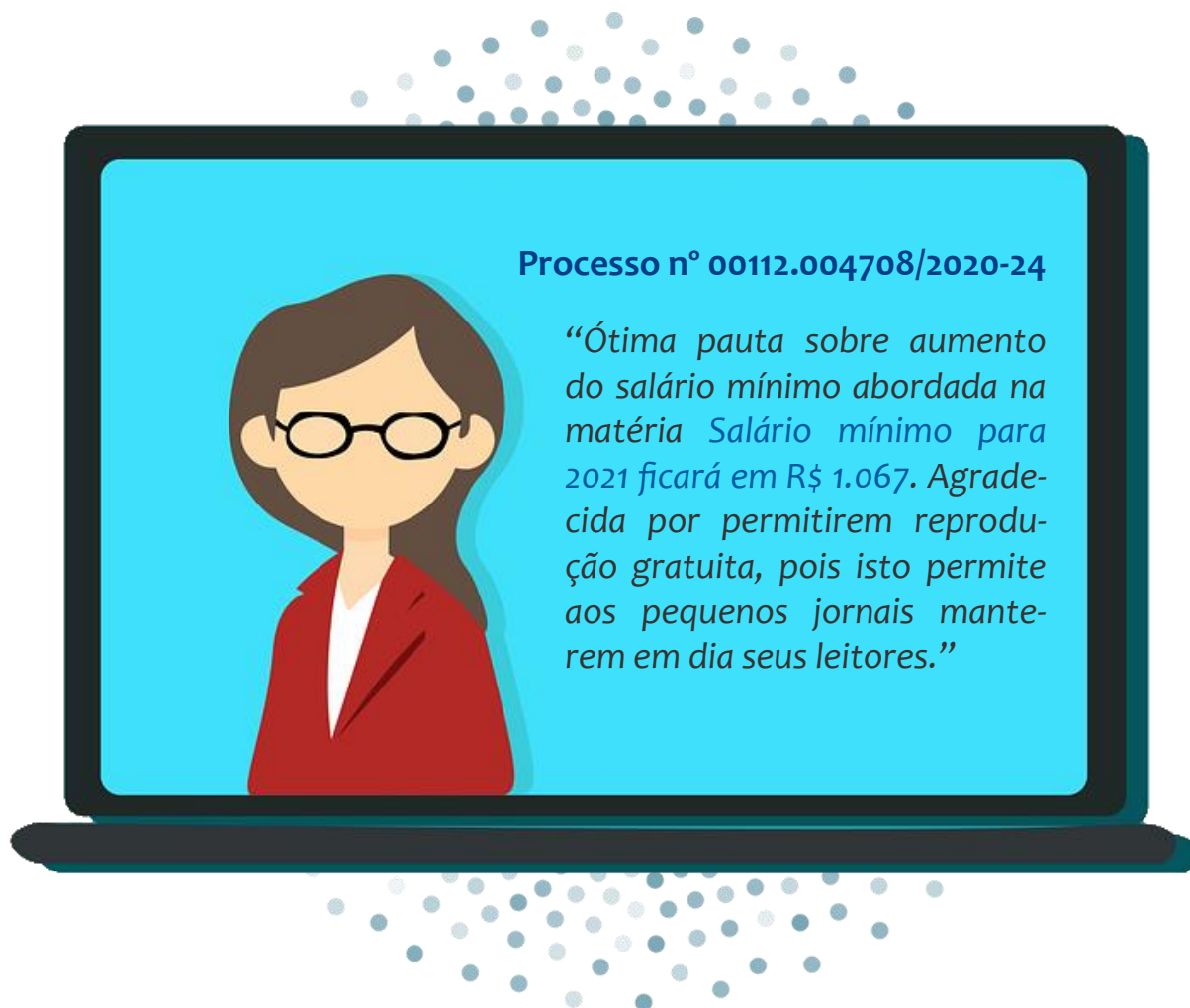
Conteúdo gratuito mantém vivos pequenos jornais

Ao ofertar conteúdo gratuito com acesso ilimitado, a **Agência Brasil** não só mostra seu potencial como veículo de comunicação pública, mas também contribui para manter em funcionamento pequenas rádios e jornais, principalmente no interior do país.

São muitos os veículos impressos que se esforçam para sobreviver em meio à consolidação das plataformas virtuais. O que temos aqui é justamente um meio digital auxiliando pequenos jornais impressos a manterem seus públicos, com oferta de informação segura, objetiva e gratuita.

Dados do Instituto Verificador em Comunicação, entidade nacional sem fins lucrativos responsável pela auditoria multiplataforma de mídia, mostram que os jornais têm cada vez mais assinantes para suas versões digitais e menos para exemplares impressos. Ao analisar os nove maiores jornais do país, de 2018 para 2019, foram registrados quase 80 mil assinantes a menos na opção impressa. Na modalidade virtual, o crescimento passou dos 122 mil.

Diante dos números, é possível imaginar o desafio dos jornais menores e regionais de se manterem vivos. A importância da **Agência Brasil**, neste processo, fica também cada vez mais evidente, assim como relata uma representante de um jornal do interior. A mensagem veio em forma de agradecimento.



▶ Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** recebeu 1.891 demandas ao longo dos meses de agosto e setembro de 2020, número que revela aumento de 146,87% em relação ao mesmo bimestre de 2019, quando foram registradas 766 manifestações.

Neste período analisado pelo presente relatório, grande parte das mensagens do público que acessa conteúdos e serviços ofertados pela **EBC** e seus veículos, nas várias plataformas, trouxe questões referentes à pandemia. Só via e-mail foram realizados 888 atendimentos classificados como “improcedentes”, com a ressalva de que todos são analisados e tratados por esta **Ouvidoria**. Desse total, 651 demandas (73,31%) dizem respeito a assuntos relacionados à Covid-19.

Diante da credibilidade dos **Veículos EBC**, muitos cidadãos recorrem à **Ouvidoria**, estimulados pelos conteúdos jornalísticos acessados nas diversas plataformas. Buscam ajuda e respostas para suas dúvidas, solicitações e reclamações que, muitas vezes, se referem a programas, serviços e auxílios prestados pelo governo federal. Demandas sobre o tema apresentado, sem referência ao conteúdo jornalístico, podem ser classificadas “improcedentes”. Mas, ainda que não diretamente relacionadas à **EBC**, essas mensagens são respondidas pela **Ouvidoria** e, a depender do tema trazido, são também encaminhadas aos órgãos públicos responsáveis pelos serviços ou programas citados nas notícias.

A despeito da classificação de “improcedentes”, a área registra as demandas na plataforma de ouvidorias da Administração Pública Federal e informa ao cidadão o número do processo inscrito no sistema Fala.BR, para que ele mesmo possa acompanhar o andamento e receber a resposta. Quando dúvidas se repetem, o diálogo permanente da **Ouvidoria** com a **Agência Brasil** acaba gerando a produção de novos conteúdos com as informações mais solicitadas, de forma que a sociedade fique melhor atendida e informada.

Confira os números de 2019 e 2020 nas tabelas e gráficos.

Agosto/Setembro 2019	
Atendimento	Quantidade
Fale com a Ouvidoria	414
Improcedentes	245
Outros órgãos/entidades	69
SIC	36
Canal de Denúncia	2
Simplifique!	0
Total	766



Agosto/Setembro 2020	
Atendimento	Quantidade
Improcedentes	1.033
Fale com a Ouvidoria	607
Outros órgãos/entidades	205
SIC	46
Canal de Denúncia	0
Simplifique!	0
Total	1.891



Fale com a Ouvidoria

O **Fale com a Ouvidoria** reúne o conjunto de demandas diretamente relacionadas aos conteúdos e serviços ofertados pelos **Veículos EBC** e à gestão administrativa/operacional da empresa. O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) agrega as demandas feitas com base na Lei de Acesso à Informação, que não são tratadas neste documento, pois compõem relatório mensal específico.

As demandas do **Fale com a Ouvidoria** aumentaram 46% este ano, no comparativo com o bimestre analisado de 2019. As solicitações representam, agora, quase 60% do total de manifestações do cidadão. Exatos dez pontos percentuais a mais do que o registrado em agosto e setembro do ano passado, quando somaram metade das demandas.



Elogios em alta e reclamações em queda

Houve aumento de 54% no número de elogios direcionados aos **Veículos EBC** em agosto e setembro, tendo como referência o mesmo período do ano anterior. As mensagens elogiosas saíram do total de 63 contabilizadas em 2019, para 97 em 2020.

As reclamações, por sua vez, tiveram queda substancial em relação ao conjunto das demandas, embora numericamente tenham se mantido no mesmo patamar. O fato concreto é que, em agosto/setembro de 2019, representavam 16% do total de manifestações e, agora, somam 10,7%. Reclamações-tema são aquelas referentes apenas ao assunto abordado nas matérias, sem qualquer menção ao conteúdo jornalístico apresentado. E também elas diminuíram: foram 5,1% das demandas em 2019 e, este ano, somaram 2,1%.

Embora tenha havido pequena queda percentual das sugestões no conjunto das contribuições do cidadão – de 14% do total no ano passado, para 11,7% agora – houve aumento na quantidade de sugestões do público recebidas este ano, de quase 20% em relação a 2019.

Manifestações por veículo

A análise do resultado da interação com o público que se comunica com a **Ouvidoria** revela o desempenho de cada veículo na visão de telespectadores, ouvintes e internautas que acompanham a programação da **EBC** e enviam suas contribuições.

Ao longo de agosto e setembro deste ano, o veículo que mais gerou demandas do cidadão à **Ouvidoria** foi a **TV Brasil**, alvo de 40,7% do total de manifestações recebidas no período. Também coube

à emissora o primeiro lugar em reclamações, com 40,9% das queixas dos telespectadores. Importante ressaltar que são da TV 32% de todos os elogios registrados no período analisado.

O campeão em elogios entre os **Veículos EBC** neste bimestre é a **Agência Brasil**, com 36% das manifestações elogiosas do público. Segunda colocada em quantidade de demandas, com 29% do conjunto de mensagens dirigidas à EBC, a **Agência Brasil** também ocupa o segundo lugar em reclamações, somando 30,7% das insatisfações registradas pelo público.

As **Rádios EBC** vêm em terceiro lugar em todos os tipos de manifestação, reunindo 16,5% do total de contribuições enviadas à **Ouvidoria**. A boa notícia é que a fatia dos elogios – 22% das demandas de ouvintes – é proporcionalmente maior do que as queixas, que somam apenas 9% das manifestações dirigidas às rádios no bimestre.

O aplicativo **EBC Play**, agora rebatizado de **TV Brasil Play**, teve o leque de ofertas de conteúdo sob demanda ampliado e também viu saltar o número de manifestações em mais de 2.000%. Neste mesmo período do ano passado, foram apenas duas solicitações relacionadas ao aplicativo e, agora, o número de demandas chegou a 43, que representam 7% do total registrado no Fale com a Ouvidoria. E destas, 70% são solicitações, a maioria relacionadas à funcionalidade do App.

Segue o detalhamento das manifestações, considerando os vários veículos e suas diversas plataformas.

Tipo de Manifestação por Plataforma/Veículo - Agosto/Setembro 2020							
VEÍCULO	Elogio	Reclamação	Reclamação-tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV Brasil	31	31	0	155	30	247	40,7%
Agência Brasil	35	20	11	84	26	176	29,0%
Rádios EBC	22	9	0	58	11	100	16,5%
EBC Play	5	3	0	31	4	43	7,1%
Gestão EBC	3	2	0	19	0	24	4,0%
Portal EBC	0	0	0	11	0	11	1,7%
Radioagência Nacional	1	0	2	3	0	6	1,0%
TOTAL	97	65	13	361	71	607	100%



▶ Contribuições do cidadão

Plataformas Web

AGÊNCIA BRASIL

Durante os meses de agosto e setembro de 2020, os leitores da **Agência Brasil** enviaram à **Ouvidoria** 176 mensagens, resultando em um aumento de 24,82% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram atendidas 141 manifestações.

Chama a atenção o número de elogios, que cresceu 7,8 pontos percentuais. As reclamações também registraram alta, mas em proporção menor: 3,6 pontos.

As sugestões apresentaram-se praticamente estáveis, e as solicitações, apesar de mais numerosas no bimestre de 2020, registraram leve queda na variação percentual, quando considerado o aumento no número total de demandas de um período para o outro.

Agosto/Setembro 2019	
Manifestação	Quantidade
Elogio	17
Reclamação	11
Reclamação-tema	21
Solicitação	72
Sugestão	20
Total	141



Agosto/Setembro 2020	
Manifestação	Quantidade
Elogio	35
Reclamação	20
Reclamação-tema	11
Solicitação	84
Sugestão	26
Total	176



Elogio

As mensagens elogiosas somaram 35 no bimestre, alcançando praticamente 20% das 176 demandas. As manifestações demonstram o apreço dos leitores pelos conteúdos publicados na página da **Agência Brasil**. Muitas delas comprovam a relevância das informações como forma de prestação de serviços à sociedade.

Processo nº 00112.004742/2020-07

“A Matéria *Violência contra crianças pode crescer 32% durante pandemia* é de suma importância! Eu, como professora, fiquei muito preocupada. Precisamos de mais divulgação. Parabéns pela matéria!”

Processo nº 00112.005019/2020-37

“Eu li o artigo *Dia do Doador de Medula Óssea: transplante une famílias no Recife* e fiquei sinceramente emocionada com a história da doação de medula. Conhecemos essa família e eles merecem toda

essa ação de Deus. Mostrei a história à minha família e vamos nos inscrever para fazer a doação. Acharia bom que divulgassem mais essas histórias, porque, nesses dias tão difíceis, nos aliviam a alma. Parabéns a todos da equipe. Obrigada por contar essas histórias!”

Processo nº 00112.004864/2020-95

“Gostei muito das matérias abordadas nessa plataforma, principalmente aquela sobre a [falta de transparência nos planos de saúde](#). Minha Unimed é Rio. Boletos sempre muito atrasados, só mandam e-mail depois que eu envio reclamação.”

Processo nº 00112.004854/2020-50

“Achei sensacionais a reportagem [Projeto devolve à natureza 31 pinguins resgatados no litoral do país](#) e o bem que estão fazendo para a vida marinha, por consequência, para a sobrevivência do planeta. Continuem sempre assim.”

Processo nº 00112.004811/2020-74

“Elogio o conteúdo da matéria [Receita alerta para ‘golpe do amor’ com falso envio de presentes e denuncia: Sou vítima do golpe do amor](#).”

Processo nº 00112.004910/2020-56

“Vocês estão de parabéns.”

Os internautas também enviam mensagens para elogiar iniciativas do governo federal. Alguns exemplos referem-se ao programa habitacional Casa Verde e Amarela, voltado a ampliar o acesso à moradia digna, como pode ser observado a seguir:

Processo nº 00112.004589/2020-18

“Parabéns por esse projeto. Espero conseguir minha moradia desta vez. Tentei uma vez e teve muito empecilho pela Caixa, acabei desistindo.”

Processo nº 00112.004591/2020-89

“Fico muito feliz em ter notícias como esta da preocupação do presidente Bolsonaro e de toda sua equipe com as pessoas de baixa renda. Quero parabenizá-los e dizer que muitas pessoas, como eu, têm o sonho da casa própria e, com empregos e juros baixos, é possível muitos conseguirem seu imóvel. Obrigada pela iniciativa!”

Solicitação

Ao somar 84 mensagens no período analisado, as solicitações responderam por 47,7% das demandas referentes à **Agência Brasil**. São manifestações que dizem respeito ao conteúdo publicado, mas há também pedidos de leitores que buscam mais informações sobre o tema veiculado. Quando isso ocorre, a equipe de Atendimento/Monitoramento faz esforço extra para registrar a demanda na Ouvidoria do órgão competente, a fim de que o pedido do cidadão seja prontamente atendido.

Processo nº 00112.004881/2020-22

“Preciso de ajuda em relação ao assunto da matéria [Auxílio emergencial não sacado voltará ao governo depois de 90 dias](#). Fui aprovado para receber o auxílio emergencial. Devido a alguns problemas, não consegui retirar as duas primeiras parcelas e, após os 90 dias, elas voltaram para o Tesouro Nacional. Li uma matéria da Agência Brasil que falava que ainda é possível pegar o dinheiro, mas não sei como. Queria ajuda de vocês que escreveram, para me dizer quais canais devo procurar para ter acesso a esse dinheiro.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e o interesse por nossos conteúdos. Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil da EBC. Além disso, devido à especificidade de sua solicitação e para que o leitor tenha sua demanda atendida de forma completa e detalhada, a mensagem foi registrada na Ouvidoria do Ministério da Economia, conforme os dados de protocolo que seguem. Destacamos ainda que, devido à relevância do assunto, o tema continuará na pauta dos veículos EBC para a elaboração de novas reportagens. Para mais detalhes, as últimas notícias sobre o pagamento do auxílio emergencial estão disponíveis no link agenciabrasil.ebc.com.br/tags/auxilio-emergencial e sobre a pandemia do novo coronavírus, no agenciabrasil.ebc.com.br/tags/coronavirus.”

Processo nº 00112.004762/2020-70

“Estou no último semestre da graduação em serviço social e estou produzindo um TCC sobre mulheres encarceradas. Nele estou abordando a questão de mulheres que são mães. No site da Agência Brasil, encontrei a matéria [Brasil tem mais de 20 milhões de mães solteiras, aponta pesquisa](#) e gostaria de solicitar a fonte dos dados. No texto, é citada a pesquisa do Instituto Data Popular no ano de 2015, mas, só com essas informações, não consegui localizar. Aproveito para sugerir o uso das referências nas publicações, pois ajudaria muito. Desde já agradeço a possibilidade de sugestões e pedidos no site.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil informa que o repórter, autor da matéria publicada há cinco anos, infelizmente, não detém mais a íntegra da pesquisa em seus arquivos. Para obter as informações necessárias sobre o estudo, sugerimos contato com o Instituto Data Popular, responsável pelo levantamento, por meio do telefone (11) 3027-1222. Acerca do uso de referência nas publicações, agradecemos a observação e informamos que a equipe de edição da Agência Brasil tem sido orientada a inserir links de sites e de páginas relacionadas aos temas abordados, a fim de fornecer ao leitor as informações mais completas possível.”

Processo nº 00112.005092/2020-17

“Venho tentando agendar perícia no INSS e não estou conseguindo. Pelo aplicativo, nunca dá certo.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil, e que foi registrada na Ouvidoria do INSS, conforme dados de protocolo que segue.”

Processo nº 00112.005103/2020-51

“Referente à matéria [sobre a contratação de psicólogos para educação](#) em São Paulo, vocês poderiam me informar onde será feito o processo. Sou psicóloga e gostaria de participar da seleção.”

Resposta

“Informamos que a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação atende reclamações, elogios, solicitações e sugestões sobre o jornalismo e a programação de nossas emissoras. Para obter mais detalhes sobre o programa [Psicólogos da Educação](#), sugerimos que entre em contato com a Secretaria de Educação do Estado de São Paulo, por meio de sua Ouvidoria, em <https://www.educacao.sp.gov.br/institucional/ouvidoria/>, ou por meio da Central de Atendimento, no 0800-7700012.”

Sugestão

Com 26 demandas, as sugestões representam 14,7% das mensagens relacionadas ao site da **Agência Brasil** ao longo dos meses de agosto e setembro de 2020. São mensagens que trazem, muitas vezes, sugestões de pauta e de melhoria de texto.

Processo nº 00112.005022/2020-51

“Sugestão de pauta. Sobre a negociação com os trabalhadores, gostaria de saber da Embraer que propostas foram tentadas de ambos os lados (sindicato), inclusive se foi proposta redução de salários, como tem tentado a Latam. Refiro-me ao assunto tratado nas seguintes matérias publicadas no site InfoMoney: [TRT propõe cancelamento de 502 demissões da Embraer e marca nova reunião](#) | [Latam pode demitir mais 1,2 mil aeronautas.](#)”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e informa que sua sugestão de pauta foi enviada à Equipe de Jornalismo para conhecimento e apreciação. Acrescentamos ainda que sugestões de assunto podem ser remetidas para o e-mail pauta@ebc.com.br ou pelo link www.ebc.com.br/fale-conosco/sugestao-de-pauta.”

Processo nº 00112.004772/2020-13

“Por favor, inserir link de acesso ao relatório [A Importância da Amazônia para o Brasil, os Brasileiros e o Mundo](#) na matéria [Pesquisa Febraban mostra preocupação com a Amazônia.](#)”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil informa que, seguindo a sugestão do leitor, o relatório foi adicionado à matéria. O texto alterado está disponível em agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-08/pesquisa-febraban-mostra-preocupacao-com-a-amazonia.”

Reclamação

Durante o bimestre analisado, a **Agência Brasil** recebeu 20 reclamações, somando 11,4% do total de demandas. São manifestações relacionadas, principalmente, à matéria [Correios aguardam decisão da Justiça sobre greve de trabalhadores](#). Apesar de o texto ter dado espaço para a manifestação dos funcionários, representados pela Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas dos Correios e Similares (Fentect), diversas queixas chegaram à **Ouvidoria**. Foram, ao todo, 16 mensagens, divididas entre reclamações e solicitações. A **Agência Brasil** respondeu os questionamentos, reafirmando o compromisso do veículo com a imparcialidade e pluralidade de fontes.

Processo nº 00112.004911/2020-09

“Sobre a matéria [Correios aguardam decisão da Justiça sobre greve de trabalhadores](#). Nota da imprensa de um lado só. A notícia, que só faz o público atacar os funcionários, mas que não fala da verdadeira questão, que é uma empresa que quebra um acordo e ataca os funcionários, covardemente. Só falam o que interessa aos empresários. Uma vergonha.”

Processo nº 00112.004912/2020-45

“Péssima matéria sobre a paralisação das atividades dos Correios. Nada que mostre a real situação dos funcionários, nem por qual motivo há prejuízo, nem tampouco que a empresa não quis, até o momento, negociar e, também, que quebrou o acordo firmado ano passado.”

Processo nº 00112.004913/2020-90

“A nota divulgada pelos correios é uma grande mentira e uma manobra para confundir a população sobre o real motivo da greve. A realidade é que não estamos pedindo nada para a empresa, visto que, no último dissídio coletivo, o TST firmou o acordo coletivo por dois anos, indo até agosto do ano seguinte. A empresa violou esse acordo e veio tirar nossos dependentes do convênio médico, reduziu nosso ticket, tirou o auxílio para filhos deficientes e todos os demais benefícios. Nossa reivindicação é apenas para que a empresa cumpra a decisão do TST.”

Processo nº 00112.004919/2020-67

“Infelizmente, a empresa de comunicação ainda é manipulada pelos interesses políticos. Acabei de ver uma publicação sobre a greve dos correios. Mais uma notícia falsa.”

Processo nº 00112.004923/2020-25

“Muito triste com essa reportagem, pois vejo que vocês não pesquisam a fundo o que de fato aconteceu, e acontece, nos Correios. A empresa, até o presente momento, não nos apresentou proposta alguma, além disso rompeu com o acordo coletivo de trabalho que tinha assinado com a categoria, na intenção de cortar 70 cláusulas do acordo. Não temos nenhum privilégio.”

Resposta

“Agradecemos o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva Web e Agência Brasil informa que a Agência Brasil vem acompanhando a greve de trabalhadores dos Correios desde o dia 18 de agosto de 2020, quando foi publicada a primeira reportagem sobre o assunto, sob o título ‘Parte dos trabalhadores dos Correios faz greve por tempo indeterminado’. Na ocasião, demos amplo espaço às reivindicações da categoria e também apresentamos o posicionamento da empresa diante da paralisação (veja no link <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-08/parte-dos-trabalhadores-dos-correios-faz-greve-por-tempo-indeterminado>). Além dessa reportagem, a Agência Brasil vem publicando, desde então, várias matérias que contemplam ambos os lados, como é possível conferir no link: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/tags/greve-nos-correios>. No caso específico citado pelo leitor, ressaltamos que a reportagem da Agência Brasil entrou em contato com a Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas dos Correios e Similares (Fentect), que representa a categoria, mas não teve retorno até a publicação da matéria – como está registrado ao final do texto. Destacamos que a imparcialidade e a pluralidade de fontes são valores do jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), previstos no Manual de Jornalismo da EBC. Continuaremos acompanhando os desdobramentos da greve dos Correios, com a preocupação de, como temos feito nesta e em outras coberturas, dar voz aos vários lados envolvidos. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Há ainda demandas relacionadas a outros textos veiculados na **Agência Brasil**, que levaram o leitor a se queixar à **Ouidoria**.

Processo nº 00112.004419/2020-25

“Sobre a matéria 80 anos da Sinfônica Brasileira, peço que, por favor, respeitem a cultura! E o vídeo? Isso é esmola, não é matéria!”

Resposta

“Agradecemos o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que, no momento da publicação da reportagem, ainda não havia ocorrido nenhum concerto virtual da Orquestra Sinfônica Brasileira (OSB), por isso a ausência do vídeo. Mesmo assim, no texto, foi indicada a plataforma em que seria exibida a apresentação da OSB, programada para o dia seguinte. Atendendo à sugestão do leitor, o vídeo foi incluído na matéria depois que a apresentação foi realizada e disponibilizada no canal do YouTube da OSB, como pode ser observado no link agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-08/orquestra-sinfonica-brasileira-celebra-80-anos-de-existencia. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Processo nº 00112.004475/2020-60

“Erro na conjugação do verbo ferir. Isso sim ‘fere’ nossos sentimentos, ver um profissional da comunicação escrevendo errado. ‘De acordo com a pasta, a exposição de questões envolvendo crianças e adolescentes ‘feri’ diretamente o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e o Código Penal Brasileiro.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que o verbo foi corrigido, como pode ser conferido no link <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2020-08/damares-quer-apurar-vazamento-de-dados-de-menina-vitima-de-estupro>.”

Reclamação-tema

Ao reunir 11 demandas, as reclamações-tema foram responsáveis por 6,3% das 176 manifestações enviadas, no bimestre, pelos leitores da **Agência Brasil**. São mensagens que se referem ao assunto abordado nas matérias e não à forma como o conteúdo foi publicado. Mesmo assim, exigem atenção, encaminhamento e retorno da **Ouvidoria** da **EBC**.

Processo nº 00112.005053/2020-10

“Nova nota de 200 reais entra em circulação no país. Na minha opinião, essa nota que foi feita obviamente foi perda de tempo. As pessoas se matam de trabalhar só pra ganhar notas de 100, imagine a de 200. Aliás, nem trabalho os brasileiros conseguem.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Equipe de Jornalismo para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela EBC e seus veículos.”

Processo 00112.004323/2020-67

“Tento entrar para retirar meu FGTS e está dando cadastro incompleto. Já mandei meus dados desde o dia 27/07 e até hoje está em análise. Vai ficar em análise até que ano? O dinheiro é meu e o banco fica nessa agonia? Isso que querem dizer que é um auxílio? Isso é atraso de vida.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e informa que é responsável por acolher reclamações, elogios, solicitações e sugestões sobre o jornalismo e a programação das nossas emissoras. Para saber mais do seu FGTS, orientamos contato com a Caixa, por meio do link <http://fale-conosco.caixa.gov.br/wps/portal/faleconosco> ou pelo número 0800 726 0101.”

Mapeamento das Contribuições

A Qualidade do conteúdo/serviço e o Tema do conteúdo foram os assuntos mais demandados no bimestre. Cada um reuniu 78 mensagens e representou 44,31% do total. Na terceira posição, aparece a pauta, com 14 manifestações (7,96%).

Ranking dos subassuntos - Agência Brasil	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	78
Tema do conteúdo	78
Pauta	14
Recurso de acessibilidade	2
Oferta de conteúdo/serviço	1
Licenciamento	1
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Portal	1
Total	176

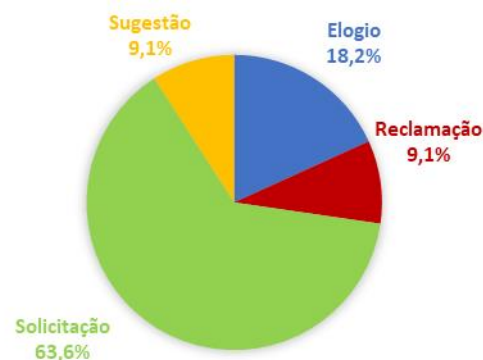
Diferentemente dos meses anteriores, em que Saúde e Economia lideraram a lista das matérias mais demandas pelos leitores, a editoria de Geral ficou na frente este bimestre. Com 40 mensagens, a seção – que reúne conteúdos de cultura, astronomia, ciência e tecnologia – representou quase 30% do total. Economia aparece na sequência, reunindo 36 mensagens (26,86%). Em terceiro, vem saúde, com 18 demandas: 13,43% das 134 contribuições. Essas editorias estão ainda sob os reflexos dos assuntos relacionados à pandemia de covid-19, como a concessão do auxílio emergencial e os estudos sobre a imunização.

Ranking Editoria - Agência Brasil	Quantidade
Geral	40
Economia	36
Saúde	18
Educação	11
Justiça	10
Política	9
Direitos Humanos	4
Internacional	4
Esportes	2
Total	134

PORTAL EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** 11 contribuições durante agosto e setembro de 2020, registrando, assim, igual número de demandas em relação ao mesmo período de 2019. Diferentemente do ano anterior, todas as mensagens desses dois últimos meses foram solicitações.

Agosto/Setembro 2019	
Manifestação	Quantidade
Elogio	2
Reclamação	1
Solicitação	7
Sugestão	1
Total	11



Agosto/Setembro 2020	
Manifestação	Quantidade
Elogio	0
Reclamação	0
Solicitação	11
Sugestão	0
Total	11



Solicitações

Boa parte dos pedidos enviados pelos internautas refere-se a questões de funcionalidade técnica, como pode ser observado nos exemplos que seguem:

Processo nº 00112.004580/2020-07

“Ontem, recebi a mensagem seguinte, após ter clicado no player no site das Rádios EBC: ‘www.ebc.com.br não autoriza a conexão’. Impossível ouvir as emissões de rádio, ao vivo. Os podcasts e áudios funcionam bem. Que pena! Sempre ouvi as rádios EBC, sem problemas.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação e o interesse pela programação das Rádios EBC. Sobre sua mensagem, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas pede desculpas pelo ocorrido e informa que as transmissões das Rádios Nacional e MEC no aplicativo Rádios EBC e no site <https://radios.ebc.com.br/aovivo> encontram-se normalizadas. Estamos à disposição. Sua contribuição é muito valiosa para nós.”

Processo nº 00112.004256/2020-81

“Os vídeos oferecidos no site, só servem para quem tem internet/PC rápidos. Deveria ter opção para internet lenta. Vídeo dos tipo 144p, 240p, 360p.”

Resposta

“Agradecemos sua mensagem e o interesse em nossos conteúdos. A Coordenação de Desenvolvimento Multiplataformas da EBC informa que está trabalhando em atualizações para o site, mas, por enquanto, essas opções de qualidade de vídeo ainda não foram contempladas. Por enquanto, essa demanda pode ser atendida pelo aplicativo TV Brasil Play para dispositivos móveis, disponível nas versões Android e iOS, que contempla o acesso aos vídeos em escalas menores de transmissão. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser acompanhada pelo endereço tvbrasil.ebc.com.br/webtv.”

Processo nº 00112.004240/2020-78

“Solicito que todas os portais tenham as informações no formato RSS FEED padrão 1.0 e 2.0. Alguns portais falam que possuem RSS FEED, mas, na verdade, é uma página de notícias, o que não é correto. Outras páginas não estão atualizando, exemplo: A EBC está noticiando no RSS FEED de cidadania notícias de 2016: <https://www.ebc.com.br/cidadania/2016/08/eleicoes-2016-o-que-acontece-se-eu-nao-votar>.”

Resposta

“Agradecemos o contato e interesse por nossos conteúdos. A Coordenação de Desenvolvimento Multiplataformas informa que a estrutura de informação de produtos da EBC está em fase de transição. Por isso, o Feed RSS mencionado está em processo de descontinuidade. Um novo canal para consumo dos Feed RSS está sendo projetado. Lamentamos o ocorrido e pedimos que aguarde essa atualização.”

Há também solicitações relacionadas ao conteúdo veiculado nas páginas do **Portal EBC**:

Processo nº 00112.004214/2020-40

“Na matéria [Fatos históricos e datas comemorativas de agosto de 2020](#), a data do Dia Nacional de Combate ao Fumo está diferente da data que consta no site do Inca (<https://www.inca.gov.br/campanhas/dia-nacional-de-combate-ao-fumo>). Acredito que a informação precise ser corrigida.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Jornalismo WEB informa que a data do Dia Nacional de Combate ao Fumo foi corrigida na página do Portal, de acordo com a observação do leitor, e pode ser conferida em <https://www.ebc.com.br/cultura/2020/07/fatos-historicos-e-datas-comemorativas-de-agosto-de-2020>. Agradecemos o alerta e lembramos que sua contribuição é valiosa para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação e seus veículos.”

Processo nº 00112.004212/2020-51

“Na matéria www.ebc.com.br/infantil/voce-sabia/2015/07/saiba-mais-sobre-vida-de-saint-exupery-autor-de-o-pequeno-principe afirma-se que ‘Saint-Exupéry morreu num acidente de avião em missão secreta na África em 31 de julho de 1944 durante a segunda guerra mundial’. Entretanto, as biografias afirmam que ‘a última tarefa de Saint-Exupéry foi recolher informação sobre os movimentos de tropas alemãs em torno do Vale do Ródano antes da invasão aliada do Sul da França. Em 31 de julho de 1944, ele partiu de uma base aérea na Córsega e não retornou’. E também que ‘em 1998, um pescador de Marselha, Jean Claude Bianco, pescou uma pulseira prateada, com o nome de Antoine de Saint Exupéry e da mulher inscritos. Luc Vanrell, arqueólogo submarino, iniciou uma busca que duraria 10 anos e viria a revelar os destroços de duas avionetas - um Messerschmitt do príncipe alemão zu Bentheim uns Steinfurt e o Lightning de St Exupéry. Uma parte do aparelho encontra-se hoje no Museu do Ar e do Espaço de Bourget’. Vale a pena corrigir essa informação do site.”

Resposta

“Agradecemos o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua solicitação, a Gerência de Jornalismo Web informa que a matéria foi corrigida de acordo com as sugestões do leitor. O texto alterado está disponível no link <https://www.ebc.com.br/infantil/voce-sabia/2015/07/saiba-mais-sobre-vida-de-saint-exupery-autor-de-o-pequeno-principe>. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Mapeamento das Contribuições

Qualidade do conteúdo/serviço lidera a lista de assuntos das demandas recebidas no bimestre agosto-setembro/2020. Foram cinco manifestações, que representaram 45,45% do total. Ao responder por 18,18% das contribuições, Oferta de conteúdo/serviço aparece a seguir, com duas mensagens. Em terceiro na lista, está a Disponibilização de conteúdo, com um processo (9,09%).

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	5
Oferta de conteúdo/serviço	2
Disponibilização de conteúdo	1
Edição	1
Questões ENEM	1
A Voz do Brasil	1
Total	11

TV BRASIL PLAY

O serviço oferecido em formato *On Demand* foi objeto de 43 demandas durante o bimestre de agosto e setembro de 2020, resultando em um aumento de 2.050% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas apenas duas manifestações. O aumento recorde resulta da mudança do aplicativo de **EBC Play** para **TV Brasil Play**, no dia 27 de agosto.

Após a mudança, dezenas de internautas recorreram à **Ouvidoria** para se manifestar em relação à funcionalidade do app. Como já abordado na parte das Análises do Ombudsman deste relatório (p. 21), solicitações de melhoria foram as mais numerosas entre as demandas.

Destacam-se, em 2020, as solicitações, que representaram mais de 70% do total das demandas. Os elogios passaram de 10%. Em menor proporção, as reclamações somam 7% do conjunto de demandas.

Agosto/Setembro 2019	
Manifestação	Quantidade
Elogio	0
Reclamação	0
Solicitação	2
Sugestão	0
Total	2



Agosto/Setembro 2020	
Manifestação	Quantidade
Elogio	5
Reclamação	3
Solicitação	31
Sugestão	4
Total	43



Solicitações

Ao reunir 72% das demandas, com 35 mensagens, as solicitações trazem, por vezes, dúvidas quanto à funcionalidade do app, como pode ser observado nos exemplos:

Processo nº 00112.005113/2020-96

“Como instalar a TV Brasil Play na Samsung Smart TV, pois não aparecem nos apps destacados.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua solicitação, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que o aplicativo TV Brasil Play não é compatível com o sistema de Smart TV, mas sua sugestão foi registrada para desenvolvimentos futuros. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Estamos sempre à disposição.”

Processo nº 00112.004754/2020-23

“O aplicativo não está abrindo na opção ao vivo, só está rodando os VTs. Não tem sinal terrestre da TV pública no município de Pelotas (RS), onde moro?”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua solicitação, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas lamenta o ocorrido e informa que o streaming ao vivo da TV Brasil, disponibilizado no app TV Brasil Play e site TV Brasil, encontra-se normalizado desde o dia 11 de setembro. Foram constatados alguns problemas na transmissão on-line nos dias 8, 9 e 10 de setembro, mas já foram solucionados. Solicitamos ao usuário retorno no contato, caso o problema persista. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Processo nº 00112.004581/2020-43

“Gostaria de saber onde é possível baixar o novo aplicativo, porque na Play Store ele não está disponível nem na App Store. Muito boa a programação. Toda família é fã.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas explica que houve um atraso na distribuição do aplicativo TV Brasil Play nas lojas Play Store (Google) e App Store (Apple). A situação, porém, já foi normalizada. Para que o leitor possa baixar o app diretamente, informamos os links da Play Store e da App Store: <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.ebc.play&hl=en> | <https://apps.apple.com/br/app/tv-brasil-play/id1423349477>.”

Disponibilização de conteúdo também originou manifestações do público. A série Sherlock, por exemplo, que passou a ser disponibilizada no app após diversos pedidos do público via **Ouvidoria**, foi alvo de demanda:

Processo nº 00112.004958/2020-64

“Quero informar que o app TV Brasil Play não está atualizando os episódios da série Sherlock.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de TV Brasil Digital e Redes Sociais da Rádio MEC informa que a série Sherlock é publicada em sistema de Catch Up, ou seja, a autorização que a EBC detém permite a veiculação do seriado, no aplicativo, por 7 dias após a exibição na TV. Como a série voltou à grade de programação da TV, no dia 02/10, os episódios serão atualizados no app ao longo do mês de outubro, sempre com uma semana de permanência após a veiculação televisiva. Agradecemos o contato. Continue acompanhando a programação da TV Brasil.”

Elogios

Com cinco processos, os elogios são responsáveis por 11,6% do total de demandas no bimestre. As mensagens mostram que, mesmo ainda carente de modernização, o aplicativo cumpre a função de tornar a programação da **TV Brasil** acessível em qualquer hora e lugar, por meio de dispositivos móveis.

Processo nº 00112.004630/2020-48

“Quero parabenizar pelo TV Brasil Play. O app tá lindo!”

Processo nº 00112.004626/2020-80

“Amei esse app! Muito bom!”

Processo nº 00112.004375/2020-33

“Ameiiiiii o appppppppppp!”

Sugestão

Responsáveis por 9,3% do total de mensagens, as quatro sugestões recebidas mostram questionamentos dos internautas em busca da melhoria do aplicativo. De acordo com os exemplos a seguir, são mensagens que abordam tanto funcionalidade quanto programação.

Processo nº 00112.005079/2020-50

“Estou com problemas no sinal da TV UFG, por isso, baixei o aplicativo TV Brasil Play para assistir a alguns programas. Porém, o aplicativo não permite jogar do celular para a Smart TV. Seria bom que fizessem essa correção.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que o aplicativo TV Brasil Play encontra-se em fase beta. Ou seja, uma série de ajustes ainda será feita para aprimorar as funcionalidades do app. No momento, não é possível transmitir o conteúdo do celular para a TV, mas sua sugestão foi registrada para desenvolvimentos futuros.”

Processo nº 00112.004857/2020-93

“Gostaria de ter Patrulha Canina no app também.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Diretoria de Conteúdo e Programação informa que, infelizmente, a TV Brasil não detém os direitos de exibição da série Patrulha Canina. Porém, a programação infantil veiculada na TV Brasil Animada (tvbrasil.ebc.com.br/tags/tv-brasil-animada) e disponibilizada no aplicativo TV Brasil Play conta com diversos títulos interessantes, como Mouk, Poderoso Mike, Conta Comigo, Meu Cavaleiro e Eu, além de Zou e Peixonauta. O app pode ser acessado pelos sistemas iOS e Android ou, ainda, pelo site <http://play.ebc.com.br/>.”

Reclamação

Apesar das diversas queixas embutidas em solicitações e sugestões recebidas ao longo do bimestre, as mensagens classificadas como reclamação limitaram-se a três. A transmissão é o assunto de todas as mensagens. Seguem dois exemplos abaixo. A terceira reclamação (Processo nº 00112.004715/2020-26) está na página 21 deste Relatório, nas Análises do Ombudsman.

Processo nº 00112.004713/2020-37

“A TV Brasil está fora do ar na internet. O aplicativo também está travando a programação ao vivo. Revejam o sinal de vocês, pois já não basta a repetição das séries seguidamente, quando não apenas mudam o seu horário.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que o aplicativo TV Brasil Play encontra-se em fase beta. Ou seja, uma série de ajustes ainda será feita para aprimorar as funcionalidades do app. Com relação à repetição de séries e mudança de horários, a Gerência de Conteúdo e Programação da EBC informa que a sua reclamação foi encaminhada a área responsável pela programação e exibição da TV Brasil para análise e providências cabíveis. Para que possamos dar seguimento ao problema do sinal da TV Brasil, solicitamos que nos informe os itens seguintes:

1. Sua localidade (nome da cidade/estado);
2. O tipo de sintonia (se satélite, tv por assinatura ou canal aberto);
3. O nome do canal assistido;
4. O número do canal assistido.”

Processo nº 00112.004716/2020-71

“Quando era TV Brasil 2, a qualidade era ótima. Mas agora, que é TV Brasil Web, não dá para assistir nada no app.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas agradece o contato e informa que, após verificação, não encontrou problema no funcionamento do aplicativo TV Brasil Play. Solicitamos retorno no contato, caso o problema persista.”

Mapeamento das Contribuições

Qualidade do conteúdo/serviço, com 27 manifestações, é o assunto predominante nas demandas do bimestre, ao responder por 62,7% do total. Disponibilização de conteúdo vem na sequência, reunindo 12 mensagens: 27,9% das 43 dos processos. Na terceira posição, com duas mensagens (4,7%), aparece o tema Oferta de conteúdo/serviço.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	27
Disponibilização de conteúdo	12
Oferta de conteúdo/serviço	2
Horário	1
Inclusão/exclusão na grade	1
Total	43



▶ Contribuições do cidadão

Rádios EBC

Ao longo dos meses de agosto e setembro de 2020, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** uma centena de contribuições, o que representa aumento de 58% em relação ao mesmo período de 2019, quando foram recebidas 63 demandas de cidadão.

No comparativo do bimestre analisado este ano e no ano passado, o que mais chama a atenção é a redução da fatia das reclamações dos ouvintes, que englobava quase 30% do total das demandas e, agora, não chega a 10%.

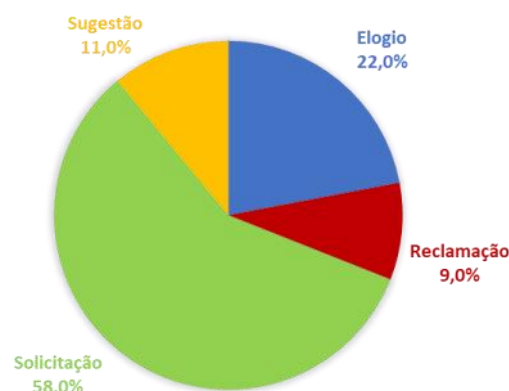
A melhora do desempenho das rádios aos olhos do cidadão que se comunica com a **Ouvidoria** é reforçada pelo aumento de 144% no número de elogios recebidos em 2020, comparado com o mesmo bimestre do ano passado.

Mas o tipo de demanda mais frequente são as solicitações, que representam 58% do conjunto de manifestações. Confira o detalhamento das manifestações nas tabelas e gráficos:

Agosto/Setembro 2019	
Manifestação	Quantidade
Elogio	9
Reclamação	18
Solicitação	27
Sugestão	9
Total	63



Agosto/Setembro 2020	
Manifestação	Quantidade
Elogio	22
Reclamação	9
Solicitação	58
Sugestão	11
Total	100



A emissora campeã em número de manifestações no bimestre analisado é a **MEC FM** que, além de receber 40% das participações dos ouvintes, foi alvo de 63,6% dos elogios. Embora já detivesse o primeiro lugar em quantidade de demandas neste mesmo bimestre do ano passado, o interesse do cidadão pelos conteúdos da **MEC FM** tem sido crescente. Na comparação com 2019, quando a emissora foi alvo de 17 manifestações, o aumento verificado supera os 100%. E os elogios triplicaram.

A **Radioagência Nacional** recebeu seis contribuições no período, duas a mais em relação ao total acumulado em agosto e setembro de 2019.

Segue o detalhamento do quantitativo e o percentual de demandas por emissora:

RÁDIOS EBC	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL
MEC FM	14	4	19	3	40
MEC AM do RJ	5	3	11	3	22
Nacional FM de Brasília	1	2	9	1	13
Nacional AM de Brasília	1	0	7	1	9
Nacional AM do RJ	0	0	6	1	7
Nacional da Amazônia	0	0	5	1	6
MEC AM de Brasília	1	0	0	1	2
Nacional do Alto Solimões	0	0	1	0	1
Total	22	9	58	11	100

No ano passado, a liderança em número de demandas no bimestre ficou com a **Nacional da Amazônia**, que agora ocupa o sexto lugar no ranking das **Rádios EBC**, com seis manifestações. Uma redução significativa, pois em 2019 foram 23. Este dado sugere a necessidade de uma reflexão dos gestores, posto que restrições ao trabalho presencial decorrentes da pandemia têm dificultado a comunicação ao vivo com os ouvintes, meio que sempre caracterizou a emissora.

Foi a **MEC FM** que ocupou a segunda colocação em número de demandas em agosto e setembro do ano passado, com 27% do conjunto das manifestações. Hoje, o segundo lugar é da **MEC AM do Rio de Janeiro**, que recebeu 22 contribuições do público, equivalentes a um quinto do total. E, na sequência, vem a **Nacional FM de Brasília**, que mantém o terceiro lugar alcançado no mesmo bimestre de 2019 e praticamente o mesmo percentual de participação no conjunto das emissoras: 13%.

Neste 2020, a **Nacional AM de Brasília** ultrapassou a **Nacional AM do Rio** e hoje ocupa, sozinha, a quarta posição em quantidade de manifestações. No ano anterior, as duas emissoras estavam empatadas nesta posição, com sete manifestações cada uma. Agora, a **Nacional do Rio** mantém o número de contribuições de ouvintes registrado no mesmo bimestre de 2019, e a de **Nacional AM Brasília** recebeu duas a mais.

Conteúdo de entretenimento e qualidade do conteúdo/serviço são o assunto e o subassunto presentes em mais de um terço das demandas do público das rádios. E não por acaso, o segundo lugar no ranking dos temas mais frequentes está marketing, negócios e serviços. Em terceiro lugar está a grade de programação de cada emissora, que desperta todo tipo de demanda de ouvintes das várias emissoras. Também em 2019, e nesta mesma colocação, esses foram os temas que mais mobilizaram o público das **Rádios EBC**.

O marketing da EBC é o responsável por atender, entre outras demandas, aquelas de ouvintes interessados no acervo jornalístico histórico da **Rádio Nacional**, que reúne preciosidades como discursos de Getúlio Vargas e notícias do *Repórter Esso* sobre a participação do Brasil na Segunda Guerra Mundial. E a classificação 'serviços' inclui, por exemplo, o aplicativo das rádios e eventuais problemas na funcionalidade que impedem o ouvinte de acessar às rádios. Por sua abrangência, o tema abriga os diversos tipos de demanda, de elogios a solicitações, passando pelas reclamações. Segue o mapeamento das contribuições recebida, de acordo com o assunto tratado:

Mapeamento das Contribuições

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	34
Marketing, negócios e serviços	28
Grade de programação	14
Sinal/sintonização	12
Conteúdo jornalístico	7
Outros conteúdos	3
Conteúdo esportivo	1
Conteúdo infantil	1
Total	100

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	35
Sinal aberto	10
Portal	10
Aplicativos	8
Disponibilização de conteúdo	7
Oferta de conteúdo/serviço	7
Participação em programa	5
Central do Ouvinte	5
Inclusão/exclusão na grade	4
Acervo	3
Tema do conteúdo	1
Edição	1
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Direitos autorais	1
Licenciamento	1
Horário	1
Total	100

Solicitação

Mais numerosas entre todos os tipos de demandas às **Rádios EBC**, as solicitações representam 58% das manifestações e englobam uma grande variedade de assuntos e subassuntos: conteúdo de entretenimento, qualidade do conteúdo ou serviço, grade de programação, marketing/negócios e sinal de transmissão são alguns exemplos.

Em algumas delas, os ouvintes mostram aos profissionais da emissora que o público está atento às informações divulgadas, independentemente de conteúdo ser ou não jornalístico.

Processo nº 00112.005052/2020-67

MEC FM

“Ouço a Rádio MEC (Rio de Janeiro) todo dia e, num destes dias, o locutor do programa da tarde falou ‘Aqui em Botafogo neste momento chove muito(...)’, Botafogo? A Rádio MEC não é na Rua (Av) Gomes Freire, no Centro? Mudaram de endereço em plena pandemia ou o locutor estava em home office?! Tirem minha dúvida. Ele também falou da temperatura em Botafogo!”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação e o interesse na programação da Rádio MEC. A Gerência da emissora agradece a sintonia, e informa que o locutor está apresentado temporariamente da sua casa, em Botafogo. Os estúdios da Rádio MEC seguem na Avenida Gomes Freire, mas sempre que eles entram remotamente, reforçam que não estão na Rádio, para que todos saibam que a transmissão está sendo feita de forma alternativa, preservando a saúde, neste período de quarentena pelo coronavírus. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria, e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação e seus veículos.”

Processo nº 00112.005011/2020-71

MEC FM

“Gostaria que me informassem os dados do excelente Som Infinito, de 20/09/2020, conjuntos e a obra mostrados. Foi impossível anotar. O serviço de podcast da EBC está desatualizado. Enviei e-mail para centraldoouvinte@ebc.com.br, mas não responderam. Acredito que não o usem mais. Obrigado.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que o episódio em questão está disponível na página do programa. Basta acessar o link <https://radios.ebc.com.br/som-infinito/2020/08/musica-no-tempo-de-raffaello>. Informamos, também, que as publicações estão em dia e aproveitamos para acrescentar que o e-mail correto de contato da Rádio MEC é ouvinte@ebc.com.br. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela EBC e seus veículos.”

Processo nº 00112.004930/2020-27

Nacional FM

“Desejo obter uma cópia do vídeo do Festival de Música da Rádio Nacional do ano de 2014.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação. Sobre sua demanda, a Gerência de Acervo informa que, para os atendimentos externos, é necessário enviar e-mail para centraldepesquisas@ebc.com.br. Os pedidos enviados são analisados por esta Gerência e/ou pela Coordenação de Licenciamento. De modo a agilizar o seu atendimento, solicitamos o preenchimento

do formulário anexo e devolução em formato digital devidamente assinado. A pesquisa será iniciada, apenas, após o recebimento deste documento. Estamos sempre à disposição.”

Em sua interação com a emissora e com a **Ouvidoria**, o ouvinte da **Nacional AM de Brasília** demonstra não apenas seu interesse pela programação atual, como também por conteúdos históricos exclusivos. E mesmo quando conteúdos jornalísticos trazem a palavra do especialista, o público identifica eventuais imprecisões e solicita a correção.

Processo nº 00112.004782/2020-41

Nacional AM de Brasília

“Estou produzindo um vídeo que trata da participação do Brasil na Segunda Guerra. Como posso ter acesso aos arquivos de áudios da Rádio Nacional, mais precisamente do Repórter Esso, sobre o assunto, para uso no vídeo?”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação e o interesse na programação da Rádio Nacional. Sobre sua solicitação, a Gerência de Acervo da EBC informa que para os atendimentos externos é necessário enviar e-mail para centraldepesquisas@ebc.com.br. Os pedidos enviados são analisados por esta Gerência e/ou pela Coordenação de Licenciamento. De modo a agilizar o seu atendimento, solicitamos o preenchimento do formulário anexo e a devolução em formato digital, devidamente assinado. A pesquisa será iniciada apenas após o recebimento deste documento. Sua contribuição é valiosa para a EBC e esta Ouvidoria está sempre à sua disposição.”

E, entre as solicitações, também há casos em que o ouvinte pede apenas que lhe seja entregue o sinal da emissora.

Processo nº 00112.004885/2020-19

Nacional do Alto Solimões

“A Rádio Nacional Alto Solimões não está tocando em plataforma nenhuma.”

Elogios

Os elogios somam 22% do total de demandas. São mensagens de apreço, respeito e carinho para com as **Rádios EBC**. A programação diferenciada produzida e veiculada pelas oito emissoras que formam o conglomerado radiofônico da **EBC** é sempre motivo de mensagens positivas que chegam à **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.005111/2020-05

MEC AM Brasília

“Fiquei muito feliz, pois hoje, por acaso, resolvi ligar um rádio que havia comprado no passado, só para ouvir a Rádio MEC aqui em Brasília. Sou do Rio e sempre que estou na cidade sintonizo a emissora. Onde moro, em Brasília, não conseguia de forma nenhuma ou sempre com muito ruído. Hoje tive a intuição de ligar o referido rádio de mesa, que estava encostado há muito tempo, e qual não é a minha surpresa: a rádio MEC sintonizou perfeitamente no AM. Fiquei muito feliz e ressuscitei o potente rádio. Agora posso ouvir novamente a Rádio MEC. Parabéns pela qualidade do trabalho!”

Processo nº 00112.004485/2020-03

MEC AM RJ

“Não conhecia a Rádio MEC AM Rio de Janeiro 800 KHz. Estava testando um rádio antigo, na faixa AM, e sintonizei sem querer a Rádio MEC AM Rio de Janeiro, devido ao sinal mais forte. Após algum

tempo, fiquei impressionado com o bom gosto e a qualidade da programação. Passou a ser a minha rádio favorita. Peço transmitir essa mensagem para a equipe da Rádio, porque eles estão de parabéns. Sem dúvida é motivo de orgulho termos uma rádio pública com essa qualidade.”

Processo nº 00112.004953/2020-31

MEC FM

“Bela programação! Não é questão de fazer o que a maioria gosta, mas fazer o que é melhor para a maioria.”

Processo nº 00112.004398/2020-48

Nacional AM Brasília

“Parabéns pelo aniversário da nossa querida Rádio Nacional! Radioescuta PY 3003 SWL.”

Processo nº 00112.005049/2020-43

Nacional FM

“Eita saudade de alguns radialistas e de seus belos programas. Parabéns pelo profissionalismo de vocês! Saibam que a Rádio Nacional fez parte da minha vida. Em um domingo, passei perto da Rádio Nacional em Brasília e fiquei olhando bastante tempo e um filme bom passou em minha cabeça. Boas e emocionantes recordações da Rádio Nacional, de seus apresentadores e de sua programação. Fui feliz!”

Sugestões

As sugestões representam 11% do conjunto das manifestações dirigidas às **Rádios EBC** e pouco mais da metade refere-se a conteúdos jornalísticos e de entretenimento. Grade de programação também é tema constante das sugestões. Assim como costuma ocorrer em todos os meses, também em agosto e setembro deste ano ouvintes sugeriram a volta das radionovelas, sempre muito apreciadas pelo público cego.

Processo nº 00112.004766/2020-58

“Ouvinte sugere que as Rádios Nacional e MEC exibam radionovelas, às 14h e às 22h. Ele também recomenda que a Nacional tenha um programa infantil diário.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação e o interesse na programação das Rádios Nacional AM – RJ e MEC. A Gerência da Rádio Nacional informa que, no momento, não há planejamento quanto à criação de radionovelas, mas é possível analisar a demanda em outro momento mais à frente. Em relação a programas infantis na Rádio Nacional, temos o ‘Bibi Vem Aí’, sempre antes dos noticiários nacionais. Porém, no momento está suspenso por causa das medidas adotadas de combate ao coronavírus, mas em breve será retomado. Sua contribuição é valiosa e estamos sempre à disposição.”

O conteúdo infantil também foi tema de uma demanda de ouvinte da **Nacional da Amazônia**.

Processo nº 00112.004838/2020-67

“Ouvinte, por telefone, sugere que as Rádios EBC tenham programação voltada ao público infantil, entre as 7h e as 9h. Afirma que as crianças precisam ser acostumadas com rádio, com músicas, histórias, cantigas de roda. Segundo o ouvinte, principalmente em lugares mais afastados dos circuitos de atrações infantis, como na Amazônia, a programação infantil nas rádios iria cativar crianças e adultos e preencher um espaço que não existe mais.”

Embora a prestação de serviços já seja uma das características mais marcantes das emissoras da marca **Nacional**, os ouvintes querem mais serviço e apresentam sugestões.

Processo nº 00112.004225/2020-20

Nacional FM Brasília

“Como ouvinte assíduo da rádio, em meus 40 anos no DF, sugiro, por fazer falta em muitas ocasiões, que se divulgue o horário de Brasília em intervalos de 15 minutos (não necessariamente fechado) pois ajudaria muitos como eu, que fica ligado na programação com as músicas brasileiras diariamente, principalmente na parte da manhã. Parabêniz pelas apresentações, pois sou fã da programação.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação e o interesse na programação da Rádio Nacional FM. A Gerência de Produção e Programação da emissora agradece a sintonia. Sobre sua demanda, explica que a programação toda está sendo gravada neste período de pandemia mas, se for possível, vai tentar inserir a hora certa em alguns momentos. Sua contribuição é muito importante para melhorar a qualidade dos nossos serviços e conteúdos.”

O público da **Rádio MEC** sempre elogia as atrações e a grade de programação da emissora, mas reafirma o perfil refinado e apresenta sugestões.

Processo nº 00112.004440/2020-21

“Sou ouvinte assíduo da Rádio MEC desde sempre. Entretanto, deixo aqui uma sugestão: Se vocês são a rádio da música clássica e o programa dos ouvintes é o melhor termômetro para avaliarem quem são seus verdadeiros ouvintes, por que, então, no horário nobre o que menos temos é música clássica? São programas diários de Jazz, MPB e até alguns de gosto duvidoso como o Contemporâneo. Gostaríamos de ter mais programas de música clássica também no horário nobre, quando a maioria dos ouvintes está em casa ouvindo a rádio. Por favor, analisem essa sugestão e façam valer o vosso bordão. Obrigado pela atenção.”

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia, e informa que o slogan da MEC FM é ‘A Rádio de Música Clássica do Brasil’, pois, por dia, tocamos cerca de 20 horas de música clássica, da Era Medieval aos dias de hoje. Informamos que no Rádio o horário nobre é pela manhã e tarde, este todo dedicado à música clássica na nossa emissora. Na nossa faixa noturna, das 18h à 0h, abrimos espaço para gêneros que dialogam com a música clássica, como o jazz, o choro e a canção brasileira. Todas as Rádios de música clássica no mundo têm esta estratégia de programação, como a BBC de Londres, RTP de Portugal, a RAI Italiana, etc. Atualmente, apenas as faixas de 21h, 22h e 23h não tocam música clássica. Elas são estratégicas para trazer para a Rádio MEC FM e para a música clássica novos ouvintes, por meio destas janelas que temos na nossa programação noturna. Estamos sempre à disposição.”

Reclamações

Menos numerosas, as queixas reuniram nove manifestações. Como já abordado em relatórios anteriores, problemas de sinal são recorrentes entre as reclamações dos ouvintes, tanto nas transmissões por sinal aberto quanto via streaming na internet.

Processo nº 00112.004654/2020-05

MEC AM RJ

“A Rádio MEC está fora do ar? Não consigo sintonizar!”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação e o interesse na programação da Rádio MEC. A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que o problema não teve a ver com os transmissores. Durante a madrugada do dia 1º de setembro, ocorreram problemas relacionados à falta de energia nos estúdios da Rádio MEC no edifício da EBC na Rua Gomes Freire, no Rio de Janeiro, o que fez com que a estação ficasse sem áudio no período de 0h41 até aproximadamente 7h30. Pedimos desculpas pela falha. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria.”

Processo nº 00112.004596/2020-10

“É a terceira vez que escrevo sobre o mesmo problema. Quero comunicar que há mais de dois meses não consigo escutar nenhuma rádio da EBC. Costumava ouvir a Rádio MEC AM 800 do Rio De Janeiro e a Rádio Nacional FM 96,1 de Brasília pela internet. Sou brasileiro residente em Göteborg, na Suécia. Quero pedir que tomem providências ou que pelo menos comuniquem o que está acontecendo, o motivo porque não estou conseguindo acessar essas duas emissoras.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação e o interesse na programação de nossas Rádios. A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas agradece a sintonia, e informa que as transmissões das Rádios Nacional e MEC no aplicativo Rádios EBC e no site <https://radios.ebc.com.br/aovivo> encontram-se normalizadas. Foram realizados testes utilizando os navegadores Google Chrome e Firefox Mozilla em um computador doméstico. Também foram realizados os testes utilizando um dispositivo móvel Android. Em ambos os testes foi possível ouvir, por mais de 30 minutos, a programação das Rádios, sem problemas. Queira por gentileza acessar novamente o nosso site ou app para ouvir a programação. Caso o problema persista, pedimos que nos envie mais informações como: qual o navegador e versão utilizada, qual o sistema operacional, dia e horário em que teve problema, para que possamos aprofundar a verificação.”

Processo nº 00112.005024/2020-40**MEC FM**

“Neste exato momento, ouço a rádio MEC FM. Sempre ouço o programa ‘Áurea Música’. Há mais de cinco minutos ouço também uma conversa íntima, alegre e descontraída de pessoas no estúdio. Como é possível tanto amadorismo e tanto pouco-caso por parte de radialistas supostamente profissionais? Mal consigo ouvir a música, que se perde no meio do descontraído bate-papo.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação e o interesse na programação da Rádio MEC FM. Sobre sua demanda, a Gerência da emissora agradece a sintonia, e informa que os locutores não estão trabalhando no estúdio da rádio neste momento, mas de suas casas, preservando a saúde de todos neste período de pandemia do novo coronavírus. Infelizmente, ao se preparar para entrar ao vivo nesta quarta-feira, o equipamento para acesso remoto iniciou de forma inesperada e gerou esta falha sem que a profissional percebesse. O problema já foi corrigido e esperamos que não volte a acontecer. Pedimos desculpas e compreensão. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria, e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação (EBC) e seus veículos.”

Processo nº 00112.004655/2020-41

Nacional FM

“Queria reclamar com relação ao aplicativo de Rádio EBC, que não executa a rádio quando está em segundo plano. Peço que consertem esse detalhe do app.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que as programações das Rádios MEC e Nacional podem ser ouvidas pelo nosso site no endereço [https://radios.ebc.com.br/ao vivo](https://radios.ebc.com.br/ao-vivo) ou pelo App Rádios EBC, disponível para sistemas Android e iOS. O nosso App carece de aprimoramentos e iremos ajustá-lo para que esse problema de interrupção nas transmissões ao vivo, quando o aparelho está inativo (segundo plano), não volte a ocorrer. Lamentamos o inconveniente e agradecemos sua participação.”



▶ Contribuições do cidadão

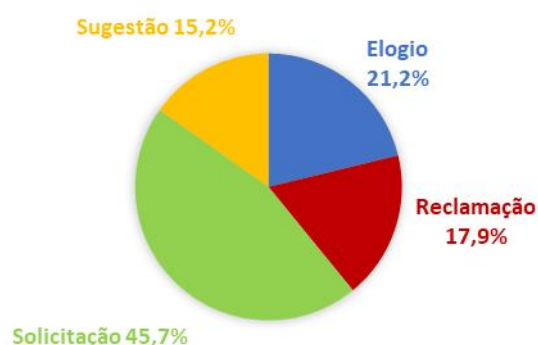
TV Brasil

Ao longo dos meses de agosto e setembro de 2020, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 247 demandas, resultando em um **aumento de 63,58%** em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 151 manifestações.

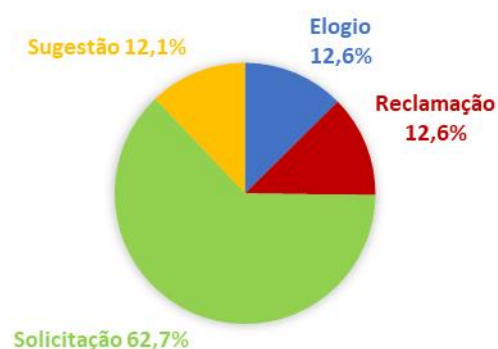
Em 2020, as solicitações representaram 62,7% das manifestações. Elogios e reclamações empataram, cada categoria com 12,6% das mensagens. Já 12,1% das mensagens foram de sugestões.

No comparativo com 2019, não é só o aumento de 17 pontos percentuais na participação das solicitações dentro do conjunto das demandas que chama a atenção. Os números também evidenciam uma redução na fatia de elogios. Numericamente, o bimestre agosto/setembro do ano passado acumulou apenas um elogio a mais do que o registrado neste 2020: saímos de 32 um ano atrás, para 31 agora. Mas em termos percentuais, houve queda de 8,6 pontos na quantidade de mensagens elogiosas. A boa notícia é que também as reclamações caíram de forma significativa: eram quase 18% do total e, agora, são 12,6%.

Agosto/Setembro 2019	
Manifestação	Quantidade
Elogio	32
Reclamação	27
Solicitação	69
Sugestão	23
Total	151



Agosto/Setembro 2020	
Manifestação	Quantidade
Elogio	31
Reclamação	31
Solicitação	155
Sugestão	30
Total	247



Elogio

Conteúdo de entretenimento e grade de programação foram responsáveis por 74,19% dos elogios da **TV Brasil** recebidos pela **Ouvidoria da EBC** nos meses de agosto e setembro de 2020. Na sequência, o conteúdo jornalístico da emissora recebeu 12,90% das mensagens elogiosas.

Elogio	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	12
Grade de programação	11
Conteúdo jornalístico	4
Conteúdo esportivo	2
Sinal/sintonização	1
Conteúdo infantil	1
Total	31

Processo nº 00112.004205/2020-59

“Quero parabenizar a TV Brasil pela sua programação de informação das ações do Governo, o que não é apresentado por outras emissoras. Expanda a programação em todo Brasil, incentivando o acesso.”

Processo nº 00112.004184/2020-71

“Gosto do conteúdo que vocês produzem no programa ‘Caminhos da Reportagem’. Os temas são atuais e diversos, a linguagem não é arbitrária nem complicada e as dimensões são múltiplas, de cultura até estigmas sociais. A equipe mostra o Brasil de acordo como é o brasileiro e os dramas e vitórias pelos quais a gente passa. Senti a necessidade de compartilhar este elogio. Espero que o trabalho de vocês perdure, cresça e não perca a essência.”

Processo nº 00112.004281/2020-64

“Continuem transmitindo Mazzaropi aos sábados. Vocês estão de parabéns. Minha família inteira adora, não perdemos um filme.”

Processo nº 00112.004983/2020-48

“Gostaria de fazer um elogio pela programação da TV Brasil, principalmente pelo programa ‘Brasil visto de Cima’ que é, de longe, um dos melhores programas da TV aberta brasileira. Ele nos leva a conhecer nosso querido e imenso Brasil.”

Processo nº 00112.004458/2020-22

“Elogiar o programa ‘Parques do Brasil’. Excelente conteúdo. Muita informação, beleza e conhecimento. Parabéns!”

Processo nº 00112.004641/2020-28

“Venho parabenizar toda a equipe da EBC pelas maravilhosas produções. Que Deus continue abençoando o trabalho, a vida e a família de vocês! Desejo um povo enriquecido de conhecimento e a EBC tem colaborado com isso.”

Processo nº 00112.005073/2020-82

“Gostaria de elogiar e agradecer o conteúdo exibido diariamente na TV Brasil. Excelente. Continuem assim, parabéns. Descobri a TV Brasil este ano, e com o app tudo ficará mais acessível. Vocês salvam meus dias após às 18 horas. O conteúdo exibido em outras emissoras com sinal aberto é chato e abusivo, muitas vezes persuasivo. Envio essa mensagem apenas para conhecimento de que sou um telespectador e estou muito contente com o ótimo trabalho.”

Reclamação

Sinal e sintonização foram tema de exatos 41,94% das reclamações neste bimestre analisado. Importante ressaltar, entretanto, que manifestações queixosas sobre qualidade do sinal demonstram o apreço do cidadão pelo conteúdo da **TV Brasil**. Quando o telespectador fica sem o sinal da emissora, ele reclama, pois, sente falta da programação.

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	13
Conteúdo de entretenimento	5
Conteúdo infantil	4
Conteúdo jornalístico	4
Grade de programação	4
Administrativo	1
Total	31

Processo nº 00112.004613/2020-19

“Sou da cidade de Ibitinga (SP). Sou assíduo telespectador da TV Brasil. Todavia, há vários dias, o sinal de TV foi tirado da parabólica (canal 51 - TV Brasil 2) e os técnicos antenistas afirmam que o sinal da TV Brasil não voltará mais na parabólica. Gostaria que estudassem o assunto, uma vez que é a TV que mais oferece boa programação.”

Resposta

“A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informa que a TV Brasil e demais emissoras estão gradualmente retirando o sinal do sistema analógico em parabólica, por ser um sistema em desuso. No entanto, os sinais digitais SD e HD da TV Brasil, que trafegam também via satélite, continuam sem qualquer tipo de interrupção em suas transmissões. Para este tipo de recepção, faz-se necessário equipamentos que possam sintonizar os canais que atuam nestas frequências. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras:

WebTV: <http://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 / OI TV - canal 503 / SKY - canal 23 | **Parabólica - Satélite Star One C2 70° W:** Frequência de 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% | PIDs: Vídeo: 0101, Áudio: 0102, Áudio Descrição: 0103, Closed Caption: 0105 | Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão no link <http://tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar> | Continue acompanhando a TV Brasil.”

Processo nº 00112.004603/2020-75

“Venho pela terceira e última vez fazer uma reclamação do sinal da emissora aqui em São Luís do Maranhão, mais precisamente na cidade de São José de Ribamar. Não sei se está ocorrendo algum tipo de manutenção. Já li todos os retornos de vocês. Entendo, mas o sinal continua de péssima qualidade. Não quero ser antipático ou até inconveniente, mas é porque gosto da programação do canal. Os desenhos são educativos e minha filha gosta. Só quero saber se, realmente, têm alguma previsão de normalização do sinal.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação agradece sua manifestação e pede desculpas pelos problemas na transmissão do sinal. A Gerência de Projetos e Desenvolvimento de Engenharia da EBC informa que tivemos equipamentos de transmissão que foram danificados em decorrência de uma descarga atmosférica. O reparo e manutenção das estruturas atingidas pelos raios já foi iniciado, mas

como envolve processo de compra de bens ou serviços na administração pública, não foi possível realizar o conserto imediatamente. A Engenharia está aguardando a conclusão dos processos de compra para providenciar os reparos. A previsão da Gerência de Projetos é de que, até o mês de outubro, tenhamos solucionado o problema. Lamentamos o incidente e estamos atentos para restabelecer o sinal da TV Brasil na sua região tão logo seja possível. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras... (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito na mensagem anterior) ... Continue acompanhando a TV Brasil.”

Processo nº 00112.004500/2020-13

“Faço críticas às frequentes ‘interferências’ absurdas da TV Universitária, no Recife, com seus programas de cunho político e ideológico, tirando a programação educativa e de qualidade apresentada na grade nacional. Gostaria que dessem atenção e que revertissem esta situação cotidiana.”

Resposta

“A TVU Recife é afiliada à Rede Nacional de Comunicação Pública, que tem na TV Brasil a cabeça de rede e, portanto, pode reproduzir gratuitamente a programação conduzida por esta emissora. Ao mesmo tempo, no entanto, a TVU é detentora da outorga de canal, respondendo diretamente por sua programação local. Desta forma, informamos que sua demanda foi redirecionada à Ouvidoria Geral da UFPE e registrada no sistema Fala.BR da CGU sob o número de processo 23546.040240/2020-37, para que possa acompanhar diretamente o processo e aguardar a resposta.”

Processo nº 00112.004751/2020-90

“Um absurdo está ocorrendo aqui, neste momento, em Recife. Pela primeira vez a programação em comemoração ao dia ‘7 de Setembro’ não está sendo transmitida pela TV Universitária. Que falta de patriotismo é esta? Por gentileza, não repassem a reclamação para esta emissora pernambucana, pois, provavelmente irão arquivar a denúncia.”

Resposta

“Agradecemos sua mensagem e o interesse em nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a TVU Recife é afiliada à Rede Nacional de Comunicação Pública, na modalidade Associada, devendo retransmitir 10 horas e 30 minutos diariamente da programação da TV Brasil. A emissora, por ser a detentora da outorga do canal, responde diretamente por sua programação local. Apesar de o senhor solicitar que a demanda não seja enviada à emissora, é necessário o encaminhamento para a Ouvidoria deles, para que tenham conhecimento de sua insatisfação. Dessa forma, segue o contato do Fale Conosco da TVU Recife: <https://www.ufpe.br/agencia/fale-conosco>. Continue acompanhando a TV Brasil.”

Processo nº 00112.004970/2020-79

“É com pesar que escrevo esta mensagem: quando será que vocês vão deixar de repetir os filmes e outras programações no único canal que oferece coisas para as crianças? Está na hora de pensar que elas ficam enjoadas de ver as repetições.”

Resposta

“Agradecemos sua mensagem e o interesse em nossos conteúdos. A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que encaminhou sua reclamação para análise da área responsável pela programação e exibição da TV Brasil. Continue acompanhando a TV Brasil. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora: <https://tvbrasil.ebc.com.br/>. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria, e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação e seus veículos.”

Processo nº 00112.004489/2020-83

“Por favor, retornem com o Repórter Visual, mesmo que em home office, adaptado, cenário virtual, vocês sabem fazer. É um programa de extrema relevância para a comunidade surda que não pode ficar sem as notícias e que grande parte é dada pelo Repórter Visual de forma clara imparcial e satisfatória.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Diretoria de Jornalismo da EBC informa que, diante dos problemas enfrentados em razão da pandemia, principalmente no que se refere à proteção dos nossos profissionais, surgiu a necessidade de retirar o programa do ar, momentaneamente. O programa está sendo reestruturado e o quanto antes voltará à grade de programação. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos contando com sua audiência e estamos à disposição.”

Solicitação

Do total de solicitações enviadas pelos telespectadores para a **TV Brasil**, 36,77% foram sobre sinal/sintonização, 24,52% sobre conteúdo de entretenimento e 20% sobre marketing, negócios e serviços.

Solicitação	Quantidade
Sinal/sintonização	57
Conteúdo de entretenimento	38
Marketing, negócios e serviços	31
Conteúdo jornalístico	11
Conteúdo infantil	9
Grade de programação	3
Conteúdo esportivo	3
Outros conteúdos	1
Administrativo	1
Conteúdo de fotografia/Imagem	1
Total	155

Processo nº 00112.004379/2020-11

“Já tem vários canais entrando no satélite SES10 67W Banda Ku em FTA. A TV Brasil também vai entrar?”

Resposta

“Agradecemos sua mensagem e o interesse em nossos conteúdos. A Coordenação de Engenharia de Externa de TV da EBC informa que, no momento, não há previsão de trabalharmos com transmissão FTA em banda Ku. Nosso sinal está disponível no Satélite Star One C2, em banda-C, conforme os seguintes parâmetros: **Parabólica - Satélite Star One C2 70° W** | Frequência de 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% | PIDs: Vídeo: 0101, Áudio: 0102, Áudio Descrição: 0103, Closed Caption: 0105. Lembremos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras: **WebTV:** <http://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 | OI TV - canal 503 | SKY - canal 23 | Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão no link <http://tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar>. Continue acompanhando a TV Brasil.”

Processo nº 00112.004882/2020-77

“O motivo do e-mail é o canal digital em HD que não consegui sintonizar. O canal tem sinal fraco na busca automática de canais. Aqui no meu conversor não está transmitindo nada. Eu moro no município de Nova Iguaçu (RJ).”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação e o interesse em nossos conteúdos. A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão da EBC/RJ lamenta o transtorno e informa que, infelizmente, ocorreram problemas técnicos pontuais na estação retransmissora do Mendanha, que atende a Zona Oeste. O problema foi sanado da forma mais breve possível. Provavelmente será necessária uma nova sintonia de canais em seu aparelho receptor. Caso a situação se repita, solicitamos que novo contato seja feito, com informações das condições de recepção, para que seja efetuada uma pesquisa de campo: localidade (com CEP) | data e horário exato | residência em casa ou apartamento | forma de recepção (antena interna/externa, condomínio com antena coletiva) | canal (TV aberta, TV por assinatura) | já foi possível receber nosso sinal sem interrupções no passado | há alguma nova construção de edifício nas proximidades que poderia ter obstruído o alinhamento da residência com nossos transmissores. Com esses dados, nossa área técnica poderá verificar a questão detalhadamente. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras... (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito em resposta anterior) ... Continue acompanhando a TV Brasil.”

Processo nº 00112.004663/2020-98

“Somos produtores culturais cinematográficos, realizadores de documentários de relevância cultural e patrimonial brasileira, e gostaríamos de informações sobre editais de participação na programação da EBC/TV Brasil.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação e o interesse em nossos conteúdos. Sobre sua demanda, a Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que não temos, no momento, a previsão para abertura de editais. O último edital aberto foi o “Chamada Pública BRDE/FSA – PRODAV – TVs Públicas – 2018”, que visava a seleção de projetos de produção, programação, distribuição, comercialização do PRODAV (Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Audiovisual Brasileiro) para investimento do Fundo Setorial do Audiovisual (FSA) em projetos de produção independente de obras audiovisuais brasileiras com destinação inicial ao campo público de televisão.”

Processo nº 00112.004177/2020-70

“Assisti ao documentário ‘Segredos do Crescimento Humano’, mas vi que não fica disponível no site. Como posso assistir novamente?”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a série ‘Segredos do Crescimento Humano’ foi licenciada para exibição somente na plataforma TV. Ou seja, a EBC não tem o direito de exibição do conteúdo em plataformas digitais, como no aplicativo TV Brasil Play, em nossas redes sociais ou na internet.”

Processo nº 00112.004227/2020-19

“Estamos atualizando alguns dados aqui na empresa e gostaria de pedir o apoio de vocês compartilhando o Mídia Kit da TV Brasil.”

Resposta

“A Gerência Executiva de Marketing e Negócios da EBC encaminha arquivo anexo com o Mídia Kit da TV Brasil.”

Processo nº 00112.004253/2020-47

“Eu fui no programa ABZ do Ziraldo em 2010 junto a escola que eu estudava. O programa foi transmitido no dia 05/12/2010 e lá conheci o cover do Michael Jackson. Procurei pela internet e não achei nenhum vídeo desse momento único. Gostaria de saber se tem algum registro desse momento.”

Resposta

“A Gerência de Acervo da EBC responde às pesquisas externas pelo e-mail centraldepesquisas@ebc.com.br. Os pedidos são avaliados e, caso seja possível, ocorre a liberação dos arquivos, seja pela Gerência de Acervo ou pela Coordenação de Licenciamento. Solicitamos que encaminhe o pedido para o e-mail informado para realizarmos a formalização da solicitação, a análise do pedido e a pesquisa em nosso acervo.”

Sugestão

Conteúdo de entretenimento e marketing, negócios e serviços responderam, respectivamente, por 26,67% das sugestões recebidas pela **Ouvidoria da EBC** no período coberto por este relatório. Propostas de parcerias e sugestões de mudanças na grade de programação estão entre as mensagens recebidas.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	8
Marketing, negócios e serviços	8
Conteúdo jornalístico	5
Grade de programação	4
Conteúdo infantil	2
Outros conteúdos	2
Administrativo	1
Total	30

Processo nº 00112.004986/2020-81

“Transmissão de jogos na Web. Busco parceiros para a Série D. Já fiz trabalhos com transmissão de jogos para a Globo, SportTV e Dazn. Caso tenha interesse no serviço de transmissão, podemos utilizar 3 ou 4 câmeras com GC.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a sua demanda foi encaminhada para análise do setor responsável.”

Processo nº 00112.004730/2020-74

“Gostaria que fossem reprisados os ‘Contos de Charles Dickens’, inclusive às sextas-feiras, no horário de 01h30, pois às 21h30 nem sempre é possível assistir.”

Resposta

“Agradecemos o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável para programação e exibição da TV Brasil, para conhecimento.”

Processo nº 00112.004908/2020-87

“Sou um telespectador da TV Brasil e estou aqui para dar uma sugestão de desenhos animados antigos que foram retirados da TV. Desenhos como Pequeno Urso, 7 Monstrinhos, As Aventuras de Alex e Alexander, Catalendas.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Diretoria de Conteúdo e Programação para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato e continue prestigiando nossos veículos de comunicação! Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela EBC e seus veículos.”

Processo nº 00112.004681/2020-70

“Telespectador, por telefone, sugere que o programa Sem Censura seja transmitido às 17h e com tempo de duas horas, para preceder o telejornal Repórter Brasil. Segundo ele, no horário em que atualmente é apresentado, às 14h, concorre injustamente com programas de outras emissoras.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação agradece a participação e informa que sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil. Continue acompanhando a emissora.”

Mapeamento das Contribuições

Ranking dos assuntos	Quantidade
Sinal/sintonização	71
Conteúdo de entretenimento	63
Marketing, negócios e serviços	39
Conteúdo jornalístico	24
Grade de programação	22
Conteúdo infantil	16
Conteúdo esportivo	5
Outros conteúdos	3
Administrativo	3
Conteúdo de fotografia/Imagem	1
Total	247

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	61
Retransmissora	34
Sinal aberto	21
Inclusão/exclusão na grade	18
Oferta de conteúdo/serviço	16
Disponibilização de conteúdo	14
Recurso de acessibilidade	12
Sinal de satélite	11
Utilização de conteúdo	9
Reprise	8
Acervo	8
Expansão de cobertura	7
Retransmissão	5
Pauta	5
Horário	4
Participação em programa	3
Licenciamento	3
Portal	3
Direitos autorais	1
Gestão de pessoas	1
Edição	1
Gestão administrativa e logística	1
Gestão financeira	1
Total	247



▶ Contribuições do cidadão

Gestão EBC

Nos meses de agosto e setembro de 2020, a **Ouvidoria** recebeu 24 manifestações com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Na comparação com o mesmo período do ano anterior, quando foram registradas 38 demandas, houve queda de 36,84%.

A boa notícia é que as reclamações também tiveram redução expressiva de dez pontos percentuais este ano, no comparativo com 2019. Já os elogios representam uma fatia maior do conjunto de demandas em 2020. Embora numericamente tenham se mantido, as mensagens elogiosas representavam 7,9% do total e, agora, somam 12,5%.

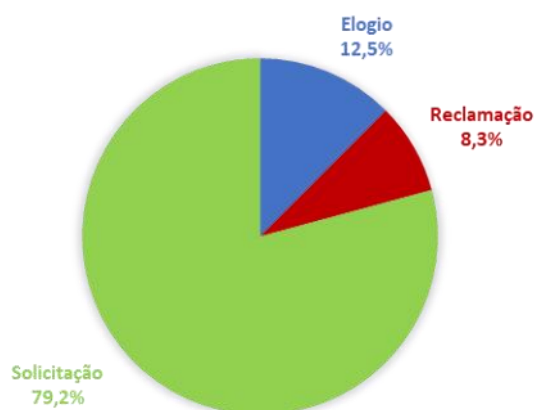
As solicitações são o tipo de manifestação predominante nos dois bimestres analisados. Um ano atrás eram 65,8%, e neste bimestre atingem 79%.

Confira os dados nas tabelas e gráficos.

Agosto/Setembro 2019	
Manifestação	Quantidade
Elogio	3
Reclamação	7
Solicitação	25
Sugestão	3
Total	38



Agosto/Setembro 2020	
Manifestação	Quantidade
Elogio	3
Reclamação	2
Solicitação	19
Sugestão	0
Total	24



Elogio

Dentre os elogios recebidos em agosto e setembro de 2020, chamou atenção o encantamento de um ouvinte com o atendimento oferecido pela empresa. Este é um bom exemplo de tratamento de demanda que gera a fidelidade do usuário dos serviços prestados pelos veículos EBC.

O ouvinte encaminhou sugestão de tema para o programa *Na Trilha da História* “aniversário de morte de Raul Seixas” e elogiou a qualidade do programa, destacando que “a jornalista Isabela Azevedo consegue conciliar com habilidade um tema histórico com músicas que dialogam com o tema.” A manifestação recebeu o nº 00112.004077/2020-43.

Em resposta, a Gerência da **Rádio Nacional** agradeceu a sintonia e informou que a sugestão e o elogio foram encaminhados para a produtora do programa.

Ao receber a mensagem a apresentadora e roteirista do programa de rádio *Na Trilha da História* pediu que a **Ouvidoria** solicitasse ao ouvinte autorização para que este setor pudesse passar para ela o nome e o contato dele, assim ela poderia agradecer pela sugestão e pelo elogio diretamente a ele.

Em resposta, o ouvinte autorizou o repasse das informações solicitadas e registrou o elogio transcrito abaixo.

Processo nº 00112.004258/2020-70

“Fiquei surpreso, pois ultimamente tenho enviado mensagens a alguns órgãos de comunicação e, pela primeira vez recebo o retorno da sugestão, com tanto profissionalismo e interesse humano. Obrigado.”

Resposta

“Agradecemos o contato e continue prestigiando nossos veículos de comunicação! Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela EBC e seus veículos.”

Além desse, a **Ouvidoria** recebeu mais dois elogios, um direcionado à **EBC** e outro por ocasião do aniversário de 85 anos do programa *A Voz do Brasil*.

Processo nº 00112.004891/2020-68

“A melhor empresa de comunicação.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi encaminhada à Direção da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato e continue prestigiando nossos veículos de comunicação!”

Processo nº 00112.004399/2020-92

“Parabéns pelos 85 anos de informações veiculadas aos ouvintes da Voz do Brasil. Radioescuta PY 3003 SWL”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato e continue prestigiando nossos veículos de comunicação!”

Reclamação

No bimestre agosto/setembro de 2020, houve queda de 71,43% nas reclamações direcionadas à gestão, em comparação com o mesmo período em 2019. Foram apenas duas reclamações, uma sobre a transmissão do programa *A Voz do Brasil* e outra vinda do corpo funcional, num atendimento de **Ouvidoria interna**.

Processo nº 00112.004461/2020-46

“Gostaria de reclamar sobre a transmissão do programa A Voz do Brasil na internet, que está péssi-

ma. Às vezes não entra a imagem e, quando entra, fica travando. Tem dias que nem imagem entra. Gostaria de saber sobre o programa do dia 11/08/2020, que não aparece para se fazer download.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que, no momento, os equipamentos e meio de transmissão (via streaming) encontram-se operacionais. Lamentamos o ocorrido e seguimos monitorando o site para que a lentidão e travamentos não volte a ocorrer. A Coordenação da Rede Nacional de Rádio informa que no dia 11, realmente tivemos problema no site e não conseguimos publicar o programa, mas agora ele está disponível neste link: <https://bit.ly/3kZS6pb>. A Coordenação de Rádio-satélite agradece o contato e informa que o satélite é o meio oficial e seguro para as emissoras captarem o programa A Voz do Brasil, inclusive as que não transmitem o programa ao vivo.

Como Sintonizar: Satélite Digital – STAR ONE C2; Posição orbital: 70° – Oeste (290° leste); Transponder: 2ANC; Frequência Central: 3755,5 MHz; Polarização: Horizontal; Symbol Rate: 7.500 MSym/s; Canal: Serviço 1 - TV BRASIL 2; FEC: 2/3

Modulação: QPSK; Padrão: DVB-S PCR: 8190; Pid Vídeo: 0308 Pid Áudio Rádio: 0257 – Lado Esquerdo, Rede Nacional de Rádio

Características do sistema receptor para uma recepção de boa qualidade: a) Antena Parabólica fechada 2,20m, telada com 3,30m de diâmetro; b) Amplificador de Baixo Ruído (LBN) para Banda “C” Digital, de temp. de ruído menor ou igual a 17° K; c) Receptor digital para Banda “C”; d) Monitor de TV ligado ao sistema de recepção sintonia e ajuste da antena para TV BRASIL 2.”

Processo nº 00112.004781/2020-04

“Gostaria de registrar uma reclamação e ao mesmo tempo uma sugestão. Desde o início desta semana, a porta de acesso à garagem do Ed. Venâncio 2000, pelo subsolo dos estúdios, foi trancada e não estará mais sendo utilizada, segundo informações do pessoal da vigilância, por motivo de contenção de gastos com este pessoal. Esta passagem era de grande facilidade a todos da empresa que precisavam acessar a garagem, bem como se deslocar ao shopping, principalmente à praça de alimentação do piso P2, onde se localizam os restaurantes self-service, sem ter que fazer uso dos elevadores. Em tempos de pandemia, evitar o uso de elevadores é orientado pelas autoridades de saúde como uma opção extremamente válida para se evitar o contágio, mas agora, todos os empregados que tiverem a necessidade de acessar os pisos inferiores do prédio, só podem fazê-lo através dos elevadores. Fica então a dica de mantermos aquela saída funcional, até pelo menos o fim da pandemia. No mesmo dia em que a porta foi trancada, somente um dos dois elevadores do lado sul, que dão acesso ao Shopping, está funcionando. Isso aumenta ainda mais o número de pessoas fazendo uso do elevador, ao mesmo tempo.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que a portaria mencionada em sua mensagem foi fechada devido a restrições orçamentárias impostas à EBC, o que levou a uma racionalização de emprego dos meios disponíveis. Quanto aos dois elevadores da ala sul citados, ficaram interditados por conta de manutenção sob responsabilidade do condomínio do prédio e já se encontram operantes. Já quanto ao acesso ao piso dos restaurantes e garagem, a diretoria informa que o usuário pode fazê-lo pelas portarias sul e norte destinadas exclusivamente à EBC, onde encontrará escadas e elevadores. Estamos sempre à disposição.”

Solicitação

Comparados os dois bimestres em análise neste relatório, verifica-se uma redução em 24% na quantidade de solicitações relativas à gestão do ano passado para cá. Apesar disso, este tipo de manifestação ainda é maioria em agosto/setembro de 2020, totalizando 79,2% do conjunto de mensagens.

A maior parte foi de questões administrativas, representando 63,16% das solicitações. Em segundo lugar vem o tema Marketing, Negócios e Serviços, com 31,58% do total. O percentual restante corresponde a apenas uma manifestação em que o demandante solicita um e-mail para contato com locutor.

Das 19 solicitações recebidas, quase a metade (9) foi direcionada à Gestão de Pessoas, todas sobre a forma de ingresso na empresa, conforme registros a seguir.

Processo nº 00112.004597/2020-56

“Solicito análise do meu currículo para estágio.”

Processo nº 00112.005096/2020-97

“Sou graduanda de comunicação social, com habilitação em jornalismo, pela Universidade Federal de Alagoas. Sou apaixonada por comunicação, proativa, dedicada e estou ansiosa para aprender com excelentes profissionais.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e o interesse em estagiar na empresa. Sobre sua mensagem, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que o ingresso no Programa de Estágio da EBC se dá por meio de Processo Seletivo realizado em parceria com o agente de integração de estágio. No momento, não existe nenhum processo seletivo em aberto.

A seleção de estagiários ocorre de acordo com a necessidade da Empresa. O estudante interessado poderá se cadastrar no portal www.superestagios.com.br, nosso atual agente de integração, e acompanhar a abertura de novas seleções.

No portal da EBC (link abaixo), o cidadão poderá encontrar mais informações sobre o programa de estágio da empresa.

<https://www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/estagios>

Sua contribuição é muito valiosa para nós.”

Processo nº 00112.004999/2020-51

“Sou formado em comunicação social, na área de exibição. Em qual e-mail posso enviar meu currículo?”

Processo nº 00112.005023/2020-03

“Quero contribuir para o crescimento da empresa e o meu. Segue, em anexo, o meu currículo.”

Processo nº 00112.004876/2020-10

“Para qual e-mail posso enviar um currículo, para trabalhar na Rua da Relação, 18, Centro (RJ)?”

Processo nº 00112.004748/2020-76

“Como eu faço para ingressar na EBC?”

Processo nº 00112.004219/2020-72

“Sou formada em comunicação social e gostaria muito de uma oportunidade. Se vocês estiverem precisando de profissional comunicativo, criativo e bom redator, estou à disposição.”

Processo nº 00112.005046/2020-18

“Sou formado em Propaganda e Marketing pela ESAMC - Campinas e sou especialista em Marketing Digital e Atendimento Publicitário. As eletivas que cursei na faculdade ofereceram um leque empresarial, com ferramentas sobre como atender diretamente o cliente, de forma personalizada, estraté-

gia de marketing, desenvolvimento de core business e estratégias empresariais. Faço cursos online com temas administrativos e sobre o Google Ads. Faço, também, um curso sobre os elementos básicos da Administração de Empresas, para que eu possa manter-me atualizado e desenvolver ferramentas novas sobre Administração e quais são os impactos que a empresa possui perante o mercado regional, nacional e até mesmo mundial.”

Processo nº 00112.005016/2020-01

“Desejo saber se existe, e como funciona, o processo seletivo para encontrar locutores ou narradores para a Nacional FM ou para os anúncios comerciais e governamentais na EBC.”

Resposta

“Em atenção à solicitação formulada, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas aprecia 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, mediante convocação. Porém, no momento, não há previsão para realização de novos certames. Atualmente, os cargos vagos não estão sendo repostos devido ao contingenciamento e à determinação do Governo Federal.”

Dentre as demandas relacionadas à gestão administrativa e logística, destacou-se a seguinte manifestação:

Processo nº 00112.004453/2020-08

“Gostaria de saber se a empresa possui equipamentos industriais usados, de todos os segmentos da indústria, para venda. Trabalho com venda de máquinas usadas, em todo Brasil.”

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) informa que, por ser a EBC uma empresa pública, deve promover a alienação de bens móveis e imóveis por meio de licitação. Os casos de dispensa de licitação não se enquadram na situação de venda.”

Na área de Marketing, Negócios e Serviços, houve solicitação de retransmissão de programa oferecido pela Rede Nacional de Rádio.

Processo nº 00112.004799/2020-06

“Sou comunicador de uma rádio comunitária e queria saber quais os requisitos para retransmitir o programa Prosa Rural em uma rádio comunitária, no interior da Bahia.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Coordenação de Rádio-Satélite da EBC informa que todo o conteúdo distribuído pela Rede Nacional de Rádio, inclusive o Prosa Rural, e também pela Radioagência Nacional, pode ser utilizado por qualquer emissora de rádio, gratuitamente.

A única exigência é que as assinaturas e créditos sejam mantidos da maneira que está em cada arquivo distribuído.

É possível baixar os programas e notícias pelos sites: www.redenacionalderadio.com.br

www.agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional

Outra forma de acessar nosso conteúdo é pelo satélite.

Seguem as instruções para sintonizar:

Satélite: Star One C2 - 70°W | Frequência descida: 3748,00 MHz | Polarização: Horizontal | Symbol Rate: 5.000 Msym/s | FEC: 3/4 | BW: 6 MHz | Modulação: QPSK | Padrão: DVB-S | Roll Off: 20% | Selecionar:

Serviço 5: Rede Nacional de Rádio | Pid Áudio: 0501 (estéreo)

Continuamos à disposição. Sua contribuição é muito valiosa para nós.”

Mapeamento das Contribuições

Nos meses de agosto e setembro de 2020, a gestão da **EBC** foi responsável por 3,95% do total de contribuições feitas pelos usuários dos serviços da empresa. Deste total, 50% são relacionadas à área administrativa, 41,67% à Marketing, Negócios e Serviços. Os temas Ouvidoria interna e Comunicação Institucional receberam apenas uma demanda cada um.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Administrativo	12
Marketing, negócios e serviços	10
Ouvidoria Interna	1
Comunicação institucional	1
Total	24

Neste bimestre, a área de Gestão de Pessoas respondeu por 37,50% do total das demandas relacionadas à gestão **EBC**. Na sequência, com 12,50% do total, ficaram empatados os subassuntos Gestão Administrativa e Logística, A Voz do Brasil, Publicidade Legal e Visitação/Contato. Em seguida, 8,33% foram sobre qualidade do conteúdo/serviço e com 4,17%, oferta de conteúdo/serviço.

Ranking do subassuntos	Quantidade
Gestão de pessoas	9
Gestão administrativa e logística	3
A Voz do Brasil	3
Publicidade Legal	3
Visitação/contato	3
Qualidade do conteúdo/serviço	2
Oferta de conteúdo/serviço	1
Total	24



