

RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA

Outubro-Novembro/2020

Ouvidora

Christiane Samarco

Ouvidores adjuntos

Ana Cristina Santos

Jayme Vasconcellos

Talita Cavalcante

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Bruno Aguiar

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

Eleições 2020: Cobertura multimídia mostra força do conglomerado EBC e alcança audiência recorde.....	6
Instabilidade no sistema.....	7
Recado da Ouvidoria.....	7
Segundo turno em segundo lugar no Google.....	8
Cobertura especial na TV Brasil.....	8
Plataforma interativa na tela da TV Brasil auxilia cidadão.....	9
Resultados das urnas em Ondas Médias e Curtas.....	9
Dicas, cidadania e educação política.....	10
Radioagência divulga aplicativos para acompanhar apuração.....	11
Especial multimídia agiliza entrega de conteúdo e privilegia navegação móvel.....	11
Observações do Ombudsman.....	12
Veículos EBC acompanham situação no Amapá.....	13
Nacional dá voz aos moradores.....	14
Leitor elogia matéria da Agência Brasil sobre esforço na ajuda a moradores do Amapá.....	14
O Brasil quer a TV Brasil.....	15
E ainda resta o desafio de melhorar a qualidade do sinal.....	17
Goleada da TV Brasil: Jogo Peru x Brasil pelas Eliminatórias da Copa 2022 bate recorde de audiência.....	19
Audiência.....	19
Com a palavra, o público.....	21
Com a palavra, as autoridades.....	21
Cidadão critica narração do jogo.....	22
Produções premiadas.....	23

Outubro de estreias na TV Brasil: 10 atrações inéditas no mês das crianças.....	24
Atividades lúdicas.....	24
Mudanças na programação da TV.....	25
Repórter Brasil Tarde.....	25
Novo estúdio.....	25
Programação muda e público reclama.....	26
Observações do Ombudsman.....	28
Cartinha pede disquete de Natal à Ouvidoria.....	29
Em alta na pandemia, comunicação móvel é pauta na Agência.....	30
Antena MEC destaca vídeo em homenagem às vítimas do coronavírus.....	31
Nacional presta serviço e alerta ouvintes sobre consequências da covid-19.....	32
Agência presta serviço e recebe elogio por divulgar calendário de auxílio.....	33
Ex-presidente uruguaio, Sanguinetti é esquecido pela Agência Brasil.....	34
Agência Brasil desvenda universos da deep web e dark web.....	36
Dia das Crianças: Nacional da Amazônia aborda primeira infância.....	37
Observações do Ombudsman.....	37
Homenagem da MEC a pianistas consagrados encanta ouvintes.....	38
Comida por impressão 3D nas ondas da Nacional AM.....	39
Novidade no tratamento da fibromialgia chega aos ouvintes.....	39
MEC divulga Festival on-line de música para trilhas sonoras.....	39
Português em destaque no Instagram da Agência.....	40
Além de Zumbi dos Palmares.....	40

Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento.....	41
Plataformas Web.....	44
AGÊNCIA BRASIL.....	44
PORTAL EBC.....	51
TV BRASIL PLAY.....	54
Rádios EBC.....	58
TV Brasil.....	67
Gestão EBC.....	76



► Análises do Ombudsman

Eleições 2020

Cobertura multimídia mostra força do conglomerado EBC e alcança audiência recorde

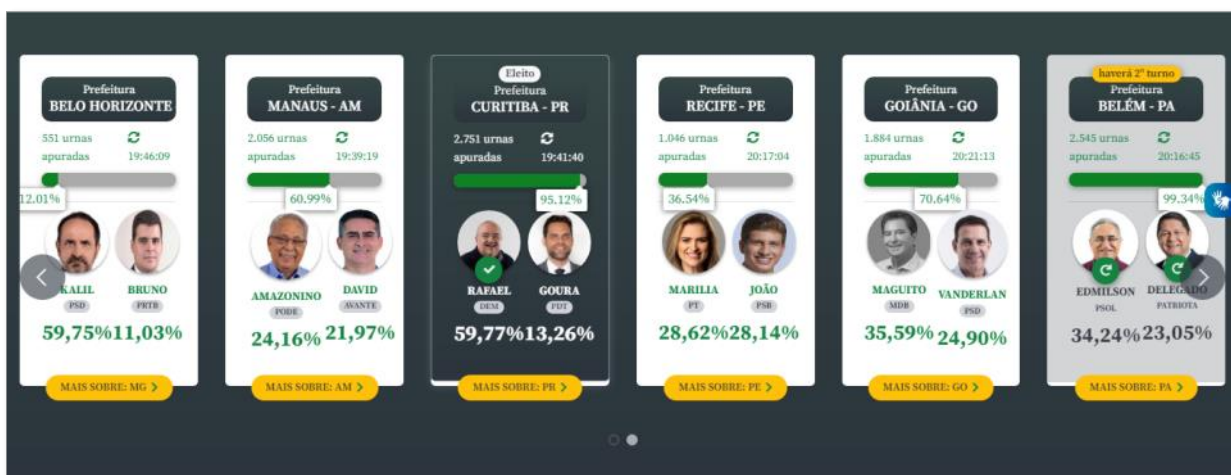
A ida de mais de 110 milhões de brasileiros às urnas nestas eleições municipais de 2020, para escolher entre 19 mil candidatos a prefeito e a vice e mais de meio milhão de candidatos a vereador, foi destaque em novembro nos **Veículos EBC**. A cobertura sincrônica entre os veículos, no primeiro e no segundo turnos, comprova a força da empresa como conglomerado de mídia e serve de preparação para o pleito presidencial de 2022. Com foco nas notícias em tempo real, a **Agência Brasil** priorizou a comunicação mais direta com o cidadão e alcançou a audiência inédita de 9,3 milhões de visualizações de página na cobertura do primeiro turno. As redes sociais e a home do site foram usadas para tornar mais ágil o contato com o público.

Logo no início do dia 15, um vídeo de perguntas e respostas, publicado no perfil da **Agência** no Facebook, orientava os leitores sobre todo o processo da escolha municipal, informando, inclusive, o horário especial destinado à votação de idosos. Transmissões ao vivo foram veiculadas ao longo de todo o dia, como o *Programa Especial Eleições 2020*, da **TV Brasil**, com os jornalistas Kátiuscia Neri e Roberto Camargo, que ultrapassou 37 mil visualizações. Por meio de mapas de cada região do país, o Instagram da **Agência** levou aos leitores postagens com informações sobre os vencedores nas capitais.



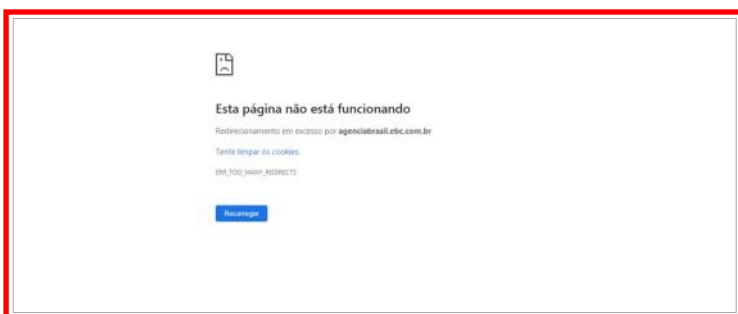
Ao primar pela instantaneidade, a **Agência Brasil** transmitiu ao vivo as entrevistas do presidente do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), Luís Roberto Barroso, inclusive com tela aberta na home (veja print ao lado). Medida que desburocratiza o acesso, pois já apresenta o vídeo na capa do site, sem que o leitor precise acessar a matéria para assistir à transmissão. O ministro explicou, na coletiva das 21h, o atraso de pelo menos três horas na contagem de votos pelo tribunal, dificuldade extra e inédita com a qual a redação precisou lidar no primeiro turno das Eleições 2020.

Com o início da apuração, um painel com os dois candidatos mais votados em cada capital foi inserido no topo da home (veja print abaixo). No estilo carrossel, o componente direcionava o leitor a páginas internas, com informações completas do pleito na cidade clicada. Os blocos mudavam de cor em caso de segundo turno ou vitória. O conteúdo mais visto no dia 15 foi o bloco correspondente ao estado de São Paulo, com 1,8 milhão de visualizações de página. Na sequência, aparece o bloco do Rio de Janeiro, com 585 mil visualizações. O de Porto Alegre figura como o terceiro conteúdo mais visualizado, na tela de 427 mil internautas.



Outros aspectos proporcionaram ao internauta uma navegação mais fluida. Um banner nos textos redirecionava o leitor à tag page Eleições 2020 e informava os perfis da **Agência** nas redes sociais.

Instabilidade no sistema



Um problema dificultou o acesso ao site na noite do dia 15. Ao avançar da apuração, a página da **Agência Brasil** apresentou instabilidade constante. Situação relatada pela **Ouvidoria** à área técnica de plantão. Mesmo alternando navegadores, a falha persistiu, e a página ficou indisponível em diversos momentos.



Recado da Ouvidoria

A finalidade de um trabalho de excelência na web é obter cliques e audiência. Mas neste primeiro turno, por despreparo do sistema, a virtude do bom trabalho da **Agência**, que alavancou a audiência de forma inédita, acabou convertida em problema. Se o que buscamos é o aumento nos acessos, por que não estamos estruturados para recebê-lo? Uma página que cai e fica inacessível repetidas vezes, como ocorreu em 15 de novembro, afugenta aqueles que foram atraídos pelo conteúdo de qualidade ali apresentado.

O bom jornalismo não pode ser derrotado por falhas tecnológicas. É preciso que as dificuldades enfrentadas neste pleito municipal sirvam de lição para que o sistema funcione plenamente nas eleições presidenciais, pois 2022 está logo ali.

Segundo turno em segundo lugar no Google

Sem as falhas tecnológicas registradas nos formulários de publicação e na home do site, no primeiro turno, a **Agência Brasil** conquistou, no dia 29 de novembro, pódio na lista de assuntos mais buscados no Google. A matéria **TSE: 604 mil justificaram ausência via e-Título** foi pesquisada mais de 500 mil vezes. Perdendo apenas para o “ao vivo da apuração” publicado pela Revista Veja, que registrou mais de 1 milhão de buscas.

TENDÊNCIAS DE PESQUISA DIÁRIAS		TENDÊNCIAS DE PESQUISA EM TEMPO REAL		Brasil	
Domingo, 29 de Novembro de 2020					
1	Eleições 2020 sp AO VIVO: acompanhe a apuração do 2º turno das eleições 2020 ... VEJA.com • 53 min atrás	+ de 1 mi	pesquisas		▼
2	TSE TSE: 604.098 mil justificaram ausência via e-Título Agência Brasil • 4 horas atrás	+ de 500 mil	pesquisas		▼
3	Apuração Eleições 2020 AO VIVO: acompanhe a apuração do 2º turno das eleições 2020 ... VEJA.com • 53 min atrás	+ de 500 mil	pesquisas		▼
4	Chelsea Onde assistir ao vivo a Chelsea x Tottenham, pela Premier League ... Goal.com • 9 horas atrás	+ de 100 mil	pesquisas		▼
5	David Prowse	+ de			▼

Com os sistemas da EBC e do TSE funcionando plenamente, o jornalismo conseguiu entregar ao leitor os resultados em tempo real. Às 21h, já estava na página a matéria **Saiba quem serão os prefeitos das capitais brasileiras**, com os nomes dos respectivos eleitos. Isso mostra o esforço das equipes, principalmente da área técnica, para superar as dificuldades enfrentadas no primeiro turno.

Cobertura especial na TV Brasil

A cobertura da **TV Brasil** no dia do primeiro turno das Eleições 2020 foi esclarecedora para o telespectador. Quem buscou a emissora como fonte de informação teve acesso a notícias em tempo real, números, dados e análises. E no dia seguinte, os telejornais da emissora continuaram repercutindo a votação e os resultados das eleições.



Ao longo do dia 15 de novembro, boletins ao vivo, de hora em hora. No início da tarde, uma entrevista coletiva do presidente do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) transmitida ao vivo. E a partir das 17 horas, um programa especial, apresentado por Roberto Camargo e Kátiuscia Neri, com informações sobre as eleições e acompanhando, em tempo real, os números divulgados pelo TSE. No estúdio, além dos apresentadores, o analista político e doutor em Ciência Política Leonardo Barreto participou da cobertura comentando os resultados.

Plataforma interativa na tela da TV Brasil auxilia cidadão

Onde é mesmo que eu voto? Qual o número daquele candidato? E o número do meu título? Perguntas comuns em época de eleição. Pensando nisso e para facilitar a vida do eleitor, a **EBC** reuniu essas e muitas outras informações em uma plataforma interativa, no canal da **TV Brasil**. Com o controle remoto e o celular em mãos, o telespectador pôde descobrir a seção eleitoral, conferir a lista de candidatos na disputa e ainda fazer o download do e-Título. A cobertura eleitoral da **Agência Brasil** também ficou disponível na plataforma, por meio de um QR Code. É a tecnologia a serviço da cidadania.



Fernando Frazão/Agência Brasil

Resultados das urnas em Ondas Médias e Curtas

Nos domingos de eleição (primeiro e segundo turnos), as **Rádios Nacional AM, FM, da Amazônia e do Alto Solimões** transmitiram em rede durante todo o dia, a partir das 8h, levando aos ouvintes uma ampla cobertura das disputas municipais. Além das equipes **EBC**, o noticiário contou com participações de repórteres de emissoras parceiras e da Rede Pública de Rádio. Informações sempre ao vivo e de vários pontos do país ajudaram a manter o público sintonizado e bem-informado.

No primeiro turno, foram quatro horas de *Revista Brasil Especial Eleições 2020*, das 8h ao meio-dia. Muito dinâmica, a edição especial foi conduzida pelos âncoras Valter Lima e Miguelzinho Martins (BSB), Luciana Valle e Cynthia Cruz (RJ), e teve participações das repórteres Cristiane Ribeiro (RJ), que deu várias notícias sobre a votação na capital fluminense, e Renata Martins, direto do Tribunal Superior Eleitoral (TSE). O professor da Universidade Presbiteriana Mackenzie Álvaro Bufarah – que foi apresentador do programa anos atrás – participou ao vivo, informando os ouvintes do andamento da votação em São Paulo. E fez a diferença.

Na segunda parte do *Revista Brasil*, a âncora errou ao afirmar que Jair Bolsonaro é carioca, quando, na verdade, o presidente da República nasceu em Glicério (SP), morou em várias outras cidades daquele estado e, já adulto, mudou-se para o Rio de Janeiro, onde fez carreira política e vota. A emissora acompanhou a votação do presidente e deu um panorama sobre as eleições no estado do Rio e na capital.

A **Rádio Nacional AM** fez pausas na cobertura do primeiro turno, com blocos de músicas entre programas e noticiários. Com isso, o boletim de notícias *Nacional Informa* das 14h, com o balanço feito

pelo presidente do TSE, começou com atraso de 41 minutos. Uma pena, já que um dos objetivos do *Nacional Informa* é dar agilidade à veiculação dos destaques da cobertura, com edições de dez minutos às 12h e às 15h, intercaladas pela edição mais curta, de cinco minutos, que vai ao ar às 14h.

Com início às 16h, o *Programa Especial Eleições 2020* manteve os ouvintes bem-informados até as 20h, trazendo o balanço da votação e a apuração dos resultados também em rede a partir de Brasília, com o Rio, Amazônia e Tabatinga.

Anunciada para as 20h, a coletiva das autoridades do Executivo e Judiciário, entre as quais o presidente do TSE, Luís Roberto Barroso, e os ministros da Justiça, André Mendonça, e da Defesa, Fernando Azevedo, só começou uma hora mais tarde, com 50% dos votos apurados em todo o país. Após o pronunciamento, o repórter da **EBC** resumiu para o público as declarações do presidente do TSE, e o programa terminou às 21h20, concluindo a cobertura.

Dicas, cidadania e educação política

De Brasília, a rede de **Rádios EBC** deu dicas para que ouvintes sem condições de comparecer ao local de votação pudessem justificar a ausência, usando o aplicativo e-Título. A ferramenta, no entanto, acabou apresentando falhas no dia 15 de novembro, em razão do alto número de acessos.

O sociólogo Rodrigo Prando, da Universidade Presbiteriana Mackenzie, trouxe o alerta de que o exercício da democracia vai muito além do dia da votação, pois começa antes, com a escolha do candidato. Em conversa didática e de cunho educativo, o sociólogo destacou que o Brasil precisa de políticos e de cidadãos participantes.

Além de ouvir o doutor em Ciência Política pela Universidade de Brasília Leonardo Barreto sobre o pleito, uma boa entrevista com a cientista política Maria Tereza Sadek analisou a representatividade das mulheres nas prefeituras e câmaras de vereadores. A despeito do aumento da participação de candidatas, a conclusão foi a de que a representação feminina ainda está abaixo do necessário, pois persiste na política a cultura essencialmente masculina.

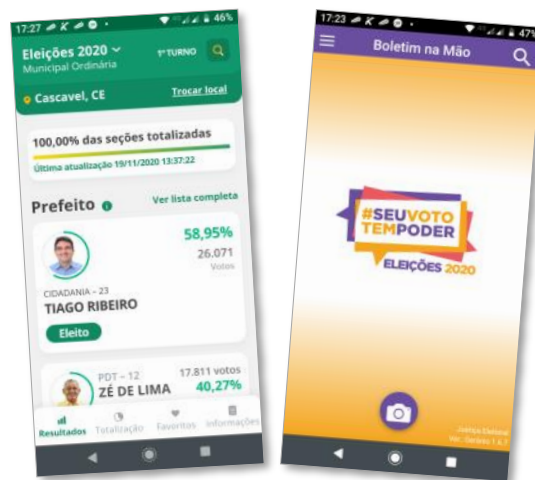
A **Nacional** programou uma edição especial do *Na Trilha da História*, sobre a Proclamação da República, celebrada em 15 de novembro, dia do primeiro turno das municipais. O programa é muito apreciado pelos ouvintes e objeto de frequentes mensagens do público à **Ouvidoria**, mas, com o resumo gravado e a entrevista do jornalista Laurentino Gomes, autor de “1889”, foi, na verdade, reprise da atração veiculada quatro anos antes, em 2016. E faltou edição.



Radioagência divulga aplicativos para acompanhar apuração

A **Radioagência Nacional** publicou na quinta-feira, 12 de novembro, boas dicas para o eleitor que usa celular ou tablet. O Tribunal Superior Eleitoral (TSE) disponibilizou dois aplicativos gratuitos disponíveis na Google Play e App Store para acompanhar os resultados das disputas municipais. A ferramenta permite pesquisar dados em todo o país, e o serviço “Boletim Na Mão” fornece uma cópia digital dos resultados das seções eleitorais, útil também para mesários, auxiliares e fiscais de partidos na verificação da correspondência dos resultados.

Ouçã [aqui](#) a reportagem 



Especial multimídia agiliza entrega de conteúdo e privilegia navegação móvel

Para facilitar o acesso do cidadão a informações importantes do pleito municipal de novembro, a **Agência Brasil** reuniu e organizou as matérias sobre o tema no especial multimídia Eleições 2020. Ao privilegiar a navegação móvel, por meio da rolagem de tela, o especial reúne os principais assuntos do dia a dia do cidadão por áreas, como saúde, mobilidade urbana, segurança, meio ambiente.

Assim, matérias sobre temas ligados diretamente à rotina do cidadão, como transporte público, saneamento básico e investimentos em segurança, chegam ao leitor em forma de prestação de serviço. O texto “Lei exige medidas rápidas dos novos prefeitos para o saneamento básico”, por exemplo, reúne os principais entraves para a universalização do acesso ao esgoto tratado e à água potável, em nível municipal.

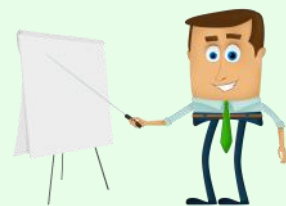
Seções como “Saiba tudo sobre as eleições” e “Conheça os candidatos” ofereceram ao leitor informações fundamentais para o dia do pleito, como a possibilidade de comunicar, pelo celular, a ausência na votação, além de explicar como são feitas as pesquisas eleitorais. Também é possível acessar o perfil dos candidatos a prefeito nas capitais do país. As matérias trazem o valor total dos bens de cada concorrente, enviado ao Tribunal Superior Eleitoral (TSE). Todos os textos incluem ainda o link da página do TSE destinada à divulgação de candidaturas e contas eleitorais, a divulgacandcontas.tse.jus.br.



As matérias são acessadas por meio do botão Leia Mais, que fica em tom mais escuro depois do clique. Excelente forma de indicar ao leitor que aquele texto já foi lido. Outro aspecto importante de navegabilidade é o convite à leitura de mais conteúdos sobre o pleito municipal, reunidos na tag page Eleições 2020 (agenciabrasil.etc.com.br/tags/eleicoes-2020).

Observações do Ombudsman

Oferecer conteúdo relacionado de forma organizada é um diferencial que contribui para reter o leitor na página, além de aumentar a audiência e o aproveitamento das matérias por outros veículos. Com a entrega mais direta, são necessários menos cliques para alcançar o conteúdo desejado. Essa desburocratização é necessária na medida em que a agilidade na oferta de informação é um ativo valioso na web. Trabalho importante feito pela **Agência Brasil**, não só no empacotamento do conteúdo, mas também na elaboração de pautas relevantes para o dia a dia do cidadão.



Prova da importância desse trabalho para a rotina do brasileiro é a solicitação enviada por um leitor sobre a matéria [Eleições 2020: TSE libera ferramenta para consulta de candidaturas](#). O internauta estava com dificuldade de acessar o dado citado no texto e disponível no site do TSE. Imediatamente, a **Agência Brasil** respondeu o questionamento e direcionou o cidadão no acesso ao conteúdo solicitado.

Processo nº 00112.005431/2020-57

“Ao acessar a página do TSE, procurei informações sobre processos e condenações relativas aos candidatos da próxima eleição, e não encontrei. Gostaria de saber se essa informação está disponível na página do TSE, tendo em vista que no texto há uma citação que, com relação aos candidatos, é possível encontrar ‘valores dos bens que possui, além de eventuais registros criminais’. Caso essa informação não esteja disponível, considero uma lacuna que precisa ser preenchida com urgência, já que são informações fundamentais para que o eleitor possa decidir o seu voto.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil explica que as informações sobre processos e condenações relativas aos candidatos da próxima eleição estão disponíveis em divulgacandcontas.tse.jus.br/divulga/#/ do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), assim como consta na matéria publicada pela Agência Brasil. Na consulta, basta selecionar a unidade da Federação no mapa ou a sigla do estado de que necessita informações. Por meio desse link, será possível obter dados sobre o número do candidato, partido, composição da coligação que o apoia (se for o caso), nome que usará na urna, grau de instrução, ocupação, site do candidato, limite de gasto de campanha, proposta de governo, descrição e valores dos bens que possui. As informações sobre processos e condenações estarão nas certidões criminais e cíveis disponíveis na página de cada candidato. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”



Veículos EBC acompanham situação no Amapá

Nos telejornais da **TV Brasil** (*Brasil em Dia* e *Repórter Brasil*), nos boletins *Governo Agora* e em programas jornalísticos, como o *Sem Censura*, o apagão no Amapá foi notícia. As reportagens mostraram a criação, pelo Governo Federal, de um gabinete de crise para acompanhar a situação. O envio de geradores também foi destaque, além das ações para apurar as responsabilidades e o início do restabelecimento da energia elétrica, o novo apagão e a autorização da Aneel para contratação de duas termelétricas para o Amapá.



Além das ações governamentais para mitigar e resolver o apagão, o lado social da situação também foi mostrado nas reportagens. A interrupção no fornecimento da energia acarretou inúmeros problemas para os moradores: falta de água, escassez de combustível, ausência de serviços básicos. Houve protestos da população em diversos municípios. Apesar da dificuldade da cobertura, imagens de redes sociais e de emissoras parceiras foram utilizadas nas matérias.



A **Ouvidoria da EBC** recebeu demandas solicitando a divulgação do assunto. As manifestações foram encaminhadas para as redações dos **Veículos EBC** e ajudaram a pautar a cobertura.

Processo nº 00112.005664/2020-50

“Sou jornalista e natural de Macapá (AP). Venho, por meio deste e-mail, pedir encarecidamente que deem visibilidade para o que está acontecendo no Amapá, estado da região Norte, onde vivem mais de 800 mil habitantes.”

Nacional dá voz aos moradores

As repórteres Maíra Heinen e Renata Martins fizeram boas matérias para a **Rádio Nacional AM**, que também foram reproduzidas pela **Radioagência Nacional**. Além das explicações das autoridades dos governos estadual e federal, os ouvintes conheceram as dificuldades enfrentadas pela população local, por meio da fala dos moradores, que sofreram com a falta de luz, água, internet, além de filas e preços abusivos da água mineral, velas e alimentos.

Em Macapá, a moradora Luana Borges reclamou dos preços abusivos de produtos mais procurados: “Um pacote de vela pequena, de R\$ 10, R\$ 12, eles estão vendendo por até R\$ 16. Águas minerais também. As distribuidoras de água não estão aumentando o preço, mas os que vendem para o consumidor final estão aumentando bastante o valor”.

Em entrevista por telefone, a advogada Flávia Calado descreveu o caos na capital do Amapá: hotéis lotados, falta de comunicação, dificuldade para comprar alimentos e combustível. “Todos os hotéis que têm gerador, que têm energia, estão lotados. Eu só estou conseguindo falar contigo agora, porque estou em um hotel que tem energia e tem Wi-Fi. Junto com a energia, foi embora o sinal de telefone”, contou. “As pessoas estão começando a estocar água, comida. E só funcionam os postos de gasolina que têm gerador, a mesma coisa com supermercados.”



Leitor elogia matéria da Agência Brasil sobre esforço na ajuda a moradores do Amapá

A **Agência Brasil** noticiou a situação de emergência enfrentada pela população do Amapá após o incêndio de um transformador, que provocou apagão em 14 cidades do estado, e as medidas tomadas para levar ajuda à população local. A matéria [Aviões da FAB levam geradores para o Amapá](#), em ação para amenizar os danos causados aos moradores, chamou a atenção do internauta.

O texto abordou ainda a fala do ministro de Minas e Energia, Bento Albuquerque, sobre o restabelecimento das condições normais de abastecimento, e do senador Randolfe Rodrigues (Rede-AP),

que enviou do estado diversos vídeos para mostrar a situação dos habitantes. Além disso, a matéria trouxe links para outras duas reportagens da **Agência Brasil** acerca do assunto. Medida que retém o leitor na página e aumenta o tempo de navegação.

O reconhecimento ao bom trabalho jornalístico e ao esforço da Força Aérea Brasileira para solucionar os problemas veio em forma de elogio à **Ouidoria**:

Processo 00112.005677/2020-29

“Parabéns à Força Aérea Brasileira pela prontidão no atendimento ao Amapá, e à EBC pela reportagem e divulgação.”



O Brasil quer a TV Brasil



A **EBC** está trabalhando para expandir a cobertura do sinal da **TV Brasil** por meio do fortalecimento da Rede Nacional de Comunicação Pública de TV (RNCP/TV), gerida pela empresa. Hoje, a Rede é composta por 36 televisões afiliadas e mais quatro próprias, totalizando 40 emissoras e atingindo mais de 66 milhões de brasileiros de cerca de 900 municípios.

A **TV Brasil** está presente em 18 capitais, e a meta é alcançar mais cinco até o final deste ano. O projeto de expansão costuma ser longo, pela dependência de vários fatores como compra de equipamentos, autorização e concessão de canal por órgãos reguladores, instalação e início das transmissões. Para encurtar este caminho, a **EBC** está recorrendo às parcerias com universidades federais: a Unifap de Macapá (AP), Unir de Porto Velho (RO), UFT de Palmas (TO), a Ufal de Maceió (AL) e a UFPR de Curitiba (PR).

Neste 2020, a equipe da Rede obteve êxito na negociação com novas emissoras de cidades interiores que agora fazem parte da RNCP/TV, como Rio do Sul (SC). Entre as parcerias já em tratativas estão Petrolina (PE) e Santa Cruz do Sul (RS).

Mas, a despeito do esforço empreendido e das conquistas contabilizadas, o cidadão que se comunica com a **Ouvidoria** deixa claro que ainda há muito a fazer para ampliar o alcance da emissora e o leque de opções do público da televisão aberta. São demandas em tom de queixa e de cobrança pela falta do sinal da **TV Brasil**, um canal que tem a estima do cidadão em locais onde ainda nem sequer chegou.

Solicitações de Norte a Sul, do interior e de capitais recém-chegadas à **Ouvidoria** revelam que o Brasil quer a **TV Brasil**.

Processo nº 00112.005314/2020-93

“Bolsonaro tem que colocar a TV Brasil em Campo Grande (MS).”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a Empresa Brasil de Comunicação está trabalhando para implantar uma emissora em cada capital do país. No caso de Campo Grande (MS), a parceria está bem adiantada. A EBC já solicitou canal ao Ministério das Comunicações e visitou a Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. O próximo passo é a aquisição dos equipamentos para a instalação na localidade. A EBC acredita que a instalação será no decorrer do próximo ano, mas ainda não é possível prever uma data.”

Processo nº 00112.005284/2020-15

“Resido em Campos dos Goytacazes (RJ). Aqui em minha cidade não pega a TV Brasil. Faço um apelo a vocês e peço que consertem essa situação. É dever de vocês, como uma Rede de TV pública, estar disponível no território brasileiro.”

Resposta

“A Gerência Executiva de Engenharia da EBC informa que a cidade de Campos dos Goytacazes (RJ) é uma localidade prevista para a expansão do sinal da TV Brasil. A EBC está trabalhando para inserir um transmissor para prover aos cidadãos da região um sinal em HD com conteúdo de qualidade. Além dessa expansão, a Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que está em busca de novas parcerias para integrar emissoras à Rede Nacional de Comunicação Pública, entretanto, ainda não temos afiliados para a retransmissão da TV Brasil na localidade.”

Processo nº 00112.005370/2020-28

“Gostaria de saber por que a TV Brasil não tem um canal aberto aqui para Campinas e região. Já temos a TV Câmara, a TV Senado, a TV ALESP, a TV Câmara Campinas, mas não temos esse canal, que tem uma programação boa, mas que aqui não tem um retransmissor para podermos sintonizar na TV aberta. Gostaria que fosse realizado esse desejo, pois é uma emissora oposta da TV que hostiliza o governo federal. Precisamos de boas emissoras na TV aberta e a TV Brasil é uma delas.”

Resposta

“A Gerência de Tecnologia em Produção Audiovisual da EBC informa que está em fase final de instrução processual para que a TV RBI - Cable Link ingresse na Rede Nacional de Comunicação Pública. A emissora, que cobre a cidade de Campinas (SP), irá retransmitir parte da programação da TV Brasil no canal 21.1.”

Processo nº 00112.005363/2020-26

“Será que vocês sabem se tem uma previsão de quando entrará no ar a TV Brasil na minha cidade de Juiz de Fora (MG)? No line-up daqui, aparece a TV Brasil como autorizada, fico ansioso. Tem muitos programas bons pra assistir, variedades e informações, precisamos de um canal assim.”

Processo nº 00112.005283/2020-71

“Quero a TV Brasil aqui em Caxias do Sul (RS).”

Processo nº 00112.005282/2020-26

“Vocês podiam colocar uma retransmissora em Belo Horizonte?”

Processo nº 00112.005310/2020-13

“Aqui em Hortolândia, não pega a TV Brasil. Nem o sinal de Campinas.”

Processo nº 00112.005335/2020-17

“Vai ter TV Brasil na cidade de Tietê (SP)?”

Processo nº 00112.005311/2020-50

“O sinal de vocês não pega em Araguari (MG).”

Processo nº 00112.005345/2020-44

“Gostaria de saber quando vai entrar o canal da TV Brasil em Jundiá (SP).”

Processo nº 00112.005293/2020-14

“Qual é a afiliada de vocês em Maceió (AL)?”

E ainda resta o desafio de melhorar a qualidade do sinal

Dezenas de mensagens de cidadãos à **Ouvidoria** ao longo dos meses de outubro e novembro, reclamando de falhas na transmissão da **TV Brasil** em localidades onde a emissora já chegou e faz parte da rotina da população, revelam que, além de ampliar a cobertura, permanece o desafio de melhorar a qualidade do sinal, tanto o nosso quanto o das emissoras integrantes da Rede Nacional de Comunicação Pública.



A emissora tem o apreço do telespectador, que envia constantes elogios à programação, mas o público frustrado com a falta de regularidade no sinal reclama e apela à **EBC** para ter a **TV Brasil** de volta. Pessoas das várias regiões, capitais e interior, manifestam-se quase que diariamente, tal como nos exemplos que seguem:

Processo nº 00112.005197/2020-68

“Resido em Osasco (SP) e não consigo sintonizar a programação de vocês. Por que o sinal não está chegando? A antena pega todos os canais. Gosto muito da programação de vocês. A programação está 5 estrelas, de excelente qualidade, mas o sinal está horrível, 1 estrela.”

Resposta

“De acordo com a Gerência de Engenharia de TV da EBC, o sistema próprio irradiante da TV Brasil tem a outorga para cobrir a região metropolitana de São Paulo e a potência de transmissão tem sido constante e sem interrupções desde o ano passado. Inclusive, verificamos a recepção de nosso sinal em regiões mais distantes que Osasco. Como não detectamos falha da transmissão, o problema pode ter sido pontual, em virtude de alguma interferência momentânea. Vale ressaltar que a EBC iniciou um processo de reforço dos sinais da TV Brasil para a cidade de São Paulo. A expectativa é que a qualidade do sinal melhore para essa região. Caso a situação se repita, solicitamos que novo contato seja feito, com informações detalhadas das condições de recepção. Com esses dados, nossa área técnica poderá verificar a questão detalhadamente.

Caso tenha sido feita a alteração ou inclusão de algum aparelho receptor, é recomendada a checagem da antena e suas conexões, além de uma nova sintonia dos canais. Vale lembrar que a escolha da antena e sua correta instalação são partes da condição de recepção do sinal. E a distância entre a residência e o nosso transmissor, associados à topografia e entorno da residência (onde podem existir obstruções), também influenciam no resultado final.”

Processo nº 00112.005521/2020-48

Por telefone, telespectador do Gama (DF) reclama que a TV Brasil está sem sinal há uma semana, que está sentindo falta dos jogos da Série D e dos filmes do Mazzaropi. Ele mora na quadra 01 do Setor Norte.

Resposta

“A Gerência de Projetos e Desenvolvimento de Engenharia informa que não identificou problemas nos transmissores em operação. No entanto, promoverá medições de campo, ainda esta semana, para avaliar a cobertura da TV Brasil na região.”

Processo nº 00112.005250/2020-21

“Moro na cidade de Mogi Guaçu (SP). O canal que ligava a TV Brasil em minha cidade era o 34.1, só que saiu do ar e, até o momento, não retornou. Peço a gentileza de me informar como faço para assistir novamente à TV Brasil, uma vez que é o único canal aberto que assistimos.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC entrou em contato com a emissora integrante da Rede Nacional de Comunicação Pública na região e recebeu a informação de que houve realmente um problema na infraestrutura de transmissão, mas este já foi corrigido.”

Processo nº 00112.005203/2020-87

“Estamos sem assistir aos seus canais. Moro no Tanque, Jacarepaguá (RJ), e minha antena é digital.”

Resposta

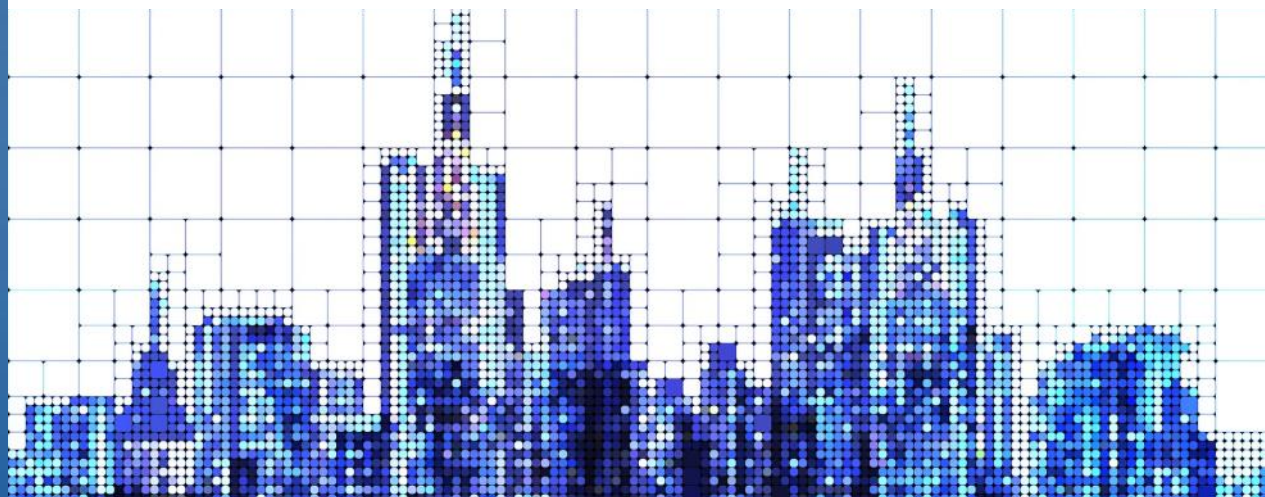
“A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão do Rio de Janeiro informa que a transmissão da estação retransmissora do Morro da Pena, cujo sinal cobre a área da Barra e parte de Jacarepaguá, encontra-se em funcionamento normal no momento. Sugerimos, por gentileza, que o senhor verifique se seu receptor e antena estão ajustados corretamente e sintonizados no canal 2.1 digital. Continuamos à disposição, caso o problema persista.”

Processo nº 00112.005575/2020-11

“Deve ser o quarto e-mail que estou enviando para vocês. No último, vocês disseram que o sinal estaria normalizado até o mês de outubro. O citado mês já está terminando e o sinal, em São Luís e, precisamente em São José de Ribamar, continua dando os mesmos problemas. Percebo que a emissora foca muito nas matérias do atual presidente. No momento, ele se encontra em São Luís e passará três dias no Maranhão. E para quem votou nele e quer acompanhar suas obras e projetos aqui no estado, vai ficar muito difícil, devido ao péssimo sinal da emissora local.”

Resposta

“A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informa que já foi adquirido um novo transmissor para a estação da EBC, localizada em São Luís (MA). O equipamento irá garantir a confiabilidade das transmissões do sinal da TV Brasil na região e deverá ser instalado até o final de 2020. Em paralelo, estamos aguardando que as peças que passam por manutenção sejam entregues à EBC. Enquanto isso, estamos inviabilizados de normalizar a transmissão em plena potência. Ressaltamos que o processo de aquisição e manutenção de equipamentos ou peças pela EBC exige um processo licitatório, muitas vezes burocrático, subordinado à legislação vigente. Por isso, atrasos podem ocorrer. No entanto, a equipe técnica está empenhada e focada para que tal problema seja sanado o quanto antes. Continuamos à disposição.”



Goleada da TV Brasil

Jogo Peru x Brasil pelas Eliminatórias da Copa 2022 bate recorde de audiência



A **TV Brasil** exibiu ao vivo, no dia 13 de outubro, a partida entre a seleção do Brasil e a do Peru, em um confronto válido pela segunda rodada das Eliminatórias Sul-Americanas para a Copa do Mundo de 2022, no Catar. O jogo foi disputado no Estádio Nacional, em Lima, no Peru, e a **TV Brasil** foi a única emissora de televisão aberta a exibir o jogo. Resultado: recorde de audiência que, em Brasília, passou dos 6,5 pontos de média e atingiu pico de 10,71.

A Confederação Brasileira de Futebol (CBF) acompanhou as negociações entre as emissoras brasileiras de TV aberta e a empresa detentora dos direitos da partida, a Gol TV Peru, representante da Federação Peruana de Futebol. Como não houve acordo, a CBF negociou a compra dos direitos, permitindo a transmissão exclusiva pela **TV Brasil**, emissora pública e em canal aberto, e pelo site oficial da CBF (www.cbf.com.br). A **Empresa Brasil de Comunicação** não pagou um centavo sequer à CBF pela exibição do jogo. “Sempre estamos negociando, caso a caso, estes direitos e licenciamentos. A EBC procura entregar à sociedade o melhor dos eventos esportivos, dentro das possibilidades de um canal de TV público e, os jogos da seleção, pelas Eliminatórias da Copa, sempre estão no nosso radar”, explica o diretor de Conteúdo e Programação Denilson Morales.

Além dos canais abertos da **TV Brasil** em Brasília, no Rio de Janeiro, em São Luís e em São Paulo, a partida foi exibida pelas emissoras integrantes da Rede Nacional de Comunicação Pública, em mais de 900 municípios **em todo o país**, e pelas operadoras por assinatura que ofertam o canal da **TV Brasil**.

Audiência

Conforme divulgado em [reportagem](#) da **Agência Brasil**, o jogo teve audiência média de 2,73% nas três praças da **TV Brasil** (Rio de Janeiro, São Paulo e Distrito Federal), alcançando um total de 994.306 domicílios e 1.336.439 pessoas.

Em Brasília, a partida conquistou a maior audiência da história da emissora, com 6,59 de audiência média e pico de 10,71 (maior da série histórica), alcançando 123.170 domicílios e 158.943 indivíduos. Na média de audiência, a partida ficou em segundo lugar.

Em São Paulo, o jogo também alcançou a maior audiência da história da **TV Brasil** local, com 2,42% de audiência média e pico de 3,69%, atingindo 561.325 domicílios e 752.390 pessoas. No Rio de Janeiro, a média foi de 2,45%, com pico de 3,35%. O alcance foi de mais de 300 mil domicílios e 425 mil pessoas. No Rio e em São Paulo, a **TV Brasil** ficou em quarto lugar.

O resultado da audiência foi destaque na mídia nacional, com diversos sites repercutindo os números da **TV Brasil**.



Com a palavra, o público

Processo nº 00112.005286/2020-12

“A TV Brasil há muito tempo foi vista como um puxadinho do governo federal, isso anos atrás. Na campanha presidencial, o então candidato Jair Messias Bolsonaro queria extinguir a emissora. Eu só peço para não extinguir, pois a TV é muito querida, com profissionais talentosos e fez uma brilhante transmissão no jogo Brasil e Peru. Invistam na emissora, nos profissionais, na programação! Tirem esse estigma da população, que só canal privado tem qualidade. Torço muito por vocês. A TV Brasil bombou na audiência em Porto Alegre, Rio, Brasília! Ficou em quarto e, às vezes, em terceiro na grande São Paulo. Invistam, pelo amor de Deus! Me emocionei ao ver o grande Márcio Guedes comentando! Cresci vendo-o nas mesas redondas e no Stadium. Sem mais delongas, sou um apaixonado por TV com conteúdo.”

Processo nº 00112.005288/2020-01

“Márcio Guedes, prazer inenarrável vê-lo no Jogo Peru x Brasil. Tudo de bom para você.”

Processo nº 00112.005301/2020-14

“Jogo do Brasil. Parabéns pela transmissão. A imagem está uma maravilha.”

Processo nº 00112.005299/2020-83

“Consta no site de vocês que o jogo do Brasil seria transmitido por suas afiliadas, entre elas, a TV Opinião de Araras, em São Paulo. Mas isso não aconteceu. Inclusive, gosto muito do seriado Sherlock, o qual não tenho mais visto, por causa da não transmissão pela TV Opinião de Araras. Gostaria que verificassem o que está ocorrendo.”



Processo nº 00112.005290/2020-72

“Vocês têm afiliada em Maceió para passar o jogo do Brasil?”

Com a palavra, as autoridades

“Gostaria de parabenizar a Secom e a TV Brasil por dar oportunidade para que os brasileiros pudessem assistir ao jogo da seleção que foi muito importante para o país, porque são eliminatórias e todos estavam interessados e queriam assistir na TV aberta. A TV Brasil deu a solução, fazendo com que isso se tornasse realidade. Então quero parabenizar a todos os envolvidos nesse processo.”



Fábio Faria, ministro das Comunicações.



“Parabéns para a TV Brasil pela transmissão e a ótima audiência. Um marco em busca do fim do monopólio que durante anos ocorreu no Brasil! Novos tempos!”

Marcelo Álvaro Antônio, ministro do Turismo.



“Golaço da TV Brasil.”

Mario Frias, secretário especial de Cultura.

Cidadão critica narração do jogo

O jogo da seleção brasileira também gerou reclamações no que diz respeito à narração, com uma série de críticas a comentários feitos ao longo da partida. Além das manifestações do público, a **Ouvidoria** recebeu demanda da Comissão de Empregados da EBC, solicitando averiguação sobre a natureza dos comentários. Esta manifestação da Comissão de Empregados encontra-se sob análise da Gerência de Correição e da Comissão de Ética da EBC. E diversos questionamentos também foram recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da **EBC**, com base na Lei de Acesso à Informação.

Processo nº 00112.005321 /2020-95

“Gostaria de reclamar do uso político da TV Brasil durante a transmissão do jogo Peru x Brasil, em 13/10/2020, para fazer propaganda favorável ao presidente, conforme noticiado em diversos portais na internet.”

Processo nº 00112.005334 /2020-64

“Gosto muito da TV Brasil. Só achei um absurdo, na partida Brasil x Peru, o comentarista ficar mandando abraços para Bolsonaro. Acho que esse comentarista deveria respeitar o povo e guardar sua opinião. O pior foi Márcio Guedes dizer que esse presidente é botafoguense. Graças a Deus, não é.”

Processo nº 00112.005343 /2020-55

“Existe legalidade na transmissão feita do jogo Brasil x Peru, com tanta propaganda governamental durante a partida?”

Processo nº 00112.005364 /2020-71

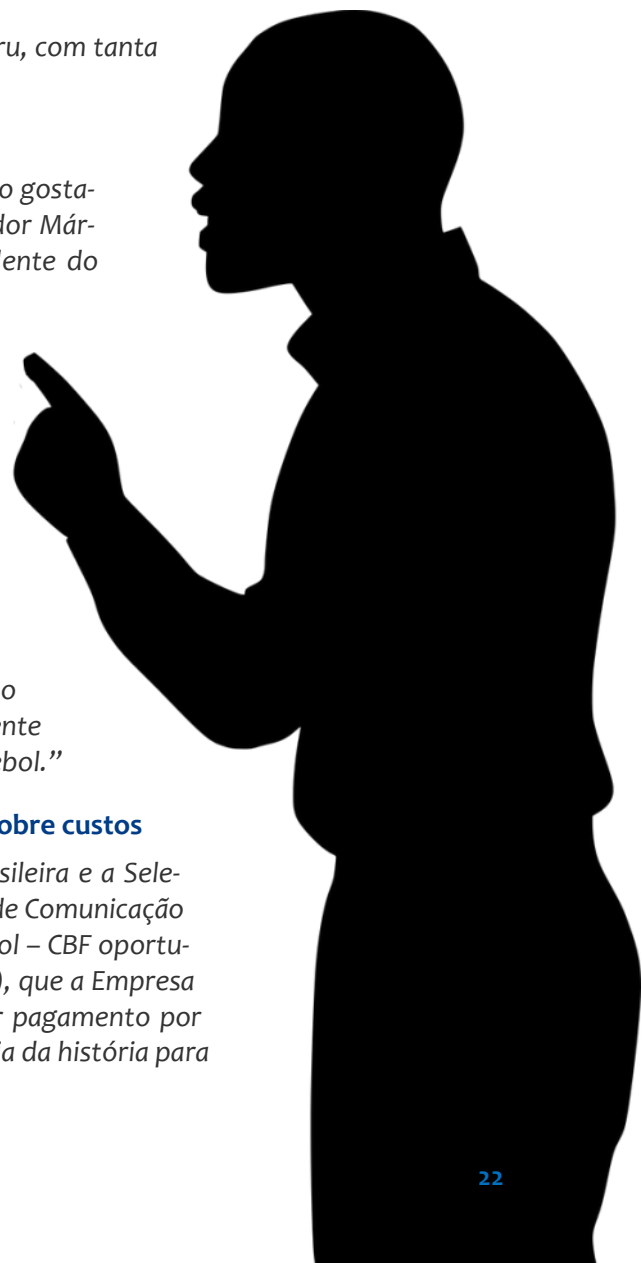
“Estamos na Coreia do Norte? Como contribuinte e cidadão gostaria de saber o que a EBC está fazendo para punir o narrador Márcio Guedes, que mandou um abraço para o atual presidente do Brasil, contrariando boas práticas de imparcialidade e compromisso com o estado brasileiro e não com governos passageiros. Aguardo saber o que está sendo feito para punir Guedes e evitar que isso se repita.”

Processo nº 00112.005489 /2020-09

“Os comentários em meio ao jogo de futebol Brasil x Peru em nada tinham de esportivos. Foram meramente bajulatórios e servis a um presidente autoritário e responsável direto pela entrega do país, pelos incêndios das matas, por milhares de mortes pela covid-19, entre outros. Lamentável o servilismo, também representado pelas propagandas do incendiário ministro do meio ambiente e do citado presidente no intervalo do mesmo jogo de futebol.”

Resposta da EBC às críticas e pedidos de esclarecimento sobre custos

“Sobre a exibição do jogo de futebol entre a Seleção Brasileira e a Seleção Peruana, ocorrido em 13/10/2020, esta Empresa Brasil de Comunicação S/A - EBC esclarece que a Confederação Brasileira de Futebol – CBF oportunizou, com base no art. 84-A da Lei nº 9.615/1998 (Lei Pelé), que a Empresa transmitisse a partida em televisão aberta, sem qualquer pagamento por parte desta estatal, o que gerou o maior índice de audiência da história para



esta empresa pública. A EBC, com isso, cumpriu o papel institucional previsto no art. 8º, inciso IV, da Lei nº 11.652/2008.

Sobre o boletim veiculado no intervalo do jogo, com conteúdo de comunicação estatal, a Empresa esclarece que tal veiculação é prática consolidada há bastante tempo. E no mesmo horário. A EBC só cumpriu o previsto no art. 8º, inciso VI, da Lei nº 11.652/2008.

Sobre os agradecimentos à CBF, em nome da Secretaria de Comunicação Social do Ministério das Comunicações, a menção foi feita sem qualquer tratamento publicitário ou promocional de autoridades, pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas.

Sobre o registro feito à presença do senhor Presidente da República como telespectador da partida, a Empresa esclarece que é prática comum em qualquer modalidade esportiva, em qualquer lugar do mundo, em qualquer época. Não houve, do mesmo modo, qualquer promoção de autoridades, pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas.

Em atenção ao princípio da transparência ativa e da publicidade, a EBC esclarece que a transmissão da partida em questão também está sendo objeto de análise pelos órgãos competentes, com a prestação dos esclarecimentos necessários por parte da Empresa.”

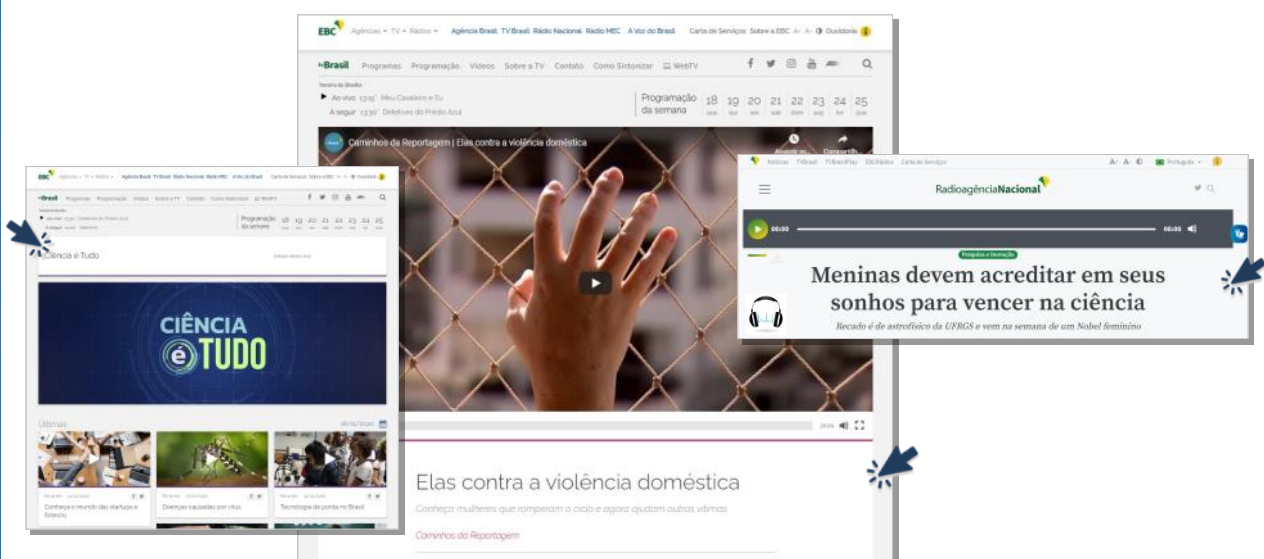
Produções premiadas



A **EBC** teve três trabalhos vencedores na 1ª edição do Prêmio Neusa Maria de Jornalismo, dedicado a homenagear textos e produções de jornalistas negros, indígenas e transexuais. Segundo o portal Alma Preta, 151 trabalhos concorreram ao prêmio.

Ana Elisa Santana, Adrielen Alves e Luísa Caetano foram homenageadas com o projeto *Ciência é Universo*, quadro do programa da **TV Brasil** *Ciência é Tudo* dedicado à astronomia e suas aplicações e a explicar os mistérios do universo.

Também da **TV Brasil**, o *Caminhos da Reportagem*, com o episódio *Elas Contra a Violência Doméstica*, da repórter Gracielly Bittencourt Machado, também fez parte da lista de homenageados do prêmio.



Adrielen Alves ainda foi premiada com a reportagem *Meninas Devem Acreditar em Seus Sonhos para Vencer na Ciência*, publicada na **Radioagência Nacional**, e com versões veiculadas também na **Agência Brasil** e na **TV Brasil**.

Outubro de estreias na TV Brasil

10 atrações inéditas no mês das crianças

No mês das crianças, a **TV Brasil** entregou ao público infantojuvenil dez atrações inéditas. *Kiwi*, *Nina Perguntadeira*, *A Ratinha e o Urso*, *Pirata e Capitano*, *Angelo*, *Casa da Árvore*, *Eu sou um gênio*, *Ready Get Go!*, *Space Racers* e *Simplex* já estão na grade de programação da **TV Brasil Animada**. Outro destaque foi a estreia da nona temporada do seriado *Detetives do Prédio Azul*, inédita não só na **TV Brasil**, mas em todas as emissoras da televisão aberta.

As atrações possuem em comum aspectos como a valorização da diversidade, a inclusão e a cidadania, que são eixos ligados à estratégia da **EBC** para difundir conteúdos que reforcem valores positivos. A programação da **TV Brasil** é referência de conteúdo na televisão aberta e é uma das principais janelas de exibição para produções nacionais, selecionadas pela linha de fomento do Fundo Setorial do Audiovisual, por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Audiovisual (Prodav/TVs Públicas).

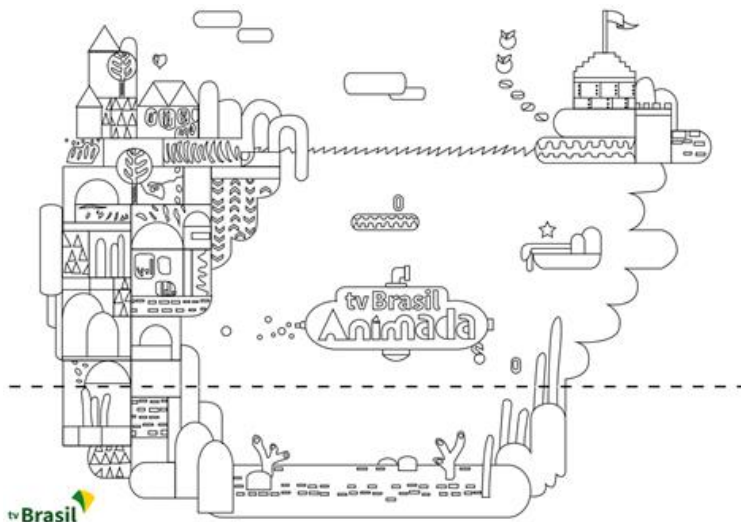
A **TV Brasil Animada** oferece uma sessão diária com séries e desenhos para jovens de todas as idades. No início da manhã, a emissora exhibe produções com todos os recursos de acessibilidade, como audiodescrição, legenda oculta, Libras e dublagem. A programação, na sequência, traz conteúdos infantil e juvenil de caráter lúdico e educativo. Durante a tarde, séries, telejornal e boletins jornalísticos, também com acessibilidade, completam a programação.

Atividades lúdicas

Jogos de colorir, quebra-cabeças e atividades de liga-pontos – com o tema da **TV Brasil Animada** – foram disponibilizadas no site da **TV Brasil**. Era só baixar o conteúdo, imprimir e se divertir, pintando e jogando. Lápis de cor, giz de cera ou aquarela deixaram a **TV Brasil Animada** ainda mais colorida no mês das crianças.



"Eu sou um gênio" é uma das novas atrações da TV Brasil (Divulgação/TV Brasil)



Mudanças na programação da TV

Programas em novos horários, como o *Brasil em Dia* e o *Reencontro*. *TV Brasil Animada* com a faixa de atrações reduzida. Reestreia do telejornal *Repórter Brasil Tarde*. *Sem Censura* fora do ar e o *Agro Nacional* fora da grade. A programação da **TV Brasil** passou, recentemente, por muitas mudanças.

Repórter Brasil Tarde

Política, economia, comportamento, notícias internacionais e prestação de serviço. De volta à grade de programação e apresentado pelo jornalista Luiz Carlos Braga, o *Repórter Brasil Tarde* traz as principais notícias do dia no país e no mundo. Com entradas ao vivo de repórteres no Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília, o noticiário atualiza o telespectador com uma linguagem leve e informal.

No ar de segunda a sexta, às 14h30, o *RB Tarde* mantém o diferencial inclusivo da **EBC**, ofertando notícias com tradução simultânea em Libras, a Língua Brasileira de Sinais. Esta iniciativa foi incorporada aos telejornais da emissora em 2018.



Divulgação/TV Brasil

Novo estúdio

Com estrutura de vidro, o estúdio do *Repórter Brasil Tarde* fica no 12º andar, no prédio da **TV Brasil** no Rio de Janeiro, e permite uma visão de 180 graus da região, garantindo ao telespectador um panorama de cartões postais cariocas, como o Cristo Redentor, os Arcos da Lapa e o Pão de Açúcar.

O ambiente é resultado de um ano de trabalho em uma complexa obra de engenharia. As paredes de concreto foram substituídas por folhas de vidro. A redação, com área de 160 m², foi remodelada e o novo estúdio panorâmico tem cerca de 60 m².



Programação muda e público reclama

Mudanças em atrações antigas que se tornaram uma tradição da **TV Brasil** e que têm o apreço dos telespectadores e um público fiel fazem chegar à **Ouvidoria** reclamações e solicitações para o retorno desses conteúdos à grade de programação. Nestes dois últimos meses, o alvo das queixas foram alterações nos programas *Sem Censura* e *Reencontro*, na faixa da *TV Brasil Animada*, e por último, no *Agro Nacional*.

AGRO NACIONAL

Antes semanal, o programa reestreou no dia 16 de novembro, com edições diárias inéditas apresentadas pela jornalista Katy Navarro. O telespectador atento acompanhou chamadas na programação da **TV Brasil**, avisando que o programa seria apresentado todos os dias. Mas as novidades no *Agro Nacional* só duraram uma semana. De repente, e sem aviso prévio, a atração saiu do ar.



Como uma novidade na grade de programação dura tão pouco tempo? O cidadão não entendeu e reclamou.

Processo nº 00112.005881/2020-40

“O programa Agro Nacional saiu do ar? Um absurdo a atração ficar apenas uma semana na TV Brasil. Como vocês querem fidelizar o público assim? Parece que estão brincando de fazer televisão. Não planejaram o programa novo? Não estudaram a viabilidade? Não projetaram a audiência? Lamentável que o dinheiro dos meus impostos seja tratado de maneira tão amadora. Um verdadeiro desrespeito com o público!”

SEM CENSURA

Processo nº 00112.005737/2020-11

“É com muita tristeza que tomo conhecimento do encerramento do programa Sem Censura, espaço de trocas, com a presença de pessoas de diversas áreas do saber, da cultura e da arte do nosso país. É também com espanto que constato a direção da política da EBC, onde a escolha do público, que sempre prestigiou, não está sendo levada em conta.”



Processo nº 00112.005732/2020-81

“Manifesto preocupação quanto às possíveis alterações no formato do programa Sem Censura, por ser de importância única para o público. Ele contribui para a difusão da cultura e da saúde. Há muitos anos, é fonte de entretenimento, sendo conduzido com competência inquestionável por profissionais da área de comunicação. Tem sempre a participação ativa dos que assistem e interagem com os assuntos da pauta de cada episódio, apresentados por diferentes e bem qualificados convidados. Solicito a consideração e decisão em favor da manutenção do programa nos moldes atuais.”

Processo nº 00112.005727/2020-78

“O Sem Censura é um dos programas mais longevos da TV brasileira. Tive a honra de participar de alguns deles. E hoje leio no jornal que mais uma vez ele será desconstruído. Eu e vários colegas gostaríamos de contar com um programa que sempre trouxe esclarecimento, conhecimento e distração ao telespectador. Não há como aceitar o desmonte para se tornar chapa branca de um governo. A EBC

pertence ao povo brasileiro. A destruição e invasão de espaços públicos da cultura está grassando como erva daninha no país. Vamos permitir tal descalabro? Até quando? Que o Sem Censura permaneça no seu molde DEMOCRÁTICO!”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que sua solicitação foi encaminhada ao setor responsável pela produção do programa Sem Censura para conhecimento.”

PROGRAMA REENCONTRO

Processo nº 00112.005562/2020-34

“Por favor, peço que mantenham o culto do Instituto Fanini no horário de 7h30. Esse horário é de suma importância para muitos que já têm sua rotina. Mexer no horário pra nós é mexer com uma rotina já estabilizada. Por favor! Deus vos abençoe!”



Processo nº 00112.005736/2020-69

“Gostaríamos que vocês retornassem o horário antigo das orações. Esse horário que vocês colocaram, de 6h30 às 7h, é muito curto.”

Processo nº 00112.005734/2020-70

“Lamentamos profundamente a troca de horário.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que sua solicitação foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para análise e providências cabíveis.”

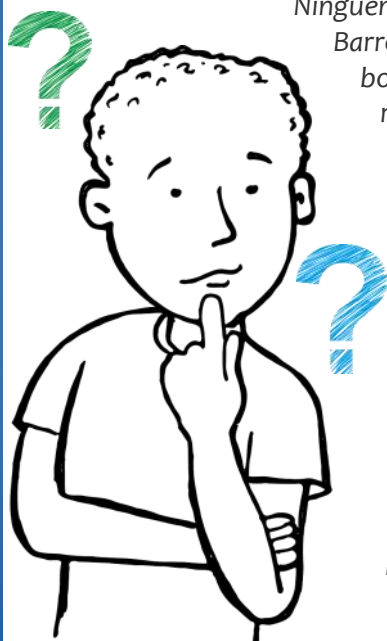
TV BRASIL ANIMADA

Processo nº 00112.005791/2020-59

“A nova grade de programação da EBC com redução dos desenhos animados ficou muito ruim. Volta a programação antiga, pelo amor de Deus! Tá horrível!

Ninguém gosta do Boneco de Barro, Valentins nem é tão bom assim, sem falar que é

repetitivo, e Detetives do Prédio Azul é bom. Voltem com os desenhos Fada Manu, Mithika, Gumbles, Carrapatos e Catapultas. Desenhos animados!”



Processo nº 00112.005758/2020-29

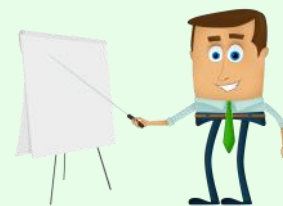
“Por que vocês mudam a programação da TV Animada com tanta frequência?”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que todas as alterações na grade de programação da TV Brasil, incluindo na TV Brasil Animada, são deliberadas pelo Comitê de Programação e Rede, previsto no Estatuto Social, no Regimento Interno da Empresa Brasil de Comunicação e na Lei 11.652/2008.”

Observações do Ombudsman

A grade de programação da **TV Brasil** tem sido alvo de seguidas observações por parte desta **Ouvidoria da EBC**.



Relatório da Ouvidoria (janeiro de 2019) - Ativo da grade de programação: Previsibilidade

Ligar a TV e saber que você encontrará a programação prevista, mais do que um conforto é um sinal de respeito ao telespectador. Em dois anos, a EBC ganhou a confiança do cidadão que acessou os conteúdos ofertados pelos vários veículos. Mas para fazer da sintonia das emissoras EBC um hábito, é imprescindível que haja previsibilidade na oferta desses conteúdos. Só é previsível a programação que tem data e horário fixos para ser levada ao ar. A exceção se faz ao bom jornalismo, que está sempre atento aos acontecimentos da hora.

Relatório da Ouvidoria (maio de 2019) - Assistir à TV é hábito

São várias as razões que motivam o público a assistir TV. Conteúdos de qualidade, sejam noticiosos, esportivos ou de entretenimento, são bons motivos para sintonizar um canal. Mas para fidelizar a audiência é preciso mais. Para fazer da TV um hábito, é necessário previsibilidade na programação. Bons índices de audiência só se conquistam quando assistir a determinado programa na TV constitui-se hábito. O telespectador sabe o horário de sua atração favorita e se organiza para assistir ao programa. Quando essa expectativa não é atendida, ver TV torna-se frustrante. Apesar de muito conteúdo estar disponível on-line, para muita gente ainda, nada substitui a tela da TV.

Relatório da Ouvidoria (março de 2020) - A voz do público

Mudanças na grade sempre geram polêmicas, pois audiência é fruto do hábito de sintonizar o canal, o que só se conquista com conteúdos de qualidade apreciados pelo público. O cidadão manifestou-se sobre a nova grade de programação da TV Brasil. Muitas mensagens que a Ouvidoria da EBC recebeu foram elogiosas, mas teve telespectador que não gostou. A maior queixa dos que se manifestaram foi a mudança de horário de algumas de suas atrações preferidas, deslocadas para a madrugada, quando a grande parte da população está dormindo, sobretudo nestes tempos de coronavírus, com os médicos alertando que o sono regular é fundamental para a manutenção do sistema imunológico.

Todas estas análises feitas em relatórios anteriores continuam atuais. As mais recentes mudanças na grade de programação da **TV Brasil** deixaram telespectadores descontentes. E a Ouvidoria volta a reforçar: **audiência de TV se conquista com conteúdo de qualidade**, que a **TV Brasil** tem de sobra, e com **previsibilidade na exibição**.

Veicular conteúdos premiados em horários de pouca visibilidade, tirar subitamente do ar programas que se tornaram marca da emissora e reduzir o tempo de atrações educativas e lúdicas destinadas ao público infantojuvenil são ações que não contribuem para aumentar a audiência ou fidelizar o público.

Importante destacar que, segundo a Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil (CNA), o agronegócio cresceu 3,8% em 2019 e representa 21% do PIB brasileiro. Previsões do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) indicam que a safra agrícola de 2020 deve chegar a 252 milhões de toneladas, alta de 4,4% em relação ao ano anterior. Portanto, o setor que mais movimentava a balança comercial brasileira, garante milhares de empregos em todo o País e a comida na mesa do cidadão justificaria o espaço diário na grade de programação da **TV Brasil**.

Acertada foi a decisão de transformar o *Agro Nacional* em atração diária. Já as mudanças repentinas na grade não são boa tática para conquistar o público. Melhor seria manter a sintonia com o telespectador, fazendo uma campanha para anunciar a qualidade das novas atrações que vêm por aí.

Cartinha pede disquete de Natal à Ouvidoria

A **Ouvidoria da EBC** recebe manifestações do cidadão pelos mais diversos canais: telefone (61 - 3799.5244), correspondência (Caixa Postal 8640 - CEP 70.333-900 - Brasília - DF), presencialmente (SCS - Qd. 08 - Bloco B-50 - 1º Piso Inferior - Ed. Venâncio 2000 - Brasília - DF), e-mail (ouvidoria@ebc.com.br) ou via sistema Fala.BR (sistema.ouvidorias.gov.br) da Ouvidoria-Geral da União.

Com o passar do tempo, os meios digitais tornaram-se o canal de comunicação mais utilizado por leitores, telespectadores e ouvintes dos **Veículos EBC**. Até novembro, o e-mail foi o canal de entrada para 80,52% das demandas.

Ainda assim, tem gente que não abre mão de escrever para a **EBC**. Um cidadão de Pedreira, município paulista localizado a 138 quilômetros da capital, escreveu uma carta solicitando a cópia, em disquete, de um programa sobre o Pelé. O objetivo? Presentear o neto com o conteúdo da **TV Brasil**.

Processo nº 00112.005838/2020-84

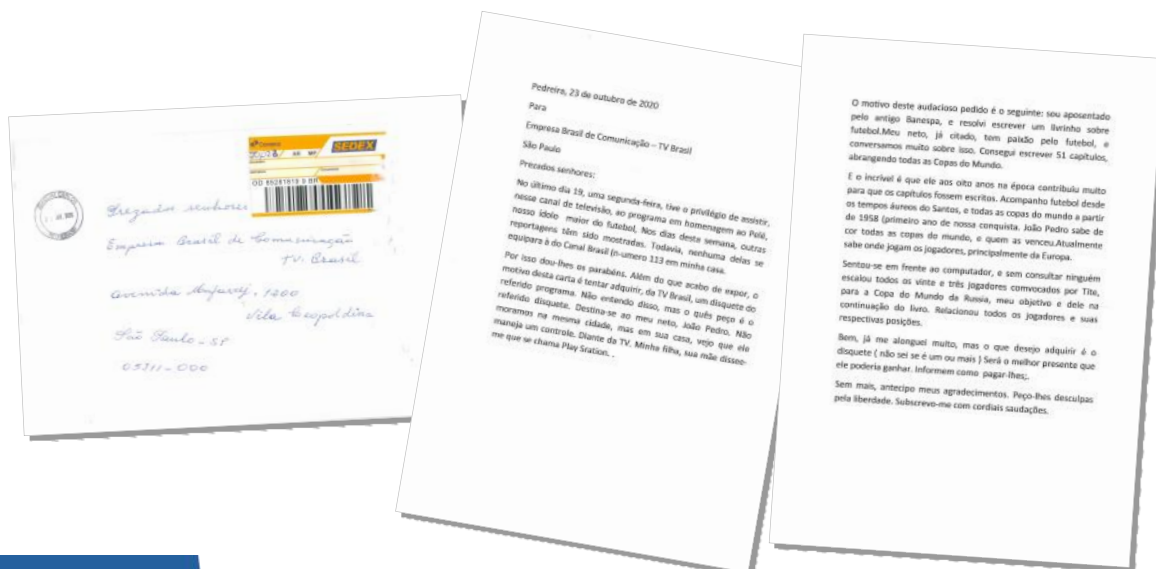
“No último dia 19 de outubro, tive o privilégio de assistir, nesse canal de televisão, ao programa em homenagem ao Pelé. Por isso, dou-lhes os parabéns. O motivo desta carta é tentar adquirir um disquete do programa. Destina-se ao meu neto, que tem paixão pelo futebol. Sou aposentado e resolvi escrever um livro sobre futebol. Consegui escrever 51 capítulos abrangendo todas as Copas do Mundo. E o meu neto, aos oito anos, contribuiu muito para que os capítulos fossem escritos.”



Resposta

“A Gerência de Acervo da EBC atende ao público externo pelo e-mail centraldepesquisas@ebc.com.br. Solicitamos que encaminhe o pedido para o e-mail informado para realizarmos a formalização da solicitação. Os pedidos são avaliados e, caso seja possível, ocorre a liberação dos arquivos, seja pela Gerência de Acervo da EBC ou pela Coordenação de Licenciamento. Para tornar mais ágil o atendimento, solicitamos o preenchimento do formulário em anexo e a devolução do documento - em formato digital - devidamente assinado. A pesquisa será iniciada após o recebimento deste arquivo.”

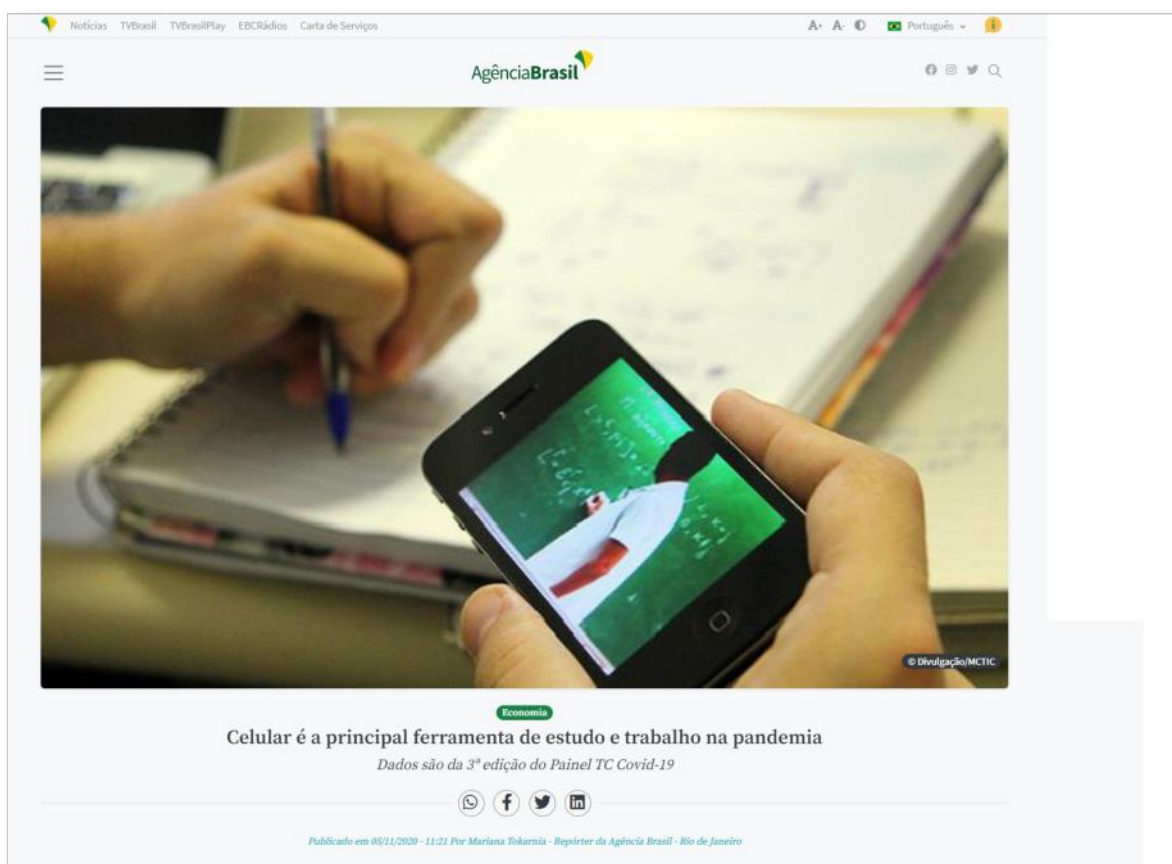
A resposta da Gerência de Acervo foi enviada também por carta para o demandante.



Em alta na pandemia, comunicação móvel é pauta na Agência

Para mostrar que os smartphones ganharam ainda mais espaço na vida dos brasileiros durante o isolamento social, a **Agência Brasil** publicou em novembro a matéria [Celular é a principal ferramenta de estudo e trabalho na pandemia](#).

O texto, com informações do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), explica que o celular é o principal dispositivo usado tanto por estudantes, no acompanhamento das aulas remotas, quanto por trabalhadores que precisaram migrar as atividades para a internet por causa da pandemia.



O levantamento ouviu 2.728 usuários de internet. Entre os estudantes, 37% usam o celular nas atividades e nas aulas, 29% utilizam o notebook e 11%, computadores de mesa. Entre os trabalhadores, 41% usam o celular, 40%, notebook e 19%, computadores de mesa. A matéria mostra ainda as diferenças entre as classes sociais, ao destacar que o celular é mais usado como ferramenta de estudo e trabalho pelas classes D e E. Entre os estudantes, 54% das classes mais baixas usam celulares e apenas 10%, notebooks.

Os números revelam um contexto de mudança de paradigmas, em que a comunicação com o mundo virtual está na palma das mãos, mas provam também que a inclusão digital ainda é um desafio.

A matéria agradou ao internauta. O elogio veio em forma de mensagem à **Ouidoria**:

Processo nº 00112.005622/2020-19

“Ótimo conteúdo. Jornalismo neutro. Conheci há pouco tempo e estou adorando. Parabéns para a redação!”

Antena MEC destaca vídeo em homenagem às vítimas do coronavírus

É com o refrão “Se números frios não tocam a gente, espero que nomes consigam tocar” que a Orquestra de Câmara da Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo (Ocam) exalta cada pessoa que perdeu a vida para o novo coronavírus. O vídeo traz a música “Inumeráveis”, de Chico César e Bráulio Bessa, para dar nomes e valorizar a identidade daqueles que a covid-19 levou.



Espero que nomes consigam tocar! (OCAM ECA/USP - Chico César - Bráulio Bessa) | Divulgação

A produção foi destaque do programa *Antena MEC*, da **Rádio MEC AM**, no dia 19 de outubro, com entrevista do diretor artístico da orquestra Gil Jardim. Segundo ele, o foco desse vídeo foi dar mais visibilidade às histórias das vítimas do coronavírus, fugindo da abordagem massificada e indigente de se contar corpos perdidos na batalha contra a covid-19.

Com a sutileza própria da poesia, a obra audiovisual conta a trajetória e apresenta imagens das vítimas de maneira leve e respeitosa, destacando a importância de cada um. Excelente forma encontrada pelo programa de lembrar os que se foram e, ao mesmo tempo, exaltar a produção cultural brasileira. A matéria está disponível no site das **Rádios EBC**.



Nacional presta serviço e alerta ouvintes sobre consequências da covid-19

As sequelas neurológicas decorrentes da covid-19, os impactos da doença nos seis primeiros meses da pandemia no país e o estresse causado nas crianças foram alguns dos destaques do programa *Revista Brasil* no mês de outubro. Prestação de serviço nas ondas da **Rádio Nacional**, para alertar os ouvintes dos cuidados ainda necessários para conter o avanço da doença.



Em entrevista, o professor do Instituto de Biologia da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) Daniel Martins de Souza falou das sequelas neurológicas deixadas pela covid-19. Para ele, a doença não pode ser considerada apenas respiratória, pois os estudos mostram que a covid-19 é mais versátil do que simplesmente uma doença pulmonar.

Agências • TVs • Rádios • Agência Brasil TV Brasil Rádio Nacional Rádio MEC A Voz do Brasil Carta de Serviços Sobre a EBC A+ A- Ouvidoria

Rádios Programação Programas Últimas Festival de Música Ao vivo

▶ Nacional Brasília ▶ Nacional Rio de Janeiro ▶ Nacional Amazônia ▶ Nacional Alto Solimões ▶ Nacional FM ▶ Rádio MEC ▶ MEC FM

00:00 00:00

f G+ t

Estudo comprova que cérebro é afetado por novo coronavírus

Mesmo pacientes que tiveram sintomas leves da covid-19 podem apresentar efeitos neurológicos persistentes

Revista Brasil
No AR em 19/10/2020 - 16:25

🎧

Em outra edição, o *Revista Brasil* ouviu o coordenador do Programa de Computação Científica da Fiocruz Daniel Villela sobre o Boletim Observatório Covid-19 da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) que incluiu moradores de favelas, indígenas e idosos.

Agências • TVs • Rádios • Agência Brasil TV Brasil Rádio Nacional Rádio MEC A Voz do Brasil Carta de Serviços Sobre a EBC A+ A- Ouvidoria

Rádios Programação Programas Últimas Festival de Música Ao vivo

▶ Nacional Brasília ▶ Nacional Rio de Janeiro ▶ Nacional Amazônia ▶ Nacional Alto Solimões ▶ Nacional FM ▶ Rádio MEC ▶ MEC FM

00:00 00:00

f G+ t

Observatório Fiocruz Covid-19 analisa seis meses de pandemia no Brasil

Segundo pesquisador, é importante que a população continue atenta às normas de distanciamento e ao uso das máscaras

Revista Brasil
No AR em 20/10/2020 - 16:25

🎧

O alerta sobre o aumento de casos de estresse em crianças, devido ao isolamento social prolongado, foi dado pela psiquiatra Aline Sabino, do Hospital São Camilo, de São Paulo. De acordo com a médica, muitas crianças que chegam ao pronto-socorro têm dores no peito, abdômen e cabeça, além de crises de ansiedade.

Agências • TVs • Rádios • Agência Brasil TV Brasil Rádio Nacional Rádio MEC A Voz do Brasil Carta de Serviços Sobre a EBC A+ A- Ouvidoria

Rádios Programação Programas Últimas Festival de Música Ao vivo

▶ Nacional Brasília ▶ Nacional Rio de Janeiro ▶ Nacional Amazônia ▶ Nacional Alto Solimões ▶ Nacional FM ▶ Rádio MEC ▶ MEC FM

00:00 00:00

f G+ t

Aumento de casos de estresse entre crianças preocupa especialistas

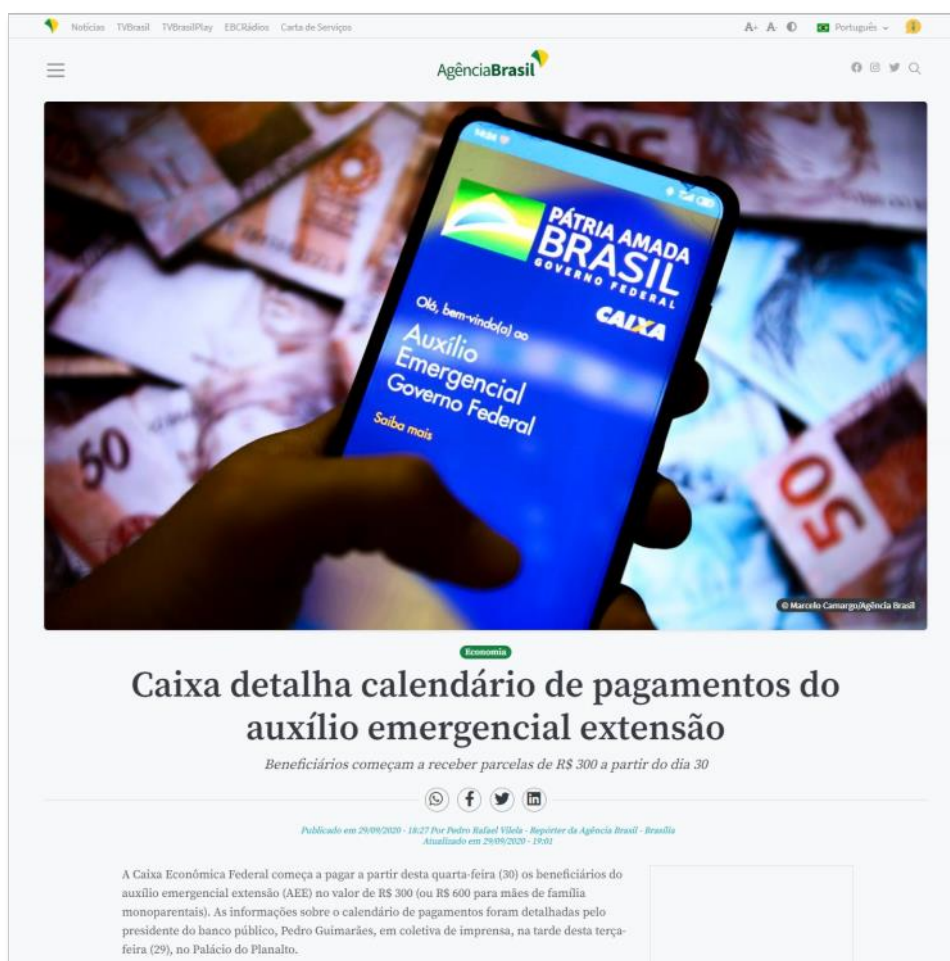
Segundo pesquisador do Hospital São Camilo de São Paulo, entre os sintomas que mais chegaram ao pronto-socorro estão dores abdominais e de cabeça, além de crises de ansiedade

Revista Brasil
No AR em 20/10/2020 - 16:25

🎧

Agência presta serviço e recebe elogio por divulgar calendário de auxílio

O público reconheceu a importância das informações divulgadas na matéria [Caixa detalha calendário de pagamentos do auxílio emergencial extensão](#) e enviou elogio para a equipe da Agência Brasil. Ao publicar as tabelas dos ciclos de pagamento do auxílio emergencial concedido pelo governo diante da pandemia do novo coronavírus, o texto divulga dados importantes para a organização financeira dos beneficiários.



A mensagem elogiosa destaca a objetividade do texto, que traz entrevista do presidente da Caixa, Pedro Guimarães, além do valor já gasto pelo governo para a concessão do auxílio: mais de R\$ 210 bilhões.

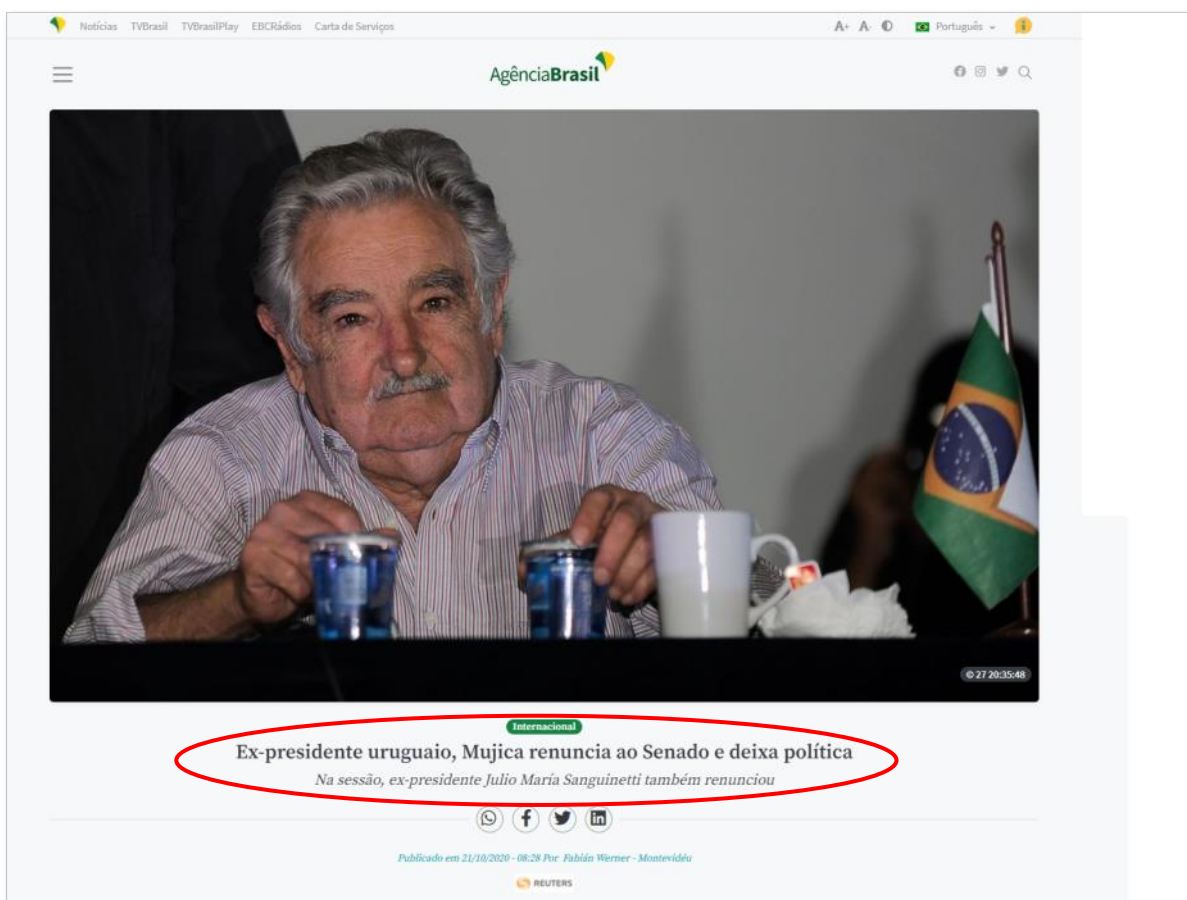
Processo nº 00112.005132/2020-12

“Muito boas as informações do calendário do auxílio emergencial de R\$300. Simples e prático para entender. Parabéns a toda equipe!”

Não à toa, essa foi a matéria mais lida no mês de outubro, ao somar aproximadamente 415 mil visualizações de página. Ponto positivo para a [Agência Brasil](#) que cumpriu seu papel de levar à sociedade conteúdo relevante para a promoção da cidadania e da inclusão social.

Ex-presidente uruguaio, Sanguinetti é esquecido pela Agência Brasil

A **Agência Brasil** publicou matéria da Reuters, no dia 21 de outubro, para informar ao público a renúncia do então senador José “Pepe” Mujica, de 85 anos. A matéria só faltou explicar que, na mesma sessão, outro senador e também ex-presidente, o colorado Julio María Sanguinetti, de 84 anos, também renunciara à cadeira no Congresso. Rivais históricos, ambos deixaram a vaga no Senado para reduzir os riscos de contágio pela covid-19, devido à idade avançada.



O leitor percebeu a grave omissão e reclamou à **Ouvidoria**. De pronto, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil completou o texto e acrescentou a renúncia de Sanguinetti logo na linha fina, abaixo do título. Um aviso da atualização foi inserido ao final da matéria e um pedido de desculpas, enviado aos leitores.

Processo 00112.005439/2020-13

“No texto ‘Ex-presidente uruguaio, Mujica renuncia ao Senado e deixa política’ faltou constatar o fato da renúncia de seu colega e rival, Júlio Sanguinetti, na mesma sessão, considerada histórica por todos os participantes e observadores. A renúncia combinada e as declarações feitas pelos dois senadores, de respeito mútuo e da importância da convivência democrática entre adversários políticos, foram destaque em todos os veículos da imprensa que vêm cobrindo este assunto, desde ontem. A matéria da Agência Brasil teve como fonte uma matéria divulgada pela Agência Reuters, na véspera. A [matéria da Reuters](#) omitiu as declarações mais impactantes dos dois senadores, mas pelo menos se referiu à renúncia de Sanguinetti e à rivalidade entre os

dois. A versão editada da Agência Brasil nem sequer incluiu estes fatos. A decisão editorial de reproduzir apenas uma parte da matéria da Reuters acabou por priorizar a debilidade de Mujica diante a pandemia da covid-19, como motivo de sua renúncia, em detrimento do significado da renúncia dos dois senadores na mesma sessão.”

Processo 00112.005436/2020-80

“Considero uma extrema leviandade e parcialidade ideológica, para dizer o mínimo, a reportagem veiculada sobre o título de ‘Ex-presidente uruguaio, Mujica renuncia ao Senado e deixa política’, material oriundo da Reuters, o que não exime de responsabilidade a EBC por veicular um conteúdo parcial. No mesmo dia e na mesma oportunidade, também se afastou da vida pública o ex-presidente e também senador Julio María Sanguinetti (1985-1990 e 1995-2000). Por que essa parcialidade doentia?”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Diretoria de Jornalismo da EBC e a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil pedem desculpas pelo ocorrido e destacam a importância desse diálogo direto com o público a fim de se conseguir manter a excelência almejada para a comunicação pública nacional. A respeito da matéria em questão, o conteúdo foi ampliado para a incluir a renúncia do também ex-presidente e senador uruguaio Julio María Sanguinetti, e um aviso da atualização foi inserido ao final do texto, como pode ser conferido em Ex-presidente uruguaio, [Mujica renuncia ao Senado e deixa política - Na sessão, ex-presidente Julio María Sanguinetti também renunciou.](#)

Importante ressaltar ainda que a equipe de edição da Agência Brasil foi alertada sobre o cuidado necessário ao publicar no site matérias de agências parceiras, para que situações como esta não voltem a ocorrer. Acerca do questionamento levantado, é fundamental salientar que a conduta de todos os profissionais de comunicação da Empresa é regida pelo ‘Manual de Jornalismo da EBC’, o qual pode ser acessado aqui - [Manual de Jornalismo da EBC.](#)

Segundo a norma, os conteúdos da Agência Brasil são definidos com o intuito de ‘dar informações necessárias para que os cidadãos formem livremente as próprias opiniões’. Sendo que essas ‘informações têm de ser transmitidas com honestidade, fidelidade, precisão e responsabilidade’, bem como devem ‘ser mediadas por um processo ético, rigoroso, criterioso, isento, imparcial, sem preconceito e independente – na sua apuração, organização, hierarquização, aferição e difusão dos acontecimentos’. A imparcialidade nos textos publicados é alcançada por meio dessa diversidade de pontos de vista. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”



Agência Brasil desvenda universos da deep web e dark web

De forma didática, com links e infográfico, a **Agência Brasil** levou aos leitores explicações sobre o funcionamento das camadas mais profundas da internet: a deep web e a dark web. Traduzida literalmente como “internet profunda”, a deep web é a camada que fica logo abaixo da internet “rasa”, esta que acessamos cotidianamente. Ainda mais profunda, a dark web contém informações que não estão disponíveis para usuários comuns.

O texto traz exemplos do dia a dia para diferenciar os dois universos. Um iceberg é usado para ilustrar a localização das camadas. Segundo a matéria, a deep web guarda todo tipo de informação que requer senhas, logins, tokens e usa criptografia para ser acessada: informações bancárias, e-mails pessoais e funcionais, sistemas de administração de sites, blogs e redes sociais. No caso da dark web, a matéria explora o lado obscuro da camada, que funciona como um labirinto, dificultando o rastreamento. O espaço é usado para tráfico de armas e drogas, por exemplo.

A despeito da riqueza de detalhes e da boa apuração do texto, as informações publicadas despertaram críticas. O leitor recorreu à **Ouvidoria** questionando trechos da matéria. De forma técnica e pontual, a **Agência Brasil** respondeu o questionamento do internauta.

Processo 00112.005164/2020-18

“Sobre a matéria ‘Agência Brasil explica: entenda a deep web e a dark web’, vocês espalharam uma lenda sobre a deep web e não explicaram o que realmente é. A deep web não é separada por camadas, e sim por redes, que não conversam entre si. Existem mais de 80 redes que podemos utilizar para acessá-la. A deep web é uma parte da web que não é indexada pelos mecanismos de busca, como o Google e, portanto, fica oculta ao grande público. Sinceramente, não sei por que a Agência Brasil está espalhando fake news sobre a deep web, como a lenda das camadas 1, 2 e 3. Sensacionalismo puro, pois não é difícil ter acesso à dark web. Na matéria, vocês disseram que ‘os conteúdos por lá não estão disponíveis para usuários comuns’. Fake! Dois canais de youtubers já desmentiram tudo isso.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil explica que, conforme apurado para a publicação da matéria, a deep web não é uma rede privada e não é constituída por redes privadas. É sim uma rede aberta, com DNS espalhado, que requer autenticação ou links diretos para acesso e visualização das informações. Esse processo pode ser feito de qualquer lugar do mundo, como no exemplo do

The image shows a screenshot of a news article from Agência Brasil. The article title is "Agência Brasil explica: entenda a deep web e a dark web". Below the title is a sub-headline: "Camadas profundas da internet são desconhecidas para usuários comuns". The article text discusses the layers of the internet, using an iceberg metaphor. The infographic shows three layers: 1. Surface web (visible to all), 2. Deep web (requires authentication), and 3. Dark web (hidden and inaccessible). The infographic is titled "A PONTA DO ICEBERG".

acesso a uma conta bancária. O texto informa ainda que a deep web não é indexada. A matéria não faz nenhuma menção às ‘camadas 1, 2 e 3’, mas explica que a quantidade de camadas na internet é imensurável, já que é possível disponibilizar informação sob inúmeras camadas de autenticação e criptografia, em múltiplos servidores. O navegador criptografado mais usado no mundo, o TOR, tem esse nome (‘The Onion Router’, ‘o roteador cebola’, em tradução livre) por fazer menção às camadas - analogia usada para entender conceitos de deep web e dark web e desde a concepção inicial do protocolo TCP/IP da internet, em 1982. Segundo apuração da Agência Brasil, nenhum browser com o protocolo criptografado em múltiplas camadas está disponível por padrão em sistemas operacionais amplamente utilizados como, por exemplo, Windows, MacOS, Linux, iOS, Android ou qualquer OS2. Portanto, é possível concluir que apenas usuários especializados, que busquem conteúdo criptografado em múltiplas camadas, têm acesso ao TOR e aos sites .onion (extensão para as camadas da rede). Por fim, a Agência Brasil destaca que está comprometida com a informação verídica, apurada diretamente de fontes oficiais e confiáveis, assim como prevê o Manual de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Dia das Crianças: Nacional da Amazônia aborda primeira infância

Quem ouviu o programa *Viva Maria*, da **Rádio Nacional da Amazônia**, às vésperas do Dia das Crianças, pôde conhecer o recém-lançado Observatório do Marco Legal da Primeira Infância. Trata-se de uma ferramenta on-line que tem o objetivo de oferecer insumos para os processos de formulação, implementação e acompanhamento de políticas públicas voltadas à primeira infância.

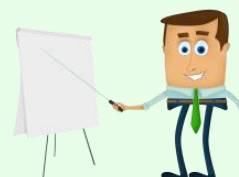
Numa conversa repleta de explicações práticas, a coordenadora da Secretaria Executiva da Rede Nacional Primeira Infância Miriam Praguita destacou a importância da plataforma digital que reúne informações das 5.570 cidades de todo o Brasil. O site oferece dados sobre educação, saúde e assistência social relacionados à infância. Para a secretária, o plano protege e desperta a atenção para esta faixa etária até os 6 anos de idade.

Durante entrevista com a apresentadora Mara Régia, a coordenadora destacou a taxa de mortalidade entre as crianças de até 5 anos como uma das informações relevantes disponíveis na plataforma. A média brasileira é de 14,2 mortes para cada grupo de mil nascimentos. Por meio dos dados do observatório, é possível verificar, por exemplo, que as regiões com as maiores taxas de mortalidade infantil são o Norte (18 mortes) e o Nordeste (15,7 mortes). São dados importantes para guiar ações governamentais de saúde.



Observações do Ombudsman

Investir em saúde pública, educação e assistência social nos primeiros anos de vida é fundamental para o crescimento do país. Nada melhor do que usar o mote do Dia das Crianças para abordar um tema tão relevante para a sociedade. Vale destacar a forma didática como a entrevistada explicou a importância do assunto que tem tantos detalhes técnicos. Todo esse conjunto comprova que a Empresa Brasil de Comunicação tem cumprido seu papel de levar ao público informação relevante e diferenciada.



Homenagem da MEC a pianistas consagrados encanta ouvintes

Um brasileiro virtuoso e um norte-americano ousado nas improvisações jazzísticas, ambos mundialmente conhecidos pelo talento e singularidades nas teclas do piano, foram homenageados pela **Rádio MEC** neste mês de outubro, e quem mais gostou foi o público.

No programa *Harmonia*, da **MEC FM**, os 76 anos do pianista Nelson Freire foram celebrados ao som do piano daquele que fez seu primeiro recital aos cinco anos, tocando a Sonata Em Lá Maior, k.331, de Mozart, e aos 12, ficou em sétimo lugar no Concurso Internacional do Rio de Janeiro.



No mesmo 19 de outubro, abrindo nova temporada, o programa *Jazz Livre!* da **MEC FM** teve edição dedicada ao compositor Thelonious Monk (1917-1982). Foi Monk quem criou a corrente jazzística Bebop, junto com Miles Davis, John Coltrane, Dizzy Gillespie, entre outros. Criticado por tocar com os dedos esticados e rígidos, ele usava poucas e precisas notas nos solos e improvisos.



As músicas veiculadas pela **MEC AM** e **FM** são sempre motivo de elogios à **Ouvidoria**. O programa *Jazz Livre!*, inclusive, já originou dezenas deles. No mês de outubro, não foi diferente:

Processo 00112.005193/2020-80

“Estou ouvindo um lindo jazz. Isso é *música!* Não aquela batucada de louco. Parabéns!”

Processo 00112.005725/2020-89

“Jazz Livre. Muito bom!”



Comida por impressão 3D nas ondas da Nacional AM

Notícias do tempo presente com ares de ficção científica navegam pelas Ondas Curtas da **Rádio Nacional** e alcançam até as comunidades isoladas da Amazônia. No dia 4 de novembro, os ouvintes do programa *Tarde Nacional* foram informados de que pesquisadores da Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz da Universidade de São Paulo, em parceria com o Instituto Francês, estão criando ingredientes para produzir comida por impressão 3D. Inclusive arroz e feijão, simultaneamente.

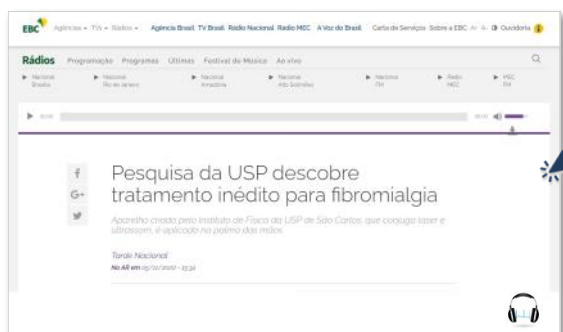
Em entrevista muito interessante, a pesquisadora da USP Bianca Maniglia explicou às âncoras Marli Arboleia (BSB) e Luciana Valle (RJ) que a impressora 3D copia a imagem, na qual é adicionada tinta alimentícia composta por géis à base de amidos modificados, que não danificam e nem mudam o sabor do alimento. Assim, a pessoa pode processar, imprimir e comer refeições completas em casa, evitando desperdícios.



Novidade no tratamento da fibromialgia chega aos ouvintes

No dia seguinte, o mesmo programa levou ao público a boa notícia de um novo tratamento de fibromialgia. Criado pelo Grupo de Óptica do Instituto de Física de São Carlos (IFSC), da Universidade de São Paulo (USP), o aparelho une o ultrassom ao laser terapêutico de baixa intensidade e é aplicado nas palmas das mãos.

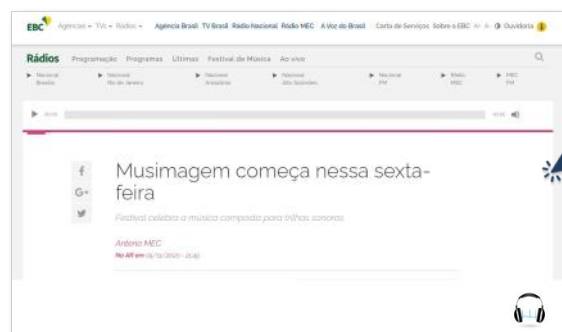
Segundo o diretor do IFSC Vanderlei Bagnato a tecnologia inédita foi aprovada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e já está sendo vendida a fisioterapeutas e médicos.



MEC divulga Festival on-line de música para trilhas sonoras

O 6º Festival Musimagem, o único das Américas dedicado à música composta para a trilha sonora de produções audiovisuais, de 6 a 8 de novembro, teve sua primeira versão on-line.

Em depoimento ao programa *Antena MEC*, da **Rádio MEC AM**, na quinta-feira, 5 de novembro, o idealizador Marcos Souza explicou que, apesar de muitos desafios, o evento manteve as palestras e debates entre convidados nacionais e estrangeiros; além disso o concerto ao vivo da Orquestra de Ouro Preto foi confirmado.



Português em destaque no Instagram da Agência



O Dia Nacional da Língua Portuguesa, comemorado em 5 de novembro, mereceu uma postagem especial no Instagram da **Agência Brasil**. O post veio acompanhado da explicação da escolha da data: “homenagem a Rui Barbosa, advogado, escritor, jornalista, jurista, político e diplomata, que nasceu em 5 de novembro de 1849.”

Por meio da hashtag #dianacionaldalinguaportuguesa, o internauta pôde acessar outras postagens em homenagem à data.

Tão importante na rotina jornalística, a língua passa por constantes mudanças, o que exige esforço extra de jornalistas e comunicadores para se manterem atualizados. A data serve de alerta e reflexão, quanto à aplicação das regras, àqueles que lidam diariamente com o português.

Além de Zumbi dos Palmares

A **Agência Brasil** aproveitou o Dia da Consciência Negra, em 20 de novembro, para contar a história de personagens abolicionistas que ficaram alheios aos holofotes. Reconhecido como patrono da abolição da escravidão no Brasil, Luiz Gama foi alfabetizado apenas aos 17 anos e teve sua trajetória em destaque no site. O título - resultado do trabalho do ex-escravo e advogado na libertação de 500 negros - veio tardiamente, apenas em 2018.

A entrevista com a professora da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp) Lígia Fonseca, autora de três livros sobre a vida e obra de Luiz Gama, expõe ao leitor detalhes do ativismo abolicionista daquele que também foi jornalista e poeta. Publicado em formato de perguntas e respostas (pingue-pongue), o texto privilegia as explicações da especialista sobre seus 20 anos de pesquisa. Excelente formato para enfatizar as informações passadas pelo entrevistado, ao conceder a ele mais espaço de fala. Vale destacar ainda que a matéria é assinada por uma repórter da TV Brasil, o que comprova a importância da troca e do aproveitamento de conteúdo entre os veículos, para reforçar o conglomerado de mídia que é a **EBC**.

Mais um personagem que ganhou espaço na cobertura da **Agência Brasil** foi Joaquim Pinto de Oliveira, mais conhecido como Tebas, um dos maiores arquitetos brasileiros do século 18. Escravidado até os 57 anos de idade, ele conquistou sua alforria e se consolidou com obras como a construção do Chafariz da Misericórdia (1792), no centro da capital paulista. O [texto](#) da **Agência Brasil** trouxe a notícia de que uma estátua de Tebas foi erguida na cidade de São Paulo no Dia da Consciência Negra.

A tag [consciencianegra2020](#) reuniu todo o conteúdo publicado para lembrar a data. Matérias factuais também fizeram parte da cobertura. Dados do Ipea e da Câmara dos Deputados foram usados para mostrar os desafios enfrentados pelos negros nas universidades e pelas mulheres negras para os cuidados com a saúde. Tag forte e bem-definida, com o ano inserido no nome. Ação que demonstra planejamento da equipe de edição para organizar o conteúdo e entregar ao leitor as notícias mais atuais sobre o assunto.



▶ Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria da EBC** recebeu 1.640 demandas ao longo dos meses de outubro e novembro de 2020, número que representa mais que o dobro das manifestações recebidas no mesmo período do ano anterior. O aumento da procura pela **Ouvidoria** ao longo do bimestre analisado neste Relatório totaliza exatos 114,66% no comparativo com 2019, quando o cidadão enviou 764 mensagens.

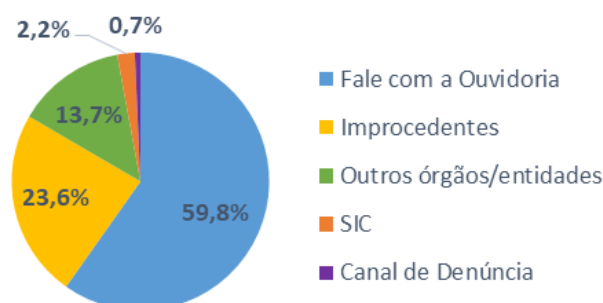
No ano passado, quase 60% das demandas registradas no bimestre diziam respeito a conteúdos e serviços ofertados pela **EBC** e seus veículos. Já neste ano, metade das manifestações foi classificada como “improcedente”, por se referir não aos conteúdos disponibilizados nas várias plataformas, e sim aos temas abordados, sobretudo em matérias da **Agência Brasil**.

Estimulados pelas notícias, cidadãos recorrem à **Ouvidoria** para esclarecer dúvidas, buscar ajuda e informações para acessar programas, serviços e auxílios prestados pelo governo federal, reclamar e fazer solicitações. Observa-se, ainda, que boa parte da participação social na **EBC** decorre de dúvidas e demandas relacionadas à pandemia. Só via e-mail foram realizados 721 atendimentos. Desse total, 402 demandas (55,76%) dizem respeito a assuntos relacionados à covid-19.

Segue detalhamento da participação do público da **EBC** em tabelas e gráficos.

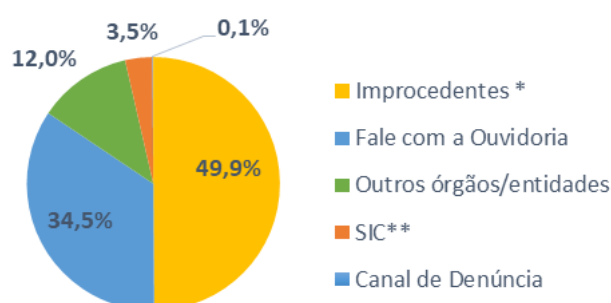
Outubro-Novembro/2019

Atendimento	Quantidade
Fale com a Ouvidoria	457
Improcedentes	180
Outros órgãos/entidades	105
SIC	17
Canal de Denúncia	5
Simplifique!	0
Total	764



Outubro-Novembro/2020

Atendimento	Quantidade
Improcedentes*	819
Fale com a Ouvidoria	566
Outros órgãos/entidades	196
SIC**	58
Canal de Denúncia	1
Simplifique!	0
Total	1.640



* Improcedentes (Sistema Fala.BR: 98 + E-mail: 721 = 819)

** SIC's (42 procedentes + 15 improcedentes + 1 recurso de 1ª instância)

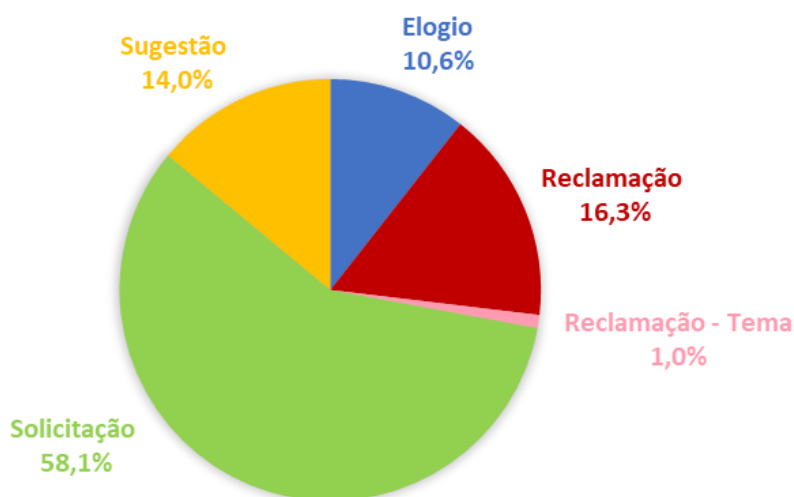
Fale com a Ouvidoria

As demandas diretamente relacionadas a serviços e conteúdos ofertados pela **EBC** e seus veículos compõem o recorte do **Fale com a Ouvidoria**. Ainda que em outubro-novembro de 2020 elas não sejam maioria, como ocorreu em 2019, observa-se aumento desse tipo de manifestação no comparativo entre os dois bimestres, de 457 para 566 demandas este ano. À exceção da **Agência Brasil** e do **Portal EBC**, os demais veículos registraram aumento de mensagens do cidadão neste bimestre.

Assim como em outubro-novembro de 2019, também em 2020 a maior fatia do conjunto de demandas fica com as solicitações, somando quase 60% do total. As reclamações seguem em segundo lugar, mas houve queda substancial de 5 pontos percentuais em relação a 2019, de 21% para 16%. Elogios cresceram de 45, em 2019, para 60 este ano. Segue o detalhamento das manifestações relacionadas aos **Veículos EBC** e à gestão administrativa/operacional da empresa.

Tipo de Manifestação por Plataforma/Veículo - Outubro-Novembro/2020

VEÍCULO	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV	22	55	0	189	33	299	52,8%
Rádios EBC	20	14	0	62	12	108	19,1%
Agência Brasil	12	13	6	29	25	85	15,0%
Gestão EBC	4	4	0	25	2	35	6,2%
TV Brasil Play	1	3	0	17	5	26	4,6%
Portal EBC	1	3	0	4	1	9	1,6%
Radioagência Nacional	0	0	0	3	1	4	0,7%
TOTAL	60	92	6	329	79	566	100%



No ranking dos veículos, a **TV Brasil** sai na frente, com 52,8% do total de manifestações, tirando da **Agência Brasil** o primeiro lugar conquistado no mesmo bimestre de 2019. Além de mais demandada, a TV foi o veículo que mais recebeu reclamações. A boa notícia é que a emissora também lidera o ranking em elogios, concentrando 37% do total de mensagens de apreço destinadas ao conjunto da **EBC**.

Neste 2020, o segundo lugar em número de demandas à **Ouvidoria** no bimestre analisado pelo presente documento fica com as **Rádios**, que reúnem um quinto do total de manifestações e um terço dos elogios. Embora fique em terceiro lugar no quesito reclamações, as **Rádios** são responsáveis por apenas 15,21% das queixas do público.

A participação da **Agência Brasil** no conjunto de manifestações soma 15% neste bimestre, mas sua fatia no total de elogios à **EBC** é maior: 20%. No mesmo bimestre de 2019, quando liderou o ranking em quantidade de demandas, a **Agência** foi campeã em elogios.

A gestão da empresa recebeu 25 solicitações e o mesmo número de reclamações e elogios: quatro no total. Em seguida, vem a **TV Brasil Play**, com quase 5% das mensagens à **Ouvidoria** no bimestre. Das 26 demandas recebidas, 65% foram solicitações e as sugestões somam 19%. O **Portal EBC** recebeu nove demandas no bimestre e a **Radioagência Nacional**, apenas quatro.

Observações

Processos com ausência de resposta aguardam manifestação da área competente e estão todos dentro do prazo legal de atendimento, estipulado pela Lei 13.460/2017.

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

Demandas sobre assuntos relacionados podem ter apenas uma resposta, apresentada no final da sequência dos processos.

▶ Contribuições do cidadão

Plataformas Web

Agência Brasil

Nos meses de outubro e novembro de 2020, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 85 demandas, resultando em uma diminuição de 48,17% no comparativo com o mesmo bimestre do ano anterior, quando foram atendidas 164 manifestações.

Mesmo com 16 pontos percentuais a menos em 2020, as solicitações foram as mais numerosas entre as demandas nos dois períodos. As sugestões registraram estabilidade de 25 manifestações em ambos os bimestres.

A boa notícia é que a fatia correspondente aos elogios aumentou. As mensagens de apreço representavam 9,1% do total de demandas em 2019 e, este ano, passaram a responder por 14,1% do conjunto de manifestações. As reclamações cresceram, mas em menor proporção: 2,5 pontos percentuais.

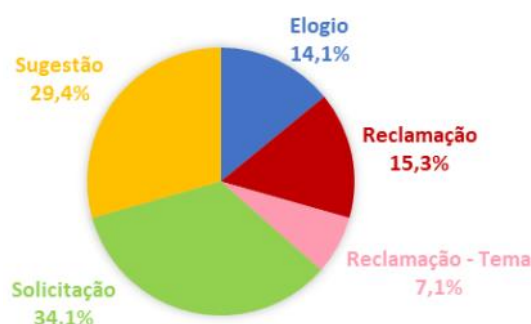
Outubro-Novembro/2019

Manifestação	Quantidade
Elogio	15
Reclamação	21
Reclamação-tema	21
Solicitação	82
Sugestão	25
Total	164



Outubro-Novembro/2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	12
Reclamação	13
Reclamação-tema	6
Solicitação	29
Sugestão	25
Total	85



Solicitação

Responsáveis por 34,1% das manifestações no bimestre outubro-novembro de 2020, as solicitações reúnem mensagens que comprovam a importância da **Agência Brasil** na oferta de informação útil para o dia a dia do cidadão. Nesse contexto, as Eleições Municipais 2020 foram tema de diversas demandas.

Processo nº 00112.005846/2020-21

“Na matéria publicada em 22/11/2018, às 16h07, e atualizada em 14/04/2020, que vejo em tela, foram divulgados o número de municípios e de candidatos a prefeitos nestas eleições de 2020, porém não é possível encontrar em nenhuma outra o número de vereadores eleitos, nesta ou na última eleição municipal. Se for possível me informar, agradeço.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que reportagem [Vereadores negros são 6% do total de eleitos; brancos são 53%](#), publicada no site, no domingo (15), traz o número de 57.608 vereadores eleitos neste pleito de 2020. A matéria também divulga, entre outras questões, os partidos dos eleitos, escolaridade e profissão. Para obter dados de 2016 dos candidatos e eleitos, solicitamos que o leitor acesse o site DivulgaCand, do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), no endereço www.justicaeleitoral.jus.br/DivulgaCand.”

Processo nº 00112.005483/2020-23

“Falta informar na matéria [STF confirma não ser obrigatório portar título de eleitor para votar](#) quando começará a valer a decisão, pois estamos próximos das eleições.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que o efeito da decisão do STF é imediato. A informação foi destacada no texto. A reportagem com a atualização pode ser conferida em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/eleicoes-2020/noticia/2020-10/stf-confirma-nao-ser-obrigatorio-portar-titulo-de-eleitor-para-votar>. Continuamos à disposição.”

Processo nº 00112.005431/2020-57

“Ao acessar a página do TSE, procurei informações sobre processos e condenações relativas aos candidatos da próxima eleição e não encontrei. Gostaria de saber se essa informação está disponível na página do TSE, tendo em vista que no texto inicial há uma citação que, com relação aos candidatos, é possível encontrar ‘valores dos bens que possui, além de eventuais registros criminais’.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil explica que as informações de processos e condenações dos candidatos à próxima eleição estão disponíveis em <http://divulgacontas.tse.jus.br/divulga/#/> do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), assim como consta na matéria publicada pela Agência Brasil. Na consulta, basta selecionar a unidade da Federação no mapa ou a sigla do estado em questão. Por meio desse link, será possível obter dados sobre o número do candidato, partido, nome que usará na urna, grau de instrução, ocupação e valores dos bens que possui. As informações de processos e condenações estarão nas certidões criminais e cíveis disponíveis na página de cada candidato. Continuamos à disposição.”

Processo nº 00112.005382/2020-52

“Gostaria de saber se existe alguma restrição quanto ao uso de uma imagem do acervo da Agência Brasil. Gostaria de fazer uso de uma fotografia que consta no acervo (com os devidos créditos da imagem ao fotógrafo oficial do portal) para fins artísticos (produção de um clip de música independente-MPB).”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Coordenação de Licenciamento informa que, de acordo o documento Termos de Uso, publicado no rodapé do site da Agência Brasil, no Subitem ‘b’ do Item 1, ‘o Usuário deverá utilizar o Portal apenas para finalidades de uso pessoal, sem intuito comercial ou lucrativo’. Quando a finalidade é comercial, como é o caso de produção de clip, é necessário entrar em contato com a

Coordenação de Licenciamento para verificação do preço do conteúdo e elaboração do Termo de Licenciamento. Caso tenha interesse em receber orçamento, solicitamos contato pelo e-mail licenciamento@ebc.com.br. Estaremos à disposição para atendê-lo.”

Em diversos casos, o leitor vê na **Agência Brasil** um canal para obter orientações seguras em questões importantes da sua rotina que tenham conexão com órgãos do governo federal. Atendimento que exige esforço extra da equipe, no registro da demanda na ouvidoria de outra instituição, como pode ser observado no exemplo a seguir:

Processo nº 00112.005589/2020-27

“Gostaria de saber como faço para conseguir pegar o certificado do Encceja 2019.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil da EBC. Informamos também que ela foi registrada na Ouvidoria do Ministério da Educação (MEC), conforme dados de protocolo que seguem para o acompanhamento do processo.”

Sugestão

As 25 sugestões enviadas no bimestre representam 29,4% do conjunto de demandas. São mensagens que trazem indicações de melhoria, de modo geral, e comprovam o quanto o público quer ver publicados, na página, temas de seu interesse.

Processo nº 00112.005824/2020-61

“Gostaria de parabenizar a Agência Brasil pelo ótimo serviço prestado. Informações de qualidade, confiáveis e com agilidade. Deixo minhas sugestões para melhoria dos serviços. Precisamos de um aplicativo Agência Brasil. Seria ótimo receber novas notícias do portal e ter acesso a novas informações, de forma mais fácil. E seria legal que o portal tivesse mais divulgação, para que mais pessoas possam ter acesso. Divulguem o site na TV Brasil, nas redes sociais do Governo Federal. Criem grupos de envio de notícias no WhatsApp e no Telegram. Gostaria, também, de ver mais gráficos e infográficos nas notícias da Agência Brasil.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o interesse por nossos conteúdos. Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que as sugestões do leitor sobre a criação do aplicativo e maior divulgação do site foram encaminhadas às áreas responsáveis. Em relação à inserção de mais gráficos e infográficos nos textos, a Gerência de Redação da Agência Brasil acrescenta que a observação será considerada na elaboração dos próximos conteúdos. Continuamos à disposição.”

Processo nº 00112.005530/2020-39

“Sugiro que o texto excelente ‘Agência Brasil explica: conheça os tipos de vacina contra covid-19’ leve uma complementação, com as vantagens e os riscos que cada tipo de vacina proporciona. Quais riscos reais, a curto, médio e longo prazo, de cada tipo de vacina. Quais as possibilidades de cada tipo interferir no sistema humano (DNA). São questões a aprofundar num outro texto. Parabéns!”

Processo nº 00112.005915/2020-04

“Segue uma sugestão de pauta: questionar por que o governo argentino (e o venezuelano também) não adotou, ainda, um Plano Real, já que possui 40% de inflação anual. O Plano Real foi tirado de outros países que tiveram sucesso, até onde sei. O governo brasileiro poderia oferecer nossa experiência bem-sucedida, inclusive a atual, com investimentos estruturantes no capital nacional público e privado.”

Processo nº 00112.005681/2020-97

“Em relação à matéria [Dez milhões de pessoas podem quitar dívidas por apenas R\\$ 50](#), não estaria a Serasa falhando na comunicação aos devedores dessas propostas de renegociação das dívidas, tipo cartas que não chegam aos devedores necessitando de uma comunicação mais eficaz? Digo isso, pois não é a primeira vez que acontece esse tipo de feirão, e a grande massa de devedores me parece permanecer, o que me é estranho. Seria uma sugestão de pauta.”

Processo nº 00112.005825/2020-13

“Sou psicólogo clínico, com foco em perdas e luto. Tenho visto que vocês têm feito bastantes matérias sobre saúde e bem estar e gostaria de contribuir. Estamos no momento da campanha do novembro azul, que trata das questões da saúde do homem, em especial o câncer de próstata. Porém, alguns temas são poucos comentados, como o luto do homem e as consequências, quando ele é mal elaborado ou velado. Um dos problemas é o aumento da ansiedade, tristeza e depressão. Outro assunto importante: as novas formas de homenagem aos entes queridos, em especial, os que partiram na pandemia. Recebo muitos familiares que não sabem lidar com esse momento e relatam que ainda sentem sensação de pendência, por não terem velado o falecido como desejavam. Caso queiram me entrevistar, estou à disposição.”

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 endereço www.ebc.com.br/fale-conosco/sugestaode-pauta.”

Reclamação

No bimestre analisado, a Agência Brasil recebeu 13 reclamações do público, o que representa 15,3% das mensagens relacionadas ao veículo. São críticas dos leitores a erros ou à abordagem dos conteúdos publicados na página.

Processo nº 00112.005189/2020-11

“Aqui vai uma reclamação sobre a notícia ‘Brasil apresenta à OMC ações para acordo de compras governamentais’, para mim tendenciosa, de que o Brasil precisa ter mais participação estrangeira em sua economia, quando já a tem, muito, com risco de perder praticamente todo seu capital que resta. Portanto, o país já tem esse quesito, muito bem-atendido, para participar do GPA. É só lembrar das montadoras de veículos, na participação estrangeira em tudo que consumimos, inclusive, na água que bebemos. O que querem mais? Lembro aos senhores que devido à ganância, este país sempre foi pobre, com todas as suas mazelas sociais.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil agradece a contribuição e informa que a reportagem citada foi feita com base em documento entregue pelo governo brasileiro à Organização Mundial do Comércio (OMC), para fins de adesão ao Acordo sobre Compras Governamentais (GPA). A gerência ainda esclarece que a Agência Brasil não emite opinião sobre informações e fatos noticiados e, por último, gostaria de destacar que a imparcialidade é um dos valores do jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), previstos no Manual de Jornalismo da EBC.”

Processo nº 00112.005266/2020-33

“Na reportagem ‘Projeto leva vídeos musicais adaptados para crianças com deficiência’, a Libras, que é Língua Brasileira de Sinais, é descrita como linguagem, o que soa ofensivo à comunidade surda. Su-giro, por favor, que providenciem a correção. Libras nunca foi linguagem, e sim, língua.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que a correção foi feita de acordo com a observação do leitor, como é possível verificar em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-10/projeto-leva-videos-musicais-adaptados-para-criancas-com-deficiencia>.”

Processo nº 00112.005587/2020-38

“Há um erro na matéria ‘Ministro busca verbas para montar novo módulo científico na Antártica’. U\$ 450 mil = R\$ 2,5 milhões e não ‘bilhões’.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que o texto foi alterado para correção da informação, de acordo com as observações do leitor. Um aviso da atualização foi inserido no final da matéria, como pode ser observado em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-10/ministro-busca-verbas-para-montar-novo-modulo-cientifico-na-antartica>.”

Processo nº 00112.005633/2020-07

“Na matéria ‘Missão diplomática faz visita à Amazônia Ocidental’, o correto é a comitiva sobrevoou, e não a ‘comitiva sobrevoaram’. Isso está grafado em dois pontos da matéria. No último parágrafo, também existe um equívoco ao identificar o cargo do Chefe do Estado-Maior Conjunto das Forças Armadas (CEMCFAs).”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil pede desculpas pelo erro e explica que o texto foi alterado às 17h01 do dia 05/11/2020 para correção de grafia e acréscimo de informações do cargo do Chefe do Estado-Maior Conjunto das Forças Armadas. Um aviso foi adicionado no fim da reportagem, como pode ser conferido em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-11/missao-diplomatica-faz-visita-amazonia-ocidental>.”

Elogio

Ao reunir 12 manifestações, os elogios representam 14,1% das demandas dirigidas à **Agência Brasil** no bimestre. As mensagens demonstram o apreço do público pelo conteúdo veiculado e pela seriedade do trabalho da equipe do site.

Processo nº 00112.005922/2020-06

“Envio mensagem só para elogiar o comentado nesta notícia ‘Bio Manguinhos fornece novo remédio para doenças reumatológicas ao SUS’. Parabéns! Precisamos apoiar o capital nacional sadio público e privado. Quem sabe nos tornamos no futuro, realmente, um país emergente, com crescimento constante, sustentável e duradouro.”

Processo nº 00112.005842/2020-42

“Gostaria de elogiar o trabalho do Lincoln, da EBC, pela reportagem voltada ao paradesporto, em especial ao Futebol Para Cegos. Ver que o Brasil tem profissionais do gabarito de Lincoln e que o país valoriza tanto o esporte para pessoas com deficiência faz com que possamos nos orgulhar de sermos brasileiros e representarmos nosso país. Parabéns a Agência Nacional pelo trabalho e pelo profissional que a casa tem.”

Processo nº 00112.005551/2020-54

“Parabéns pela matéria ‘Pai da Turma da Mônica conta qual é seu melhor presente de aniversário’. Um exemplo/modelo de cultura nacional a meu ver realmente sadio para crianças, pois tem cada coisa na mídia que dá medo.”

Processo nº 00112.005142/2020-58

“Gostaria de parabenizar o site da Agência Brasil pela qualidade do artigo sobre as imagens do coronavírus em ação, feitas pela Fiocruz e Inmetro - *Imagens obtidas pela Fiocruz e Inmetro mostram coronavírus em ação*. Parabéns ao site e à ciência!

Reclamação-Tema

Menos numerosas entre as demandas, as reclamações-tema são manifestações que se referem ao assunto tratado nas matérias da **Agência Brasil**, e não à forma como o conteúdo foi abordado. Foram registrados seis processos no período analisado, totalizando 7,1% das mensagens.

Ouvidoria de outros órgãos**Processo nº 00112.005543/2020-16**

“Recebi até a quarta parcela do auxílio emergencial. Não tenho emprego. Tenho um filho de 9 anos comigo. Preciso do auxílio.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil da EBC. Informamos também que ela foi registrada na Ouvidoria do Ministério da Cidadania, conforme dados de protocolo que segue para acompanhamento.”

Processo nº 00112.005350/2020-57

“Em março de 2020 tentei gerar a guia de pagamentos do imposto mensal DAS, mas não me foi permitido gerar documento, pois, segundo o PGMEI (Programa Gerador de DAS do Microempreendedor Individual), as arrecadações desse imposto estavam suspensas/adiadas, estando em aberto apenas a de outubro/2020. Hoje, entrei para gerar minha guia e vi que estão cobrando juros de alguns recolhimentos. Demonstro aqui minha insatisfação com a atitude do governo federal.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil da EBC. Informamos também que ela foi registrada na Ouvidoria do Ministério da Economia (ME), conforme dados de protocolo que segue para acompanhamento do processo.”

Processo nº 00112.005191/2020-91

“Sou beneficiário do Bolsa Família, mas não recebi o auxílio emergencial de pai chefe de família, no caso mais falado mãe chefe. Sou viúvo e ficar lendo as notícias da internet é uma vergonha e humilhação.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil da EBC. Informamos também que ela foi registrada na Ouvidoria do Ministério da Cidadania, conforme dados de protocolo que seguem para o acompanhamento do processo.”

Mapeamento das Contribuições

Com 32 demandas, Qualidade de conteúdo/serviço foi assunto mais abordado nas manifestações, respondendo por 37,64% do total de processos. Ao reunir 28 mensagens, Tema do conteúdo vem na sequência com 34,14% dos atendimentos. Neste tópico estão reunidos os questionamentos que se referem apenas ao assunto abordado nas publicações. A Pauta é o terceiro assunto predominante nas demandas. Foram 17 mensagens, que representam 20% dos processos.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	32
Tema do conteúdo	28
Pauta	17
Oferta de conteúdo/serviço	3
Pronúncia/gramática/ortografia	2
Edição	2
Utilização de conteúdo	1
Total	85

Assim como no bimestre anterior (agosto-setembro de 2020), a editoria de Geral foi a que reuniu as matérias mais demandadas pelos leitores. Com 14 mensagens, a seção – que inclui conteúdos de cultura, meio ambiente, ciência e tecnologia – representou 30,4% do total. Economia aparece na sequência, reunindo nove mensagens (19,6%). Em terceiro, está a editoria criada especialmente para a cobertura do pleito municipal. A seção Eleições 2020 recebeu sete demandas, somando 15,2% dos processos.

Ranking Editoria	Quantidade
Geral	14
Economia	9
Eleições 2020	7
Saúde	5
Política	4
Internacional	4
Educação	2
Esportes	1
Total	46

PORTAL EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** nove contribuições durante os meses de outubro e novembro de 2020, representando queda de 65,38% no número de demandas em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram registradas 26 manifestações.

Mesmo com a brusca redução de 25 pontos percentuais, as solicitações permanecem como as mais numerosas e representam quase 45% das mensagens no período analisado. Também em queda, elogios e sugestões registraram uma demanda cada. Em movimento oposto, as reclamações triplicaram e agora respondem por 33,3% do total.

Outubro-Novembro/2019

Manifestação	Quantidade
Elogio	4
Reclamação	1
Reclamação-tema	1
Solicitação	18
Sugestão	2
Total	26



Outubro-Novembro/2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	3
Reclamação-tema	0
Solicitação	4
Sugestão	1
Total	9



Solicitação

No período outubro-novembro de 2020, chegaram à **Ouvidoria** quatro solicitações relacionadas ao **Portal EBC**. Esse foi o tipo de manifestação predominante no bimestre. Do total de processos, 75% referem-se à área de publicidade.

Processo nº 00112.005723/2020-90

“Criei um teste marcando para ter apenas questões de matemática, mas, durante a prova, havia questões de inglês (pois na hora de marcar quais matérias você pretende fazer o teste, ele não disponibiliza a opção para retirar as questões de inglês ou espanhol). É apenas um detalhe, mas que eu gostaria de informar a vocês.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e informa que sua observação é fundamental para o aprimoramento da página Questões Enem. Sua demanda foi encaminhada para a área técnica responsável pela gestão da ferramenta.”

Processo nº 00112.005709/2020-96

“Entro em contato em nome do Ads Supplier. O objetivo deste e-mail é nosso interesse em discutir um acordo de publicidade. Somos uma Empresa de Marketing Digital e Publicidade e estamos interessados em comprar o tráfego do seu site sem exclusividade. Se estiver disponível, podemos agendar uma chamada para iniciar o processo.”

Processo nº 00112.005488/2020-56

“Estou entrando em contato com você através da AXL Advertising, pois gostaríamos de discutir uma oportunidade de parceria de publicidade em seu site. Acho que o conteúdo seria ideal para um de nossos clientes.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece a mensagem e informa que sua mensagem foi enviada à Gerência de Publicidade Legal para conhecimento e apreciação. Caso seja oportuno, o contato será retornado.”

Processo nº 00112.005258/2020-97

“Tenho uma dúvida: vocês trabalham com anúncio musical? Banner no site?”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato. Sobre sua mensagem, a Gerência de Negócios e Captação Nacional da Gerência Executiva de Marketing e Negócios informa que os veículos da EBC (televisão, Rádios e portal) podem receber publicidade desde que sejam de caráter institucional ou de utilidade pública. Para mais informações, pode ser feito contato direto pelo e-mail negocios@ebc.com.br.”

Reclamação

Na sequência, as reclamações reuniram três demandas no bimestre e foram responsáveis por 33,3% das mensagens no período em análise.

Processo nº 00112.005919/2020-84

“Estava utilizando o site Questões Enem e, após errar algumas questões, conferi que a resposta não correspondia ao gabarito oficial. Tentei reportar o erro, mas o botão ‘informar erro’ não funciona. Gostaria que o site resolvesse tal problemática. Esses erros interferem no desempenho do aluno e, mesmo com as ferramentas de resolução visíveis, não é possível acessá-las.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e informa que sua observação é fundamental para o aprimoramento da página Questões Enem. Sua demanda foi encaminhada para a área técnica responsável pela gestão da ferramenta.”

Processo nº 00112.005755/2020-95

“Site muito ruim. Não encontrei a informação que procuro. Preciso saber o número de um candidato no RJ. Nada!”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil agradece o contato e informa que foi publicada, na véspera do primeiro turno das eleições, matéria explicando como o leitor poderia acessar os dados dos candidatos. O texto está disponível em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/eleicoes-2020/noticia/2020-11/eleicoes-2020-saiba-como-acessar-informacoes-sobre-os-candidatos>. Essas informações também es-

tão disponíveis no site DivulgaCand, do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), no endereço <https://www.justicaeleitoral.jus.br/DivulgaCand/>.”

Processo nº 00112.005679/2020-18

“Site da Rede Nacional de Rádio (redenacionalderadio.com.br) está fora do ar.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato. Sobre sua reclamação, a Coordenação de Rádio Satélite pede desculpas pelo ocorrido e informa que o site voltou a funcionar normalmente por volta das 16h do dia 10 de novembro.”

Elogio e sugestão

Respondendo pela mesma quantidade de demandas, com um processo cada um, elogio e solicitação reuniram juntos 22,3% dos processos.

Processo nº 00112.005848/2020-10

“Só tenho a agradecer a toda a equipe pela publicação sobre as oito mulheres, de destaque, que marcaram os direitos das mulheres no Brasil República.”

Processo nº 00112.005393/2020-32

“Eu estava lendo a reportagem para compreender melhor sobre a covid e suas sequelas. Minha mãe de 79 anos, com doenças neurológicas pré-existentes, como esquizofrenia, Parkinson e Alzheimer. Ela contraiu o vírus em abril. Não precisou de incubação, mas tomou cloroquina e azitromicina para poder se recuperar. Demorou. Ficou numa retaguarda isolada até dar negativo, mas teve surtos. O médico escreveu que covid traz sequelas.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e informa que sua mensagem 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 endereço www.ebc.com.br/fale-conosco/sugestaode-pauta.”

Mapeamento das Contribuições

Ao reunir 44,4% das demandas, Oferta de conteúdo/serviço foi o tema mais abordado nas manifestações direcionadas ao **Portal EBC** no período. Na sequência, Qualidade do conteúdo/serviço e Questões Enem foram responsáveis por 22,2% dos processos. Último na lista, Tema do conteúdo recebeu uma demanda e somou 11,1% do total.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Oferta de conteúdo/serviço	4
Qualidade do conteúdo/serviço	2
Questões ENEM	2
Tema do conteúdo	1
Total	9

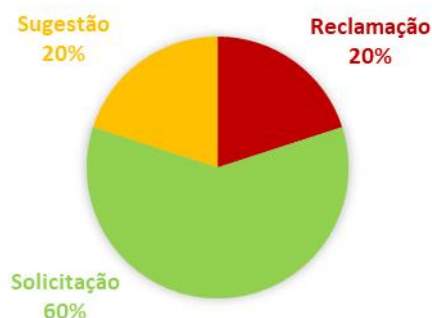
TV BRASIL PLAY

O serviço oferecido em formato *On Demand* foi objeto de 26 mensagens durante outubro e novembro de 2020, resultando em um aumento de 420% em relação ao mesmo bimestre de 2019, quando foram recebidas cinco manifestações.

Com alta de 5,4 pontos percentuais, as solicitações ainda predominam entre as demandas. Destaque também para as mensagens de elogio ao aplicativo, antes ausentes entre as manifestações. As sugestões quintuplicaram, e as reclamações tiveram redução de 8,5 pontos percentuais.

Outubro-Novembro/2019

Manifestação	Quantidade
Elogio	0
Reclamação	1
Solicitação	3
Sugestão	1
Total	5



Outubro-Novembro/2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	3
Solicitação	17
Sugestão	5
Total	26



Solicitação

Mais numerosas entre as demandas, as solicitações reuniram 17 mensagens, respondendo por 65,4% do total. Os usuários querem acessar na tela do celular toda a programação exibida na **TV Brasil**, o que nem sempre é possível, como pode ser observado nos exemplos a seguir:

Processo nº 00112.005336/2020-53

“Vi o episódio do Brasil visto de cima sobre o Piauí, na semana 28/09 a 02/09, porém perdi os episódios durante esta semana. Não consigo acessar os vídeos e a reportagem. Já até baixei o aplicativo TV BRASIL PLAY e não consegui achar. Seria ótimo poder rever as matérias e reportagem.”

Resposta

“A Gerência de TV Brasil Digital da EBC informa que, por questões contratuais de licenciamento, os episódios da série ‘Brasil Visto de Cima’ só podem permanecer publicados nas plataformas digitais da EBC (como o aplicativo TV Brasil Play) por sete dias após a veiculação televisiva. Os episódios citados já foram retirados da plataforma on-line. De qualquer forma, é possível assistir aos últimos episódios veiculados pela TV Brasil por meio do link <http://play.ebc.com.br/programas/168/brasil-visto-de-cima>. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora - <https://tvbrasil.ebc.com.br/>.”

Processo nº 00112.005386/2020-31

“Por que os episódios do Detetive do prédio azul e Valentins não estão no app?”

Resposta

“A Gerência de TV Brasil Digital da EBC informa que as séries Valentins e DPA - Detetives do Prédio Azul foram licenciadas para exibição somente na plataforma TV. Ou seja, a EBC não tem o direito de exibição do conteúdo em plataformas digitais, como o aplicativo TV Brasil Play, nossas redes sociais ou internet.”

Processo nº 00112.005511/2020-11

“O app não permite transmitir para tela da TV através do miracast (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 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 00112.005548/2020-31

“Sou brasileiro e moro em Cabo Verde. A programação on-line não funciona. Dá erro, dizendo que não está disponível nessa região. Gostaria de ter acesso à programação ao vivo, como faço? Não funciona nem no site nem no aplicativo.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência da TV Brasil Digital informa que, devido a questões contratuais que limitam a exibição de conteúdos exibidos pela TV Brasil ao território nacional, a nossa Web TV (vinculada ao app) tem veiculação restrita ao Brasil. A empresa já trabalha para também oferecer, em breve, conteúdo fora do país.”

Sugestão

Responsáveis por 19,3% das demandas, as cinco sugestões recebidas ilustram a vontade do internauta de melhorar as funcionalidades do aplicativo. Muitas mensagens dos usuários estão em consonância com a análise da **Ouidoria** sobre o aplicativo **TV Brasil Play**, publicada no **Relatório de Agosto/Setembro de 2020**, p. 21.

Processo nº 00112.005389/2020-74

“Escrevo esta mensagem a fim de dar uma sugestão para o aplicativo da EBC que está muito bom, porém não há uma opção de compartilhar as séries ou os vídeos. Seria importante ter um link compartilhar, não só para séries como para os vídeos separadamente. Espero ter cooperado.”

Processo nº 00112.005385/2020-96

“Dica para melhorar no aplicativo: permitir encaminhamento dos vídeos, por WhatsApp, e-mail, Telegram e outras plataformas. Tentei compartilhar um vídeo da série ‘O Brasil Visto de Cima’ e não achei a ferramenta para fazê-lo.”

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 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 00112.005529/2020-12

“Estou gostando muito do TV Brasil Play, a única coisa que está faltando no aplicativo seria um ícone para emparelhar com a TV Smart ou disponibilizar o app nas TVs Smart.”

Processo nº 00112.005217/2020-09

“Gostaria que colocassem no app a grade de programação da TV. Facilitaria muito para nós que somos apreciadores de bons programas.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência da TV Brasil Digital e Redes Sociais da Rádio MEC informa que a área responsável pelo aperfeiçoamento do aplicativo levará em consideração sua solicitação nas próximas atualizações do TV Brasil Play. No momento, é possível consultar a grade de programação da TV Brasil pelo site da emissora - tvbrasil.ebc.com.br/programacao.”

Processo nº 00112.005420/2020-77

“Por que não colocam todos os filmes do Festival Mazzaropi no app TV Brasil Play e também diariamente às 21 horas na TV Brasil 2? Gosto muito!”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência da TV Brasil Digital informa que, infelizmente, a EBC não detém os direitos de veiculação nas plataformas web (aplicativo TV Brasil Play, redes sociais e sites) dos filmes exibidos no Festival Mazzaropi. Mais informações sobre nossa programação estão disponíveis no site da emissora - tvbrasil.ebc.com.br.”

Reclamação

Com três processos, as reclamações somaram 11,5% do total das demandas. Os textos mostram a vontade do internauta em fazer com que sua crítica resulte na melhoria da ferramenta.

Processo nº 00112.005136/2020-09

“A dublagem do narrador principal da série Cidades Secretas está muito baixa, com o fundo musical original muito alto, sobrepondo-se ao principal, que é a narrativa.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a sua reclamação foi encaminhada ao setor técnico responsável para análise e providências cabíveis. Continue acompanhando a TV Brasil. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora - tvbrasil.ebc.com.br.”

Processo nº 00112.005307/2020-91

“Aplicativo não funciona!”

Processo nº 00112.005798/2020-71

“Não consigo botar minha filha para assistir. Pesquiso Gaby Estrella e Detetives do Prédio Azul, mas não consigo colocar. Talvez seja por que estou usando o tablet.”

Elogio

Com uma só demanda, o elogio recebido representa 3,8% do total de processos. Essa única mensagem elogiosa comprova a necessidade de melhorias funcionais no aplicativo. É preciso avançar da versão beta.

Processo nº 00112.005540/2020-74

“Quero elogiar o play.ebc.com.br. Posso ver no meu PC e não precisei baixar o app. Parabéns!”

Mapeamento das Contribuições

Respondendo por 50% das mensagens, a Qualidade do conteúdo foi o tema principal das demandas destinadas ao **TV Brasil Play**. Na sequência, com 38,4%, aparece a Disponibilização de conteúdo. Utilização de conteúdo e Inclusão/exclusão da grade completam o quadro, com 7,7% e 3,8%, respectivamente.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	13
Disponibilização de conteúdo	10
Utilização de conteúdo	2
Inclusão/exclusão na grade	1
Total	26



▶ Contribuições do cidadão

Rádios EBC

Durante os meses de outubro e novembro de 2020, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 108 contribuições, resultando em um aumento de 71,43% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram recepcionadas 63 demandas.

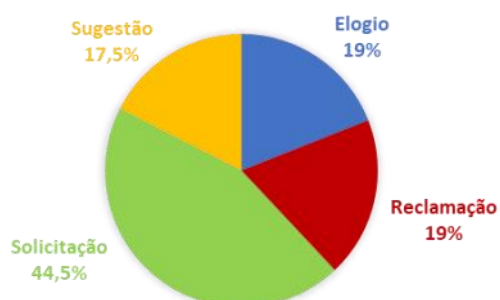
O apreço do público pela programação das **Rádios EBC** evidencia-se pelo aumento de 66,6% no número de elogios em 2020, no comparativo com o mesmo período de 2019. Em movimento oposto, as reclamações, que somavam 19% do conjunto de manifestações em 2019, não chegam a 13% este ano. A redução de seis pontos percentuais revela o bom desempenho das **Rádios EBC**.

Mas, o que chama a atenção é o salto de 13 pontos percentuais na quantidade de solicitações, tipo de manifestação mais numerosa este ano. Eram 28 processos em 2019 (44,5% do total) e agora são 62, o que responde a 57,4% das demandas.

As sugestões demonstraram estabilidade, com o registro de apenas uma demanda a mais em outubro-novembro de 2020. Eram 11 e agora são 12, como pode ser observado nas ilustrações abaixo:

Outubro-Novembro/2019

Manifestação	Quantidade
Elogio	12
Reclamação	12
Solicitação	28
Sugestão	11
Total	63



Outubro-Novembro/2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	20
Reclamação	14
Solicitação	62
Sugestão	12
Total	108



As **Rádios MEC** lideram tanto a lista de demandas quanto a de elogios dirigidos à **Ouvidoria** no bimestre analisado. A **MEC AM do RJ** foi a campeã no número de demandas este ano. Foram contabilizadas 37 manifestações, o que representa 34,2% do total. Destaque para as solicitações, que responderam por 81% do total dos processos. Os elogios enviados às emissoras ficaram em 10%. Com oito mensagens e nenhum elogio, a emissora ocupava a quarta colocação no *ranking* de demandas em 2019.

Na sequência, a **MEC FM** reuniu 27,7% das mensagens, em 2020, e recebeu quase todos os elogios destinados às **Rádios EBC**: 80%. Em 2019, a emissora foi a que obteve mais demandas do público, totalizando 24. Os elogios dobraram de um período a outro, ao passar de oito para 16.

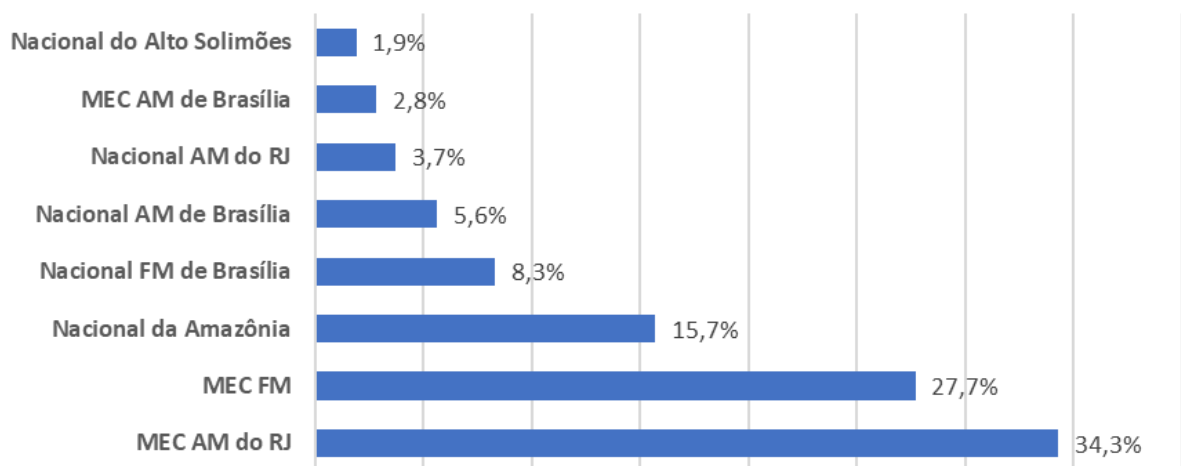
Em 2020, a **Nacional da Amazônia** caiu uma posição e agora está em terceiro lugar no ranking de demandas de ouvintes, com 15,7% do total de manifestações e 5% dos elogios. Na quarta colocação, aparece a **Nacional FM de Brasília**, com 8,3% das mensagens dirigidas às **Rádios EBC** e os mesmos 5% do total de mensagens elogiosas. A emissora subiu uma posição em relação a 2019. Reunia seis manifestações e agora tem nove.

A **Nacional AM de Brasília** desceu dois níveis na lista das emissoras mais procuradas pelo público e agora ocupa a quinta posição, com 5,5% das manifestações. A **Nacional AM do RJ** mantém-se em sexto, com 3,7% das demandas. A **MEC AM Brasília**, antes última no ranking, agora é penúltima, com 2,7% dos processos. A **Nacional do Alto Solimões** aparece no final da lista, com 18% do total de manifestações.

A **Radioagência Nacional** recebeu quatro contribuições no bimestre analisado. Em 2019, foram seis.

RÁDIOS EBC	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	Total
MEC AM do RJ	2	3	0	30	2	37
MEC FM	16	7	0	5	2	30
Nacional da Amazônia	1	0	0	15	1	17
Nacional FM de Brasília	1	1	0	3	4	9
Nacional AM de Brasília	0	1	0	2	3	6
Nacional AM do RJ	0	0	0	4	0	4
MEC AM de Brasília	0	2	0	1	0	3
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	2	0	2
Total	20	14	0	62	12	108

Percentagem de Manifestações por Emissora de Rádio



Solicitação

Mais numerosas entre os tipos de demanda, com 57,4% do total, as solicitações reúnem pedidos dos mais diversos. Destacam-se, porém, no bimestre analisado, as mensagens dos ouvintes que tiveram o sinal da **MEC AM RJ** interrompido no Rio, após falhas em um dos transmissores da Rádio. A ocorrência fez chegar à **Ouvidoria** 30 solicitações apenas no dia 22 de outubro, como pode ser observado nos exemplos a seguir:

Processo 00112.005442/2020-37

“Sabem informar por que a MEC AM está fora do ar? Minha rádio favorita!”

Processo 00112.005465/2020-41

“Existe alguma previsão de restabelecimento da programação? A Rádio MEC é muito importante e apresenta um serviço essencial para muitos, como eu, que apreciam a boa música.”

Processo 00112.005440/2020-48

“Ouvinte, por telefone, informa que a Rádio MEC saiu do ar. Ele acompanhava a programação no bairro de Jacarepaguá e solicita que a área técnica verifique o que aconteceu.”

Resposta

“A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão - RJ pede desculpas pelo transtorno e informa que teve problemas técnicos no sistema irradiante das rádios MEC Rio 800KHz e Nacional do Rio de Janeiro 1130Khz por volta das 17h do dia 21/10/2020. A ocorrência foi imediatamente detectada, mas devido ao difícil acesso ao Parque de Transmissores, a manutenção somente foi realizada no dia posterior, com o retorno das duas estações ao ‘ar’ às 11h55 do dia 22/10/2020. A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia da EBC ressalta o empenho da equipe de Engenharia em manter as rádios transmitindo com a melhor qualidade possível, dentro das possibilidades. Estamos sempre à disposição.”

O rico acervo histórico e cultural da **Rádio Nacional** também é alvo recorrente das demandas dos ouvintes.

Processo 00112.005890/2020-31

“Estou entrando em contato para solicitar encarecidamente, e se for possível, ter acesso ao acervo do Programa Encontro com Tia Leninha. Faz parte da minha infância de há muito tempo, numa época em que o entretenimento era realmente saudável e agradável de se absorver. Me lembro de estar no meio da mata, sentado ao lado do rádio ouvindo as histórias delas e vendo os personagens dada a riqueza com que os detalhes e sons eram produzidos. Era uma época maravilhosa. A Rádio Nacional sempre fez parte da nossa família, e a Tia Leninha, da minha infância.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação. Sobre sua demanda, a Gerência de Acervo informa que 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 seu atendimento, solicitamos o preenchimento do formulário anexo e devolução em formato digital devidamente assinado. A pesquisa será iniciada após o recebimento do documento. Estamos sempre à disposição.”

São frequentes também solicitações destinadas à **Nacional da Amazônia** com pedidos de cartões QSL por parte de radioamadores. Muitas das mensagens trazem elogios à programação embutidos no texto.

Processo 00112.005414/2020-10

“Estou muito feliz hoje, por ser parte de sua maravilhosa família. Gosto das suas músicas que são transmitidas nas ondas de rádio. Imagino-me no Rio Amazonas. Todos os anos, vocês são muito bons. Sou do Marrocos, onde adoramos ouvir rádio. Peço que me envie qualquer coisa com o logotipo da Rádio.”

Resposta

“A Rádio Nacional da Amazônia agradece seu relatório de recepção do sinal, que foi encaminhado à Central do Ouvinte da Rádio Nacional, que enviará o cartão QSL ao contato informado, caso seu país não esteja com restrições ao recebimento de correspondências, devido à covid-19.”

Os ouvintes recorrem à **Ouvidoria** ainda para tirar dúvidas sobre a programação em geral e para solicitar correções, como pode ser observado nas demandas a seguir:

Processo 23546.050589/2020-87

MEC FM

“Gostaria de saber qual o intérprete do ‘Schottisch Choro’ de Vila Lobos, na gravação utilizada na vinheta usada em intervalos de programação da Rádio MEC. Gostaria ainda de saber se é possível ouvir, de alguma forma, o antigo programa ‘Todo Tango’.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação e o interesse na programação da Rádio MEC FM. A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que a música de Villa-Lobos usada como prefixo da MEC FM é interpretada pelo violonista Turíbio Santos. Sobre o programa ‘Todo Tango’, a emissora esclarece que a atração foi ao ar em 2001, e, por ser antigo, não está disponível para escuta on-line. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria.”

Processo 00112.005602/2020-48

Radioagência Nacional

“Sou jornalista e acompanho diariamente o portal e conteúdo de vocês. Gostaria de avisar que há um erro em uma matéria. Certo trecho diz assim: ‘Por causa do novo coronavírus, a Confederação Nacional dos Bispos do Brasil sugere uma nova forma de manifestar a fé e de homenagear as vidas que se foram’. Não é ‘Confederação Nacional dos Bispos do Brasil’ e sim, Conferência Nacional dos Bispos do Brasil.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Radiojornalismo pede desculpas pelo erro e informa que a matéria foi corrigida de acordo com as observações do leitor, como pode ser conferido em [Neste Dia de Finados os cemitérios ficam fechados em três capitais.](#)”

Processo 00112.005190/2020-46

“Qual fonte diz que o Brasil pagou 3 milhões de libras esterlinas para a Inglaterra? Nunca li isso em livro nenhum. Normalmente, o valor trazido nos livros é de 2 milhões.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Produção e Programação da Rádio Nacional pede desculpas pelo erro e informa que a matéria foi retirada do ar. A medida, adotada como exceção em casos específicos, precisou ser executada devido à inviabilidade de alterar o arquivo de áudio em questão. A Independência do Brasil e o seu contexto histórico retornarão à página da Radioagência Nacional em matérias futuras.”

Elogio

Em segundo lugar, reunindo 18,5% das mensagens recebidas no bimestre outubro-novembro 2020, os elogios comprovam a relevância das **Rádios EBC** na prestação de serviço aos cidadãos e na veiculação de programação diferenciada.

Processo nº 00112.005806/2020-89

MEC FM

“Gostaria de elogiar a Rádio MEC FM como uma das melhores Rádios do Brasil, adoro música clássica e gosto de ouvir boas músicas, principalmente Mozart e Richard Wagner, grandes compositores de música clássica. Continuem com bons programas que transmitem notícias e lindas músicas.”

Processo nº 00112.005653/2020-70

“Parabenizo a Rádio MEC FM pelo apuro na qualidade musical, com programas voltados para a boa música, ao mesmo tempo em que prima pela qualidade das informações. Os programas jazzísticos são uma marca tradicional da rádio. Entretenimento com cultura!”

Processo 00112.005415/2020-64

“Algo de muito bom está acontecendo com a programação das Rádios EBC. É só olhar o site e descobrir a variedade de projetos que estão sendo implementados nas emissoras da rede. Principalmente na MEC FM do Rio de Janeiro. Além dos clássicos, tradicionalmente apresentados (com gravações de alta qualidade), temos a música do cinema e teatro, além do jazz de altíssimo nível. Recentemente, fomos brindados com a audição de gravações do histórico e antológico selo Festa de Irineu Garcia, verdadeiro patrimônio cultural de nosso país, tão tristemente sem memória.”

Processo 00112.005600/2020-59**MEC AM RJ**

“Parabéns pela ótima entrevista! Fiquei muito interessado em ler o livro e conhecer mais sobre as histórias comentadas no programa. Meus aplausos a Katy Navarro pela condução das perguntas, ao Leandro Valente pela sua obra e para a equipe que ajudou essa matéria a ir ao ar.”

Processo nº 00112.005396/2020-76**Rádio Nacional da Amazônia**

“Excelente programa o Nossos Bichos! Alto nível e assunto muito bem tratado por gente que entende. Parabéns pelo programa e continuem assim.”

Processo 00112.005828/2020-49**Nacional FM**

“Foi uma honra para mim ter sido prestigiado por este programa. Matéria muito bem produzida e apresentada.”

Reclamação

Responsáveis por 13% do total de demandas no período analisado, as reclamações mostram como os ouvintes, com suas críticas, contribuem para a melhoria da programação das **Rádios EBC**.

Processo nº 00112.005195/2020-79**MEC FM**

“A Rádio MEC FM, que se intitula ‘A Rádio de Música Clássica do Brasil’ despende mais tempo com noticiários, entrevistas e agendas do que com a música clássica propriamente.”

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que a programação dedica mais de 80% do tempo diário à música clássica. Por hora, são 50 minutos de música clássica, cinco minutos de informação e cinco minutos de chamadas. A Gerência acredita que esta é uma proporção coerente com o slogan ‘A Rádio de Música Clássica do Brasil’. Informa ainda que conta com sua compreensão, e espera seguir com sua audiência.”

Processo nº 00112.005204/2020-21**MEC AM RJ**

“Alguém poderia me explicar o motivo de o programa Armazém Cultural não informar os nomes dos compositores? Em quase todos os programas da nossa querida Rádio MEC existe esse cuidado e respeito com o compositor! Por favor, vejam o que está acontecendo e solucionem esse problema!”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação agradece a sintonia e informa que, neste período de quarentena, a Gerência da emissora está trabalhando com equipe limitada e sem acesso a todos os dados da discoteca. Informa ainda que, infelizmente, por este contexto, e por Armazém Cultural ser um programa diário de três horas, que deixou de ser ao vivo para ser gravado, não é possível apresentar os dados completos das músicas por enquanto. A Gerência da Rádio MEC ressalta que tem por prática falar os compositores das músicas, reconhece o valor do compositor e espera poder regularizar esta situação em breve.”

Processo nº 00112.005287/2020-59**MEC AM Brasília**

“Que falta de produção/produtores musicais é essa? Não percebem que uma rádio se faz de e com música? Acordo às 5h para escrever e ouço rádio. Também aprecio Jazz, a boa MPB e, claro, os clássicos. Ora, se essa é/era a única especialista em matéria de música de concerto, por que tergiversar em papos que se arrastam infinitamente, em vez de prevalecer seu instinto primo: música clássica?”

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia, e informa que devido ao período eleitoral, a Rádio MEC de Brasília está reproduzindo de forma automatizada programas gravados com cinco minutos de duração, para cobrir a propaganda política do Rio de Janeiro. Este conteúdo é trocado semanalmente. Infelizmente, na manhã desta segunda-feira, 26 de outubro, o computador disparou por engano os programetes de forma repetida. Neste período, tivemos ainda que diminuir a programação musical clássica por hora, para aumentar o intervalo com propagandas das eleições. A programação habitual da emissora será restabelecida após o segundo turno das eleições municipais.”

Processo nº 00112.005756/2020-30**Nacional FM**

“Ouvinte, por telefone, informa que escuta, continuamente, um ruído agudo de frequência não identificada, ao fundo da programação da Nacional FM. Ele questiona se há algum problema nos transmissores da emissora e solicita que a questão seja solucionada, pois o ruído incomoda o ouvinte fiel.”

Resposta

“A Gerência de Engenharia de Rádio - DF agradece a sintonia e informa que faz o monitoramento diário do sinal da emissora e que, até o momento, não foi detectada nenhuma interferência. De toda forma, a Gerência informa que estará alerta a qualquer possível problema.”

Processo 00112.005280/2020-37**Nacional AM Brasília**

“Venho firmar meu descontentamento com relação aos deboches que fazem contra times de futebol, em especial, contra o Vasco da Gama. Os apresentadores têm todo direito de torcer pelo Flamengo ou por qualquer outro time, mas o fato de terem o microfone na mão não lhes dá o direito de menosprezar outros times. Uma coisa é o jornalista fazer uma análise técnica do time ou do jogo, outra é

jogar o nome do time na lama. Toda vez que eles começam a desprezar a imagem do Vasco, desligo o rádio. Muito feia essa forma de fazer jornalismo.”

Resposta

“A Gerência de Programação lamenta a insatisfação do ouvinte. Esclarece, contudo, que não houve intenção de ofuscar a imagem do Vasco da Gama nos comentários dos apresentadores. De toda forma, a Gerência da Rádio Nacional informa que ambos foram orientados no sentido de ficarem mais atentos em seus comentários, evitando exageros que possam ser confundidos com ofensas ao Vasco da Gama e outros clubes de futebol.”

Sugestão

Menos numerosas, as sugestões responderam por 11% do total das demandas no bimestre analisado. São dicas valiosas dos ouvintes no intuito de melhorar ainda mais a programação veiculada nas **Rádios EBC**.

Processo nº 00112.005287/2020-59

MEC AM

“Sou apaixonada pela programação da EBC e pela voz de Raquel Ricardo e outros. Gostaria também de fazer um protesto sobre o festival de música da Rádio MEC. Acho injusto os músicos profissionais renomados competirem com os amadores! Minha sugestão seria fazer um festival para amadores e outro para profissionais.”

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e os elogios à locutora Raquel Ricardo. Também informa que o Festival de Música Rádio MEC é aberto a todos e a ideia é não fazer distinção entre os candidatos. A exigência do concurso é que a composição seja inédita. Destaca ainda que, na última edição, com grande participação do público, a maioria dos vencedores foi justamente de músicos que estão começando.”

Processo 00112.005573/2020-14

“Ouço muito a Rádio Nacional e MEC pela qualidade de suas músicas brasileiras. Como sugestão, gostaria de ouvir Margareth Menezes que está indicada ao Grammy Latino/2020 com seu álbum ‘Querera’. Precisamos ouvir mais músicas diversas e bem brasileiras, porque esta pandemia está nos deixando muito mal e também conhecer obras de muitos artistas, pois nosso país é muito rico.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC informa que sua mensagem foi enviada às Equipes das Rádios MEC e Nacional para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato e continue prestigiando nossos veículos de comunicação! Estamos sempre à disposição.”

Processo 00112.005210/2020-89

Nacional AM Brasília

“Ouvinte da Nacional AM de Brasília sugere que o programa ‘Eu de Cá, Você de Lá’ passe a veicular mais música caipira e sugere também menos diálogos durante o referido programa.”

Resposta

“A Coordenação de Programação da Rádio Nacional agradece a sintonia e informa que o referido programa tem como característica principal o bate-papo com os ouvintes e a leitura de recados, não sen-

do, portanto, um programa apenas musical. Em relação à programação musical, será solicitado à equipe de programadores que dê mais ênfase à música caipira no horário.”

Processo 00112.005477/2020-76

Nacional FM

“Gostaria de uma informação para dar apoio ao cantor e compositor pernambucano M. Paulino, um forrozeiro de primeira e o primeiro pernambucano a gravar com Carlinhos Brown uma música que enaltece as cidades de Olinda e Salvador. Que tal uma chance a este grande artista e mostrar seu trabalho para o Brasil?”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Informamos que sua mensagem foi enviada à Diretoria de Conteúdo e Programação e Rádios da EBC para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato e continuamos à disposição.”

Mapeamento das Contribuições

Ao reunir 35,2% do total das demandas, Sinal/sintonização foi o assunto mais abordado nas mensagens que chegaram à **Ouvidoria** no período analisado. O item inclui manifestações tanto daqueles que querem ter o sinal da emissora quanto dos que gostariam de melhorar a qualidade do serviço. Conteúdo de entretenimento aparece em seguida, com 25% dos processos. Marketing, negócios e serviços foi o terceiro tema mais tratado nas demandas: 24% do total.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Sinal/sintonização	38
Conteúdo de entretenimento	27
Marketing, negócios e serviços	26
Grade de programação	10
Conteúdo jornalístico	3
Outros conteúdos	2
Conteúdo infantil	2
Total	108

Sinal aberto foi o subassunto mais presente nas demandas direcionadas às **Rádios EBC**, respondendo por 32,4% do total das mensagens. Na sequência, vem o item Qualidade do conteúdo/serviço, com 28,7% do total. Na terceira posição, reunindo 14,8% das demandas, está a Central do Ouvinte. O item engloba mensagens que mostram a participação ativa dos ouvintes, interligando programas e apresentadores com o público.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Sinal aberto	35
Qualidade do conteúdo/serviço	31
Central do Ouvinte	16
Disponibilização de conteúdo	5
Oferta de conteúdo/serviço	5
Portal	3
Aplicativos	3
Participação em programa	2
Expansão de cobertura	2
Inclusão/exclusão na grade	1
Acervo	1
Pauta	1
Sinal de satélite	1
Retransmissão	1
Parcerias	1
Total	108



▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

Ao longo dos meses de outubro e novembro de 2020, o público da **TV Brasil** enviou 299 demandas à **Ouvidoria da EBC**. **Aumento de 110,56%** em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 142 manifestações.

Em todas as categorias de manifestações esse incremento foi registrado. O maior salto foi nas solicitações, que tiveram aumento de 166,20%. Os elogios subiram 100%. Já as sugestões cresceram 83,33%. E as reclamações, 30,95%.

Considerando apenas os dados de 2020, as solicitações representaram 63,2% das demandas recebidas em outubro e novembro de 2020. As reclamações, 18,4%. Na sequência, com 11%, as sugestões. E por fim, os elogios, com 7,4% do total das demandas.

Confira o detalhamento nas tabelas e gráficos abaixo:

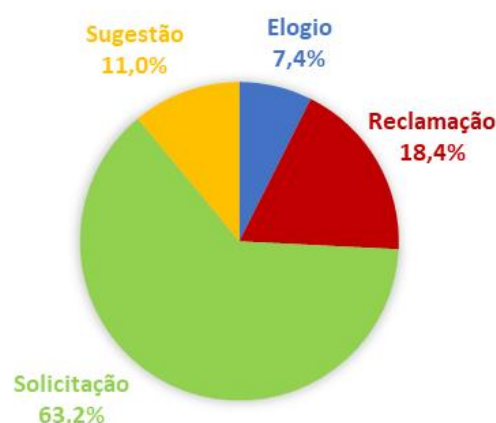
Outubro-Novembro/2019

Manifestação	Quantidade
Elogio	11
Reclamação	42
Solicitação	71
Sugestão	18
Total	142



Outubro-Novembro/2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	22
Reclamação	55
Solicitação	189
Sugestão	33
Total	299



Elogio

Conteúdo (de entretenimento, jornalístico e esportivo) e grade de programação foram os assuntos mais elogiados no período. O telejornal *Repórter Brasil Tarde*, que reestreu, recebeu elogios do público. O premiado *Caminhos da Reportagem*, também. E a cobertura jornalística das eleições foi outro destaque para o telespectador.

Elogio	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	5
Grade de programação	5
Conteúdo jornalístico	5
Conteúdo esportivo	5
Conteúdo infantil	2
Total	22

Processo nº 00112.005785/2020-00

“Tenho notado uma melhora muito significativa na grade de programação da TV Brasil. Sei que é muito difícil colocar no ar uma programação que agrade a todos, mas vocês têm trabalhado bastante para atender a esse fim. Gosto da programação porque dão os devidos valores às coisas antigas, como por exemplo a Sessão Retrô, com os filmes maravilhosos do Mazaropi e do Vigilante Rodoviário. Além do Brasil Visto de Cima e tantos outros programas que são uma delícia de assistir. Eu, que já estava desacreditado da TV aberta, achei agora a minha tv favorita. Posso assistir com a família, amigos e também com crianças que não fará mal algum. Sem aquele medo de, do nada, aparecer aquelas cenas horríveis e desrespeitosas das novelas da TV aberta. Estava cansado de tantas notícias ruins ao ponto de quase ficar depressivo. Hoje, em vez de assistir ao jornal da TV funeral, adoro ficar vendo aqueles programas com os animais que me deixam super bem com a vida. Por isso faço questão desse agradecimento para que continuem com esse trabalho. Eu estou falando para todos os meus amigos que, assim como eu, já haviam abandonado a TV aberta, para assistirem à TV Brasil. Tenho acesso, com velocidade e qualidade, ao YouTube, Netflix, Amazon Prime e todas as redes sociais pela SmarTV mas, mesmo assim, prefiro a leveza da TV Brasil.”

Processo nº 00112.005427/2020-99

“Gostaria de parabenizar o canal pela estreia do programa Circo do Topetão. Ótimo assistir a um programa infantil que diverte e ensina ao mesmo tempo, e que ainda traz a diversão ingênua. Parabéns! Meu sobrinho adorou.”

Processo nº 00112.005376/2020-03

“Elogios para a grade de programação, com atualização constante e investimento financeiro em novos programas.”

Processo nº 00112.005917/2020-95

“Venho parabenizar e elogiar a cobertura da TV Brasil na transmissão das eleições municipais de 2020.”

Processo nº 00112.005867/2020-46

Telespectador, por telefone, afirma que a edição de 24/11/20 do jornal da tarde “está de parabéns”. “Cenário lindo, imagens lindas, muito bom de assistir, que façam isso mais vezes”.

Processo nº 00112.005854/2020-77

“Assunto: programa sobre a escritora Carolina de Jesus/Caminhos da Reportagem. Gostaria de parabenizar toda a equipe e também a iniciativa da EBC de incentivar e produzir um programa desta envergadura. Excelente, inspirador. Acho que precisamos ter mais programas que promovam nossa história, nossos artistas, nossa própria trajetória, pois a arte é nosso melhor espelho.”

Processo nº 00112.005826/2020-50

“Parabéns pela iniciativa e pelo apoio ao futsal, o esporte mais praticado no Brasil. Gostaria que, se possível, houvesse reprise das partidas.”

Reclamação

Sinal/sintonização foi o assunto com o maior número de reclamações, direcionadas à **TV Brasil**, no período. Exatos 21,82% das demandas pediam melhoria na transmissão da emissora e mais estabilidade no sinal. Telespectadores também reclamaram das mudanças na grade de programação.

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	12
Conteúdo de entretenimento	9
Outros conteúdos	9
Conteúdo esportivo	8
Conteúdo infantil	7
Conteúdo jornalístico	5
Grade de programação	5
Total	55

Processo nº 00112.005852/2020-88

“O sinal da TV Brasil na minha residência ficou bem prejudicado. Alguns dias atrás aparecia entre 56% a 57% de força. Recentemente, o sinal desse canal caiu bastante. Antes até que aparecia nos televisores da minha casa, mas agora fica travando ou não aparece nada de imagem. Além disso, a potência é de 2,5 kw, sendo insuficiente. Venho solicitar que o problema descrito seja resolvido.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Coordenação de Transmissão de Radiodifusão - MA pede desculpas e informa que houve um problema com os equipamentos em decorrência de uma descarga atmosférica. O processo de manutenção já foi iniciado e a previsão é que até o mês de dezembro o problema seja solucionado. A EBC acrescenta, ainda, que a estação da TV Brasil em São Luís será contemplada com mais um transmissor, possibilitando maior confiabilidade e a continuidade das transmissões do sinal da emissora na região. 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 00112.005160/2020-30

“Por que o canal 59.1 em Belo Horizonte, que retransmitia o sinal da TV Brasil, está fora do ar? O canal da TV Cultura (TV Diversa 40.1) está no ar normalmente, para toda região de BH com programação da

TV Cultura (24h/dia). A Rede Minas (canal 9.1) retransmite grande parte da programação da TV Cultura. Na lista de retransmissoras da TV Brasil consta a Rede Minas, que retransmite pouquíssimas coisas da TV Brasil (menos de 3 horas diárias).”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a TV Centro Minas não compõe o quadro de afiliadas da Rede Nacional de Comunicação Pública. Medidas estão sendo tomadas para a verificação de uso de conteúdos da TV Brasil sem a devida formalização. Em Belo Horizonte, a EBC conta com a parceira Rede Minas, que retransmite parte da programação da TV Brasil pelo canal 9.1 HD. 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 00112.005521/2020-48

Por telefone, telespectador do Gama/DF reclama que a TV Brasil está sem sinal há uma semana. Ele está sentindo falta dos jogos da Série D e dos filmes do Mazzaropi. Ele mora na Quadra 01 do Setor Norte.

Resposta

“A Gerência de Projetos e Desenvolvimento de Engenharia da EBC informa que não identificou problemas nos transmissores em operação. No entanto, promoverá medições de campo, ainda esta semana, para avaliar a cobertura da TV Brasil na região.”

Processo nº 00112.005584/2020-02

“O programa Reencontro tem 53 anos de existência. É o programa evangélico mais antigo dos meios de comunicação brasileiro e tem seu horário tradicionalmente instituído às 7h30 da manhã. É absurda a mudança arbitrária e sem aviso e uma falta de respeito, pois o novo horário é muito cedo para a maioria das pessoas que habitualmente acordam ouvindo o programa e se arrumando para começar o domingo. Solicito o retorno do horário original. Creio que essa seja a forma mais justa de valorizar e perpetuar a grandeza do programa na história da EBC e na vida dos evangélicos do país.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a sua reclamação foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para análise e providências cabíveis.”

Processo nº 00112.005598/2020-18

“Queremos expressar aqui, em nome do Instituto Nilson Fanini, nossa insatisfação por terem mudado o horário do programa Reencontro na sua grade. Temos telespectadores, parceiros e pessoas que são abençoadas e informadas através do nosso conteúdo no Brasil e fora do Brasil. São 53 anos de programa Reencontro, e acreditamos que respeito, diálogo e consideração devem fazer parte do relacionamento entre produtora e emissora.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a sua reclamação foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para análise e providências cabíveis.”

Solicitação

Sinal/sintonização foi o item com o maior número de solicitações: 38,62%. Na sequência, com 17,46%, conteúdo de entretenimento. Em seguida, outros conteúdos, com 9,52%.

Solicitação	Quantidade
Sinal/sintonização	73
Conteúdo de entretenimento	33
Outros conteúdos	18
Conteúdo esportivo	17
Marketing, negócios e serviços	14
Conteúdo jornalístico	14
Conteúdo infantil	14
Grade de programação	5
Administrativo	1
Total	189

Processo nº 00112.005767/2020-10

“Moro em Brás de Pina, Rio de Janeiro. A transmissão está péssima.”

Resposta

“A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informa que a EBC está adquirindo novos equipamentos e, em breve, nosso sinal será melhorado na sua região. 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 mensagens anteriores) ... Continue acompanhando a TV Brasil.”

Processo nº 00112.005776/2020-19

“A transmissão no bairro da Penha (RJ) está instável.”

Resposta

“A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - RJ informa que está com potência plena na estação do Sumaré. Como não detectamos falha da transmissão, o problema pode ter sido pontual, em virtude de alguma interferência momentânea. Contudo, informamos que nossa equipe irá a região da Penha para fazer uma medição de campo a fim de melhor entender a situação. Caso tenha sido feita a alteração ou inclusão de algum aparelho receptor, é recomendada a checagem da antena e suas conexões, além de uma nova sintonia dos canais.

Vale lembrar que a escolha da antena e sua correta instalação são partes da condição de recepção do sinal. E a distância entre a residência e o nosso transmissor, associada à topografia e entorno da residência (onde podem existir obstruções), também influencia no resultado final.

Caso a situação se repita, solicitamos que novo contato seja feito, com informações detalhadas das condições de recepção: 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 o nosso transmissor.

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 mensagens anteriores) ... Continue acompanhando a TV Brasil.”

Processo nº 00112.005509/2020-33

“Gostaria que vocês melhorassem a recepção de sintonia de sinal da TV Brasil em Guarulhos. Minha região é perto do aeroporto e muitas vezes a recepção é prejudicada, a imagem congela e trava.”

Resposta

“A Gerência de Engenharia de TV de São Paulo informa que um grande projeto de melhoria na cobertura do sinal de transmissão da TV Brasil para a Grande São Paulo está em fase adiantada e que a região de Guarulhos será grandemente favorecida por estas implementações. Recomendamos sempre a utilização de uma boa antena externa, dada a distância que Guarulhos está de nosso sistema de transmissão. Caso a residência seja em edifício, orientamos solicitar revisão do sistema de antena coletiva.”

Processo nº 00112.005808/2020-78

“Venho tentar obter o nome do filme que passou na programação do dia 18/11/2020, às 22h30, e que repetiu no dia 19/11/2020, às 2h30. Tentei ligar, sem sucesso (só um dos números me atendeu), para vários números da emissora tendo me restado esta via. Sugiro que o nome dos filmes que são apresentados no programa Festival de Cinema possa ser incluído junto à grade da programação. Isso evitaria tanta perda de tempo de ambas as partes.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência Executiva de TV da EBC informa que o nome do filme é ‘O pequeno Órfão’ (Rémi sans famille, no original em francês), dirigido por Antoine Blossier.

Segue a sinopse: ‘Um jovem órfão tem uma série de aventuras enquanto viaja pela França com um músico itinerante, seu cão fiel e seu macaco. A história começa quando o gentil Rémi, adotado por madame Barberin, é tirado dela e confiado ao senhor Vitalis, um misterioso músico que vive viajando por todos os lados da França. Rémi vai aprender a vida dura de um artista itinerante e terá que cantar para ganhar seu pão de cada dia. Acompanhado pelo cachorro amigo Capi e pelo pequeno macaco Joli-Coeur, sua longa viagem repleta de encontros, amizades e aventuras, leva-o ao segredo de suas origens.’

Outras informações sobre a produção estão em <https://tvbrasil.ebc.com.br/tv-brasil-estreia-filme-frances-o-pequeno-orfao-na-sessao-familia>. Informamos, ainda, que a sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para conhecimento e providências cabíveis.”

Processo nº 00112.005882/2020-94

Telespectador, por telefone, solicita retorno do Sem Censura com o Bruno Barros na apresentação. “Não entendo o motivo de mexerem com um programa líder de audiência, muito bom, que sempre teve Ibope e leva muita informação às pessoas”.

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que sua solicitação foi encaminhada ao setor responsável pela produção do programa ‘Sem Censura’ para conhecimento.”

Sugestão

Conteúdo de entretenimento representou 27,27% das sugestões recebidas no período. Entre as manifestações, pedidos de mais transmissões dos jogos da seleção brasileira de futebol, sugestões de mudanças nos horários de determinadas atrações e ofertas para apresentar programas na emissora.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	9
Grade de programação	5
Marketing, negócios e serviços	4
Outros conteúdos	4
Conteúdo jornalístico	3
Conteúdo infantil	3
Sinal/sintonização	2
Conteúdo esportivo	2
Ouvidoria Interna	1
Total	33

Processo nº 01217.006616/2020-73

“Transmitam o jogo da seleção novamente pela TV Brasil.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a sua solicitação foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para conhecimento.

A Gerência de Programas Esportivos da EBC esclarece que a transmissão de competições de futebol, incluindo jogos da seleção brasileira, depende da aquisição de direitos de transmissão ou da realização de parcerias com entidades detentoras destes direitos. A série D do Campeonato Brasileiro, por exemplo, está sendo transmitida desde outubro pela TV Brasil. A divulgação dos jogos que farão parte da grade de programação é feita com a maior antecedência possível pela própria EBC, na Rádio Nacional, na TV Brasil e na Agência Brasil. Caso novos jogos sejam transmitidos, a divulgação será feita nos Veículos EBC e também em nossas redes sociais - <https://twitter.com/TVBrasil> | <https://www.instagram.com/tvbrasil/> | <https://www.youtube.com/user/tvbrasil>.

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.”

Processo nº 00112.005666/2020-49

“Esse programa irá viralizar. Será um programa infantil. Nele, uma professora escolhida ou contadora de histórias, irá contar histórias criativas, fazer perguntinhas, fazer brincadeiras ou talvez ensinar a fazer brinquedos recicláveis. Como tive a ideia, quero ser a apresentadora do programa. Sou ótima em apresentar, sou simpática e extrovertida. Aceitam minha proposta?”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo de Programação da EBC solicita o contato direto com a Gerência de Parcerias da TV Brasil. Seguem os telefones e e-mails dos responsáveis: Rogério Oliveira - rogerio.oliveira@ebc.com.br - (21) 2117.6228 | José Cardozo - jose.cardozo@ebc.com.br - (21) 2117.6228”

Processo nº 00112.005655/2020-69

“Estava vendo alguns programas na TV Brasil e pensei que se os programas tivessem a opção em inglês ou em espanhol - pelo menos a legenda como opção para esses idiomas - o alcance poderia au-

mentar bastante e isso poderia atrair mais turistas para o Brasil de forma geral. Pelo menos no YouTube, que é onde eu estava vendo, não tinha essa opção de legenda.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a sua solicitação foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para análise e providências cabíveis.”

Processo nº 00112.005604/2020-37

“Por que vocês não colocam a TV Brasil em HD na Sky?”

Resposta

“A Gerência de Projetos e Desenvolvimento de Engenharia informa que a EBC não tem contrato assinado com a empresa SKY para a veiculação do sinal HD. A SKY optou apenas por atender a legislação vigente, transmitindo na qualidade SD (standard definition). Vale ressaltar que a EBC continuará buscando a veiculação da TV Brasil na qualidade HD em todas as plataformas e operadoras de TV fechada.”

Processo nº 00112.005387/2020-85

“Gostaria de sugerir que o programa ‘Conhecendo Museus’ seja exibido aos sábados, às 8 da manhã.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para análise e providências cabíveis. Importante lembrar, ainda, que o programa ‘Conhecendo Museus’ é exibido de segunda a sexta, às 5h30 e às 7h15, e aos sábados, às 9h.”

Mapeamento das Contribuições

Ranking dos assuntos	Quantidade
Sinal/sintonização	87
Conteúdo de entretenimento	56
Conteúdo esportivo	32
Outros conteúdos	31
Conteúdo jornalístico	27
Conteúdo infantil	26
Grade de programação	20
Marketing, negócios e serviços	18
Administrativo	1
Ouvidoria Interna	1
Total	299

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	63
Retransmissora	43
Horário	34
Sinal aberto	31
Inclusão/exclusão na grade	24
Disponibilização de conteúdo	24
Oferta de conteúdo/serviço	17
Expansão de cobertura	16
Acervo	6
Sinal de satélite	5
Utilização de conteúdo	5
Retransmissão	5
Recurso de acessibilidade	3
Participação em programa	3
Sinal por assinatura	3
Visitação/contato	3
Reprise	2
Pauta	2
Licenciamento	2
Portal	2
Gestão de pessoas	1
Edição	1
Gestão financeira	1
Parcerias	1
Tema do conteúdo	1
Aplicativos	1
Total	299



▶ Contribuições do cidadão

Gestão EBC

Ao longo dos meses de outubro e novembro de 2020, a **Ouvidoria** recebeu 35 contribuições com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram registradas 51 manifestações, houve uma queda de 31,37% no número de demandas.

Mais relevante que a redução das demandas é a queda vertiginosa das queixas, na faixa dos 80%. Em 2019, elas representaram quase 40% do conjunto de manifestações e, no mesmo bimestre deste ano, somam apenas 11,4% do total. E os elogios dobraram.

Destaque, também, para as solicitações, que se mantiveram amplamente majoritárias na interação dos usuários dos serviços ofertados pela **EBC**.

Veja os dados dos períodos.

Outubro-Novembro/2019

Manifestação	Quantidade
Elogio	2
Reclamação	19
Solicitação	29
Sugestão	1
Total	51



Outubro-Novembro/2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	4
Reclamação	4
Solicitação	25
Sugestão	2
Total	35



Elogio

No bimestre outubro-novembro de 2020, houve um aumento de 100% nos elogios, na comparação com o mesmo período de 2019. A gestão recebeu três demandas elogiosas destinadas à área de telecomunicações da **EBC/TV Brasil** e uma elogiando o programa *A Voz do Brasil*, conforme exemplos a seguir.

Processo nº 00112.005820/2020-82

“Venho por este parabenizar e elogiar a atuação na área de telecomunicações da EBC Empresa Brasil de Comunicação S.A. no dia 21 de novembro de 2020 dia Mundial da Televisão.”

Processo nº 01217.005418/2020-92

“Quero agradecer por vocês manterem A Voz do Brasil em pleno funcionamento e informar que, desde ontem, já está na minha radioweb o programa, em podcast. Parabéns e obrigada!”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi encaminhada à direção da empresa para conhecimento e apreciação. 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.”

Reclamação

Foi de exatos 78,95% a queda nas reclamações direcionadas à gestão neste período analisado pelo Relatório em relação ao mesmo bimestre de 2019. A **Ouvidoria** registrou apenas quatro queixas em 2020, duas direcionadas ao programa A Voz do Brasil, uma vinda do corpo funcional, num atendimento de ouvidoria interna, e outra sobre possível problema no recebimento de e-mail, conforme destaques a seguir.

Processo nº 00112.005473/2020-98

“Somos da Rádio Clube FM 99.1, de Teresina (PI). Estamos tendo problemas, como a maioria das rádios do Brasil, na hora de fazer o download de A Voz do Brasil no site da Rede Nacional de Rádio. O site sempre apresenta erros e isso pode prejudicar as emissoras que colocam em horário flexibilizado.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que os acessos ao site da Rede Nacional de Rádios e download do arquivo de áudio de A Voz do Brasil encontram-se operacionais e normalizados. Recebemos um grande número de acessos simultâneos em nosso site após a veiculação do programa A Voz do Brasil e para suportar todos os acessos foi preciso adicionar mais recursos computacionais nos servidores do site. Seguiremos monitorando. 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 o transmitem 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 00112.005794/2020-92

“O estacionamento da Ranac está cheio de buracos que viram poças enormes de lama na chuva. Algumas vagas não têm sequer condições de serem usadas porque se encontram totalmente alagadas. Tendo em vista que agora é o único estacionamento, já que que o menor foi desativado para reduzir custos, uma melhoria nas condições seria muito bem-vinda. Não deve ser tão difícil fazer um nivelamento em algumas partes do terreno para que a água escoe e não se acumule nas vagas. E tapar os buracos também é bem simples.”

Resposta

Processo pendente de resposta da Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas até o fechamento deste relatório, mas dentro do prazo legal para atendimento.

Processo nº 00137.020852/2020-20

“A EBC está com problemas no envio de e-mails aos endereços da presidência (@presidencia.gov.br). Os e-mails estão retornando. Nossa área de informática alega não haver restrição no serviço de mensageria da EBC.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Infraestrutura de Tecnologia da Informação informa que houve problemas com envio de e-mail para alguns domínios. Em relação à dificuldade de envio para a Presidência da República, a questão foi solucionada após tratativas por telefone com a área de tecnologia do órgão, solicitando a retirada do domínio da EBC (@ebc.com.br) da ferramenta de antispam. Os e-mails já podem ser remetidos normalmente.”

Solicitação

Quando comparados os dois bimestres em análise neste documento, constata-se uma redução de 13,79% na quantidade de solicitações referentes à gestão da EBC. Ainda assim, este tipo de manifestação predomina em outubro-novembro de 2020, totalizando 71,5% do conjunto de mensagens.

Nas 25 solicitações recebidas em outubro e novembro últimos, três subassuntos destacam-se como os de maior interesse do cidadão: gestão administrativa e gestão de pessoas, empatados com nove demandas (36%) cada; e A Voz do Brasil com quatro manifestações (16%).

Processo nº 00112.005716/2020-98

“Por qual motivo o estacionamento pequeno da EBC, no SRTVS, está fechado? Precisamos do local, pois a demanda por vagas voltou a crescer com o retorno dos empregados em trabalho presencial.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação. Sobre sua demanda, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que o estacionamento da EBC, situado no SRTVS, que era disponibilizado voluntariamente pela empresa para uso dos empregados, foi desativado para dar-se cumprimento aos objetivos do planejamento estratégico de racionalizar os custos, assim como em função das restrições orçamentárias impostas à EBC pelo Governo Federal, a serem cumpridas durante o exercício de 2020, especialmente aos recursos de custeio, que afetaram diretamente as contratações de serviços terceirizados, como no caso o de vigilância. Diante de tais circunstâncias, não sendo possível manter vigilância naquele local, a empresa não tem como garantir a utilização do espaço, principalmente por não ser possível dar segurança às pessoas e aos veículos que poderiam acessar o estacionamento. A reativação do estacionamento, caso não seja dada outra destinação ao imóvel, está condicionada à disponibilidade de recursos orçamentários para cobertura das despesas com vigilância, não havendo, portanto, data prevista para sua ocorrência.”

Processo nº 00112.005342/2020-19

“O que é EBC?”

Resposta

“Esta Ouvidoria agradece o contato e o interesse pela Empresa Brasil de Comunicação (EBC), que está presente no Portal de Serviços do Governo Federal na condição de prestadora de serviços importantes para o cidadão que, além de exclusivos, são ofertados de forma gratuita.”

Sobre sua demanda, a Gerência Executiva de Gestão Estratégica da empresa informa que a EBC é uma empresa pública federal, criada pela Lei nº 11.652/2008 e alterada pela Lei nº 13.417/2017, que dá efetividade ao princípio constitucional de complementaridade entre os sistemas público, privado e estatal de comunicação. Importante destacar que somente as ondas curtas das rádios Nacional, Nacional da Amazônia e Nacional do Alto Solimões - todas emisoras EBC - alcançam comunidades indígenas, ribeirinhas e de áreas isoladas. Em várias localidades da Amazônia, as Rádios EBC são os únicos veículos que levam informação e serviços aos brasileiros ali residentes, em português.

Outro exemplo de prestação de serviço relevante para o cidadão é a Agência Brasil, a única agência de notícias que disponibiliza informação confiável em tempo real, gratuitamente e sem limite de acessos. E a TV Brasil oferta conteúdos para o público infanto-juvenil e informações de interesse do cidadão, tudo com acessibilidade, o que permite à empresa atender a uma população de cerca de dez milhões de surdos e deficientes auditivos em Libras, a Língua Brasileira de Sinais.

Assim, a empresa cumpre sua função de prestadora de serviços e contribui para o objetivo de ampliar o debate público sobre temas nacionais e internacionais, de fomentar a construção da cidadania, com uma programação educativa, inclusiva, artística, cultural, informativa, científica e de interesse público, com foco no cidadão.

Veículos da EBC

TV Brasil, Agência Brasil, Radioagência Nacional, Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro (1.130 KHz), Rádio Nacional AM de Brasília (980 KHz), Nacional FM de Brasília (96,1 MHz), Rádio MEC AM do Rio de Janeiro (800 KHz), MEC FM do Rio de Janeiro (99,3 MHz), Rádio Nacional da Amazônia OC (11.780 KHz e 6.180 KHz), Rádio Nacional AM do Alto Solimões (670 KHz) e Rádio Nacional FM do Alto Solimões (96.1 MHz).

A EBC também presta serviços de comunicação governamental, a exemplo do programa de rádio 'A Voz do Brasil', retransmitido por todas as estações de rádio brasileiras. Outro serviço oferecido é o da Publicidade Legal - reconhecida no mercado como agência com credibilidade, pontualidade e segurança.

A EBC ainda é responsável por administrar a Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP), de TV e Rádio.

Para mais informações sobre a EBC, consulte <https://www.ebc.com.br/arquivo/sobre-a-ebc>. Para mais informações sobre os serviços oferecidos pela EBC consulte nossa Carta de Serviços, que está disponível em <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/empresa-brasil-de-comunicacao-s-a>

Processo nº 00112.005811/2020-91

“Por telefone, ouvinte questiona se hoje, feriado do Dia da Consciência Negra, A Voz do Brasil não será transmitida.”

Resposta

“Foi informado, por telefone, que de acordo com informações da Gerência da Rede Nacional de Comunicação, A Voz do Brasil será transmitida normalmente.”

Processo nº 00112.005304/2020-58

“Gostaria de saber se vocês possuem um contato para enviar currículo para estágio, sou estudante de Rádio, TV e Internet e estou em busca de uma oportunidade de aprender e mostrar o que sei e posso fazer! Espero que possam me ajudar!”

Resposta

“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 (<https://www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/estagios>), o cidadão poderá encontrar mais informações sobre o programa de estágio da EBC.”

Processo nº 00112.005340/2020-11

“Encaminho meu currículo para alguma oportunidade de trabalho em jornalismo, mesmo que seja como temporária. Em abril deste ano fui demitida sem justa causa (por pandemia), onde fazia a produção de jornal. Atualmente estou desempregada e gostaria muito de continuar exercendo minha profissão.”

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas agradece o interesse e informa que o ingresso ao quadro efetivo de pessoal da EBC somente será possível mediante a realização de prévio concurso público. A entrega de currículo se dará pelos aprovados no concurso, em momento oportuno, 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.”

Sugestão

A **Ouvidoria** recebeu apenas duas sugestões que representam 5,7% do total de mensagens recebidas ao longo do bimestre analisado.

Processo nº 00112.005788/2020-35

“O chat da EBC ou Whatsapp poderiam receber denúncias de assédio, sobrecarga de trabalho, horas extras não pagas. Alguns, ganham menos, enquanto os mais antigos da casa não fazem nada. Quem defende o jovem que veste a camisa da empresa, se dedica, estuda e se qualifica? A pesquisa de clima organizacional, feita pelo governo não incluiu a EBC. Por quê?”

Resposta

“Informamos que a Ouvidoria da EBC está de portas abertas para atender todos os empregados da empresa. Além do atendimento presencial, com a devida garantia legal de proteção da identidade do denunciante, os empregados da empresa podem acessar a Ouvidoria Interna pelo telefone 3799.5241, pelo e-mail denuncia@ebc.com.br, ou ainda registrar diretamente sua mensagem na Plataforma de Ouvidorias da Administração Pública Federal - o Fala.BR, regida pela Controladoria-Geral da União.

Como são múltiplos os canais de comunicação com os empregados e o cidadão de forma geral, reservamos nosso serviço de Whatsapp para atendimento do público surdo, recebendo e respondendo mensagens em vídeo na Língua Brasileira de Sinais (Libras). O chat da EBC não figura entre os canais de comunicação com a Ouvidoria, que não tem qualquer ingerência sobre ele.

A Ouvidoria da EBC cumpre todas as leis e normativos da CGU no atendimento ao público. Pela legislação, a Denúncia deve ser encaminhada à Ouvidoria, a quem compete apenas fazer a análise preliminar de admissibilidade. Encontrando elementos apuráveis, a demanda é direcionada à unidade de apuração competente (Comissão de Ética, Auditoria Interna, Gerência de Correição).

A denúncia dirigida à Ouvidoria da EBC deve observar o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Art. 3º, II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Art. 22. A denúncia recebida pela Ouvidoria será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal chegar a tais elementos.

Tal como foi redigida, sua mensagem não apresenta fatos e situações concretas - com menção de personagens e datas, por exemplo - que possam ser apontados como 'elementos apuráveis' a serem encaminhados às unidades de apuração. Isto nos impede de acolher sua demanda na análise preliminar. Mas seguimos à disposição, caso queira nos apresentar novos dados que permitam a averiguação dos fatos narrados pelas instâncias de apuração.

De qualquer forma, sua demanda será registrada por esta Ouvidoria no Sistema Fala.BR e também será incluída no Informe do Dia, informativo com manifestações recebidas que enviamos diariamente ao presidente e diretores da EBC. Sua contribuição é sempre bem-vinda e seguimos à disposição."

Mapeamento das Contribuições

Nos meses de outubro e novembro de 2020, a gestão da **EBC** foi responsável por 6,18% do total de contribuições feitas pelos usuários dos serviços da empresa. Deste total, 45,71% foram relacionados à área de marketing, negócios e serviços; 37,14% ao administrativo da empresa e 17,14% à **Ouvidoria Interna**.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	16
Administrativo	13
Ouvidoria Interna	6
Total	35

Neste bimestre, a área de Gestão administrativa e logística respondeu por 34,29% das demandas relacionadas à gestão **EBC**. Em seguida, a área de gestão de pessoas recebeu 25,71%. A Voz do Brasil ficou com 20%. Na sequência, 8,57% das mensagens foram destinadas à qualidade do conteúdo/serviço. Empatados, com 5,71% cada, aparecem oferta de conteúdo/serviço e publicidade legal.

Ranking subassuntos	Quantidade
Gestão administrativa e logística	12
Gestão de pessoas	9
A Voz do Brasil	7
Qualidade do conteúdo/serviço	3
Publicidade Legal	2
Oferta de conteúdo/serviço	2
Total	35



