

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

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

Sumário Executivo5**Análises do Ombudsman**

Ouvidoria garante atendimento ágil e de qualidade no ano em que a pandemia multiplicou as demandas.....	6
Ouvidoria oferta ao cidadão múltiplos canais de comunicação.....	7
Performance da Ouvidoria no Fala.BR.....	9
Pesquisa de Satisfação.....	10
Ouvidoria nas Rádios EBC.....	11
Confiabilidade do jornalismo na pandemia medida por agência global.....	13
EBC mais digital em 2020.....	14
Audiência recorde da Agência e TV Brasil em 2020.....	15
Agência desconsidera “o fato”.....	16
Recado da Ouvidoria.....	16
TV Brasil Play: demandas em alta, e funcionalidades em atraso.....	17
Observações do Ombudsman.....	17
TV Brasil: atrações para toda a família.....	18
Conteúdos especiais e diferenciados conquistam telespectador.....	19
Protesto em Libras.....	20
TV Brasil Animada: crianças ligadas na telinha reclamam das interrupções.....	21
Observações do Ombudsman.....	22
Reforço da cobertura e novos programas esportivos na tela da TV Brasil.....	23
Futsal: cidadão cobra transmissão da final.....	23
Reviravolta em favor do público.....	24

EBC no brilho da estrela Lispector.....	25
Rádios EBC ampliam conexão com o público.....	27
Ouvinte ajuda a entender a paixão pelo Rádio e seu valor	28
Rádio MEC fideliza ouvinte com programação diferenciada.....	29
Rádios Nacional e MEC mantêm festivais na pandemia.....	30
Mais de mil inscritos e 500 mil votos no Festival da MEC.....	30
Saúde do cidadão nas ondas da Nacional.....	31
Fecho de ouro.....	32
Elogio poético.....	34
Recado da Ouvidoria para 2021.....	34

Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento.....	36
Reclamações em queda e elogios em alta.....	37
Denúncias.....	39
Ouvidoria Interna.....	39
Monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI.....	40
Perfil dos solicitantes.....	41
Pesquisa de Satisfação do Fala.BR/Acesso à Informação	41
Transparência ativa	42
Plataformas Web.....	43
Agência Brasil.....	43
Portal EBC.....	51
Rádios EBC.....	56
TV Brasil.....	76
TV Brasil Play.....	85
Gestão EBC.....	91

▶ Sumário Executivo

As demandas à **Ouvidoria** quadruplicaram de 2017 para 2020, saltando de 3.758 para 15.575. Os atendimentos cresceram quase 250% durante a pandemia, e a **Ouvidoria** respondeu muitas dúvidas do cidadão com informações do jornalismo da **EBC**. A partir das notícias veiculadas ao longo de 2020 nas várias plataformas, o público enviou à **Ouvidoria** 6.517 demandas relacionadas ao coronavírus. Foram milhares de apelos por orientação sobre a covid-19 e pedidos de ajuda na comunicação com a Administração Pública e na obtenção de serviços e auxílios governamentais.

A **EBC** começou e **encerrou** 2020 no 1º lugar em elogios do cidadão no Ranking das 324 Ouvidorias da Administração Pública Federal. Em pesquisa do Painel Resolveu?, 76% declararam-se satisfeitos com as respostas recebidas.

Foram produzidos 51 programetes Momento da Ouvidoria, que tiveram 2.000 exibições nas **Rádios MEC** e **Nacional** ao longo do ano.

As coberturas multimídia dos **Veículos EBC** nos grandes temas de 2020 mostraram uma **EBC** mais digital. Destaque para as Eleições Municipais.

A quarentena e o *home office* contribuíram para a audiência recorde na **Agência** e na **TV Brasil**. Triplificaram os números de usuários únicos e de visualizações de página do site, e a **TV Brasil** alcançou a 9ª colocação no ranking de audiência de 2020.

A **Rádio MEC**, com programação musical diferenciada, e a **Rádio Nacional**, engajada em causas socialmente relevantes e levando informações e serviços aos rincões do Brasil, ampliaram a conexão com o público. E mesmo em pandemia, realizaram seus festivais de música, com recordes de inscrição e participação de ouvintes.

Em defesa do fato jornalístico, a **Ouvidoria** deu um recado à **Agência Brasil**. Na notícia da prisão do então prefeito do Rio de Janeiro, foram omitidos os nomes de outros cinco presos, enquanto a **TV Brasil** citou todos eles. Falha dupla: a omissão revelou o desrespeito ao fato indiscutível das prisões e a divergência de linha editorial entre os **Veículos EBC**.

As demandas ao aplicativo **TV Brasil Play** cresceram quase 500% de 2019 para 2020. Os usuários reclamaram e pediram melhoria nas funcionalidades do app. No ar há mais de dois anos, passou da hora de avançar da versão beta (teste).

Houve esforço da gestão para manter a acessibilidade nos conteúdos jornalísticos e informes de autoridades transmitidos ao vivo pela **TV Brasil**. Mas, no ano da pandemia, o público surdo perdeu o *Repórter Visual*, único telejornal apresentado em Libras, a Língua Brasileira de Sinais, e transmitido em TV aberta. A retirada da grade do programa que estava no ar desde 1988 gerou protestos à **Ouvidoria Inclusiva**.

O reforço da cobertura esportiva foi uma das principais ações da **EBC** em 2020. **TV Brasil**, **Rádio Nacional** e **Agência** levaram ao ar múltiplos conteúdos esportivos: Copa Santiago de Futebol Juvenil, Campeonato Paraense de Futebol, Meia Maratona Internacional de São Paulo, Série D do Brasileiro e Liga Nacional de Futsal.

A pandemia deu mais visibilidade ao equívoco da unificação das programações da **TV Brasil** com a antiga **TV NBR**, que na prática só mudou de nome (**TV Brasil 2**). As duas emissoras continuam existindo, passaram a concorrer entre si, e as reclamações aumentaram. Nesta briga **EBC x EBC**, perdem o governo e o telespectador.

Mudanças bruscas e frequentes na grade de programação da **TV Brasil** em 2020 desagradaram ao público e multiplicaram as reclamações à **Ouvidoria**. É preciso mais cuidado com a grade em 2021, para que a emissora não seja vista como uma TV experimental.

▶ Análises do Ombudsman

Ouvidoria garante atendimento ágil e de qualidade no ano em que a pandemia multiplicou as demandas



Foram tamanhos os desafios impostos pela pandemia neste 2020, que trouxeram de volta a atualidade da expressão “VUCA”, empregada nos anos 1990 no cenário pós-Guerra Fria. Falamos, aqui, do acrônimo formado pelas palavras, em língua inglesa, Volatility, Uncertainty, Complexity e Ambiguity. Traduzidas para o português, volatilidade, incerteza, complexidade e ambiguidade.

A **Empresa Brasil de Comunicação** – e com ela a **Ouvidoria da EBC** - enfrentou, portanto, cenário de volatilidade, com o forte impacto da velocidade das mudanças; de incerteza, dada a imprevisibilidade em relação ao futuro; de complexidade de estruturas conectadas, que dificultou decisões, e da ambiguidade decorrente da falta de clareza de determinados fatos.

As numerosas variáveis deste ambiente por certo complicam o planejamento e a tomada de decisões. Mas podemos dizer que, a despeito das situações VUCA, a **Ouvidoria**, em parceria com as diversas áreas da **EBC**, venceu os desafios de 2020, exercitando a flexibilidade, multidisciplinaridade, resiliência e dedicação extra. O cidadão que se dirigiu à empresa com suas solicitações, sugestões, elogios, denúncias e reclamações recebeu atendimento dentro dos parâmetros legais, com agilidade e qualidade. Desta forma, a **Ouvidoria** vem contribuindo para aumentar a participação social na **EBC**.

Basta observar o número de atendimentos registrados anualmente pela **Ouvidoria**, para constatar o aumento crescente da participação social. Há que se destacar que, neste ano de incertezas e angústias provocadas pela pandemia, o sistema de atendimento viu as manifestações se multiplicarem. O trabalho remoto e a maior disponibilidade de tempo aumentaram os acessos a conteúdos dos **Veículos EBC**, sobretudo os jornalísticos. E, a partir deles, registrou-se crescimento exponencial das demandas.

Atendimento Geral	2017		2018		2019		2020	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Improcedentes	829	22,1%	512	21,2	1.013	22,2%	9.723	62,4%
Fale com a Ouvidoria	2.816	74,9%	1.758	72,9%	2.630	57,7%	3.991	25,6%
Outro órgãos/entidades	-	0%	-	0%	766	16,8%	1.650	10,6%
SIC	113	3%	122	5,1%	132	2,9%	203	1,3%
Canal de Denúncia	-	0%	21	0,9%	20	0,4%	8	0,1%
Simplifique!	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
Total	3.758	100%	2.413	100%	4.561	100%	15.575	100%

Do final de 2017 para cá, as demandas mais que quadruplicaram, saltando de 3.758 para 15.575. Considerando-se apenas o comparativo dos números de 2019 e 2020, verifica-se crescimento de quase 250% na procura pela **Ouvidoria**.

A confiabilidade conquistada pelos **Veículos EBC** nestes tempos em que sempre faltam respostas para tantas dúvidas levou o público a se dirigir à **Ouvidoria** não apenas para tratar dos conteúdos e serviços disponibilizados pela empresa. O cidadão tem recorrido à **Ouvidoria da EBC** sempre que encontra dificuldades para obter informações confiáveis sobre assuntos de seu interesse e resolver problemas relacionados a órgãos e instituições públicas. Também o faz quando não consegue acessar um serviço do Governo Federal que foi tema de matérias jornalísticas ofertadas pela **EBC** - como inscrições/resultados do Enem e concessão do auxílio emergencial.

Foram milhares de apelos por orientação em relação à covid-19 e pedidos de ajuda na comunicação com a Administração Pública e na obtenção de serviços e auxílios governamentais. São eles que explicam a maior parte do aumento das demandas classificadas como improcedentes. Ao final de 2020, foram contabilizados 8.890 atendimentos improcedentes via e-mail. Desse total, 6.517 demandas (73,31%) estavam relacionadas à pandemia.

Procedente ou não, o fato é que este tipo de manifestação também requer atenção, registro e tratamento por parte da equipe de atendimento. Para não deixar o cidadão sem resposta, a **Ouvidoria** atua, sempre que solicitada, no sentido de ampliar e facilitar o diálogo de seu público com outras instituições governamentais, repassando-lhes as demandas.

Ouvidoria oferta ao cidadão múltiplos canais de comunicação

Alinhada aos normativos e dispositivos legais que garantem a participação, a proteção da identidade e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, a **Ouvidoria da EBC** tem como objetivo precípuo atender o cidadão com qualidade e sugerir aos diversos veículos e setores da empresa melhorias na prestação de serviços públicos sob sua responsabilidade.

Ao longo de 2020, o sistema da CGU registrou quase 868 mil manifestações do cidadão às 324 ouvidorias da Administração Federal.



No caso específico da **EBC**, a mesma plataforma contabilizou, no ano passado, exatas 4.831 demandas que trataram exclusivamente de serviços e conteúdos ofertados pela empresa e seus veículos nas mais variadas plataformas.



Para facilitar e ampliar o diálogo com a sociedade, a **Ouvidoria da EBC** disponibiliza ao cidadão o canal oficial obrigatório, e também múltiplas alternativas de comunicação, de modo a garantir acessibilidade e acolher a diversidade do público. São elas:

Fala.BR - plataforma de comunicação da sociedade com a Administração Pública, por meio das ouvidorias. O sistema, gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU), integra todas as ouvidorias da Administração Pública Federal, direta e indireta.

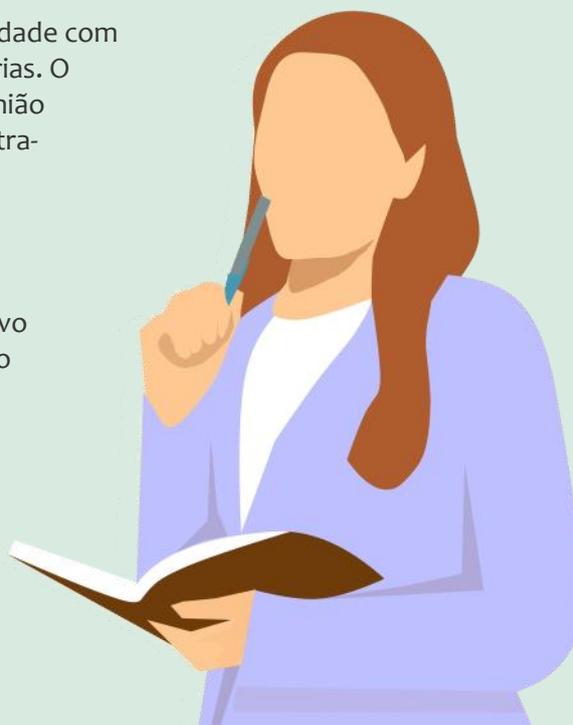
E-MAIL: ouvidoria@ebc.com.br

TELEFONE: (61) 3799.5244

OUIDORIA INCLUSIVA: (61) 99862.1971 - exclusivo para receber e responder mensagens em vídeo na Língua Brasileira de Sinais (Libras).

CORRESPONDÊNCIA: Caixa Postal 8640 - CEP 70.333-900 - Brasília/DF.

ATENDIMENTO PRESENCIAL: Setor Comercial Sul - Qd. o8 - Bloco B-50 - 1º Piso Inferior - Ed. Venâncio 2000 - Brasília/DF, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 12 horas e das 14h às 18 horas.



Os atendimentos efetuados por telefone, correspondência, e-mail ou de forma presencial são cadastrados no Fala.BR. O número de protocolo é fornecido ao usuário/cidadão, para que ele possa acompanhar o andamento de sua demanda.

Performance da Ouvidoria no Fala.BR

A **Ouvidoria da EBC** começou e encerrou 2020 no topo do ranking de elogios aferido pelo *Painel Resolveu?* do Sistema de Ouvidorias da Administração Pública Federal, regido pela Controladoria-Geral da União. Considerado o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, o conjunto de ouvidorias do setor público federal recebeu 8.238 elogios, que representam apenas 1% do total de demandas do ano.

Já na **EBC**, as 712 mensagens elogiosas recebidas correspondem a 15,7% do somatório de todos os tipos de manifestação, o que ajuda a explicar o primeiro lugar da empresa no ranking federal de elogios entre mais de três centenas de instituições. O segundo lugar ficou com o Ministério da Economia, com quase 100 elogios a menos.

Manifestações Recebidas em 2020

Esfera Federal



EBC - Empresa Brasil de Comunicação S.A.



Ranking de elogios na Esfera Federal



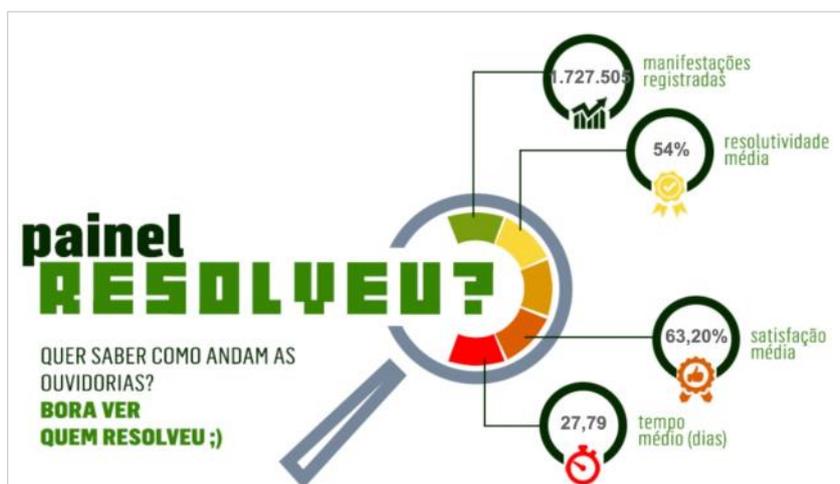
Fonte: Painel Resolveu? | Controladoria-Geral da União

No período analisado por este relatório, o sistema registra 350.569 reclamações de cidadãos às ouvidorias do setor público federal. Neste ranking de queixas, o Ministério da Economia mantém o segundo lugar com 84.254 mensagens de reclamantes. Já a **EBC** ocupa a 27ª posição, tendo registrado 733 reclamações ao final de 2020. O campeão é o Ministério das Cidades, que acumulou mais de 170 mil queixas no ano.

Pesquisa de Satisfação

Dados do *Painel Resolveu?* mostram que o tempo médio de atendimento no conjunto do setor público é de 27,79 dias, enquanto na **EBC** a resposta chega ao cidadão em menos de seis dias. O prazo médio de retorno ao cidadão em 2020 foi de exatos 5,79 dias.

Aqueles que voluntariamente participaram da pesquisa de satisfação ofertada no Painel da CGU também revelaram que o atendimento prestado pela **Ouvidoria da EBC** tem boa aprovação e resolutividade acima da média do setor público federal. Na **EBC**, o nível médio de satisfação foi de 76,20%, e os insatisfeitos somaram 23,9%. Já no setor público federal, os “insatisfeitos” e “muito insatisfeitos” representaram 48,4% e os satisfeitos, 51,6%.



Média das Ouvidorias da Esfera Federal



Ouvidoria da EBC



Fonte: Painel Resolveu? | Controladoria-Geral da União

Este grau de resolutividade explica o resultado da pesquisa. Enquanto no conjunto da esfera federal metade dos consultados disse que sua demanda não foi resolvida, na **EBC** esse percentual é bem menor: 19%. No detalhamento, 65% declararam que suas demandas foram resolvidas e, para outros 16%, foram parcialmente resolvidas.

Ouvidoria nas Rádios EBC

Ao longo de 2020, foram produzidos 51 *Momentos da Ouvidoria* – programetes de cerca de um minuto de duração feitos para serem transmitidos pelas **Rádios EBC**. É desta forma que a área cumpre a obrigação legal de produzir e veicular no mínimo 15 minutos de programação semanal.

Os *Momentos* trazem análises de conteúdos de relevância exibidos pelos **Veículos EBC** nas várias plataformas e informações de interesse do cidadão que diariamente se dirige à **Ouvidoria**, de forma a estimular a participação social. O formato dos programetes permite as irradiações de modo a não desorganizar as grades de programação de cada emissora.

Nas **Rádios MEC**, as exibições do *Momento da Ouvidoria* somaram 15 horas, 59 minutos e 15 segundos em 2020. Considerando que o ano tem 52 semanas, foram em média 18 minutos de transmissão semanal.



RádioMEC			
Veiculação mensal por emissora de rádio	Momentos executados	Número de exibições	Tempo de exibição
1º trimestre 2020	12	310	4:36:22
2º trimestre 2020	-	*sem relatório	0:00:00
1º semestre 2020	12	310	4:36:22
3º trimestre 2020	8	306	6:05:56
4º trimestre 2020	12	329	5:17:57
2º semestre 2020	20	635	11:23:53
Total 2020	32	945	15:59:15

**Por problemas de administração de pessoal durante a pandemia, a Rádio MEC não apresentou o relatório de execuções do Momento da Ouvidoria na emissora ao longo do segundo trimestre de 2020. Embora o programete tenha sido transmitido aos ouvintes, não há como contabilizar o número de exibições nem o somatório do tempo em que os Momentos programados ficaram no ar.*

Também nas emissoras **Nacional AM**, **Nacional FM** e **Nacional da Amazônia**, a **Ouvidoria** cumpriu a determinação legal com 1.055 irradiações dos *Momentos da Ouvidoria* em 2020. Foram precisamente 16 horas, 1 minuto e 57 segundos de veiculação dos programetes, no somatório do ano.

E considerando cada emissora em separado, temos uma média semanal de 23 minutos na **Nacional AM** e de 21 minutos na **Nacional FM** e na **Nacional da Amazônia**. Abaixo, o quadro elaborado a partir dos comprovantes de irradiação enviados pela programação das emissoras.

			
Veiculação por emissora de rádio	Momentos executados	Número de exibições	Tempo de exibição
1º trimestre 2020			
AM	9	189	3:45:51
FM	9	198	3:56:15
OC	9	136	2:35:07
2º trimestre 2020			
AM	11	186	3:31:42
FM	12	170	3:20:31
OC	11	186	3:31:42
1º semestre 2020			
AM	20	375	7:17:33
FM	21	743	7:16:26
OC	20	322	6:07:42
3º trimestre 2020			
AM	10	260	3:33:01
FM	10	170	2:45:56
OC	10	104	3:36:15
4º trimestre 2020			
AM	8	193	1:54:41
FM	8	157	1:29:02
OC	8	171	2:43:02
2º semestre 2020			
AM	18	453	5:27:42
FM	18	327	4:14:58
OC	18	275	6:19:17
Total 2020	26	1.055	16:01:57



Confiabilidade do jornalismo na pandemia medida por agência global

No início do isolamento imposto pela covid-19, um relatório do Enkelman Trust Barometer, agência global especializada em relações públicas, mediu o nível de confiança dos cidadãos de dez nações no que se refere a informações sobre a doença. O estudo revelou que, em todos os países, mais da metade das pessoas ouvidas tiveram, nos veículos de imprensa, a fonte mais confiável de informação sobre a pandemia.

Entre os brasileiros não foi diferente. Os percentuais variaram do mínimo de 52% na França, a 73% no Japão, passando pelo Brasil, onde 59% dos consultados tiveram na imprensa a fonte de informação considerada “mais confiável”.

Neste contexto, os **Veículos EBC** prestaram serviço relevante ao cidadão. Tanto a **Agência Brasil**, como as **Rádios MEC e Nacional** e a **TV Brasil** consolidaram-se junto ao público como canais de notícias indispensáveis ao longo do ano de pandemia. Com a oferta de informação segura, canal aberto de televisão e agência de notícias com acesso gratuito e ilimitado, os **Veículos EBC** ampliaram seu papel na vida do cidadão que fez questão de se reportar à **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.002710/2020-69

“Parabenizo o jornalismo público de qualidade da TV Brasil e da Rádio Nacional. A EBC nos informa com transparência e dignidade. Por essas e outras que as emissoras e sites da EBC não podem ser privatizados. A maioria dos países do mundo tem empresas públicas de comunicação.”

Processo nº 00112.001834/2020-27

“Parabéns, meus queridos! Bela programação! Ainda mais para nós, que não temos acesso aqui em casa à TV por assinatura!”

Processo nº 00112.005622/2020-19

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

Processo nº 00112.002240/2020-33

“Sou ouvinte da Nacional FM desde menina. Com a pandemia que nos atinge agora, a programação da Nacional FM tem me mantido alegre, disposta, informada, sem desespero. Sinto-me segura com os cuidados que a equipe de repórteres da EBC dispensa ao seu trabalho. Tenho certeza de que as notícias são checadas antes da transmissão. Parabenizo e agradeço imensamente o trabalho de toda a equipe! Orgulho de ser brasileira! Fiquem firmes! Sabemos das dificuldades que enfrentam com sua direção. Com admiração...”

O Repórter Brasil, agora com edições da tarde e da noite, o Caminhos da Reportagem e os boletins noticiosos Brasil em Dia e Governo Agora levaram serviços e informações fidedignas aos brasileiros das cidades e dos rincões. Ao mesmo tempo, a **TV Brasil** cumpriu seu papel, ofertando conteúdo às emissoras comerciais e às parceiras, integrantes da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV.

Processo nº 00112.006019/2020-5

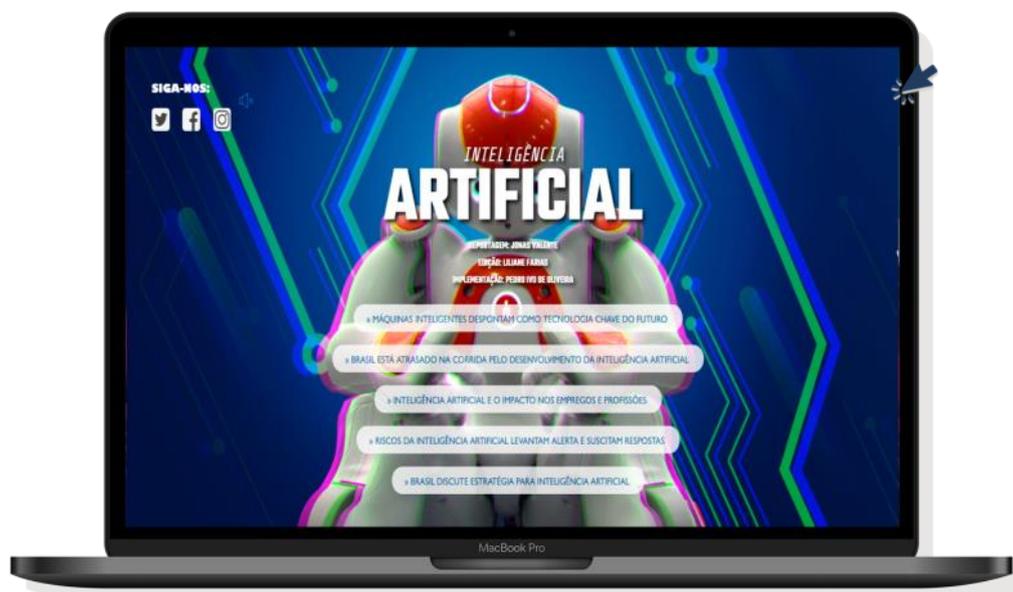
“Gostaria de fazer uma referência elogiosa ao programa Caminhos da Reportagem, que trouxe a oportunidade de levar ao público em geral a problemática do tema doenças raras (DR). É importante considerar que as DRs precisam ser veiculadas e noticiadas, para a sociedade conscientizar-se de sua existência e da necessidade de soluções. A reportagem soube equilibrar esta mensagem ao mostrar casos de pacientes e famílias que vivem em torno de uma DR. Não houve apelação ao sofrimento dos pacientes, sem deixar de mostrar a realidade. Os profissionais que prestaram depoimento são de alto nível. É sabido que por trás da produção está uma equipe dedicada. Assim, seguem meus cumprimentos à equipe de reportagem. Imagino que existam muitos envolvidos para produções como esta. Agradeço a todos.”

Processo nº 00112.004205/2020-59

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

EBC mais digital em 2020

Em meio às discussões sobre a implantação da internet 5G no país, o público tem percebido o esforço da **EBC** em primar cada vez mais pela comunicação virtual. São vários os exemplos de ações crossmedia executadas em 2020: a cobertura das eleições municipais, os especiais multimídia publicados, com destaque para o “Inteligência Artificial” sobre a evolução das máquinas e a internet das coisas; e a melhoria do empacotamento do conteúdo da **Agência Brasil**, que passou a contar com mais áudios da **Rádio Nacional** e vídeos da **TV Brasil**.



A cobertura multimídia do pleito municipal levou a **Agência Brasil** a registrar o recorde de 9,3 milhões de usuários únicos no primeiro turno. O número é resultado de planejamento dos **Veículos EBC**, que trabalharam em conjunto, como um conglomerado.

O reconhecimento do público veio em forma de elogio.

Processo nº 00112.005661/2020-16

“Gostaria de elogiar o esforço da empresa para ser mais digital.”

Audiência recorde da Agência e TV Brasil em 2020

Todo o planejamento relacionado às grandes coberturas dos **Veículos EBC** mostrou resultados, segundo dados fornecidos pela Gerência Executiva de Planejamento de Programação. O número de usuários únicos passou de 27 milhões para 94 milhões: aumento de 248%. As visualizações de página cresceram 221%, saltando de 56 milhões para 180 milhões.

As matérias mais acessadas em 2020 comprovam a importância da **Agência Brasil** na prestação de serviço ao público, com a oferta de conteúdo relevante para o dia a dia do cidadão, principalmente na pandemia.

O texto “Confira o calendário de pagamento da 3ª parcela do auxílio emergencial” foi o mais visto, com 2,16 milhões de visualizações. Na sequência, “Autônomo pode baixar aplicativo a partir de hoje para renda de R\$ 600” teve quase 2 milhões de visualizações. As eleições municipais foram tema da terceira matéria mais vista. A apuração dos resultados do pleito na capital paulista somou 1,82 milhão de visualizações no primeiro turno.

Impulsionados pela **Agência Brasil**, os sites da **EBC** apresentaram melhora no desempenho de forma geral, passando de cerca de 41 milhões de usuários únicos em 2019 para 108 milhões: aumento de 163%. Em termos de visualização de páginas, o incremento de 2019 para 2020 foi de 150%, passando de 86 milhões para 215 milhões.

Os demais **Veículos EBC** também registraram desempenho positivo em 2020. Até novembro, a **TV Brasil** ocupou a 9ª colocação entre as emissoras no ranking de audiência nas regiões metropolitanas. Melhor resultado na comparação com anos anteriores. Em 2019, ficou em 11º; em 2018, em 12º e, em 2017, ocupava 27º. No universo pesquisado pela Kantar, de 70,3 milhões de pessoas, a **TV Brasil** alcançou 51,3 milhões.

O destaque foi a exibição, no dia 13 de outubro, do jogo entre a seleção do Brasil e a do Peru, pela segunda rodada das Eliminatórias Sul-Americanas para a Copa do Mundo de 2022. A **TV Brasil** foi a única emissora de televisão aberta a transmitir a partida. No consolidado das três praças (Brasília, Grande Rio de Janeiro e Grande São Paulo), a audiência média foi de 2,73%, com alcance de 994.306 domicílios e 1.336.439 pessoas. Em Brasília, a partida bateu recorde, com 6,59 de audiência média e pico de 10,71 (maior da série histórica), alcançando 123.170 domicílios e 158.943 indivíduos.

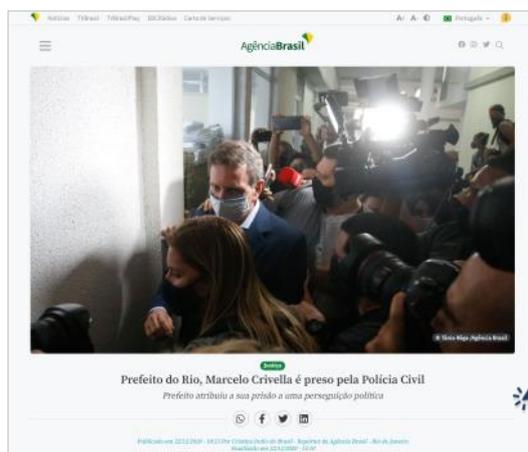
A pandemia da covid-19 impôs um ano desafiador aos profissionais de rádio a partir das mudanças de rotina no isolamento, como a implementação do *home office* e a menor utilização de carro e ônibus para deslocamentos. Esse novo cenário de pandemia impactou o número médio de ouvintes, que, segundo a Kantar Ibope Media, sofreu queda no Rio de Janeiro e em Brasília. Nas **Rádios EBC**, apenas a **Nacional AM do Rio** registrou aumento na audiência. No comparativo dos números de 2019 e 2020, tanto o meio rádio quanto as **Rádios EBC** tiveram queda de audiência na proporção de 9%, revelando que o impacto negativo foi global. O rádio passou da média de 1,4 milhão de ouvintes mensais para 1,3 milhão. Importante destacar que falamos aqui de uma audiência formal, já que as ondas do rádio chegam aonde o Ibope não consegue alcançar.



Agência desconsidera “o fato”

Para uma análise mais técnica e objetiva dos atributos da notícia, importante retomar a definição etimológica da palavra fato. “Fato” tem origem no latim “factum”, particípio do verbo facere, que significa “fazer”, “fazer acontecer”. Assim, designa situações que ocorreram, indiscutivelmente. De acordo com o teórico e jornalista Juarez Bahia, no *Dicionário de Jornalismo: Século XX*, assim como a notícia é a matéria-prima do jornalismo, o fato é a matéria-prima da notícia. Em comunicação, o fato é a ação feita, o que existe e o que é real. É por isso que se diz popularmente: “contra fatos não há argumentos”, consolidando no jornalismo a premissa de que a verdade do que se escreve está na realidade dos fatos.

Porém, o que se viu na cobertura da **Agência Brasil** sobre a prisão dos investigados nos desdobramentos da Operação Hades desconsidera a realidade dos fatos. O veículo omitiu o nome dos presos. Divulgou apenas a prisão do então prefeito do Rio, Marcelo Crivella. Ao omitir o nome de outros cinco presos na Operação Hades, a Agência alegou “dificuldade em conseguir posicionamento dos denunciados”. Desta forma, desprezou a razão principal da divulgação: o fato indiscutível de terem sido presos. Aqui não se trata da presunção de culpa ou de inocência, mas apenas do fato de que alguém acusado de desviar dinheiro público foi preso. E isto, por si só, justifica a publicação de seu nome.



Ainda mais difícil de explicar ao leitor é a incoerência de desconsiderar o próprio argumento usado para justificar a omissão dos nomes no caso de um sexto denunciado, que a polícia não prendeu porque não o localizou. A justificativa, portanto, não valeu para aquele cujo paradeiro era desconhecido: o ex-senador Eduardo Lopes. Ele tampouco foi ouvido pela **Agência** na matéria em questão, mas teve seu nome citado. Como, aliás, deveria ter ocorrido com todos os personagens da notícia.



Recado da Ouvidoria

Esta análise não vale apenas para a matéria em questão. O que está em causa é a excelência do serviço de informação jornalística ofertado ao público, da qual a **Agência Brasil** não deve abrir mão. Nesta notícia, houve quebra do princípio basilar do jornalismo, que é o respeito ao fato. E isto não condiz com o trabalho que a **Agência Brasil** tem apresentado.

*Matéria alterada às 13h10. Diante da dificuldade em conseguir posicionamento dos denunciados, a **Agência Brasil** optou por suprimir os nomes deles*

Este aviso da omissão dos nomes foi inserido ao final do texto para tentar explicar ao leitor o porquê de não constarem ali os nomes que tínhamos o dever de divulgar, com os devidos cuidados do bom jornalismo. A prisão será sempre um fato jornalístico inquestionável. A culpa, não.



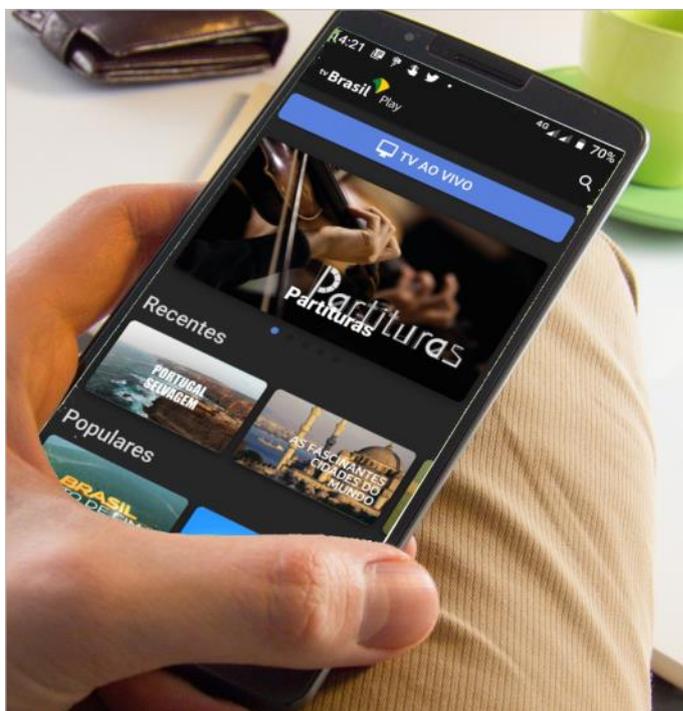
O mesmo erro está presente na notícia da **Rádio Nacional do Rio**, disponibilizada aos leitores na matéria da **Agência**. Erro duplo!

Já a **TV Brasil** cumpriu sua missão e divulgou o nome de todos os presos. Se a **EBC** é um conglomerado de mídia - e de fato é - não pode haver linhas editoriais tão divergentes.

TV Brasil Play: demandas em alta, e funcionalidades em atraso

Em funcionamento desde agosto de 2018, o antes **EBC Play** e agora **TV Brasil Play** tem sido a ferramenta usada por muitos internautas para assistir à programação da emissora. Com o isolamento social imposto pela pandemia, os serviços acessados por meio dos smartphones ganharam mais espaço na rotina dos cidadãos. Prova disso é o aumento de 485% nas demandas relacionadas ao aplicativo de 2019 para 2020.

Muitas mensagens dos usuários mostram a necessidade de aprimorar o aplicativo, apresentado ainda na primeira fase de desenvolvimento (beta). As principais mensagens trazem solicitações para permitir o emparelhamento do app com a tela da TV e o compartilhamento dos conteúdos nas redes sociais.



Processo nº 00112.004862/2020-04

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

Processo nº 00112.004981/2020-59

“Favor compatibilizar o app com o Chromecast.”

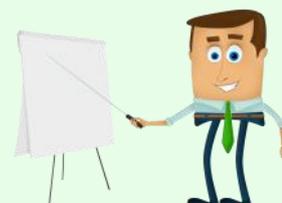
Resposta

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

Observações do Ombudsman

A análise das demandas do cidadão no que se refere ao aplicativo **TV Brasil Play** nos leva a duas conclusões: o futuro da **TV Brasil** está na palma das mãos e é hora de o aplicativo sair da fase beta. Como a conexão com o mundo está cada vez mais móvel e dinâmica, é fundamental investir no avanço das etapas de desenvolvimento do aplicativo.

Torna-se imperativo sair da versão beta, no ar há mais de dois anos, e avançar em funcionalidades, algumas delas bastante simples e já identificadas pelos usuários. Consolidar as etapas de construção da ferramenta e apresentar um produto acabado ao público devem ser as principais prioridades da empresa para 2021. O usuário merece e conta com isso!



TV Brasil: atrações para toda a família

Neste 2020 de isolamento social, a **TV Brasil** conquistou o público com uma programação que trouxe atrações voltadas para o conjunto da família. Entretenimento de caráter educativo, com documentários e séries sobre ciência e meio ambiente, arte, museus e cultura, cidades vistas de cima ou sobre duas rodas, além de shows de grandes nomes nacionais e internacionais.

Entre os programas de sucesso, podemos citar *Brasil Visto de Cima*, *Os Sentidos dos Animais*, *Os Mistérios da Evolução*, *Rockies: as Montanhas Selvagens*, *A Praia Viva*, *Brasil sobre Duas Rodas*, *Meu Pedaco do Brasil*, *Ilha dos Macacos*, *Diário de um Cosmonauta*, *Revoluções: as ideias que mudaram o mundo*, *O País do Grande Felino*, *10x10*, *Sherlock*, *Guerra e Paz*, *Curta Temporada*, *Cai no Vestibular*, *Ciência é Tudo*, *Vigilante Rodoviário*. São produções nacionais e estrangeiras, além de atrações produzidas pela **EBC**, que agradaram ao telespectador. O reconhecimento do público chegou à **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.006020/2020-89

“Parabéns pela excelente programação, com qualidade e diversidade. Adoro assistir à TV Brasil.”

Processo nº 00112.004641/2020-28

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

Processo nº 00112.004699/2020-71

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

Processo nº 00112.000673/2020-54

“Dirijo-me a vocês apenas para elogiar a programação da TV Brasil.”

Processo nº 00112.003716/2020-53

“Quero agradecer a rede EBC pela excelente programação: instrutiva, agradável e satisfatória. Por favor, mantenham o programa ‘Revoluções: as ideias que mudaram o mundo’ por um bom tempo.”

Processo nº 00112.005073/2020-82

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



Conteúdos especiais e diferenciados conquistam telespectador

Em meio à pandemia, tornar a programação mais leve, com temas variados, tem sido uma excelente saída para amenizar a rotina do público dos **Veículos EBC** – imerso em informações sobre a doença. Com filmes clássicos, o *Cine Retrô*, por exemplo, agrada à boa parte dos telespectadores da emissora. Ao longo do ano, os sucessos de *Mazzaropi* fizeram companhia ao público.

Processo nº 00112.001983/2020-96

“Gostaria de elogiar a cobertura de todos os dias. Nesse tempo em que vivemos, precisamos de coisas animadas. Eu sou fã dos filmes de Mazzaropi.”

Processo nº 00112.002007/2020-51

“Eu e minha avó gostamos bastante de assistir ao Mazzaropi para poder passar esse tempo de quarentena.”

Processo nº 00112.004200/2020-26

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



Também merece destaque a exibição do documentário *Quarentena - 24 horas em Wuhan*. Produzido pela China Global Television Network, que integra o China Media Group, empresa parceira da **EBC** para a troca de conteúdo e intercâmbio de experiências. O conteúdo agradou ao público da **TV Brasil**, que enviou diversos elogios à **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.001800/2020-32

“Parabéns. Excelente. Por favor, repitam insistentemente este documentário. Encaixem na grade diurna. É de relevância nacional.”

Processo nº 00112.001745/2020-81

*“Parabéns, TV Brasil, pela exibição do documentário *Quarentena - 24h em Wuhan*. Conteúdo fundamental para entendermos como lidar com o confinamento e como superar esse momento difícil para todos nós.”*

Protesto em Libras

Há que se reconhecer o esforço da gestão para manter a acessibilidade nos programas de TV, principalmente nos conteúdos jornalísticos e nos informes de autoridades transmitidos ao vivo pela **TV Brasil**. Mas no ano da pandemia, o público surdo perdeu o único telejornal apresentado em LIBRAS, a Língua Brasileira de Sinais, e transmitido por uma emissora aberta. O *Repórter Visual*, exibido desde 1988, foi tirado da grade de programação e os protestos chegaram pela **Ouvidoria Inclusiva**, em mensagens de vídeo gravadas em Libras e enviadas por WhatsApp.

Processo nº 00112.004763/2020-14

“Eu quero o jornal visual em Libras. Eu gosto muito de assistir. Eu estou vendo a EBC e sumiu, sumiu. Precisa voltar o jornal visual. É muito maravilhoso e importante para os surdos. É o jornal dos surdos no Brasil.”



Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação. Sobre sua mensagem, a Diretoria de Jornalismo da EBC informa que, diante dos problemas enfrentados em razão da pandemia, principalmente no que se refere à proteção dos nossos profissionais, surgiu a necessidade de retirar o programa do ar, momentaneamente. O programa está sendo reestruturado e o quanto antes voltará à grade de programação.”

Processo nº 00112.002187/2020-71

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

Resposta

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

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

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

TV Brasil Animada: crianças ligadas na telinha reclamam das interrupções

A faixa da programação da TV Brasil Animada trouxe conteúdos adequados para crianças em idade pré-escolar, atrações infantis e produções voltadas para os adolescentes. As séries e animações em cartaz reforçam valores como a não violência e a tolerância às diferenças. Ressalta-se ainda, como diferencial desta faixa, a ausência de publicidade que incentive o consumismo, razão pela qual o público infantojuvenil ficou praticamente sem opções nas emissoras comerciais.

As crianças e os pais gostaram das atrações. E quando reclamaram, o fizeram por considerar que a inserção de boletins informativos em meio aos desenhos acabaram atrapalhando o divertimento da garotada.



Processo nº 00112.006050/2020-95

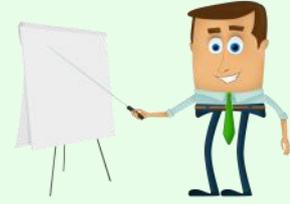
“Com a pandemia, muitas crianças - especialmente em idade pré-escolar - ficaram afastadas de suas escolas. Meu filho, de cinco anos, foi um desses. Procurei uma maneira de mantê-lo aprendendo coisas interessantes, mesmo em casa. Descobri o horário infantil da TV Brasil. Com isso, passei a acostumá-lo com a programação de vocês. Especialmente na parte da manhã. Mas a quantidade de vezes que a programação é interrompida por horas de manifestações presidenciais têm atrapalhado demais que ele assista o canal. Isso acontece quase todos os dias por mais de uma hora. Tem sido difícil mantê-lo interessado na programação de vocês por conta dessas longas interrupções. Compreendo a razão disso, mas acho estranho que isso aconteça no meio da programação infantil. Crianças dessa idade não querem saber disso. E adultos não assistem desenhos. As duas coisas não são compatíveis. Ademais, parabéns pela programação, pelos desenhos verdadeiramente educativos e que priorizam a produção nacional de qualidade. Espero que tenham condições de continuar assim. Se possível, indo além.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Diretoria de Conteúdo e Programação informa que sua solicitação foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para conhecimento e providências cabíveis.”

Observações do Ombudsman

No ano em que a pandemia afastou crianças da escola, a programação da *TV Brasil Animada* foi ainda mais elogiada. Mas a despeito dos elogios de pais e mães que viram na TV pública uma forma de entreter os filhos com atrações de qualidade e sem o custo de uma TV por assinatura, cabe aqui uma reflexão sobre as queixas de interrupções frequentes na faixa infantojuvenil para transmitir, ao vivo, notícias do governo.



Esta questão vai além da *TV Brasil Animada*. Na manifestação citada acima, o telespectador destacou que compreende a razão das inserções dos boletins informativos, mas foi fulminante na conclusão: “Tem sido difícil mantê-lo interessado na programação de vocês por conta dessas longas interrupções. Crianças dessa idade não querem saber disso. E adultos não assistem desenhos.”

O agravante da reclamação apresentada é que o incômodo é duplo. Com a fusão das programações da antiga **NBR** - a TV do governo federal - com a **TV Brasil**, as emissoras passaram a ser **TV Brasil 1** e **2**.

Na prática, a **NBR**, com seu canal e seus funcionários, continuou existindo. Mas perdeu parte de sua grade de programação para a **TV Brasil 1**. O espaço - que na **NBR** era exclusivo para divulgar serviços e programas do Executivo Federal, agora é dividido até com as animações voltadas ao público infantil. E aí, os incomodados não são apenas as crianças, mas também os adultos interessados em acompanhar as notícias do governo federal. Antes habituados a assistir ao vivo a boletins informativos e entrevistas de ministros e demais autoridades da Administração Pública ao longo de todo o dia, o telespectador da antiga **NBR** agora fica sem alternativa, a não ser trocar o canal.

Ademais, quando a **TV Brasil 1** e a **TV Brasil 2** passam as mesmas animações infantis ou os mesmos pronunciamentos de autoridades, a repetição das grades cria situação em que a **EBC** concorre com a própria **EBC**. E neste caso, perdem o governo e o cidadão adulto, jovem e criança.

A exceção são os casos em que o “breaking news” de alta relevância para o cidadão justifica interrupções na grade de programação de uma emissora, seja ela pública, comercial ou governamental.



Reforço da cobertura e novos programas esportivos na tela da TV Brasil

Copa Santiago de Futebol Juvenil, Campeonato Paraense de Futebol, Meia Maratona Internacional de São Paulo, Liga de Fut7, Campeonato Brasileiro de Futebol - Série D, Liga Nacional de Futsal, Jogo da Seleção Brasileira de Futebol. O conteúdo esportivo da **TV Brasil** recebeu reforço em 2020.



Reprodução/TV Brasil

Além das inúmeras transmissões, uma atração temporária - o programa *TV Brasil Esporte* - entrou na grade da emissora. Sem esquecer do já tradicional *No Mundo da Bola*, que completou 400 edições durante a pandemia e segue agradando ao público.

Processo nº 00112.004665/2020-87

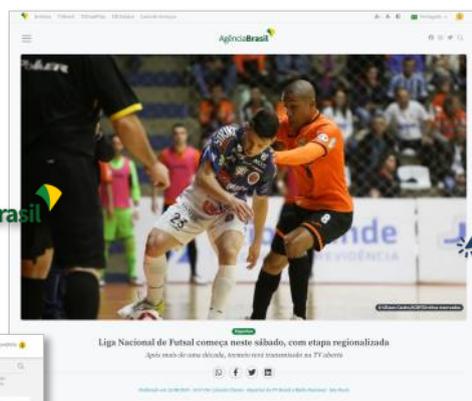
“Sobre o já lendário programa *No Mundo da Bola* – apenas com esse nome comemorados 400 programas no último domingo –, fico obrigado a render meus parabéns. São poucas as programações esportivas que nos oferecem uma visão de Brasil e sua variedade de modalidades. O que, diante dessa riqueza de informações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

Processo nº 00112.004015/2020-31

“Assisti a um programa bem legal na TV Brasil - *No Mundo da Bola*. Achei a entrevista do *Paulinho da Mocidade* super interessante e divertida. Adorei a combinação samba e futebol. Em tempos de pandemia, me divertir vendo TV é muito bom.”

Futsal: cidadão cobra transmissão da final

Fortemente divulgado não apenas na **TV Brasil**, como também na **Agência Brasil** e nas **Rádios EBC**, o campeonato da Liga Nacional de Futsal foi apresentado ao público da **EBC** como atração exclusiva.



A divulgação do evento esportivo foi reforçada ao longo de todo o torneio. Mas na hora da decisão - a final do campeonato pela qual todos os telespectadores aguardavam, o futsal saiu do ar, deixando de transmitir uma das partidas. Decepção para o telespectador que estava acompanhando todo o campeonato e queria ver as duas partidas da final na tela da **TV Brasil**.



Processo nº 00112.006118/2020-36

“Por que não estão transmitindo a final do futsal entre Corinthians e Sorocaba? Por que quando chegam as finais, a Globo transmite? Decepcionado com a TV Brasil.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a TV Brasil realizou parceria com a organização do campeonato para transmitir, ao vivo, as partidas da competição, com exclusividade em televisão aberta. Porém, esse direito de transmissão não foi cedido para a final da Liga Nacional de Futsal (LNF). Sua reclamação foi também encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para conhecimento.”

Reviravolta em favor do público

Um comunicado enviado às emissoras parceiras e afiliadas, após a reclamação do cidadão, trouxe a boa nova para o público do torneio. A Coordenação de Programação de TV da Diretoria de Conteúdo e Programação anunciou, para 20 de dezembro, a transmissão ao vivo da grande final da Liga Nacional de Futsal, entre Magnus Sorocaba e Corinthians. Gol da empresa, que conseguiu reverter um placar desfavorável e não decepcionou o público no encerramento do campeonato.

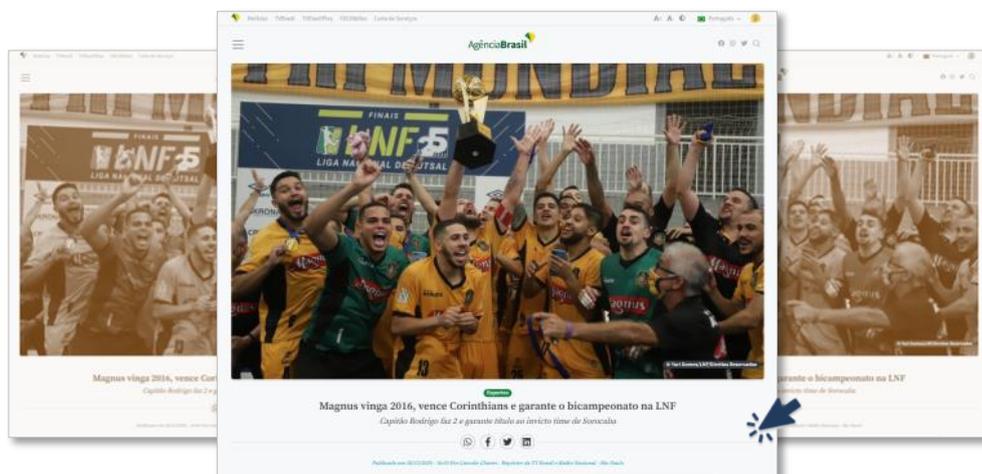
O processo nº 00112.006118/2020-36, com o protesto do telespectador que queria ver a final foi reaberto e o cidadão foi informado da transmissão da partida.

Resposta para complemento de informação

“Em relação ao processo nº 00112.006118/2020-36, a Coordenação de Programação de TV da Diretoria de Conteúdo e Programação informa que a TV Brasil exibirá, no próximo domingo, às 13h, a final ao vivo da Liga Nacional de Futsal, entre Magnus Sorocaba e Corinthians.

Sábado - 19/12: 16h - Brasileirão Série D (Oitavas de final) - Goiânia (GO) x Novorizontino (SP)

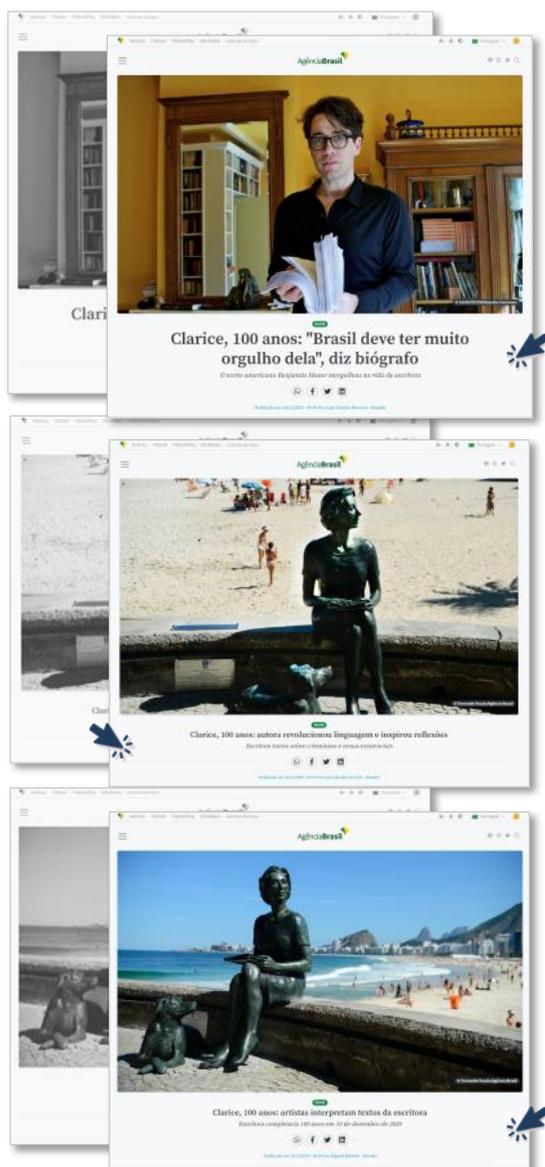
Domingo - 20/12: 13h - Final da Liga Nacional de Futsal - Magnus Sorocaba x Corinthians | 16h - Brasileirão Série D (Oitavas de final) - Salgueiro (PE) x Altos (PI)”



EBC no brilho da estrela Lispector

O centenário de Clarice Lispector, nascida em 10 de dezembro na Ucrânia, com o nome de Chaya, foi celebrado pelos **Veículos EBC** com reportagens, entrevistas, matérias e programas especiais sobre a vida e a obra da escritora.

Para homenagear a poetisa e destacar as traduções de suas obras, a **Agência Brasil** entrevistou, com exclusividade, o biógrafo norte-americano Benjamin Moser. Ele foi o responsável por divulgar a obra de Clarice pela América do Norte e Europa. Em outra matéria, a professora de literatura Regina Pontieri, da Universidade de São Paulo (USP), contou detalhes das três décadas dedicadas a pesquisar as produções de Clarice. Um terceiro texto reuniu os principais artistas da música e do teatro que interpretaram as palavras da poetisa.



Quanto aos aspectos hipertextuais, é importante destacar a variedade dos elementos multimídia inseridos nas matérias. São imagens, áudios e vídeos que tornam a navegação mais atraente e proporcionam ao leitor diferentes formas de acesso ao conteúdo. Os links interligam os textos e direcionam a leitura do internauta. Excelente trabalho da **Agência Brasil**. Vale a pena a leitura!

A **TV Brasil** celebrou Clarice Lispector ao longo de todo este ano do centenário de seu nascimento. Logo em janeiro, o programa *Fique Ligado* mostrou o espetáculo *Minhas Queridas*. A peça retratava quinze anos de correspondências trocadas entre Clarice e as irmãs.

Para manter os estudantes bem-informados, o programa *Cai no Vestibular* também falou da escritora. A professora de redação Luana Viana recomendou o romance *A Hora da Estrela*, publicado em 1977, ano da morte de Clarice Lispector. De acordo com a professora, a literatura, de modo articulado e contextualizada na história e época, é valorizada pelas bancas das provas.

No *Repórter Brasil*, uma reportagem trouxe o lançamento do livro *Todas as Cartas*, que reúne correspondências - muitas inéditas - da autora. E o quadro *Crônica de Sexta* homenageou a escritora. Com texto e narração de Isabel Série, a crônica trouxe um agradecimento a Clarice pelo legado.

Por fim, no mês de dezembro, foi exibida uma edição especial do programa *Recordar é TV* sobre os 100 anos de Clarice Lispector.



Nas **Rádios EBC**, foram três dias de homenagens que começaram na véspera do aniversário de Clarice Lispector. O programa *Viva Maria*, da **Rádio Nacional da Amazônia**, ouviu, no dia 9 de dezembro, depoimentos da professora da Universidade de São Paulo Regina Pontieri, do biógrafo Benjamin Moser e do jornalista Luiz Cláudio Ferreira, que fez uma pesquisa usando o acervo de imagem e som da **EBC**.

O ouvinte também foi informado de que a poetisa Galvanda Galvão programara uma homenagem ao vivo para a noite do dia 10 de dezembro. O evento *Clarice Viva*, realizado na Praça da República, em Belém (PA), foi transmitido na página oficial do Coletivo de artistas Cidade em Frestas no Instagram.

No programa *Arte Clube*, da **Rádio MEC AM**, a atriz Conceição Campos falou sobre o lançamento, no YouTube, da websérie *A Mulher Com Uma Flor No Peito*, que aborda, em três episódios, algumas curiosidades da vida de Clarice. Também no dia do centenário, o âncora Jansem Campos divulgou o depoimento de Pedro Vasquez, autor do posfácio do livro *Todas As Cartas*, que reúne quase 300 correspondências da escritora para as irmãs e amigos como Fernando Sabino, Rubem Braga, João Cabral de Melo Neto. No dia seguinte, o programa trouxe a notícia da peça virtual *Na Sala Com Clarice* que ficará no ar para acesso gratuito na plataforma Zoom até 31 de janeiro de 2021.

EBC 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 🔊

Peça "Na sala com Clarice" oferece "cardápio" de textos da escritora

Espectáculo virtual celebra o centenário de Clarice Lispector

Assinar podcast **Arte Clube**
No AR em 11/12/2020 - 12:00 🎧

Divulgação/CCBB

Rádios EBC ampliam conexão com o público

Conquistar ouvintes, ampliar a conexão com o público e estimular a participação social são ações de um trabalho diário que exige dedicação e empenho das **Rádios EBC**. E esse empenho tem sido traduzido não só nos conteúdos culturais e de entretenimento ofertados ao cidadão, mas também nas informações e serviços prestados ao público.

Não por acaso, a **Nacional** fechou 2020 registrando seu compromisso com causas socialmente relevantes como o combate à violência contra a mulher. Tanto nas emissoras AM como na OC, dezembro foi marcado por várias entrevistas sobre este assunto. Tema, aliás, que transitou pelas ondas da **Nacional** ao longo do ano, uma vez que o problema da violência aumentou com a convivência doméstica forçada pelo isolamento social imposto pela pandemia.

Desde 1987, a cada 1º de dezembro se comemora o Dia Mundial de Luta contra a Aids, parte da Campanha contra a Violência à Mulher. Em 2020, a data foi lembrada no programa *Viva Maria*, da **Rádio Nacional da Amazônia**, que ouviu o depoimento de uma das fundadoras do Movimento Nacional das Cidadãs PositHIVas (MNCP) Jenice Pizão. Ela lida com a doença há 30 anos e lembrou a frase que está fazendo sucesso nas redes sociais:

“Não existe mulher que gosta de apanhar. O que existe é mulher humilhada demais para denunciar, machucada demais para reagir, com medo demais para acusar, e pobre demais para ir embora”.

O programa *Revista Brasil*, da **Rádio Nacional AM**, em sua edição de 4 de dezembro, ouviu a psicóloga Vânia Campos, que alertou: palavrões e humilhações em público no início do relacionamento mostram um possível agressor. A psicóloga falou também da importância de as mães ensinarem desde cedo, aos filhos, o respeito às meninas, para que se possa melhorar a saúde mental e emocional do conjunto da sociedade.

Em 6 de dezembro, Dia Nacional de Mobilização dos Homens pelo Fim da Violência contra as Mulheres, os ouvintes do *Revista Brasil* conheceram a história que envolve a data: o assassinato a tiros de 14 alunas de Engenharia da Escola Politécnica de Montreal, no Canadá, em 1989, por Marc Lepine, 25 anos. O criminoso se suicidou em seguida, mas deixou uma carta dizendo não suportar a ideia de mulheres em um curso tradicionalmente masculino. Este crime motivou um grupo de homens canadenses a criar a Campanha do Laço Branco (White Ribbon Campaign), coordenada no Brasil pela Rede de Homens Pela Equidade de Gênero (RHEG) e núcleos acadêmicos.



Ouvinte ajuda a entender a paixão pelo Rádio e seu valor

Engana-se quem imagina que Rádio está fora de moda e que jovem não se interessa por este veículo em tempos de *streaming* e imagens na palma da mão. Há quem afirme, como bem disse um ouvinte que se dirigiu à **Ouvidoria** no final de 2020, que “nada supera o prazer de sintonizar AM e OC direto num radinho portátil.” Em longa mensagem escrita, o cidadão lamentou que alguns países estejam desativando seus transmissores de Ondas Curtas, algo que considera retrocesso, e não progresso. Lembrou que, em situações extremas, como nas guerras, o Rádio sempre foi o meio confiável e seguro de receber notícias, por sua independência de outros dispositivos.

A boa notícia, segundo ele, é que vários grupos de Radioescuta, com muitos jovens, estão surgindo aqui no Brasil e pelo mundo. Vale conferir a mensagem para entender sua paixão pelo Rádio e, em especial, pela **Nacional**.

Processo nº 00112.006047/2020-71

Rádio Nacional da Amazônia

“Sou ouvinte de rádio desde meus 5 anos de idade. Hoje tenho 56. A Rádio Nacional mora no meu coração, desde os anos 90. Sou de Minas Gerais, mas morando no interior do estado de São Paulo. Gostava de ouvir a Nacional Brasília, com o Luiz Alberto, Frank Silva aos sábados. Aos domingos, eu ouvia a Nacional da Amazônia. Era muito bacana! Mesmo hoje, na era do streaming, nada supera o prazer de sintonizar AM e OC direto num radinho portátil. Sem nada de repetidoras de celular, celulares smartphones caros etc.



A queixa que tenho, não é sobre vocês, a quem quero parabenizar pelo belíssimo trabalho de integração nacional que fazem, e sim, pela falta de opções nas lojas de eletrodomésticos convencionais, de bons aparelhos de rádios receptores. As grandes redes de lojas e o público querem uma recepção melhor, som limpo. Por este motivo, estimulam a venda de smartphones. Acho que devemos tê-los, mas ter, também, os fiéis radinhos que não dependem de repetidoras e nada. E você nem precisa contratar caros e muitas vezes duvidosos ‘pacotes de dados’. O prazer da rádio-escuta só entende quem aprendeu a gostar, desde bem pequeno. Meus pais tinham as carteirinhas de ouvintes da Rádio

Nacional, quando ela ainda transmitia só do Rio de Janeiro. Eu tive a chance de visitar as torres da Nacional em Brazlândia, o famoso Rodeador, e tanto eu como minha esposa ficamos encantados. Mas é sinal dos tempos. As rádios aqui de minha cidade, nem têm mais AM. Passaram todas para FM. Não sei se isto é uma vantagem assim tão grande, embora os custos de operação sejam menores. Alguns países estão desativando seus transmissores de OC. Uma pena. Acho que isso não é progresso, mas, sim, retrocesso. Em situações extremas, como nas abomináveis guerras, o rádio sempre foi o meio confiável e seguro de receber notícias, por sua independência de outros dispositivos. Mas a boa notícia é que vários grupos de rádio escuta, com muitos jovens, estão surgindo aqui no Brasil e pelo mundo afora. Muito bom saber. Amigos, por enquanto é só. Deixo-lhes um forte abraço.”

Rádio MEC fideliza ouvinte com programação diferenciada

No dia 8 de dezembro, a ouvinte Virgínia, da zona sul do Rio de Janeiro, enviou uma solicitação à **Rádio MEC** que retrata bem o apreço e reconhecimento dos ouvintes pela programação singular que só esta emissora oferta ao cidadão brasileiro que ama concertos, orquestras, jazz, a boa música brasileira e internacional, a literatura, o teatro, a cultura.

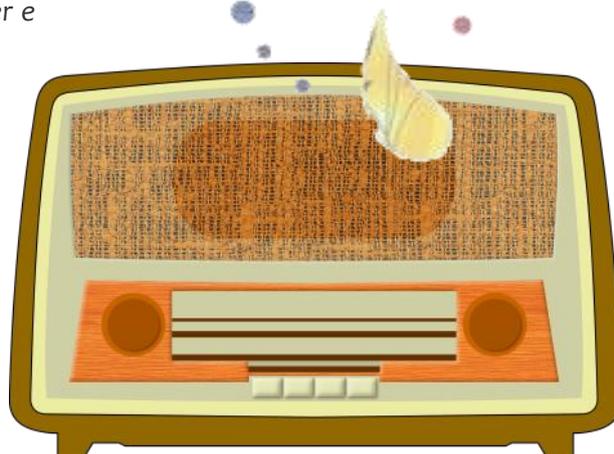
O pedido veio sucintamente descrito em três linhas: que a emissora não saia do ar, e o sinal de transmissão seja melhorado. As outras cinco linhas do texto são dedicadas a expressar sua admiração pela Rádio MEC - “a melhor do Brasil”, da qual se declara ouvinte “mega assídua”.

Processo nº 00112.006023/2020-12

“Sou ouvinte mega assídua da Rádio MEC, que considero a melhor do Brasil. Recomendo a todos os meus amigos! Música de altíssima qualidade, repertório que você não costuma ouvir em outras rádios, com informações muito relevantes. Parabéns 1000 vezes para vocês! Que continuem preenchendo os nossos dias com música de altíssima qualidade! Um diferencial dentre as rádios, com certeza! O único ponto negativo é eventualmente sair do ar, por algum estranho motivo. Percebo que o problema não é local, mas na transmissão de vocês, porque as outras rádios continuam bem sintonizadas. Moro no Leblon, no Rio.”

Processo nº 00112.006045/2020-82

“Como sempre, estou ligada na MEC FM. A programação está excepcional, com obras bem de acordo com o momento. Dá até para esquecer ou deixar de lado tudo o que estamos vivendo. Eu já começo o dia ligada em vocês. Agora, por exemplo, estou ouvindo um programa dedicado ao Almeida Prado, que tive o prazer de conhecer e assistir a algumas obras. Parabéns para todos vocês. Eu adoro reconhecer a voz e o jeito de cada um. Um abraço desta que muito admira esta equipe querida, sob a gerência do querido e admirável Thiago Regotto.”



Rádios Nacional e MEC mantêm festivais na pandemia

Não teve plateia nem torcida na cerimônia de anúncio e apresentação dos vencedores do **12º Festival de Música Nacional FM 2020**, realizada no dia 4 de dezembro, no Teatro da Caixa Cultural em Brasília. Mas o sucesso do festival em plena pandemia pode ser medido pelo recorde de participantes: foram **319 músicas inscritas** exclusivamente pela internet, o que representa **aumento de quase 30%** em relação a 2019. E a canção mais votada na internet venceu o Festival com 33.240 votos.

Como todos os artistas defenderam suas músicas no palco, diante do júri, tudo foi gravado para um especial da **TV Brasil**. Quando o coordenador da emissora Mário Sartorello e a jornalista Karina Cardoso anunciaram os vencedores nas sete categorias, a apresentação de cada um foi transmitida ao vivo pela **Nacional FM**. Confira a lista dos ganhadores em cada uma das sete categorias:

MÚSICA MAIS VOTADA NA INTERNET: “João Ninguém”, de Mikael Pederiva e Anderson Rehzer

MELHOR ARRANJO: “Aqui Também Tem”, de Daniel Rodrigues e Breno Alves

MELHOR LETRA: “A Onda Que Leva e Traz”, de Natália Pires, com Forró do B

MELHOR INTÉRPRETE INSTRUMENTAL: Ian Coury Trio, com “Me Deixa”

MELHOR INTÉRPRETE VOCAL: Júlia Carvalho, com a música “Foice”

MELHOR MÚSICA INSTRUMENTAL: “Era Pra Ser Relax”, de Felipe Viegas e Alvim, com o grupo A Engrenagem

MELHOR MÚSICA COM LETRA: “Dia de Feira”, de Kirá Fernandes e A Ribanceira

Mais de mil inscritos e 500 mil votos no Festival da MEC

Encerrado na noite de 25 de setembro, Dia Nacional do Rádio, o **Festival da Rádio MEC** também teve recorde de inscrições e de participação do público em 2020. Ao todo foram 1.029 músicas inscritas e mais de meio milhão de votos, somadas as duas fases de participação do público.

Na final, 22 composições concorreram a nove prêmios em cinco categorias: Música Clássica, Música Instrumental, Música Infantil, MPB e Voto Popular. Além da divulgação das premiadas, o evento, apresentado pelo locutor da Rádio MEC Tiago Alves, contou com apresentações musicais da Orquestra Sinfônica Brasileira, do acordeonista Marcelo Caldi, do grupo Farra dos Brinquedos e da cantora Nilze Carvalho.

Forçada a se reinventar para driblar as restrições impostas pela pandemia, a organização dos dois festivais fez todo o processo de inscrições totalmente on-line, e ações nas redes sociais também ajudaram na divulgação. O sucesso dos eventos foi bem-traduzido em uma frase do gerente da Rádio MEC Thiago Regotto: “A limitação por conta da pandemia poderia ter sido um problema, mas fez a gente enxergar oportunidades e garantiu um bom resultado”.



Saúde do cidadão nas ondas da Nacional

A preocupação frequente do cidadão de se manter em boas condições de saúde neste período da covid-19 encontrou acolhida na programação das **Rádios EBC**. Foram centenas de informações, dicas de prevenção e prestação de serviços ao longo de todo o ano, não só em relação ao coronavírus como ao risco de se contrair várias outras doenças. E, durante a pandemia, o noticiário gerado de Brasília e do Rio de Janeiro foi transmitido em rede a partir da **Nacional AM de Brasília** para a **Nacional do Rio de Janeiro, da Amazônia e do Alto Solimões**. Tanto as emissoras **EBC** como rádios parceiras contribuíram para manter o jornalismo dinâmico, variado e atualizado da rede.

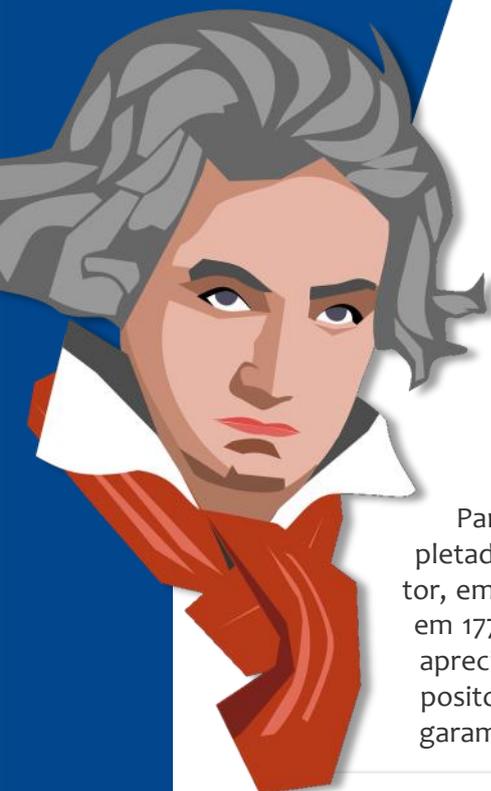


No início de dezembro, por exemplo, o *Tarde Nacional*, da **Rádio Nacional da Amazônia**, trouxe novidade importante sobre a transmissão da dengue, zika e chikungunya. Em [entrevista ao programa](#), o coordenador do Laboratório de Ecologia Química e Síntese de Produtos Naturais Francisco de Assis Marques falou sobre um repelente que “despista” o mosquito *Aedes aegypti*, transmissor das doenças, usando uma substância que impede o inseto de seguir as pistas químicas do sangue – gás carbônico e ácido lático. Segundo ele, o produto vai ser patenteado pela Universidade Federal do Paraná (UFPR), que agora também busca uma parceria internacional em uma pesquisa para ampliar o uso da molécula do repelente no combate a outros mosquitos, como o *Anopheles*, vetor da malária.

Na **Rádio Nacional AM**, a [entrevistada foi a especialista](#) em Medicina do Sono do Hospital Pedro Ernesto, da Universidade Estadual do Rio de Janeiro, Christiane Martins Corrêa da Silva. Ela advertiu que dormir pouco faz mal para o cérebro, que não consegue eliminar toxinas acumuladas durante a vigília, levando a problemas de memória e concentração. Segundo ela, estudos mais recentes mostram até um risco aumentado de demências como o Alzheimer.

Também em dezembro, o programa *Revista Brasil*, da **Rádio Nacional AM**, entrevistou o presidente da Sociedade Brasileira de Dermatologia Sergio Palma. O tema foi o “Dezembro Laranja”, campanha de prevenção ao câncer de pele. O ouvinte aprendeu ali que é preciso atenção com a pele e exames físicos mesmo durante a pandemia, pois o mais comum entre todos os tumores malignos no Brasil provoca metástase e afeta vários órgãos do corpo. O entrevistado explicou que a exposição excessiva ao sol, sem proteção, é o principal fator de risco para o surgimento de alterações, lesões e tumores, principalmente em pessoas de pele e olhos claros. Fez ainda um alerta: os afrodescendentes também precisam se proteger e ficar atentos a novos sinais ou alterações na forma, tamanho ou cor dos já existentes. Sobre as câmaras de autobronzeamento, proibidas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), advertiu que lâmpadas ultravioleta são de alto risco para a saúde.





Fecho de ouro

A Rádio **MEC FM** encerrou 2020 batendo o recorde de elogios do público aos **Veículos EBC** no mês de dezembro. A emissora, que habitualmente dedica 80% de sua programação à transmissão de música erudita, leva ao ar grandes compositores brasileiros e internacionais, além de faixas especiais de jazz, música instrumental e música popular brasileira. Mas o que despertou esta onda de elogios foi uma programação especial.

Para homenagear os 250 anos do nascimento de Ludwig van Beethoven, completados em 17 de dezembro, a emissora programou uma maratona do compositor, em uma ação que foi além da simples apresentação da obra do gênio nascido em 1770. A emissora provocou e envolveu o ouvinte na celebração. Convocou os apreciadores de Beethoven a enviar áudios falando sobre sua relação com o compositor e suas peças prediletas. Mais de uma centena de mensagens gravadas chegaram à **MEC** e muitas delas foram inseridas ao longo da Maratona de Beethoven.

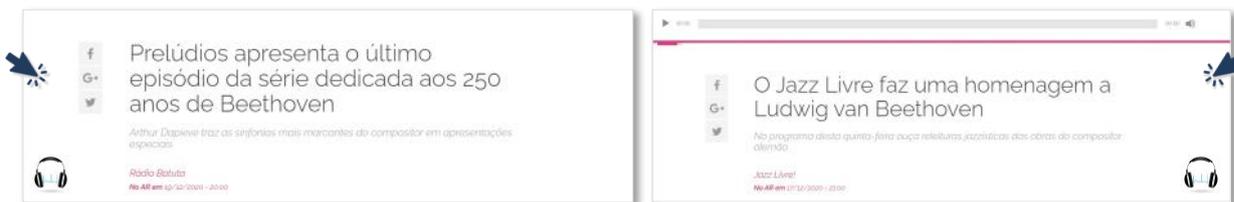
Rádio MEC celebra 250 anos de Beethoven em dia especial
Serão 24 horas de conteúdos sobre Beethoven com diversas atrações
Especiais Rádio MEC
No AR em 17/12/2020 - 00:00

É dia de Beethoven no BBC Proms!
Programa traz o concerto em homenagem a Beethoven, com a Orquestra Filarmônica da Rádio NDR, de Hannover
BBC Proms
No AR em 12/12/2020 - 16:00

Especial 250 anos de Beethoven, no Ópera Completa
O programa traz a ópera "Fidelio", de Beethoven, com Christa Ludwig, Jon Vickers e regência de Otto Klemperer
Ópera Completa
No AR em 13/12/2020 - 15:00

À zero hora de quinta-feira, 17 de dezembro, a emissora abriu a maratona que se estendeu por toda a programação. Às 20h, os ouvintes acompanharam concertos gravados ao vivo pela **Rádio Deutsche Welle** no Festival Beethoven de Bonn. A programação temática terminou com uma seleção de espetáculos registrados pela **Rádio MEC** em salas de concerto pelo país, no ar a partir de 22h.

Além da seleção musical com repertório de Beethoven, essa maratona da emissora com programação especial destacou composições do músico em edições temáticas dos programas *Antena MEC* e *Jazz Livre*.



Processo nº 00112.006156/2020-99

“Obrigada por essa edição especial de Beethoven. Eu nunca havia tido a oportunidade de debruçar-me sobre a obra do mestre. Devo confessar que não o conhecia devidamente e, simplesmente, estou me apaixonando. Excelente iniciativa. Deixo a sugestão que o mesmo modelo seja oferecido a outros autores expressivos como Beethoven. Meu muito obrigada.”

Processo nº 00112.006160/2020-57

“Parabéns pela programação de hoje! Grande homenagem. Diversificada. Adorei!”

Processo nº 00112.006167/2020-79

“Gostaria de parabenizar a MEC FM. É a melhor do dial. Não bastasse isso, está fazendo uma linda homenagem a Beethoven! Neste ano de isolamento, por causa da pandemia, a MEC FM é a melhor companhia. Muito obrigada!”

Processo nº 00112.006182/2020-17

“Linda iniciativa da MEC FM, em dedicar a programação a Beethoven e seus intérpretes brasileiros. A rádio presta um enorme serviço: a divulgação e manutenção da cultura no Brasil.”

Processo nº 00112.006183/2020-61

“Agradeço por divulgar a música clássica, em especial, do grande gênio Beethoven, com seus 250 anos. Agradeço por existir essa rádio, tão atenciosa com seus ouvintes. Traz brandura aos nossos corações, em meio a todo sofrimento humano, que lida com perdas de seus familiares. Meu abraço fraterno de ouvinte.”

Processo nº 00112.006191/2020-16

“Quero congratular o trabalho de excelência da MEC FM. Está sendo incrível esta homenagem dos 250 anos de nascimento de Beethoven! Parabéns para todos!”

Processo nº 00112.006196/2020-31

“24 horas de Beethoven. Pouco depois da meia noite escutei as Aberturas Leonora e Egmont com prazer. De manhã cedo, um pouco depois, e agora, às 11h, mais um “banho” beethoveniano! Parabéns!”

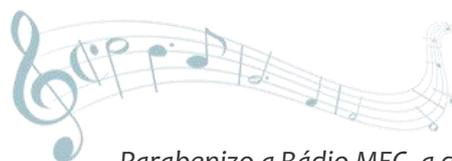
Processo nº 00112.006198/2020-20

“Querida Rádio MEC, agradeço muito estar ajudando a salvar minha vida. Tenho trabalhado em casa e ficado tensa com tudo que estamos passando. Essa semana, a minha musculatura sofria, até ligar a Rádio MEC e me sentir relaxada! Foi uma experiência e tanto! Menor ansiedade, maior imunidade. Obrigada!”

Elogio poético

Processo nº 00112.006255/2020-71

*“Dia ditoso, com inúmeros prazeres
Ouvindo as notas de um Beethoven genial
Que me fascina, de emoção, mil vezes
Me transportando ao espaço sideral*



*Parabenizo a Rádio MEC, a quem digo
Muito obrigada pela bela produção
Enquanto viva, tê-la-ei comigo
Por transbordar-me de alegria o coração”*

Resposta aos elogios

A **Ouvidoria da EBC** agradece sua mensagem e o interesse pela **Rádio MEC**. Sobre seu elogio, a Gerência da Rádio MEC informa o que segue.

*“Agradecemos muitíssimo sua audiência que tanto incentiva a emissora a seguir em frente! Sua manifestação é preciosa, seja como estímulo a prosseguir no caminho aprovado por nossos ouvintes, seja para orientar eventuais ajustes de rumo. Nos alegra saber que você aprovou a **Maratona 250 anos de Beethoven**. Ela foi produzida com muito carinho, para juntos celebrarmos o aniversário desse gênio que diariamente nos inspira a levar o melhor da música para os nossos ouvintes. Desejamos que no ano vindouro possamos continuar levando até você toda energia positiva, com muita música e cultura. Um forte abraço e FELIZ 2021 da equipe Rádio MEC”.*

► Recado da Ouvidoria para 2021 ◀



Há que se reconhecer o esforço da **TV Brasil** para diversificar a programação e melhor atender aos anseios das várias faixas do público no ano da pandemia. Foram muitos os elogios a novas atrações exibidas durante 2020. Ao mesmo tempo, no entanto, as manifestações dos telespectadores revelam incômodo e contrariedade com as mudanças bruscas e frequentes na grade de programação. Este tema, aliás, foi tratado em mais de um relatório produzido pela **Ouvidoria** nos últimos 12 meses.

As queixas nos permitem concluir que é preciso mais cuidado e atenção à grade para que a emissora pública não seja vista como uma TV experimental, que passa a impressão de estar permanentemente testando novos formatos e programas. Isto explica as seguidas demandas de telespectador, indagando “cadê” a atração X ou Y, cobrando o porquê da mudança de horário de determinados conteúdos ou ainda questionando a exibição não sequenciada de episódios de uma série.

Processo nº 00112.006085/2020-24

Telespectador, por telefone, solicita a volta do programa ‘Sem Censura’ no formato tradicional, com vários entrevistados.

Processo nº 00112.005964/2020-39

Telespectador, por telefone, informa que no dia 01/12/2020 a segunda parte do seriado 'Sherlock' não correspondia à sequência da primeira parte transmitida. Segundo ele, houve um equívoco na transmissão e o episódio ficou sem sentido.

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência de Programação e Exibição da EBC informa que no dia 01/12/2020 houve a reestreia da série ‘Sherlock Holmes’, com a exibição da primeira parte do primeiro episódio da primeira temporada, ‘Um estudo em Rosa’. A segunda parte desse episódio foi exibida no dia 02/12/2020.”

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, Detetives do Prédio Azul é bom. Volta os desenhos, Fada Manu, Mithika, Gumbles, Carrapatos e Catapultas. Desenhos animados! Desde já agradeço.”

Resposta

“Agradecemos sua participação e informamos que sua solicitação foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para conhecimento. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continue acompanhando a TV Brasil.”

Processo nº 00112.005758/2020-29

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

Resposta

“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.”

Para 2021, fica o alerta de que só se fideliza o público com previsibilidade na programação. Atrações de qualidade, está provado, a **TV Brasil** tem de sobra.

Vale destacar que ampliação e melhora da qualidade do sinal de transmissão dos **Veículos EBC** foram as principais sugestões da **Ouvidoria** para a gestão da empresa em 2020. Houve, reconhecidamente, empenho dos gestores e avanços concretos. Mas o desafio permanece atual para o ano que se inicia.



▶ Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** recebeu 15.575 demandas ao longo de 2020, número que representa aumento de 241,5% em relação à quantidade de manifestações registradas no ano anterior, quando foram realizados 4.561 atendimentos.

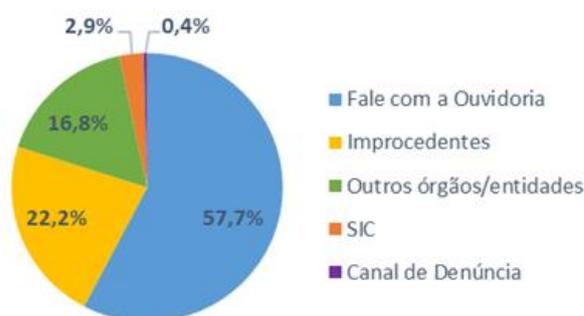
O que chama a atenção neste ano é o forte impacto, sobre o público dos **Veículos EBC**, da chegada da covid-19 ao Brasil. A melhor fotografia da disparada das manifestações por e-mail foi registrada no espaço de apenas três dias de 2020 – 7, 8 e 9 de abril, com pico de demanda de 825 mensagens à **Ouvidoria**, 393 delas sobre o auxílio emergencial do governo para socorrer a população.

Dúvidas, angústias, e a carência de informação sobre a doença e a prestação de serviços governamentais relacionados à pandemia fizeram chegar à **Ouvidoria** 6.517 demandas. Elas representam 73,3% do total de manifestações por e-mail classificadas como “improcedentes”. Foram 8.890 as demandas sem relação direta com a empresa, embora motivadas por conteúdos jornalísticos disponibilizados pelos **Veículos EBC**, em especial a **Agência Brasil**. Todas elas foram cadastradas e respondidas ao cidadão.

Confira o detalhamento nas tabelas e gráficos.

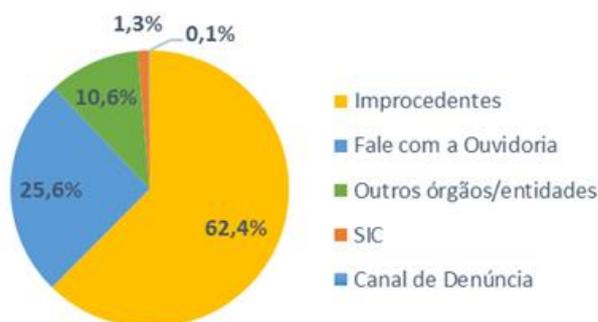
2019

Atendimento	Quantidade
Fale com a Ouvidoria	2.630
Improcedentes	1.013
Outros órgãos/entidades	766
SIC	132
Canal de Denúncia	20
Simplifique!	0
Total	4.561



2020

Atendimento	Quantidade
Improcedentes*	9.723
Fale com a Ouvidoria	3.991
Outros órgãos/entidades	1.650
SIC	203
Canal de Denúncia	8
Simplifique!	0
Total	15.575



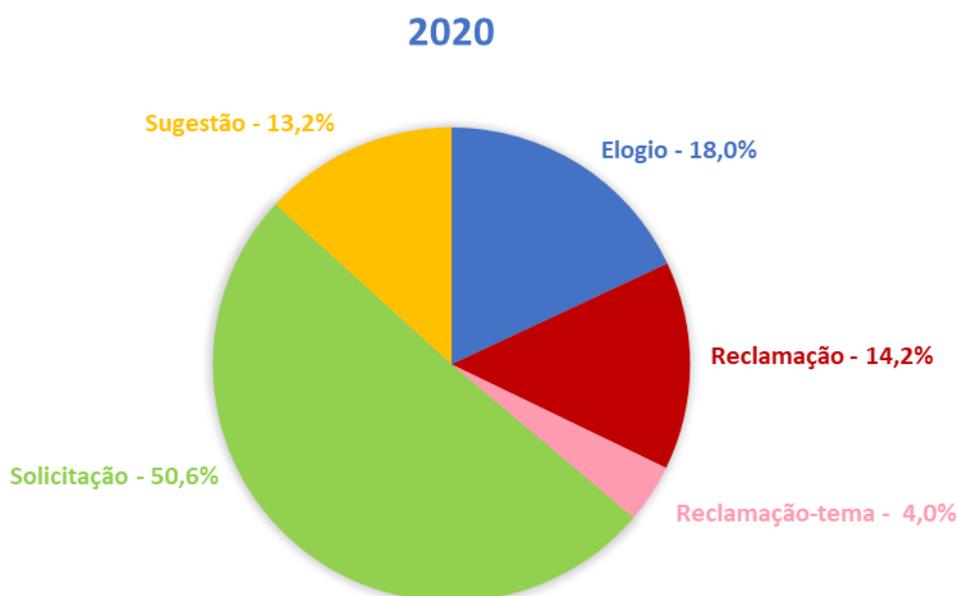
Reclamações em queda e elogios em alta

Importante destacar que também as mensagens sobre serviços e conteúdos ofertados pela **EBC** e seus veículos – reunidas no Fale com a Ouvidoria – tiveram aumento de 51,7% em 2020, no comparativo como ano anterior. E todos os tipos de demandas cresceram, à exceção das reclamações. Estas, por sinal, tiveram queda tanto do ponto de vista numérico quanto percentualmente, em relação ao conjunto de manifestações.

Em 2019, foram contabilizadas 644 reclamações que representavam um quinto do total de demandas à **Ouvidoria**. Já em 2020, o número de queixas caiu para 566, que equivalem a 14,2% do total de manifestações direcionadas à gestão e aos **Veículos EBC**. Esta conta não inclui as 160 reclamações de leitores, ouvintes e telespectadores dirigidas aos temas abordados sobretudo em nossos conteúdos jornalísticos, e não à qualidade do material ofertado ao público ao longo de 2020. Em 2019, as queixas referentes aos temas dos conteúdos somaram uma centena.

No período analisado por este documento, observa-se também o aumento do número de elogios registrados: foram 488 em 2019, e 719 este ano. Houve, portanto, incremento de 47,3% nas mensagens elogiosas.

As solicitações mantêm-se como o tipo de manifestação mais numeroso. Neste ano de pandemia e isolamento social, elas cresceram mais de 100% e representam metade de todas as demandas, totalizando 2.020 pedidos de cidadão. No ano passado, foram 971 solicitações, correspondentes a 36,9% do conjunto de demandas. Já as sugestões tiveram aumento mais discreto, de 427 para 526 este ano.



Na plataforma de ouvidorias regida pela CGU, mensagens sem identificação do autor são registradas apenas como “comunicações”, sem considerar se o conteúdo foi crítico ou elogioso. Já no Fale com a Ouvidoria – sistema criado pela própria área com o auxílio da ferramenta Power BI para avaliar com mais precisão o desempenho de cada veículo –, os conteúdos das mensagens são considerados, independentemente de o autor se identificar ou não. Por outro lado, demandas classificadas como “improcedentes” por não terem relação com a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela empresa não são contabilizadas no Fale com a Ouvidoria, independentemente de terem sido, ou não, cadastradas como da **EBC** no sistema oficial do Fala.Br.

Há ainda alguns cuidados que, entre outras providências, levaram à criação de uma categoria de manifestação específica para veículos de comunicação. Trata-se das “reclamações-tema”, que se

referem aos assuntos abordados em matérias jornalísticas e não à qualidade do conteúdo ofertado ao público da **EBC**. Se o cidadão reclama de um serviço governamental noticiado pelos **Veículos EBC**, por exemplo, não se pode tomar a queixa como crítica ao trabalho jornalístico da empresa. Essas ressalvas são essenciais para a melhor compreensão dos dados tabulados no Power BI.

Tipo de manifestação por plataforma/veículo - 2020							
Veículo	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV Brasil	170	259	2	851	166	1.448	36,3%
Agência Brasil	233	135	153	540	232	1.293	32,4%
Rádios EBC	267	108	1	289	90	755	18,9%
Gestão EBC	19	31	0	156	11	217	5,4%
TV Brasil Play	11	16	0	83	13	123	3,1%
Portal EBC	16	14	1	76	12	119	3,0%
Radioagência Nacional	3	3	3	25	2	36	0,9%
Total	719	566	160	2.020	526	3.991	100%

Tipo de manifestação por plataforma/veículo - 2019							
Veículo	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV Brasil	132	312	0	347	133	924	35,13%
Agência Brasil	193	131	95	260	177	856	32,55%
Rádios EBC	91	138	2	144	69	444	16,88%
Gestão EBC	55	38	0	140	19	252	9,58%
Portal EBC	14	13	1	47	19	94	3,57%
Radioagência Nacional	2	9	2	21	5	39	1,49%
TV Brasil Play	1	3	0	12	5	21	0,80%
Total	488	644	100	971	427	2.630	100%

Na comparação do detalhamento das manifestações em 2019 e 2020, concluiu-se que foram poucas as alterações no ranking dos veículos, no que se refere à quantidade de manifestações. Os quatro primeiros colocados mantiveram suas posições. A **TV Brasil** segue campeã em número de demandas (1.448), seguida de perto pela **Agência Brasil** (1.293), ambas com cerca de um terço do conjunto de manifestações. As **Rádios EBC** mantêm o terceiro lugar, com pouco menos de 20% do total, e a **Gestão** vem na quarta colocação, com 5,4%.

A novidade de 2020 é o salto de qualidade no desempenho das **Rádios**, que saíram do terceiro lugar para assumir a liderança em elogios do cidadão. As **Rádios EBC** obtiveram 37,13% do total de elogios recebidos pela **Ouvidoria**. Na sequência, vem a **Agência Brasil**, que em 2019 foi a campeã de elogios e agora ocupa a segunda posição, com 32,4% das mensagens de apreço recebidas ao longo do ano.

Com 170 elogios, a **TV Brasil** ocupa o terceiro lugar no pódio. Embora a emissora siga sustentando a liderança em reclamações, a boa notícia de 2020 é que as queixas diminuíram em quantidade, mesmo diante do aumento das demandas. Foram 312 em 2019, e 259 em 2020. Há que se destacar que a fatia correspondente às reclamações foi reduzida. No ano passado, ela representava cerca de um terço do total de manifestações e, agora, caiu para 17,9% do conjunto de demandas dirigidas à TV.

Denúncias

Em 2020, houve uma redução de 60% no número de denúncias diretamente relacionadas à **EBC** e recebidas pela **Ouvidoria**, no comparativo com o ano anterior. Foram 20 demandas em 2019 e apenas oito no ano seguinte. Todas foram analisadas preliminarmente pela **Ouvidoria** e encaminhadas para tratamento às unidades internas de apuração competentes – Comissão de Ética, Gerência de Correição e Auditoria Interna.

Destas oito denúncias, cinco trouxeram questões relacionadas à covid-19, que contaminou dezenas de empregados da empresa. Destas, três referem-se à falta do uso obrigatório de máscara nas dependências da **EBC**, por colaboradores e chefias. Houve também denúncias sobre desvio de função e equipamento com “marcação” da **EBC** à venda no Mercado Livre.

Ouvidoria Interna

As demandas de Ouvidoria Interna tiveram aumento de 833% em 2020 em relação ao mesmo período de 2019, saltando de três para 28 atendimentos. Esta alta ocorreu especialmente em razão da pandemia e também houve queixas relacionadas aos estacionamentos da **EBC** para uso dos empregados.

Das 28 mensagens relacionadas à pandemia, quase a metade (12) tratou da preocupação dos empregados com a convocação para o retorno ao trabalho presencial. Também foram registradas reclamações devido ao uso incorreto ou não do uso de máscara; da falta de distanciamento adequado entre as mesas e entre os colaboradores no ambiente de trabalho. A **Ouvidoria** acolheu, ainda, questionamentos sobre a realização de testes de Covid na empresa e limpeza de ambientes.

O segundo assunto mais demandado, com três manifestações, foi a redução de vagas devido ao fechamento do estacionamento da empresa no Setor de Rádio e TV Sul - SRTVS, e às más condições do terreno do estacionamento da RANAC no período de chuva.

Estas demandas são formuladas pelo corpo funcional da **EBC**. Elas estão contabilizadas no quantitativo “Fale com a Ouvidoria”, uma vez que todos os registros são feitos em canal único no Fala.BR, desde a adesão ao sistema em outubro de 2018.

Observações

Processos referentes a demandas de cidadãos citados neste documento sem a menção da resposta aguardam manifestação da área competente e estão todos dentro do prazo legal de atendimento, determinado 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 e os conteúdos ofertados pela **EBC**.

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

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

Monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI

No comparativo entre 2019 e 2020, houve aumento de 53,78% nos pedidos recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/EBC). O número passou de 132 para 203 no período analisado.

Parte do aumento se deu pelos 60 pedidos improcedentes que foram analisados pelo SIC e redirecionados aos órgãos competentes para atendimento das demandas como EBSEH – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, ECT – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, MS – Ministério da Saúde, CEF – Caixa Econômica Federal, ME - Ministério da Economia, entre outros.

Direcionadas à **EBC**, foram 143 demandas iniciais e somente quatro recursos em 1ª instância. Três recursos a menos que no ano anterior, revelando que o aprimoramento na qualidade das respostas é contínuo.

O tempo médio de resposta ao cidadão foi de 15,45 dias. Já o prazo de atendimento aos recursos foi de 2,5 dias. Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo legal, que é de até 20 dias prorrogáveis por mais dez dias, conforme estabelecido no art. 16 do Decreto nº 7.724/2012. A Ouvidoria encerrou 2020 com dois pedidos em tramitação, mas dentro do prazo legal.



Tempo médio de atendimento dos pedidos

15,45 dias

Tempo médio de resposta dos recursos

2,5 dias



Perfil dos solicitantes

O público que buscou acessar informações com base na LAI junto à **EBC** em 2020 é formado por 99 solicitantes. Dentre eles, 96% são pessoas físicas e 4% pessoas jurídicas. O gênero masculino foi o que mais demandou o SIC, com 39,39% do total. O grupo feminino foi de 22,22%, e 38,38% dos manifestantes não informaram o gênero.

Dentre as pessoas que informaram a localização, a maior parte está no Distrito Federal (23), seguida do Rio de Janeiro (13) e São Paulo (8). Não informaram a localização 41 solicitantes, que representam 41,41% do total.

A faixa etária que predomina entre os solicitantes, com 44,44% das demandas, vai dos 21 aos 40 anos. Com o mesmo percentual (44,44%), quase metade não informou a idade.



Pesquisa de Satisfação do FalaBR/Acesso à Informação

No ano de 2020, após receberem as respostas aos pedidos de acesso, os usuários que preencheram a pesquisa de satisfação indicaram bom nível de resolutividade e clareza nas informações fornecidas pela empresa. Nota-se que 73% dos usuários da LAI consideraram o pedido plenamente atendido e, para 78%, a resposta foi de fácil compreensão.



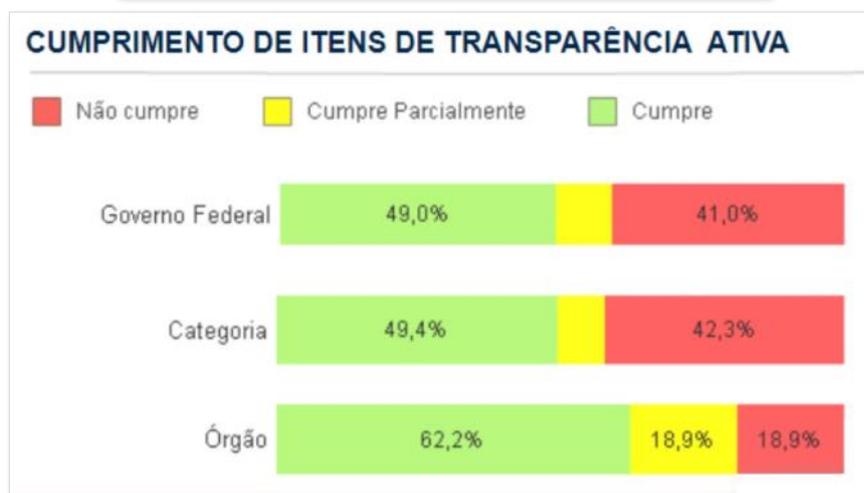
Transparência ativa

Ao longo de 2020, a **EBC** avançou no que diz respeito ao cumprimento das exigências de transparência ativa, que é a divulgação de forma proativa das informações em poder da empresa e que são de interesse dos cidadãos. Estão neste quesito, informações institucionais e organizacionais da empresa, planilha de execução musical de todos os **Veículos EBC**, licitações e contratos, demonstrações contábeis, entre outras.

A Controladoria-Geral da União ainda não finalizou a análise da transparência ativa no site da **EBC**, e a empresa está trabalhando nos ajustes dos itens indicados como “cumpre parcialmente” e “não cumprir”.



De toda forma, dados da CGU indicam que a **EBC** apresenta percentual de cumprimento da transparência ativa superior ao dos órgãos federais e do conjunto de empresas públicas federais, tal como demonstram os gráficos abaixo:



▶ Contribuições do cidadão

Plataformas Web

AGÊNCIA BRASIL

Ao longo de 2020, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 1.293 contribuições, resultando em um aumento de 51% em relação ao ano anterior, quando foram atendidas 856 manifestações. Predominante entre os tipos de demanda, as solicitações mais que dobraram, ao passar de 260 para 540 no período analisado.

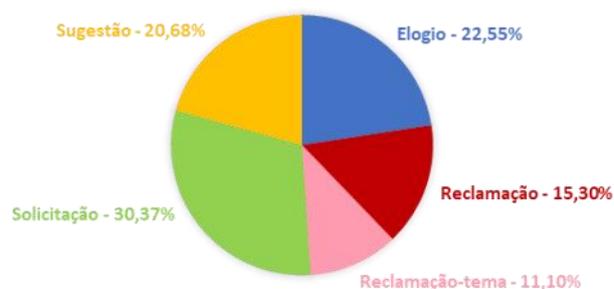
Em relação aos elogios, o crescimento na quantidade de mensagens comprova o apreço dos leitores pelo conteúdo disponível de forma gratuita e ilimitada. As manifestações elogiosas registraram alta de 20,7%, passando de 193 para 233. As reclamações também aumentaram no período, porém, em proporção bem menor. Foram quatro queixas a mais em 2020. As sugestões aumentaram 31%, de 177 para 232, no comparativo dos dois anos.

Influenciadas pela pandemia, quando a **EBC** recebeu centenas de mensagens relacionadas ao trabalho de outras entidades, as reclamações-tema cresceram 31%, de 95 para 153. Este tipo de demanda reúne questionamentos do público acerca do assunto tratado na notícia e não da forma como a **Agência Brasil** abordou o tema.

Confira os dados em tabelas e gráficos abaixo:

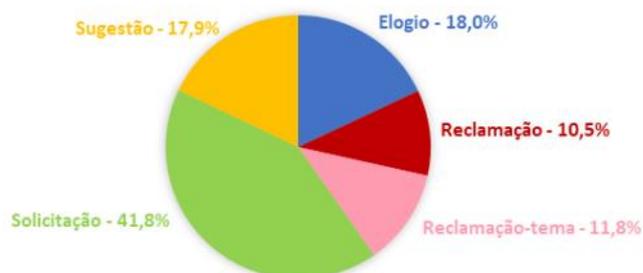
2019

Manifestação	Quantidade
Elogio	193
Reclamação	131
Reclamação-tema	95
Solicitação	260
Sugestão	177
Total	856



2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	233
Reclamação	135
Reclamação-tema	153
Solicitação	540
Sugestão	232
Total	1.293



Solicitação

Em maior número entre as demandas, as solicitações responderam por 41,8% do total de mensagens direcionadas à **Agência Brasil** em 2020. Muitas delas referem-se a pedido de mais informações publicadas em matérias ou a dúvidas dos leitores a respeito do trabalho de outras instituições do Governo Federal, principalmente neste contexto de pandemia.

Processo 00112.006323/2020-00

“Sobre a vacinação contra covid, de acordo com a entrevista do ministro Pazuello, quatro são os grupos preferenciais prioritários: profissionais da saúde; da segurança; indígenas e pessoas com comorbidades. Os portadores de Síndrome de Down com espectro em autismo têm a imunidade baixa. Pergunta-se: eles estão enquadrados em algum grupo prioritário? Muito obrigado e parabéns pelo canal de acesso disponibilizado.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e interesse pelos conteúdos da Agência Brasil. Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da equipe de jornalismo. Acrescentamos que, para uma resposta oficial do órgão responsável, sua dúvida foi registrada na Ouvidoria do Ministério da Saúde (MS), conforme dados de protocolo que seguem.”

Processo 00112.006278/2020-85

“Adorei ler a matéria sobre Adolpho Lutz - [Adolpho Lutz enfrentou epidemias de forma incansável](#). Isto porque servi na casa que leva seu nome por 20 anos, até 1989. Ficaria eternamente grato, se possível for, falar de nomes relevantes que trabalharam naquela instituição.”

Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil informa que, por ora, não há previsão de publicação de novos conteúdos sobre o assunto. Entretanto, caso seja de seu interesse, a gerência dispõe-se a receber sugestões de nomes de dois ou três cientistas que passaram pelo instituto e deixaram legados relevantes e específicos, que possam ser citados em uma matéria jornalística futura.”

Processo 00112.006280/2020-54

“Poderiam continuar a divulgar a tabela da situação epidemiológica da covid-19 no Brasil todos os dias?”

Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil informa que o quadro com as informações sobre a situação epidemiológica da covid-19 no país foi incluído na reportagem citada. A Gerência informa ainda que a equipe do jornalismo será orientada para que a tabela seja inserida nas matérias sempre que for divulgada pelo Ministério da Saúde.”

Processo 00112.006259/2020-59

“Verifiquei o boletim de infectados e mortos. Gostaria de saber se nos formulários consta a condição de vida do infectado ou morto, se ele estava confinado ou trabalhando? Caso tenham estes números, poderiam me enviar via e-mail?”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC informa que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil da EBC. Acrescentamos que sua demanda também foi registrada na Ouvidoria do Ministério da Saúde, conforme dados de protocolo que seguem.”

Processo 00112.005986/2020-07

“O e-mail informado na notícia ‘USP busca voluntários para testar vacina contra HIV’ está incorreto, pois ao tentar fazer o envio, o e-mail volta. Teria outro e-mail? Obrigado desde já.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva da Agência Brasil pede desculpas e informa que o e-mail correto é agendamento.estudo@gmail.com e não agendamento.estudos@gmail.com como estava na matéria. O texto foi corrigido conforme link [USP busca voluntários para testar vacina contra HIV](#).”

Processo 00112.004457/2020-88

“A respeito da matéria [Energia elétrica é cara ou muito cara para 84% dos brasileiros](#), como posso ter acesso aos dados primários? Sou estudante de mestrado em administração pela UFBA e pesquiso o mercado de energia elétrica. Seria muito útil para minha dissertação.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que nos links a seguir é possível obter mais informações sobre a pesquisa feita pelo Ibope em parceria com a Associação Brasileira dos Comercializadores de Energia (Abraceel). <http://www.i-mpr.com/s/o818/15.pdf> e <http://www.i-mpr.com/s/o818/16.pdf>.”

Elogios

As manifestações elogiosas representaram 18% do total de demandas recebidas pela **Agência Brasil** em 2020. As mensagens demonstram o respeito do leitor para com todo o material jornalístico produzido não só pelo veículo, mas por toda a **EBC**.

Processo 00112.005952/2020-12

“Acessei hoje pela primeira vez e fiquei feliz pela qualidade do conteúdo, pela forma de apresentação e variedade dos assuntos. Parabéns a todos que integram a Agência Brasil.”

Processo 00112.005980/2020-21

“Parabéns pela editoria de vocês e o conteúdo de qualidade na abordagem das matérias e assuntos que são levados ao conhecimento dos leitores. Todos da equipe estão de parabéns!”

Processo 00112.006336/2020-71

“Parabéns à EBC pela verdadeira notícia!”

Processo 00112.006303/2020-21

“Achei muito interessante essa reportagem sobre bullying com os jovens - [SP: 29% dos jovens sofrem bullying em 2019 em escolas](#). Tenho uma filha de doze anos em casa e não consigo compreendê-la. Sempre falo: ‘Ah! É a adolescência’. Ela briga muito com o padrasto e nunca quer assumir os erros, mas eu a amo. Enfim, adorei a reportagem e acho muito triste que tantos jovens ainda sofram com isso. Parabéns a todos que fizeram e contribuíram para essa reportagem.”

Processo 00112.006009/2020-19

“Parabéns pela matéria! Vocês escrevem de forma concisa, mas dizem tudo o que é necessário, procurando sempre a imparcialidade.”

Processo 00112.006029/2020-90

“Ótima matéria sobre Breakdance ou breaking! Há mais de três décadas que este esporte é sucesso entre os jovens e adultos. Vai ser a maior atração dos jogos, podem ter certeza.”

Processo 00112.003575/2020-79

“Gostei muito do artigo das estatísticas das escolas públicas e privadas. É por meio destas estatísticas que se poderia fazer melhorias no ensino. Sabendo-se onde estão os pontos negativos, seria possível uma análise da sociedade para requerer melhorias na área da educação, com senso crítico e baseado em estatísticas, como esta que apresenta onde poderia se melhorar. Poderia ter mais matérias assim, para ter como parâmetro do que melhorar no ensino e o que corrigir. Parabéns pelo artigo.”

Sugestão

Em 2020, as sugestões representaram 17,9% das mensagens do público da **Agência Brasil**. São, na maioria, sugestões de leitores que querem ver publicados no site assuntos de seu interesse. Das 232 sugestões recebidas, 114 destinaram-se à pauta.

Processo 00112.005983/2020-65

“Como sugestão de pauta, questionar o uso de energia solar (gasto desnecessário) que costuma empregar baterias de ácido e chumbo com validade (logo terão de ser trocadas) em vez de simples e pequenos geradores de energia silenciosos à base de óleo diesel ou etanol (algo semelhante a carros FLEX antes sugerido para termo usinas elétricas) que fossem produzidos no Brasil. Esta sugestão derivou desta notícia [DOU traz planos para levar energia elétrica ao Amapá](#).”

Processo 00112.005988/2020-98

“Sugestão relacionada ao saneamento básico urbano, devido a matéria [Saneamento urbano é a maior questão ambiental do Brasil, diz Salles](#). Que sejam usados simples sumidouros ou buracos cavados no chão acabando com as valas a céu aberto, pois sairia muito mais barato. Nos grandes centros urbanos, costuma existir água encanada e, portanto, não há risco de contaminação. Nos pequenos centros urbanos, basta se obter a água distante de onde se concentram esses sumidouros, onde os detritos naturalmente se transformam em terra com o passar dos meses.”

Processo 00112.005926/2020-86

“Sobre a notícia [Combate à pandemia é prioridade de Eduardo Paes](#), gostaria de sugerir como pauta questionar o prefeito Eduardo Paes sobre a possibilidade do uso de ônibus comuns nas vias do BRT que sairiam muito menos caros que os articulados e que já é praticado na Transolímpica, se me recordo bem. Com isso, obteria maior distanciamento devido à pandemia com muito menor custo. Outra possibilidade seria diferenciar horários do funcionamento das atividades (bancos, supermercados, shoppings), dispersando os horários de encerramento e abertura e de dias de funcionamento. Isto evitaria grandes filas e aglomerações nos terminais e nos ônibus.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC informa que recebeu sua sugestão e a encaminhou para a equipe de jornalismo para avaliação sobre a viabilidade de o conteúdo ser transformado em uma pauta jornalística, passível de ser noticiada na Agência Brasil, na TV Brasil ou nas Rádios EBC. Caso sua sugestão seja aceita em um desses veículos de comunicação, você será informado. Sua sugestão de pauta pode ser enviada diretamente ainda para os seguintes endereços: pauta@ebc.com.br; ouvinte@ebc.com.br; centraldoouvinte@ebc.com.br; equiperadioagencia@ebc.com.br; nucleodeprogramasespeciais@ebc.com.br; pautaebcservicos@ebc.com.br e producaodetv@ebc.com.br. Estamos 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.”

Há ainda mensagens destinadas a melhorias técnicas, inclusive com a sugestão do desenvolvimento de um aplicativo para a **Agência Brasil**.

Processo 00112.003131/2020-33

“O site Agência Brasil da EBC poderia ter um app de notícias, semelhante ao app conexão política.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Aplicações Multiplataformas agradece o contato e informa que sua sugestão de criação de um app para as notícias da Agência Brasil será levada aos gestores de jornalismo e tecnologia da informação para análise e estudo de viabilidade.”

Processo 00112.005824/2020-61

“Gostaria de primeiro parabenizar a Agência Brasil pelo ótimo serviço prestado. Informações de qualidade, confiável e com agilidade. Deixo aqui as minhas sugestões de melhoria nos serviços: Precisamos de um aplicativo Agência Brasil para telefone celular, seria ótimo receber notificações de novas notícias no portal e ter acesso as novas informações de forma mais fácil. E seria legal que o portal tivesse mais divulgação, para que mais pessoas possam ter acesso a essas informações. 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. Muito obrigado e parabéns pelo trabalho!”

Resposta

“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.”

Reclamação-tema

Em 2020, as reclamações-tema reuniram 11,8% das demandas destinadas à **Agência Brasil**. São aquelas mensagens que dizem respeito apenas ao assunto abordado nas matérias e não à forma com que o tema foi tratado. Diversas manifestações referem-se aos programas governamentais desenvolvidos no contexto da pandemia. Mesmo não guardando relação direta com o serviço prestado pela **EBC**, este tipo de manifestação exige esforço extra da equipe de atendimento, que precisa, muitas vezes, abrir processo para o cidadão na ouvidoria de outra instituição governamental.

Processo nº 00112.003613/2020-9

“Sobre o empréstimo do Pronampe, quem recebeu a carta da Receita deveria ter direito ao empréstimo. O CPF não deveria interferir, porque eu pago meus impostos em dia e agora não vou conseguir reabrir meu restaurante, mesmo com meu CNPJ limpo e oito anos pagando meus impostos.”

Resposta

“Agradecemos o contato e o interesse por nossos conteúdos. Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil da EBC. Por oportuno, também sua mensagem foi registrada na Ouvidoria do Ministério da Economia, conforme protocolo que segue.”

Processo nº 00112.003195/2020-34

“Fui afastado do trabalho seguindo a Medida Provisória 936. Até agora, não consegui receber nada nem da firma nem do governo.”

Resposta

“Agradecemos o contato e informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil da EBC. Por oportuno, também sua mensagem foi registrada na Ouvidoria do Ministério do Trabalho conforme protocolo que segue.”

Processo 00112.004323/2020-67

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

Resposta

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

Reclamação

As reclamações representaram 10,5% do total de demandas direcionadas à **Agência Brasil** em 2020. Muitas delas foram queixas relacionadas a erros publicados em matérias do site.

Processo 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

“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 da leitora. Um aviso da atualização foi inserido no final da matéria, como pode ser observado no link <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-10/ministro-busca-verbas-para-montar-novo-modulo-cientifico-na-antartica>.”

Processo 00112.006035/2020-47

“Estudos robustos (The Lancet) com 88 mil pacientes indicam tempo de vida semelhante entre HIV positivos e população HIV negativo. Como vocês deixam essa informação absurda de 12 anos de vida?”

Resposta

“A Gerência Executiva de Agência Brasil informa que a referida matéria foi baseada em dados oficiais divulgados pelo Ministério da Saúde, no dia 28/05/2019, e disponíveis em [Brasil mais do que dobra o tempo de sobrevivência de pessoas com aids](#) (Ministério da Saúde).”

Processo nº 00112.004475/2020-60

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

Resposta

“A Gerência Executiva de Web e Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que o verbo foi corrigido, como pode ser conferido em [Damares quer apurar vazamento de dados de menina vítima de estupro](#).”

Processo nº 00112.004419/2020-25

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

Resposta

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

Neste contexto da covid-19, erros da **Agência Brasil** chamaram a atenção dos leitores. Os enganos resultaram em diversas reclamações à **Ouvidoria**. Primando pelo tempo real, a área foi prontamente avisada para que o equívoco fosse logo corrigido, antes mesmo de uma resposta ser enviada ao cidadão. Nesses casos, a melhor resposta é a que informa a correção feita, com link de acesso ao conteúdo corrigido.

Processo nº 00112.003660/2020-37

“Com relação à matéria [Confira o calendário de pagamento do 3º lote do auxílio emergencial](#), o conteúdo não menciona em nenhum momento o terceiro lote. Pelo contrário, no calendário consta 1º, 2º e 4º lote. O pior é que todos os jornais replicaram o mesmo conteúdo. Teriam mais informações sobre este terceiro lote? Recebemos a primeira parcela nos dias 16 e 17 de junho.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e pelo transtorno. A área explica que o título da matéria citada na demanda foi publicado com informação equivocada. O terceiro lote do pagamento do auxílio não foi liberado, mas sim o primeiro lote da terceira parcela. As datas do repasse do terceiro lote do auxílio emergencial ainda não foram divulgadas. O texto foi corrigido e já tomamos medidas internas para que equívocos como este não voltem a ocorrer. Fornecer ao cidadão informação confiável e segura é nossa missão. Segue link para o texto corrigido [Confira o calendário de pagamento da 3ª parcela do auxílio emergencial](#).”

Processo 00112.001507/2020-75

“A reportagem se enganou feio ao chamar de vírus o agente causador da malária. Trata-se de um protozoário Plasmodium.”

Processo 00112.001511/2020-33

“Há um engano na informação de que a malária é causada por um vírus. A patologia é causada por um protozoário (Plasmodium).”

Processo 00112.001820/2020-11

“O artigo diz que malária é virose. Isso é um erro. Malária é sim uma doença infecciosa, porém é causada por outro tipo de microrganismo – um protozoário.”

Resposta

“A Gerência Executiva de Web e Agência Brasil agradece o contato, pede desculpas pelo ocorrido e informa que a matéria foi corrigida de acordo com as observações do leitor.”

Mapeamento das Contribuições

Em relação aos assuntos das demandas, o Tema do conteúdo respondeu por 47,6% das mensagens ao longo de 2020. Na sequência, a Qualidade do conteúdo/serviço reuniu 37,4% dos processos. Na terceira posição na lista, a Pauta foi o assunto predominante em 9,7% das manifestações dirigidas à **Agência Brasil**.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Tema do conteúdo	616
Qualidade do conteúdo/serviço	484
Pauta	126
Edição	17
Oferta de conteúdo/serviço	14
Utilização de conteúdo	11
Pronúncia/gramática/ortografia	7
Licenciamento	5
Portal	4
Disponibilização de conteúdo	3
Recurso de acessibilidade	2
Visitação/contato	2
Acervo	1
Direitos autorais	1
Total	1.293

Influenciada pelos programas governamentais de auxílio econômico diante da pandemia da covid-19, a editoria de economia foi a que mais recebeu demandas em 2020, ao reunir 27,5% dos processos. Saúde aparece em seguida, também sob efeito da pandemia, com 24% das manifestações. Geral foi a terceira editoria em número de mensagens, respondendo por 19,6% do total. Aqui estão agrupadas as matérias sobre astronomia, operações da Polícia Federal, cultura, ciência e tecnologia, por exemplo.

Ranking por editoria	Quantidade
Economia	254
Saúde	222
Geral	181
Educação	90
Política	88
Justiça	32
Internacional	22
Direitos Humanos	17
Esportes	10
Eleições 2020	7
Cidadania	1
Total	924

PORTAL EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** 119 contribuições durante 2020, registrando um aumento de 26,6% no número de demandas em relação ao ano de 2019, quando foram contabilizadas 94 manifestações.

Com 61,7% de aumento de um ano a outro, as solicitações são as mais numerosas entre os tipos de demanda, ao passar de 47 para 76.

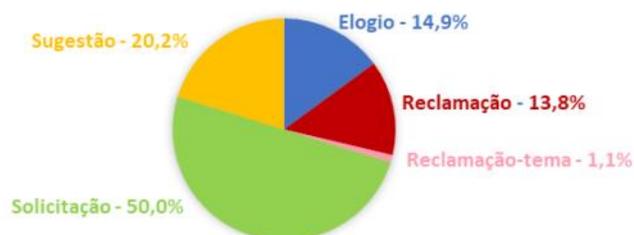
O **Portal EBC** registrou dois elogios (de 14 para 16) e uma reclamação (13 para 14) a mais no comparativo dos dois anos.

As sugestões tiveram queda de 36,9% no período analisado, passando de 19 para 12.

Com apenas uma manifestação em 2019 e 2020, as reclamações-tema mostraram estabilidade no período.

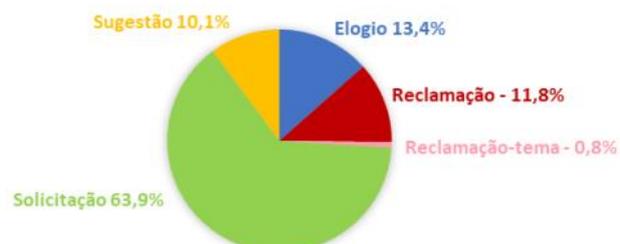
2019

Manifestação	Quantidade
Elogio	14
Reclamação	13
Reclamação-tema	1
Solicitação	47
Sugestão	19
Total	94



2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	16
Reclamação	14
Reclamação-tema	1
Solicitação	76
Sugestão	12
Total	119



Solicitação

Com 76 mensagens, as solicitações reuniram 63,9% dos processos referentes ao conteúdo ofertado pelo **Portal EBC** em 2020. Algumas delas pedem complemento de informações veiculadas no site.

Processo 00112.006277/2020-31

“Na matéria *Por que o planeta Terra gira ao redor do Sol?* há uma comparação de satélites artificiais com naturais, sendo que a lua e a terra fazem translação. Aí tenho uma pergunta: como um satélite é colocado em órbita com os mesmos cálculos gravitacionais, se o satélite artificial não translaciona?”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web presta as informações que seguem, de acordo com a Infopédia [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2020. [consult. 2020-12-21 18:07:14]. Os dados encontram-se disponí-

veis na Internet, bastando acessar [https://www.infopedia.pt/\\$satelite-artificial](https://www.infopedia.pt/$satelite-artificial). ‘Um satélite artificial é um dispositivo composto essencialmente por sistemas eletrônicos e mecânicos, que orbita em torno de um planeta. Os satélites de comunicações funcionam com base em receptores e emissores que, respectivamente, recebem e transmitem, por meio de antenas, ondas eletromagnéticas de e para a Terra. Os satélites destinados à recolha de dados, como é o caso dos satélites meteorológicos e de uma grande parte dos satélites usados para investigação científica, possuem sensores que recolhem esses dados e os enviam para a Terra. Os satélites em órbitas de baixa e média altitude (da ordem das centenas e dos milhares de quilômetros, respetivamente) têm períodos de rotação que vão desde cerca de uma hora e meia até algumas horas. Os satélites em órbita geostacionária têm um período de translação de 24 horas, deslocam-se no mesmo sentido de rotação que a Terra e mantêm-se no plano equatorial. Permanecem assim ao longo do tempo, na mesma posição em relação à Terra. A sua órbita completa tem aproximadamente 265.300 km. Um satélite em órbita geostacionária cobre quase metade da superfície terrestre.’ Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Processo nº 00112.001103/2020-81

“Na matéria com Carol D’Ávila, esqueceram de incluir os nomes dos dois bateristas, do gaitista e do teclado. Os bateristas são Henrique Rossetto e João. O gaitista e teclado é Nico Latero.”

Resposta

“A Gerência de Crossmedia da EBC agradece o contato. As informações foram inseridas no texto e a matéria foi atualizada - Carol d’Avila participa do Cena Instrumental com projeto Oficina do Som.”

Processo n.º 00112.000664/2020-63

“Vocês fizeram uma reportagem sobre uma cadeira de rodas que sobe e desce escadas. Estou precisando comprar uma dessas. Poderiam me ajudar com o contato para esta compra?”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web agradece a manifestação e informa que o site da empresa Cavenaghi, cuja proprietária é entrevistada na matéria, é www.cavenaghi.com.br.”

Processo 00112.006082/2020-91

“Por que os programas das rádios da EBC só podem ser ouvidos, mas não podem ser baixados como antigamente? Antes era possível baixar os programas. Tenho muitos programas ‘O Rádio Faz História’ baixados, por exemplo.”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web informa que, por questões de direitos autorais, é inviável deixar habilitada a função de download para alguns conteúdos produzidos a partir de informações de terceiros. Já os programas jornalísticos produzidos pela EBC geralmente podem ser baixados pelo site das rádios e pela Radioagência Nacional.”

Elogio

Os elogios responderam por 13,4% das manifestações, ao registrar 16 demandas em 2020. São mensagens que comprovam o apreço dos leitores pelo conteúdo veiculado no site.

Processo 00112.006057/2020-15

“Achei ótimo o conteúdo na página da EBC sobre o nosso maravilhoso chorinho ‘Brasileirinho’ do compositor Waldir Azevedo.”

Processo n.º 00112.000496/2020-14

“Obrigado pelo artigo. Ouvi uma amiga falar que o seu médico a alertou sobre o perigo do leite de vaca, nem acreditei. Agora, fiquei esclarecido.”

Processo n.º 00112.000854/2020-81

“Interessante o conteúdo da matéria ‘No alvará, todas as agremiações se chamam Grêmio Recreativo Escola de Samba’, pois um país que não conhece sua história e seus porquês, não entende o seu presente e não se prepara para o futuro. Parabéns por esta publicação e pelas semelhantes que guardam nosso passado.”

Processo n.º 00112.004004/2020-51

“O que foi a Tropicália? Gostei da matéria que vocês fizeram. É muito boa e entendi a maior parte do conteúdo.”

Processo 00112.005848/2020-10

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

Processo n.º 00112.003267/2020-43

“Parabéns pela atualização do nosso site, do seriado Boneco de Barro e o Rei. Estamos bem felizes pela melhoria.”

Reclamação

As 14 reclamações recebidas em 2020 representaram 11,8% das demandas destinadas ao portal. São queixas do público sobre erros ou informações incompletas em conteúdos publicados.

Processo n.º 00112.001135/2020-87

“Meu filho de 2 anos gosta muito da programação. Só que a programação da TV não está batendo com a do site. No site há uma programação de horários, mas na TV passa outra coisa. Aqui no site está dizendo que Luli começa às 10h15, mas na TV está passando outra coisa no horário.”

Resposta

“Temos diversas emissoras afiliadas que participam da Rede Nacional de Comunicação Pública. Essas TVs têm autonomia para definir sua programação. Dessa maneira, dependendo do local, a emissora pode – ou não – exibir determinado conteúdo que está listado em nossa grade de programação. Para que possamos respondê-lo com mais precisão, a Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC solicita a cidade onde o problema está ocorrendo.”

Processo 00112.000791/2020-62

“Todas as Rádios do sistema EBC estão fora do ar em todas as plataformas digitais.”

Resposta

“A Gerência de Aplicações Multiplataforma agradece o contato e informa que a EBC realizou pregão para atualizar seus serviços de distribuição e aceleração de conteúdo, que passarão a ter maior capacidade de fluxo e a um menor custo. Até a conclusão de toda a migração de dados, alguns sites e streamings poderão sofrer indisponibilidade ou perda de desempenho. Pedimos desculpas pelas dificuldades e esclarecemos que, em breve, o serviço estará normalizado e poderemos oferecer ainda mais qualidade em nossas transmissões.”

Processo 00112.005755/2020-95

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

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil e a de Jornalismo Web informam que a equipe da Agência Brasil produziu matéria explicando como o leitor pode ter acesso aos dados dos candidatos, conforme a matéria [Eleições 2020: saiba como acessar informações sobre os candidatos](#). Essas informações também estão disponíveis no site [Divulgacand](#), do TSE. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Processo nº 00112.000390/2020-11

“Erro de concordância na postagem ‘Mais de 800 pessoas morrem em rotas migratórias nas Américas em 2019’.”

Resposta

“Agradecemos a manifestação. Pedimos desculpas pelo erro, que já foi corrigido.”

Processo 00112.002955/2020-96

“Sobre o Festival de Música da EBC, informo que o site só fica rodando e nunca faz os uploads. Favor avisar quando estiver funcionando.”

Resposta

“A Gerência de Aplicações Multiplataforma agradece o contato e informa que o site do Festival de Música está funcionando e recebendo inscrições normalmente. Para darmos continuidade ao tratamento de sua demanda, precisaremos de mais informações para analisar o problema relatado, pois existem várias questões que influenciam o envio dos arquivos. Por exemplo, se a conexão da internet está ativa, se o tipo e o tamanho dos arquivos estão compatíveis. O problema relatado deve ser específico, pois já estamos com mais de 70 inscritos no festival.

Para auxiliar na execução dos uploads, uma dica seria limpar o cache e cookies do seu navegador.

Seguem ainda alguns questionamentos que podem ajudar a identificar o problema:

- Por qual dispositivo está acessando? Computador PC, celular, tablet?
- Qual navegador está sendo utilizado (firefox, chrome, edge)?
- Caso seja Computador PC você desativou o Firewall/Antivirus?

Se a dificuldade para o envio dos arquivos persistir, pedimos que retorne o contato. Estamos à disposição para proceder ao atendimento.”

Processo nº 00112.003003/2020-90

“Pesquisando na internet sobre cantigas de roda para assessorar professoras do ensino fundamental a prepararem seus planejamentos, constatei que em seu site o post sobre 45 cantigas de roda ‘Aprenda 45 cantigas de roda para brincar com as crianças’ presta informações equivocadas sobre o assunto, reunindo num mesmo grupo cantigas orais cantadas por nossos antepassados com cantigas folclóricas de cantar brincando de roda. Pode haver sim a opção de se usar a canção que quiser para brincar de roda, mas como site se propõe a transmitir conhecimento e cultura e valorizar essa tradição, é melhor que pesquisem a obra de grandes folcloristas brasileiros. Busquem em sites oficiais de universidades e revistas científicas especializadas essa diferenciação, por favor, porque nosso folclore é sim tema de trabalhos sérios.”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web agradece a manifestação e informa que o texto citado na demanda apenas exemplifica algumas das músicas comumente utilizadas em brincadeiras de roda. A matéria não se propôs a abordar o mérito da origem e modalidade das cantigas. De qualquer modo, registramos sua sugestão para a elaboração de reportagem futura, explicando melhor as categorias das cantigas de roda.”

Reclamação-tema

Assim como em 2019, uma única reclamação-tema foi registrada em 2020. A mensagem refere-se à falta de assento preferencial destinado a idosos em ônibus de viagem.

Processo 00112.000419/2020-56

“Tenho 61 anos e sempre que vou viajar para outro estado, nunca há vaga grátis nas empresas de ônibus. Alegam que as pessoas não viajam e não cancelam. Deveria haver mais vagas, em vez de duas por ônibus.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à equipe de Jornalismo para conhecimento e apreciação. Repassamos o link da Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, para o registro de sua queixa: <https://portal.antt.gov.br/web/guest/ouvidoria>.”

Mapeamento das Contribuições

Qualidade do conteúdo/serviço foi o principal assunto das demandas dirigidas ao **Portal EBC** ao longo de 2020. Foram 42 processos: 35,3% do total. Disponibilização de conteúdo aparece na sequência, com 20 demandas (16,8% das mensagens). Com 18 manifestações, Oferta de conteúdo/serviço ocupa a terceira posição, respondendo por 15,1% do geral.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	42
Disponibilização de conteúdo	20
Oferta de conteúdo/serviço	18
Tema do conteúdo	17
Questões ENEM	7
Edição	5
Pronúncia/gramática/ortografia	3
Utilização de conteúdo	3
A Voz do Brasil	2
Horário	1
Pauta	1
Total	119



▶ Contribuições do cidadão

Rádios EBC

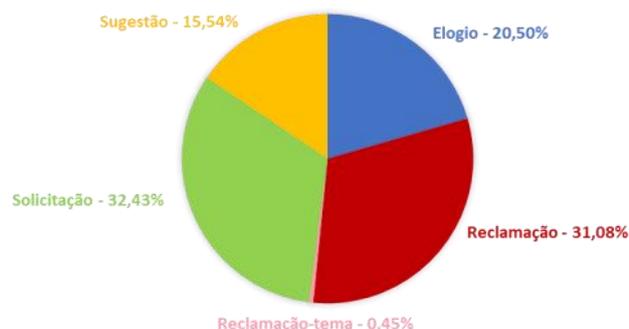
Ao longo do ano de 2020, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 755 contribuições, que resultaram num aumento de 70% em relação ao ano anterior, quando foram recepcionadas 444 demandas.

O aumento dos elogios e a queda das reclamações mostram a satisfação do público com a programação e os conteúdos veiculados nas **Rádios EBC**. As mensagens elogiosas praticamente triplicaram, saltando de 91 para 267. As queixas caíram mais de 15 pontos percentuais. Em 2019, foram 138 mensagens (31,08% do total) e, em 2020, totalizaram 108 (14,3% das demandas).

As solicitações mais que dobraram, de 144 para 289 manifestações, e as sugestões registraram 21 mensagens a mais.

2019

Manifestação	Quantidade
Elogio	91
Reclamação	138
Reclamação-tema	2
Solicitação	144
Sugestão	69
Total	444



2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	267
Reclamação	108
Reclamação-tema	1
Solicitação	289
Sugestão	90
Total	755



Assim como no ano passado, a **MEC FM** foi a emissora mais demandada e mais elogiada pelo público em 2020. Com 290 mensagens, mais que o dobro do registrado em 2019, a **MEC FM** respondeu por 38,41% do total de manifestações. Os 183 elogios direcionados à emissora mais que quintuplicaram no comparativo com o ano anterior, representando quase 70% do total de 267 manifestações elogiosas destinadas às oito **Rádios EBC** ao longo de 2020.

Na sequência, a **MEC AM do RJ** somou 122 mensagens (16,15% do geral) este ano, e com isto ganhou uma posição no ranking das mais demandadas pelo ouvinte, subindo para a segunda colocação. Aumento de 58,4%, ao considerar as 77 manifestações registradas em 2019. Destaque para os elogios, que praticamente triplicaram, de 12 para 35, e para as reclamações que caíram quase na mesma proporção, de 35 para 13.

Também uma posição acima está a **Nacional AM do RJ**, agora em terceiro lugar. Com 101 demandas, registrou aumento de 31,16% em relação ao número de mensagens recebidas em 2019, quando foram recepcionadas 77 manifestações. De um ano para outro, foram cinco reclamações e seis elogios a menos.

Com 92 mensagens e na quarta posição, a **Nacional da Amazônia** recebeu praticamente dez demandas a mais no último ano, em comparação com o anterior. As reclamações e os elogios registraram estabilidade, com 11 e 12 manifestações, respectivamente. As solicitações reuniram nove demandas a mais, passando de 53 para 62.

A **Nacional FM de Brasília** registrou, em 2020, mais que o dobro das demandas de 2019. O número passou de 33 para 70. Os elogios cresceram 40%, de 9 para 15. As reclamações subiram de cinco para sete.

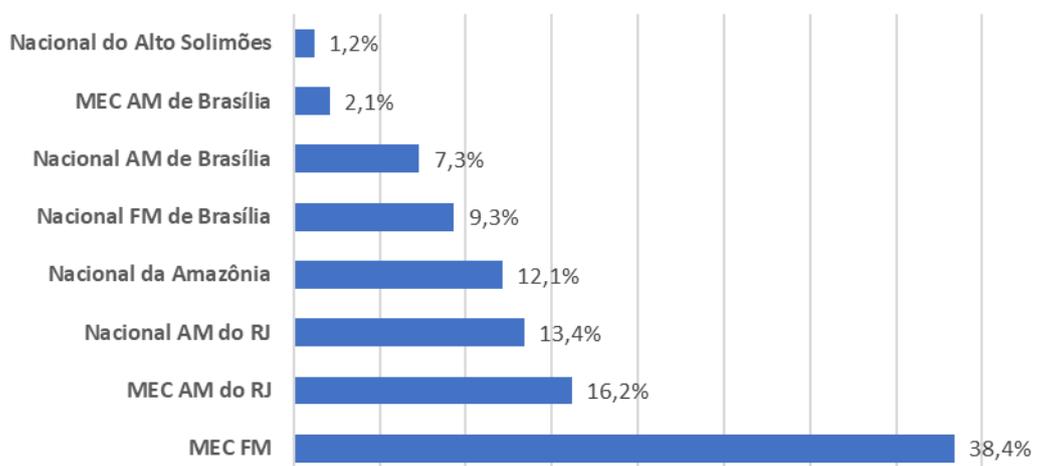
A **Nacional AM de Brasília** desceu um nível e agora ocupa a sexta posição, com 55 demandas – três a menos que em 2019. As reclamações mostraram estabilidade. Foram nove queixas nos dois períodos. Os elogios passaram de seis para sete.

Assim como em 2019, a **MEC AM de Brasília** e a **Nacional do Alto Solimões** ocuparam as últimas posições no ranking de quantidade de demandas em 2020. Mesmo assim, o número de manifestações cresceu exponencialmente de um ano para o outro. No caso da **MEC AM de Brasília**, aumentou oito vezes, de duas para 16. A **Nacional do Alto Solimões** recebeu mais que o dobro de manifestações, ao passar de quatro para nove.

Abaixo seguem tabela e gráfico com o detalhamento do quantitativo e percentual de demandas por emissora:

Rádios EBC	Elogio	Reclamação	Reclamação-tema	Solicitação	Sugestão	Total
MEC FM	183	39	0	52	16	290
MEC AM do RJ	35	13	0	62	12	122
Nacional AM do RJ	10	23	0	48	20	101
Nacional da Amazônia	12	11	0	62	7	92
Nacional FM de Brasília	15	7	1	29	18	70
Nacional AM de Brasília	7	9	0	25	14	55
MEC AM de Brasília	5	4	0	4	3	16
Nacional do Alto Solimões	0	2	0	7	0	9
Total	267	108	1	289	90	755

Percentagem de manifestações por emissora de rádio



Solicitação

Mais numerosas entre os tipos de mensagens em 2020, as solicitações foram responsáveis por 289 manifestações. A **MEC AM do RJ** e a **Nacional da Amazônia** são as emissoras que mais receberam solicitações do público. Com 124 mensagens, as duas juntas respondem por 42,9% de todas as solicitações recebidas no período. As mensagens tratam desde funcionalidades técnicas, programação até questões de sinal e sintonização.

MEC AM DO RIO DE JANEIRO

Processo nº 00112.006234/2020-55

“Ouvi agora o programa que tocou Almeida Prado. Estava usando o rádio do ‘receiver aterro’, portanto sujeito a distorções. Então, liguei meu iPad num DAC, que está conectado no receiver, esperando som sem distorções. Entrei no site radios.com.br, cliquei na MEC e, voilà, obtive o som. Mas percebi uma pequena distorção. E olha que a velocidade de transferência está em 137kbit/s, formato AAC. Uso a jazzradio.com, gratuita, que tem no máximo 64kbit/s, e soa mais limpa, sem distorções. É só um aviso. Espero ajudar para melhorar. Parabéns pelo belo trabalho.”

Processo nº 00112.005797/2020-26

Ouvinte da Rádio MEC AM, por telefone, solicitou atualização na página do programa Memória Rádio MEC. Disse que a atualização no Portal EBC está muito defasada. Gostaria de saber o motivo da demora na publicação.

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua solicitação, a Gerência de Jornalismo Web informa que a temporada do Memória Rádio MEC de 2020 já terminou. Uma nova temporada, com episódios inéditos, está sendo preparada para 2021. Por isso, não está ocorrendo inserção de novos programas no site. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Sobre os assuntos que mais motivaram solicitações à **MEC AM RJ** em 2020, vale destacar que, como abordado no [Relatório Bimestral da Ouvidoria Outubro/Novembro](#), uma interrupção de sinal resultou na chegada de 30 solicitações apenas no dia 22 de outubro, como pode ser observado nos exemplos a seguir:

Processo nº 00112.005459/2020-94

“Solicito informações sobre os motivos que estão deixando a rádio fora do ar.”

Processo nº 00112.005460/2020-19

“Por que a Rádio MEC AM do Rio de Janeiro está fora do ar?”

Processo nº 00112.005464/2020-05

“Sou ouvinte da valiosa Rádio MEC, principalmente no período da tarde, e percebi que ontem a emissora ficou fora do ar. Sabem o motivo e se há previsão da volta da programação?”

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.”

NACIONAL DA AMAZÔNIA

Processo nº 00112.006146/2020-53

“Sou ouvinte da Nacional da Amazônia, desde os anos 90, e sou muito fã desta rádio. Gostaria de saber se posso retransmitir alguns programas, como o Ponto de Encontro. Caso a afirmação seja positiva, gostaria de obter a URL do streaming para poder transmitir aqui na minha rádio web em Goiânia.”

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que os programas da Rádio Nacional são de livre acesso. No caso da Rádio Nacional da Amazônia, a URL do streaming é <https://radios.ebc.com.br/aovivo?emissora=radio-nacional-da-amazonia>. Para acessar outros materiais, visite e conheça a Rede Nacional de Rádio pelo link www.redenacionalderadio.com.br. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa.”

Em relação à **Rádio Nacional da Amazônia**, são frequentes os pedidos de cartões QSL por parte de radioamadores de todo o mundo, para confirmar a captação da frequência.

Processo nº 00112.006068/2020-97

“Relatório de recepção Rádio Nacional da Amazônia. Data 10 de dezembro 2020. É com grande prazer que ouço o seu programa e lhes envio relatório de recepção na sua estação, da cidade de Kawasaki, Japão. Data de recebimento: 8 de dezembro de 2020. Estou impressionado com a chegada de ondas de rádio do outro lado da terra. Ficarei grato em verificar com seu QSL-card ou carta, se meu relatório está correto. Ansioso por ouvi-lo novamente em breve.”

Processo nº 00112.006017/2020-65

“Segue anexo relatório de recepção deste mês. Fico à espera dos cartões QSL. Gostaria de mandar muitos abraços e afetos virtuais para todos vocês, e que no próximo ano, se Deus quiser e a pandemia acabar, abraçaremos e viveremos juntos como antes. Valle de Chalco Solidaridad, Estado do México.”

Resposta

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

MEC FM

Processo nº 00112.006063/2020-64

“Sou ouvinte da MEC FM Rio. A programação está muito boa, porém o sinal não está muito nítido. Moro em Belford Roxo, peço que melhorem. Desde já, obrigado.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação e o interesse na programação da Rádio MEC FM. Sobre sua demanda, a Coordenação de Engenharia de Radiodifusão-RJ informa que está em andamento um processo de modernização dos transmissores da MEC FM que, em breve, deve estar operando com uma maior potência de transmissão. A coordenação sugere que verifique a sintonia e a posição/condição da antena do receptor e se não há emissoras de rádio ilegais operando em frequência próxi-

ma, fato que pode contribuir para uma recepção de sinal deteriorada. A coordenação solicita ainda que o ouvinte entre em contato novamente se tiver qualquer outra dúvida.”

Processo nº 00112.006037/2020-36

“Alguma coisa aconteceu com o volume da rádio, pois, há alguns dias, ele abaixou e não mais voltou ao normal. Fiz a experiência em três rádios e em todos o volume estava baixo. Espero logo que volte ao normal.”

Processo nº 00112.006023/2020-12

“Sou ouvinte mega assídua da Rádio MEC, que considero provavelmente a melhor do Brasil, já que não conheço todas, mas recomendo a todos os meus amigos! Música de altíssima qualidade, repertório que você não costuma ouvir em outras rádios, com informações muito relevantes. Parabéns 1000 vezes para vocês! Que continuem preenchendo nossos dias com música de altíssima qualidade! Um diferencial dentre as rádios, com certeza! O único ponto negativo é eventualmente sair do ar, por algum estranho motivo, enquanto percebo que o problema não é local aqui no Leblon, mas sim da transmissão de vocês, porque as outras rádios continuam bem sintonizadas. Resolvendo isso será maravilhoso!”

NACIONAL AM DO RJ

Processo nº 00112.005935/2020-77

“Foi com surpresa quando verifiquei que haviam retirado da grade de programação o Teatro de Mistérios. Gostaria de solicitar, em meu nome e de diversos vizinhos e amigos meus, que retornem com a série e avisem aos ouvintes o dia e horário da apresentação, pois todos os dias, durante o café da manhã com a família reunida, ouvíamos e nos divertíamos com a saga. Isto é História, a História da Rádio Nacional.”

Resposta

“A Coordenação de Produção e Jornalismo - RJ lamenta o ocorrido e informa que, na data mencionada, infelizmente, houve um problema no sistema que afetou a programação. No entanto, o problema foi solucionado, e o ‘Teatro de Mistérios’ permanece na grade às sextas, 21h, e aos sábados, 7h. Pedimos desculpas e agradecemos a compreensão.”

Processo nº 00112.005936/2020-11

“Houve algum problema? Estou aguardando Musishow. Domingo, 29 de novembro de 2020, às 00:24:25.”

Resposta

“A Coordenação de Produção e Jornalismo da Rádio Nacional do Rio de Janeiro agradece a sintonia e informa que o programa ‘Musishow’ continua no ar de segunda à sexta, das 22h às 24h, e, aos sábados, das 21h à 0h. Já na grade de programação das Rádios Nacional AM de Brasília e da Amazônia, o programa não está sendo veiculado devido à pandemia.”

NACIONAL FM DE BRASÍLIA

Atração mais popular da **Nacional FM**, que também é veiculada nas demais emissoras **Nacional** e na **Rádio MEC**, o *Na trilha da História* foi objeto de 37 manifestações ao longo de 2020, muitas delas de ouvintes que pediam a disponibilização do programa na plataforma Spotify.

Processo nº 00112.005857/2020-19

“Seria possível disponibilizar Na Trilha da História em podcast no Spotify!”

Todos os que enviaram mensagens semelhantes a esta foram atendidos. Graças ao empenho da jornalista, apresentadora e produtora Isabela Azevedo, e à contribuição da área técnica, o programa já está disponível em podcast para ser acessado a qualquer momento.

Processo nº 00112.005756/2020-30

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

“Sobre sua demanda, 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 em alerta a qualquer possível problema.”

Processo nº 00112.005347/2020-33

“Sou brasileiro, moro em Portugal e sou ouvinte da Nacional FM Brasília. Há meses que o streaming das rádios do sistema EBC de comunicação (Nacional Brasília, Nacional Rio de Janeiro, Nacional Amazônia, Nacional Alto Solimões, Nacional FM Brasília, Rádio MEC e MEC FM) está sem funcionar, o que me impossibilita de ouvir as rádios via internet. O que se passa? Será possível os senhores averiguarem e repararem o erro, por favor?”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas lamenta o ocorrido e informa que o problema na transmissão das Rádios EBC no exterior foi identificado e será resolvido nas próximas horas. Nenhuma ação será necessária por parte dos usuários. Caso o problema persista, solicitamos retornar o contato.”

NACIONAL AM DE BRASÍLIA

Processo nº 00112.005836/2020-95

“Juram mesmo que querem expandir as rádios EBC para AM/FM de todo o Brasil? Se fizer em São Paulo - Capital, faz um bracinho pra Baixada Santista. Eu sempre adquiero smartphones Samsung já com FM embutido e habilitado. Sucesso pra todos vocês!”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio agradece a sintonia e informa que, no momento, há uma indisponibilidade de canais vagos em Frequência Modulada nas capitais do País, especialmente, em São Paulo. Sendo assim, por enquanto, não temos previsão para instalar uma emissora em FM nesta localidade. Agradecemos, também, a sugestão para um canal na Baixada Santista.”

NACIONAL DO ALTO SOLIMÕES

Processo nº 00112.002931/2020-37

“Sou do interior do estado de SP e ouvinte assíduo das rádios do sistema EBC. Ocorre que não venho conseguindo sintonizar a Rádio Nacional do Alto Solimões. Venho tentando pelo aplicativo via celular e via computador, em nenhum dos casos o som sai. Poderiam, por favor, informar e auxiliar a ouvir a programação?”

Resposta

“A Gerência de Aplicações Multiplataforma agradece o contato, lamenta o ocorrido e informa que uma nova contratação de link de internet para Tabatinga encontra-se em fase de homologação, o que conseqüentemente compromete o serviço de streaming (fluxo de dados). Tão logo sejam efetuados todos ajustes necessários, a situação será normalizada.”

Elogio

Com 267 mensagens, os elogios responderam por 35,4% do total de manifestações recebidas pelas **Rádios EBC** em todo 2020. Destaque para a **MEC FM** que concentrou a maior parte deles. Chama a atenção os mais de 70 processos recebidos apenas em 17 de dezembro para elogiar a programação da emissora sobre a programação especial em memória aos 250 anos de nascimento de Beethoven.

Processo nº 00112.006170/2020-68

“Programação 250 anos de Beethoven. Parabéns, Rádio MEC, pela excelência de sua programação. Faz todo o diferencial em nossas vidas, nesse tempo de pandemia, em que ficamos confinados e precisamos de um bom ambiente em nossos lares.”

Processo nº 00112.006169/2020-68

“Parabéns, mais uma vez, à Rádio MEC. Passar o dia com Beethoven não é para qualquer um. Que bom que sou ouvinte de vocês! Abraços e um ótimo Natal a toda a equipe!”

Processo nº 00112.006171/2020 -37

“Belíssimo trabalho da MEC FM! Parabéns pelo projeto do Beethoven!”

Processo nº 00112.006186/2020-03

“A maratona Beethoven 250 anos foi uma maravilhosa iniciativa da Rádio MEC. Digna homenagem a um dos maiores compositores de todos os tempos. Parabéns. Muito obrigado.”

MEC AM DO RJ**Processo nº 00112.004942/2020-51**

“O melhor ‘Brasis - o Som da Gente’ de todos que eu já ouvi foi ao ar hoje (17/09). Fazer coisa boa dá trabalho. Parabéns!”

Processo nº 00112.004485/2020-03

“Não conhecia a Rádio MEC AM Rio de Janeiro 800 KHz. Estava testando um rádio antigo, na faixa AM, e sintonizei sem querer a Rádio MEC AM Rio de Janeiro, devido ao sinal mais forte. Após algum tempo, fiquei impressionado com o bom gosto e a qualidade da programação. Passou a ser a minha rádio favorita. Peço transmitir essa mensagem para a equipe da Rádio, porque eles estão de parabéns. Sem dúvida é motivo de orgulho termos uma rádio pública com essa qualidade.”

NACIONAL FM DE BRASÍLIA

Sobre os conteúdos veiculados na **Nacional FM de Brasília**, um dos destaques em elogios recebidos é para o *Na Trilha da História*. O programa mescla fatos históricos com músicas e entrevistas, de forma contextualizada.

Processo nº 00112.006338/2020-60

“Parabéns pelo excelente programa Na trilha da História.”

Processo nº 00112.006282/2020-43

“No último sábado ouvi o programa da Nacional Na Trilha da História. O tema: Pedros do Brasil. Muito legal conhecer a história do Brasil com música contextualizada. Esse programa é muito bem-feito e leva conhecimento de forma muito agradável. Parabéns e obrigado!”

Processo nº 00112.000434/2020-02

“Dirijo-me a esta Rádio Nacional para elogiar o maravilhoso trabalho da jornalista Isabela Azevedo, apresentadora do Na Trilha da História. Ela, além de ser uma simpatia ao entrevistar, traz um conteúdo histórico que proporciona o aprendizado da maneira mais divertida e prazerosa. Percebe-se que ela se dedica à leitura e ao conhecimento prévio do assunto sobre o qual o entrevistado fala. E as músicas tocadas nos intervalos das conversas são um verdadeiro achado! São de programas assim que precisamos. Agregam, divertem, melhoram a vida. Obrigada pela qualidade do Na Trilha da História.”

NACIONAL DA AMAZÔNIA**Processo nº 00112.006337/2020-15**

“Normalmente as pessoas entram em contato com a Ouvidoria de algum órgão ou empresa para fazer uma reclamação. Estou entrando em contato com vocês para fazer um elogio às transmissões em ondas curtas em modo digital, no padrão DRM, na banda de 25 metros. O áudio está impecável e o alcance também surpreende. Com apenas 1 KW, que é 1% da potência utilizada hoje pelas Ondas Curtas de 25 e 49 metros da Rádio Nacional da Amazônia, está sendo recebida no interior dos Estados Unidos, América Central e Caribe no período noturno. Radiouvinte desde a década de 1960, é emocionante ouvir uma transmissão em Ondas Curtas estéreo e com uma qualidade de FM. O mesmo áudio da Nacional FM de Brasília. Isso coloca o Brasil ao lado de grandes países do mundo que já transmitem em Ondas Curtas no padrão DRM. O rádio no Brasil está precisando de uma ‘oxigenada’, e a digitalização é o caminho. Adotando a digitalização tal como foi feito na TV, a EBC pode se tornar o principal protagonista nesse processo, saindo na frente, como está fazendo. Sem nos esquecermos dos esforços do pessoal do Parque do Rodeador para que isso aconteça.”

Processo nº 00112.005396/2020-76

“Excelente programa o ‘Nossos Bichos’. Alto nível e assunto muito bem-tratado por gente que entende. Parabéns pelo programa e continuem assim. Ouvido em ondas curtas, 25m, 11.780 KHz, dia 18/09, às 12:50.”

Processo nº 00112.002092/2020-57

“Simplesmente a melhor rádio do Brasil! E não moro nos rincões de nosso Brasil, moro no estado de São Paulo. Ainda bem que é uma rádio do governo (povo) e nunca vai se acabar. Pode até se modernizar, mas nunca acabar. Parabéns a todos da EBC.”

NACIONAL AM DE BRASÍLIA**Processo nº 00112.000259/2020-45**

Ouvinte ligou para a Ouvidoria da EBC relatando ser deficiente visual e gostar muito da Nacional AM de Brasília. Elogia todos os apresentadores, equipe da rádio e funcionários da EBC. Reserva elogios especialmente ao apresentador João Mcbrown. Também gosta bastante da programação.

MEC AM DE BRASÍLIA

Processo nº 00112.002416/2020-57

“Quero assinalar a importância de uma rádio como a MEC, que escuto diariamente pela AM Brasília. Acho a programação primorosa, possibilitando um ganho cultural grande, além de fazer companhia das melhores em tempos de pandemia. Se tiver insônia, a melhor coisa a fazer é ouvir a programação da madrugada. Também gosto de acordar e sintonizar logo, porque o meu programa favorito é ‘Os Primeiros Sons da Manhã’. Enfim, é uma satisfação essa rádio!”

Reclamação

As **Rádios EBC** receberam 108 reclamações em 2020, o que representa 14,3% do total dos processos. São queixas, principalmente, da falta ou problemas de sinal, além de questões relacionadas à programação.

MEC FM

Processo nº 00112.005840/2020-53

“Regularizarem a transmissão da MEC FM, que há mais ou menos uma semana persiste em transmissão deficiente, com interferências de outras estações radiofônicas. Coisa que não deveria ocorrer, já que FM é sintonia seleta e exclusiva. A recepção no Bairro de Sulacap-RJ está sofrendo interferência inominável e estranha. Fineza restabelecer padrão e qualidade. Obrigado.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Coordenação de Engenharia de Radiodifusão – RJ agradece a sintonia e informa que está trabalhando para ampliar e melhorar a qualidade da transmissão e que está avaliando as interferências causadas por outras emissoras no sinal da rádio.”

Processo nº 00112.006133/2020-84

“Minha reclamação é quanto à retirada da opção de podcast (download) dos programas das Rádios da EBC. Há algum tempo, era possível baixar a maioria dos programas apresentados pelas diversas emissoras do grupo. Eu mesmo tenho muitos programas baixados do ‘Armazém Cultural’ e ‘O Rádio Faz História’, por exemplo. Atualmente só é exibida a opção de ouvir. Solicito que volte o download.”

NACIONAL AM DO RIO DE JANEIRO

O atraso na veiculação do programa Musishow resultou em algumas reclamações dos ouvintes da **Nacional AM do Rio**.

Processo nº 00112.006067/2020-42

“Venho reclamar do descaso da Rádio Nacional/AM Rio de Janeiro com o programa Musishow. Entra sempre atrasado, enquanto os ouvintes ficam telefonando ansiosos pelo começo deste programa que preenche nossas noites. Gostaria que tomassem uma providência o mais breve possível.”

Processo nº 00112.005939/2020-55

“Peço mais respeito com os ouvintes. Precisamos do Programa Musishow, com Cirilo Reis. É muito importante para todos os ouvintes.”

Resposta

“A Coordenação de Produção e Jornalismo – RJ agradece o contato e informa que o Musishow está indo ao ar normalmente, de segunda a sábado, exceto quando há futebol. Nestes casos, há a possibilidade de o programa não ser transmitido, ou de ser veiculado em um tempo menor.”

MEC AM DO RIO DE JANEIRO**Processo nº 00112.005204/2020-21**

“Toda música tem um autor. Considerando que hoje é o dia do compositor e eu sou um deles, alguém poderia me explicar o motivo do programa Armazém Cultural não informar os nomes dos compositores? Em quase todas os programas da nossa querida Rádio MEC existe esse cuidado e respeito com o compositor! Por favor, veja o que está acontecendo e solucionem esse problema! Afinal, trata-se de uma emissora educativa e só esse programa que desafina. É feio!”

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 3 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 00112.004596/2020-10

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

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas agradece a sintonia e informa que as transmissões das Rádios Nacional e MEC no aplicativo Rádios EBC e no site <https://radios.ebc.com.br/aovivo> encontram-se normalizadas. Foram realizados testes utilizando os navegadores Google Chrome e Firefox Mozilla em um computador doméstico. Também foram realizados os testes utilizando um dispositivo móvel Android. Em ambos os testes foi possível ouvir, por mais de 30 minutos, a programação das Rádios, sem problemas. Solicitamos uma nova tentativa de acesso e retorno do contato em caso de dificuldade. Estamos sempre à disposição.”

NACIONAL FM DE BRASÍLIA**Processo nº 00112.005976/2020-63**

“Sou francesa, e a Agência e rádio Nacional FM da EBC me acompanhavam diariamente (músicas, entrevistas e notícias de excelente qualidade) no meu computador, durante meu trabalho de tradução. De modo a me deixar informada sobre notícias políticas, sociais e culturais ligadas não só ao Brasil, mas também ao mundo inteiro e à França. Faz agora de três a quatro meses que não consigo mais escutar nenhuma das rádios. Uma grande pena para mim como também uma falta em termo de difusão e alcance internacional.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que as transmissões das Rádios Nacional e MEC, no aplicativo Rádios EBC e no site <https://radios.ebc.com.br/aovivo>, encontram-se operacionais. Testamos o áudio da programação com alguns usuários fora do Brasil e não encontramos problema na transmissão do sinal pela internet. Pedimos uma nova tentativa de acesso e retorno do contato em caso de dificuldade. Estamos sempre à disposição.”

Processo nº 00112.003759/2020-39

“Vocês ainda não perceberam que está ocorrendo uma interferência?! Toda hora entra uma música no meio do jornal da EBC de Brasília e corta o Repórter Nacional, por exemplo! Estou em Palmas/TO, mas escuto a Rádio Nacional de Brasília pelo iPad ou pelo iPhone via internet.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas agradece a sintonia, lamenta o ocorrido e informa que as transmissões das Rádios Nacional e MEC foram normalizadas no site <https://radios.ebc.com.br> e no aplicativo Rádios EBC. O problema de interferência foi identificado na distribuição dos streamings e já foi corrigido. Estamos monitorando a transmissão para que não volte a acontecer. Estamos à disposição.”

NACIONAL DA AMAZÔNIA**Processo nº 00112.003870/2020-25**

“Inadmissível as Rádios Nacional Brasília e Amazônia cobrir o esporte só do Rio de Janeiro. Deveria ser, no mínimo, de todas as outras praças.”

Resposta

“A Gerência Executiva de Telejornalismo e Esportes - RJ agradece a sintonia e informa que a equipe produz o conteúdo jornalístico esportivo veiculado pelas Rádios da Amazônia e de Brasília, e se esforça para fornecer um noticiário amplo nacional e internacional. São exemplos publicados nos últimos quatro dias os links abaixo, de matérias disponibilizadas para os programas jornalísticos de todas as Rádios EBC (Rádio Nacional Brasília, Rádio Nacional Rio de Janeiro, Rádio Nacional Amazônia, Rádio Nacional Alto Solimões, Rádio Nacional FM, Rádio MEC e Rádio MEC FM). As equipes que produzem o material jornalístico trabalham no Rio de Janeiro e em São Paulo, por isso têm mais facilidade de apurar, reunir informações, entrevistar e produzir matérias sobre o esporte nestes estados. Vamos dar conhecimento da sua reclamação para a equipe que produz o conteúdo e solicitar que mais esforço na produção de um noticiário esportivo o mais abrangente possível.”

Processo nº 00112.000963/2020-06

Ouvinte da Rádio Nacional da Amazônia – OC reclama, por telefone, que a rádio apresenta chiados há mais de um mês. Ele relatou que os chiados geralmente ocorrem das 10h às 15h, todos os dias. Ele também reclama do volume baixo do áudio e pede providências no sentido de equalizar melhor o som.

Resposta

“A Nacional da Amazônia agradece a manifestação e informa que atualmente a rádio opera normalmente em 25 e 49 metros, nas frequências de 11.780 MHz e 6.180 MHz, respectivamente. Como as transmissões em ondas curtas podem sofrer interferências solares ao longo do dia, é recomendável que mude de faixa nesses casos, pois a programação da rádio é transmitida simultaneamente nas duas frequências.”

NACIONAL AM DE BRASÍLIA

Processo nº 00112.003729/2020-22

“A transmissão da Rádio Nacional AM de Brasília, por meio do link <https://radios.ebc.com.br/aovivo?emissora=radio-nacional-de-brasilia>, tem apresentado interferências. Agora mesmo percebe-se os jornalistas fazendo o noticiário (Revista Brasil) e sendo interrompidos com vazamento de músicas. Logo cedo, no Repórter Nacional a mesma coisa. À noite, as músicas são interrompidas com vazamento de trechos de matérias. A Voz do Brasil também apresenta estas interferências. Fazemos retransmissão de alguns programas da grade da Nacional, mas está meio complicado seguir. As interferências duram em torno de 5 segundos.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas agradece a sintonia, lamenta o ocorrido e informa que as transmissões das Rádios Nacional e MEC foram normalizadas no site <https://radios.ebc.com.br> e no aplicativo Rádios EBC. O problema de interferência foi identificado na distribuição dos streamings e já foi corrigido. Estamos monitorando a transmissão para que não volte a acontecer. Estamos à disposição.”

MEC AM DE BRASÍLIA

Processo nº 00112.005907/2020-50

“O que aconteceu com a programação da Rádio MEC AM de Brasília na madrugada deste sábado (29)? Estava ouvindo um programa e de nada foi cortado e entrou outra programação que não era a habitual.”

Processo nº 00112.006260/2020-83

“Que bagunça! Alguém trabalha ainda na Rádio MEC de Brasília? O que vocês estão fazendo com a melhor rádio de Brasília? Neste fim de semana, ela estava completamente bagunçada! Onde está a programação da Radio MEC do Rio?”

NACIONAL DO ALTO SOLIMÕES

Processo nº 00112.006139/2020-51

Ouvinte, morador da cidade de Pastos Bons(MA), comunica, por telefone, que os transmissores de 25m e 49m apresentam ruído intenso, a partir das 10h, e que a Rádio Nacional do Alto Solimões está com problema no app.

Processo nº 00112.001561/2020-11

“A Rádio Nacional do Alto Solimões não está funcionando no aplicativo EBC Rádios, somente Brasília, Rio de Janeiro, MEC FM, Rádio Nacional da Amazônia.”

Resposta

“A Gerência de Aplicações Multiplataforma agradece o contato e informa que os canais de streaming das Rádios Nacional e MEC foram normalizados, após um processo de atualização dos serviços de distribuição e aceleração de conteúdo, para obter maior capacidade de fluxo e a um menor custo. Lamentamos pela eventual interrupção na transmissão e pedimos que volte a nos procurar, caso o problema persista.”

Sugestão

No ano de 2020, chegaram à **Ouvidoria** 90 sugestões direcionadas às **Rádios EBC**. O número corresponde a 11,9% das mensagens recebidas. A rádio que mais recebeu sugestões dos ouvintes foi a **Nacional AM do Rio**. Muitas delas referentes à programação histórica que faz parte do acervo da rádio, como as radionovelas e o programa *Teatro de Mistério*.

NACIONAL AM DO RJ

Processo nº 00112.004158/2020-43

“Sou fã do quadro Teatro de Mistério. Sugiro que vocês ampliem para todos os dias da semana à noite. Seria ótimo. Ficaria grato que pensassem nesta sugestão.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Coordenação de Produção e Jornalismo - RJ para conhecimento e apreciação.”

Processo nº 00112.003105/2020-13

“Somos ouvintes do ‘Teatro de Mistério’, às sextas-feiras, às 21h. Gostaríamos que a Nacional reprisasse também o ‘Grande Teatro’, que ia ao ar às sextas-feiras, às 22h, até 1985. Também gostaríamos que a emissora reprisasse antigas radionovelas no período noturno, pois a Nacional chega bem aqui no estado de SP à noite nos 1130 kHz. Seria uma grande opção de entretenimento para nós ouvintes. Poderiam reprisar também os programas humorísticos antigos, como ‘Balança Mas Não Cai’ e ‘PRK30’. Minha mãe ouvia estes, quando era pequena.”

Resposta

“A Gerência de Acervo agradece o contato e informa que está sendo feito um levantamento de programas históricos do nosso acervo para veicularmos na nossa programação muito em breve. Teremos um horário especial para recordarmos nossas inesquecíveis produções. Tão logo passe o período de pandemia e nossa equipe se reúna presencialmente novamente, iremos agilizar nosso projeto.”

NACIONAL FM DE BRASÍLIA

Processo nº 00112.004225/2020-20

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

Resposta

“A Gerência de Produção e Programação da emissora agradece a sintonia e explica que a programação toda está gravada nesse período de pandemia, mas, se for possível, vai tentar inserir a hora certa em alguns momentos. Gratos pela sugestão, estamos à disposição.”

MEC FM

Processo nº 00112.006149/2020-97

“Sou assíduo ouvinte da MEC FM e quero parabenizar todos vocês da rádio pela excelente programação! Acredito que com essa pandemia as pessoas ouvem mais o rádio. E estamos também em oração

para a cura. Desde muito tempo em casa, ficávamos juntos ao rádio pra ouvir Ave Maria. Daí veio a sugestão para que às 18h de cada dia, a rádio MEC FM pudesse apresentar uma Ave Maria de Gounod, de Schubert, pode variar cada dia com uma nova versão, instrumental ou cantada.”

Processo nº 00112.006004/2020-96

“Há muito anos sou ouvinte da Rádio MEC FM, que chamo de ‘A Melhor Rádio do Planeta’, o que realmente considero. Já ouvi diversas rádios internacionais de música erudita on-line e nenhuma supera a fantástica programação da MEC FM. Tenho uma sugestão para a programação da rádio. Gostaria que houvesse um programa regular com a música denominada Easy Listening. Ou seja, a música instrumental ao estilo de Frank Pourcel, Paul Mauriat, Francis Lai, Henry Mancini, Percy Faith, Michel Legrand e tantos outros. Conhecida também como Música de Elevador, existe um universo vasto desse lindo estilo musical e, hoje, no Brasil, não há qualquer rádio que o veicule.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência da emissora agradece a sintonia e as palavras de carinho e informa que vai levar sua ideia para nossa equipe de programação e vai tentar incluir os compositores citados por você na faixa de 18h, no programa Antena MEC.”

NACIONAL AM DE BRASÍLIA

Processo nº 00112.006015/2020-76

“Gosto muito de ouvir a AM 980 em todos os horários. Mas, acho que na parte da madrugada, a partir das 4h, as músicas tinham que ser caipira, sertaneja e também músicas gospel (louvores). Estou dando esta opinião para tornar as manhãs dos ouvintes mais alegres que, na maioria, são pessoa do meio Rural (sertanejos) e preferem estas músicas. Escuto as músicas neste horário, mas elas não têm nada a ver com a maioria dos ouvintes dessa faixa. Tinha que ser músicas mais suaves, que contemham a história destes sertanejos.”

Resposta

“A Coordenação de Programação da Rádio Nacional agradece a sintonia e informa que suas sugestões serão encaminhadas ao programador musical responsável pelo horário. Gratos pela mensagem, estamos à disposição.”

MEC AM DO RJ

Processo nº 00112.005287/2020-59

“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! Sugiro fazerem um 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. Ressalta ainda que a exigência do concurso é que a composição seja inédita, e que na última edição, com grande participação do público, a maioria dos vencedores foi justamente de músicos que estão começando.”

NACIONAL DA AMAZÔNIA

Processo nº 00112.004838/2020-67

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

Resposta

“A Gerência de Produção e Programação da Rádio Nacional agradece a sintonia e informa que a audiência infantil na Amazônia é sempre considerada em nossos projetos de programação. Estamos sempre à disposição.”

MEC AM DE BRASÍLIA

Processo nº 00112.004766/2020-58

Ouvinte sugere que as Rádios Nacional e MEC AM exibam radionovelas, às 14h e às 22h. Ele também recomenda para a Nacional, que tenha um programa infantil diário, das 7h às 9h.

Resposta

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

Reclamação-tema

Apenas uma reclamação-tema foi direcionada às **Rádios EBC** em 2020, mas especificamente à **Nacional FM Brasília**. As reclamações-tema são mensagens que se referem ao assunto abordado na matéria e não à forma como a informação é tratada e publicada pelo veículo. Muitas delas não guardam relação com o trabalho da **EBC**, e sim de outros setores da Administração Pública Federal.

Processo nº 00112.002798/2020-19

“Até o momento, o INSS não implantou a opção para mudança de cartão magnético para conta-corrente, de acordo com o Decreto 543.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Equipe de Jornalismo para análise.”

Mapeamento das Contribuições

Ao responder por 32% das mensagens direcionadas às **Rádios EBC**, conteúdo de entretenimento é o principal tema abordado pelo público em 2020. Esse item inclui, por exemplo, os programas culturais e musicais ofertados pelas Rádios. Na sequência, grade de programação é responsável por 28,7% do total das demandas recebidas. Marketing, negócios e serviços foi o terceiro assunto mais tratado nas manifestações, representando 19,2% do geral.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	242
Grade de programação	217
Marketing, negócios e serviços	145
Sinal/sintonização	84
Conteúdo jornalístico	38
Outros conteúdos	10
Conteúdo infantil	8
Funcionalidade técnica	5
Conteúdo esportivo	3
Programação especial	1
Comunicação institucional	1
Administrativo	1
Total	755

Em 2020, Qualidade do conteúdo/serviço foi o subassunto mais citado nas demandas direcionadas à **Ouvidoria** sobre os conteúdos das **Rádios EBC**. Esse item responde por 47,8% do total das demandas e está diretamente relacionado à forma como os temas são tratados pela programação. Em seguida, com 10,6% dos processos, está o subassunto Sinal aberto. Aqui reúnem-se as demandas daqueles que não têm o sinal das rádios e dos que desejam melhorar a recepção. Central do Ouvinte é responsável por 7% do geral e ocupa o terceiro lugar na lista de subassuntos.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	361
Sinal aberto	80
Central do Ouvinte	53
Oferta de conteúdo/serviço	42
Disponibilização de conteúdo	41
Aplicativos	36
Participação em programa	30
Inclusão/exclusão na grade	29
Portal	21
Pauta	12
Horário	12
Acervo	10
Tema do conteúdo	6
Expansão de cobertura	4
Retransmissão	4
Sinal de satélite	2
Reprise	2
Visitação/contato	2
Parcerias	1
Edição	1
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Direitos autorais	1
Licenciamento	1
Outros	1
Gestão de pessoas	1
Retransmissora	1
Total	755

RADIOAGÊNCIA NACIONAL

Durante o ano de 2020, a **Radioagência Nacional** recebeu 36 contribuições. Diminuição de 7,7% no número de manifestações em relação a 2019, quando foram recepcionadas 39 demandas.

Vale destacar, porém, a redução de 84,2% na quantidade de reclamações. No comparativo entre este ano e o anterior, as queixas caíram de 19 para 3.

Mais numerosos em 2019, os reclamos dos ouvintes deram lugar às solicitações, que mais que dobraram este ano, ao passar de 11 para 25 (aumento de 127,3%).

Os elogios também registraram pequena alta no período analisado, passando de dois para três.

As sugestões caíram para menos da metade. Eram cinco e agora são duas.

Veja o detalhamento do período abaixo:

2020

Radioagência Nacional	Quantidade	%
Elogio	3	8,3%
Reclamação	3	8,3%
Reclamação - Tema	3	8,3%
Solicitação	25	69,4%
Sugestão	2	5,6%
Total	36	100%

Solicitação

As solicitações respondem por 69,4% das demandas direcionadas à **Radioagência** em 2020. Muitas delas trazem pedidos de informações adicionais sobre matérias veiculadas nas **Rádios EBC** e publicadas em seguida na **Radioagência**.

Processo nº 00112.006152/2020-19

“Notícia vinculada neste site, publicada no dia 10 de dezembro, aborda os novos prazos para recurso ao auxílio emergencial. Quando tento acessar, diz que o prazo já expirou, mas hoje são 17/12, conforme a notícia: ‘(...) quem foi considerado inelegível por não atender aos critérios exigidos para extensão do benefício, pode contestar a decisão de 17 a 26 de dezembro. Um dos casos é o de quem, por exemplo, deixou de receber o seguro desemprego e passou a ter direito ao auxílio emergencial’. Qual o procedimento normal se o site do Dataprev diz que o prazo já expirou? Para onde devo me dirigir para obter informações adicionais para a solução do problema?”

Resposta

“As informações publicadas na matéria disponível na Radioagência Nacional estão corretas, de acordo com as datas informadas pelo governo federal para pedido de recurso sobre o auxílio emergencial, como pode ser conferido em <https://www.gov.br/pt-br/servicos/contestar-o-resultado-do-auxilio-emergencial-coronavirus-covid-19>. Mesmo assim, sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Rádio Nacional. Informamos também que sua demanda foi registrada na Ouvidoria do Ministério da Economia, responsável pela Dataprev, conforme dados de protocolo que seguem.”

Processo nº 00112.004951/2020-42

“Acabei de visualizar uma notícia a respeito de mais de 1 milhão de empresas abertas, de maio a agosto. Acho que ocorreu um erro na quantidade, já que a própria reportagem fala em 2 dias e 21 horas para abrir uma empresa. Gostaria de solicitar, se possível, que verificassem a veracidade da informação.”

Resposta

“A Coordenação de Rádio-satélite agradece a sintonia e informa que a reportagem trata do número de empresas abertas e fechadas no período da pandemia. De maio a agosto, foram abertas mais de um milhão de empresas, enquanto que cerca de 300 mil fecharam as portas. Quanto ao prazo, a reportagem faz referência ao tempo médio de abertura de uma empresa – dois dias e 21 horas. Os processos ocorrem concomitantemente em cada junta comercial de cada estado onde cada empresa é aberta. Segue link do assunto publicado na página do governo federal: [Tempo para abertura de empresas é reduzido quase à metade no país.](#)”

Processo nº 00112.003985/2020-10

“Gostaria de saber maiores informações sobre a matéria [Atletas não profissionais ganham bolsa auxílio de R\\$ 8 mil mensais](#). Aqui cita sobre a necessidade de fazer um plano de trabalho. Minha pergunta é: Esse plano de trabalho deve ser feito e apresentado a quem? Ao município de origem? Cadastrado em algum sistema federal? Quem de fato pode solicitar essa bolsa atleta? Se possível, gostaria de mais informações em relação a isso. Aproveitando a oportunidade, gostaria de parabenizar pela notícia e registrar aqui que o tema é muito interessante.”

Resposta

“Agradecemos as palavras de elogio e audiência. Em relação a sua solicitação, a Diretoria de Jornalismo informa que, para compor as informações da matéria publicada na Radioagência, o radiojornalismo reproduziu informações constantes no Diário Oficial da União. Acreditamos que suas dúvidas podem ser solucionadas por estes links do Ministério da Cidadania, formulador da política.

- Reportagem do Ministério da Cidadania sobre a Lei de Incentivo ao Esporte: [Antigo anseio do setor esportivo, portaria amplia para até R\\$ 8 mil a Bolsa Auxílio da Lei de Incentivo. Atletas, técnicos e dirigentes comemoram.](#)
- Portaria nº 441, de 16 de julho de 2020, do Diário Oficial da União: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-441-de-16-de-julho-de-2020-267272487>.
- Instruções do Ministério da Cidadania de como obter o benefício: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/lei-de-incentivo-ao-esporte/aceso-aos-sistemas-1>.
- Página de cadastro: <https://sli.cidadania.gov.br/conta/autenticar>.

Mais informações também podem ser obtidas diretamente na [Ouvidoria do Ministério da Cidadania](#). Esperamos ter contribuído para a solução de suas dúvidas e continuamos à disposição.”

Elogio

Os três elogios recebidos em 2020 somam 8,3% das demandas direcionadas à Radioagência.

Processo nº 00112.006306/2020-64

“Parabéns a vocês que elaboraram um texto simples e bem-explicado, sem delongas sobre como adquirir a posse de uma arma de fogo. Boa sorte a todos.”

Processo nº 00112.002337/2020-46

“Entendo que a Lei nº 6.539, de 13 de abril de 2020, é altamente inconstitucional. Além disso, ela conflita com a norma penal, com a doutrina, jurisdição e os costumes. Por favor, qualquer jurista ou cidadão(a) observaria que no rol listado pela Carta Maior não entra nem síndico(a) nem administradores de condomínios. A sindicância de condomínios não é obrigada a exercer papel de polícia em seus condomínios. Acredito que nem com porte de arma, essa equipe seria capaz de prender, testemunhar e arriscar suas vidas em conflitos que é papel da segurança pública resolver. As formas de incriminar alguém são por meio de Ação Penal Pública. Sendo assim, essa lei é totalmente inconstitucional. Muito obrigado pela atenção! Aproveito para agradecer também o acesso à boa informação que a EBC transmite.”

Reclamação

A **Radioagência Nacional** recebeu três reclamações em todo o ano de 2020. O número representa 8,3% do total de mensagens direcionadas ao veículo.

Processo nº 00112.002399/2020-58

“Os arquivos em áudio das notícias da Radioagência Nacional estão apresentando problemas no momento de fazer o download. Seria importante verificar o que está ocorrendo, pois a informação confiável e de qualidade como as da EBC são fundamentais neste momento.”

Processo nº 00112.002412/2020-79

“Não é possível fazer download. O sistema não está respondendo. Quando clico para baixar, nem a janela de login aparece. O sistema está apresentando essa falha.”

Processo nº 00112.001831/2020-93

“Quero informar vários erros de português na notícia [Volta a ser liberada navegação nos rios do Amazonas](#). Vejo a EBC como uma referência na publicação de informação para o Brasil e o mundo. Neste caso, é inaceitável que (vários) erros de português passem despercebidos pelo editor, já que existem inúmeras ferramentas que identificam automaticamente uma eventual correção ortográfica do texto criado.”

Reclamação-tema

Durante o ano de 2020, a **Radioagência Nacional** recebeu três reclamações-tema. Este tipo de mensagem refere-se ao assunto abordado na matéria e não à forma como informação é tratada e publicada pelo veículo. Muitas delas não guardam relação com o trabalho da **EBC**, e sim de outros setores da Administração Pública Federal.

Processo nº 00112.004516/2020-18

“Faço parte do grupo do auxílio emergencial que está bloqueado pela Dataprev, com o enunciado dizendo que foram encontradas desconformidades no cadastro e continua em avaliação. Já se passaram mais de 3 meses e está da mesma forma. Sou cadastrado no CadÚnico desde antes da pandemia. Por isso, meu cadastro da primeira parcela foi aprovado automaticamente, mas, no segundo mês, foi bloqueado. Antes da pandemia fazia parte dos trabalhadores informais.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil da EBC. Por oportuno, também sua mensagem foi registrada na Ouvidoria da DATAPREV – Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência conforme dado de protocolo que segue.”

Processo nº 00112.004900/2020-11

“As inscrições para as bolsas remanescentes do Programa Universidade Para Todos (ProUni) estão abertas desde a madrugada desta terça (15). As inscrições terminam no dia 30. Os estudantes amanheceram reclamando de falhas no site do ProUni, o Twitter recebeu uma chuva de reclamações com vários prints de telas com ‘Não existe registro da sua participação em edições do Enem a partir de 2010’, ‘Ocorreu uma falha ao alterar a opção de curso’ ou na demora para enviar o link para a efetivação de cadastro (enviado para o e-mail cadastrado).”

Processo nº 00112.000288/2020-15

“A maioria dos cidadãos de bem discorda das manobras para enfraquecer o ministro Moro. Isso é sim um abuso político que norteia a corrupção.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Equipe de Jornalismo para análise.”

Sugestão

Duas sugestões foram direcionadas à **Radioagência Nacional** em 2020. Os processos apresentam 5,6% das mensagens.

Processo nº 00106.003072/2020-82

“Somos uma rádio comunitária em Palhoça, Santa Catarina, Praia da Pinheira. Costumamos baixar os conteúdos da Radioagência Nacional. Estamos com dificuldade para nos cadastrar ou recadastrar. Nossa sugestão é que o conteúdo possa ser acessado e baixado sem o cadastro. Parabéns pela programação.”

Resposta

“Agradecemos seu contato e informamos que testamos o sistema de download e cadastro de usuário do site Radioagência Nacional, mas não encontramos problemas. Verificamos em nossa base de rádios parceiras, que há um cadastro para a Rádio Comunitária Pinheira. De qualquer forma, realizamos o seu cadastro com os dados informados e pedimos a gentileza de solicitar uma nova senha no endereço <http://centraldeconteudo.ebc.com.br/lostpassword>.”

Processo nº 00112.005161/2020-84

“Os Correios devem conseguir um instrumento legal que permita a análise e destruição dessas sementes vindas da China, incinerando-as após registro fotográfico e tudo realizado em sala padrão filmada da coleta até a incineração. Seria um grau de segurança para o Brasil.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Equipe de Jornalismo para análise.”



▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

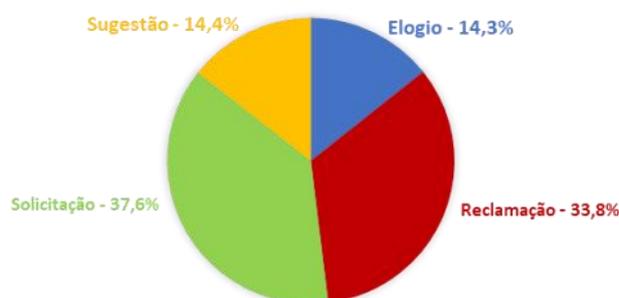
Ao longo de 2020, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 1.448 demandas, resultando em um aumento de 56,7% em relação ao ano anterior, quando foram recebidas 924 manifestações. Das mensagens recebidas pela **Ouvidoria**, 58,8% foram solicitações. Reclamações somaram 17,9%. Elogios totalizaram 11,7%. Sugestões corresponderam a 11,5% e as reclamações-tema somaram apenas 0,1% das manifestações.

Com 170 mensagens, a **TV Brasil** ficou em terceiro lugar entre os **Veículos EBC** mais elogiados em 2020. Embora a emissora siga com o maior número de reclamações, em 2020 as queixas diminuíram, passando de 312 em 2019, para 259 no ano passado. No conjunto de manifestações, verifica-se uma redução de exatos 15,9 pontos percentuais na fatia das reclamações.

A contabilidade dos elogios recebidos pela **Ouvidoria** em 2020 aponta aumento de 28,8% em relação ao ano anterior, passando de 132 para 170. Mas o tipo de manifestação que mais cresceu de um ano para outro foram as solicitações, que saltaram de 347 para 851, alta de 145,2%.

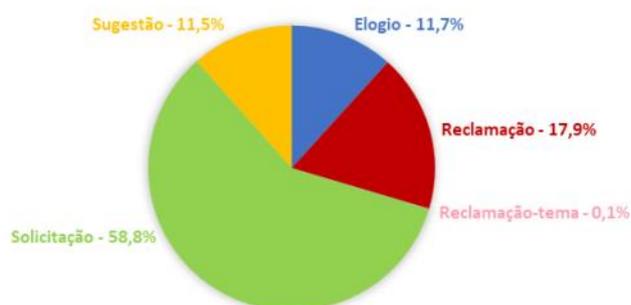
2019

Manifestação	Quantidade
Elogio	132
Reclamação	312
Reclamação-tema	0
Solicitação	347
Sugestão	133
Total	924



2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	170
Reclamação	259
Reclamação-tema	2
Solicitação	851
Sugestão	166
Total	1.448



Elogio

O conteúdo da **TV Brasil** foi o tema que mais recebeu elogio dos telespectadores ao longo de 2020. Atrações de entretenimento, jornalísticas, infantis e esportivas receberam 61,76% do total das manifestações elogiosas. Já a grade de programação recebeu 29,41% dos elogios do público.

O ranking dos programas mais elogiados em 2020 é o seguinte:

- 1º) **BRASIL VISTO DE CIMA** - 12 elogios
- 2º) **CAMINHOS DA REPORTAGEM / SHERLOCK HOLMES** - 7 elogios
- 3º) **BRASIL SOBRE DUAS RODAS / CINE MAZZAROPI** - 6 elogios
- 4º) **CINE RETRÔ / BRASIL CAPIRA / TV BRASIL ANIMADA** - 5 elogios
- 5º) **REPÓRTER BRASIL / ELIMINATÓRIAS DA COPA (BRASIL X PERU)** - 4 elogios

Elogio	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	59
Grade de programação	50
Conteúdo jornalístico	25
Conteúdo infantil	11
Conteúdo esportivo	10
Sinal/sintonização	7
Outros conteúdos	4
Marketing, negócios e serviços	2
Programação especial	2
Total	170

Processo nº 00112.006086/2020-79

Telespectador, por telefone, elogia a grade de programação da TV Brasil. Segundo ele, as séries e os documentários exibidos são de excelente qualidade.

Processo nº 00112.002319/2020-64

“Gostaria de parabenizar a EBC pela longa trajetória do programa ‘Caminhos da Reportagem’. Uma programação que traz atenção toda especial aos temas socioambientais e alcança audiência cada vez mais sintonizada com a importância desses temas. Vida longa à EBC, um patrimônio nacional, ao programa Caminhos da Reportagem e a todos os seus profissionais de excelência. Abraços de uma admiradora atenta à programação de qualidade veiculada pelas mídias da EBC.”

Processo nº 00112.006265/2020-14

“Reportagens sem mi-mi-mi, sem vitimologia, respeito aos telespectadores, sem hipocrisia, programação democrática, diversificada e de confiança. Não joga pra ‘galera’ e o mais importante: valoriza nossa história, incluindo todos, inclusive os imigrantes, que com trabalho construíram o Brasil. É como uma verdadeira sala de aula passando cultura, ensinamentos e valores morais. É tudo de bom! Parabéns!”

Processo nº 00112.004017/2020-21

“Parabéns! Sou vestibulanda e fiquei muito feliz por ver na TV o ‘Cai no Vestibular’. Esse projeto é maravilhoso e tem professores excelentes.”

Processo nº 00112.000016/2020-15

“TV Brasil 1 e 2 estão com as programações excelentes, principalmente a sessão animada para as crianças, com desenhos espetaculares. Estão dando um show de exemplo.”

Reclamação

Problemas de sinal/sintonização foram responsáveis pela maioria das reclamações destinadas à **TV Brasil** recebidas em 2020, 38,22%. Na sequência, conteúdo de entretenimento, com 15,44% das demandas, e conteúdo jornalístico, com 12,74%, completam os assuntos responsáveis pela maior quantidade de queixas dos telespectadores.

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	99
Conteúdo de entretenimento	40
Conteúdo jornalístico	33
Conteúdo infantil	28
Grade de programação	22
Outros conteúdos	14
Marketing, negócios e serviços	12
Conteúdo esportivo	10
Administrativo	1
Total	259

Processo nº 00112.005091/2020-64

“Sou de Belo Horizonte (MG). Quero registrar o meu repúdio por não ter mais o sinal da TV Brasil em nossa capital mineira. De repente, ficamos sem o sinal da EBC. Peço que seja disponibilizado novamente o sinal para que possamos acompanhar o canal.”

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: 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 em <http://tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar> | Continue acompanhando a TV Brasil.”

Processo nº 00112.004642/2020-72

“O novo sinal de vocês via Satélite do StarOne C2, na frequência 3755 H 7500, está muito fraco e, não só eu, mas muitos telespectadores que acompanham seu sinal pelas parabólicas digitais, não estão conseguindo assistir a programação. O sinal está muito fraco e oscilando muito!”

Resposta

“De acordo com a Gerência de Executiva de Engenharia, a EBC alterou o seu modelo de transmissão do sinal via satélite, buscando economia orçamentária. Desde o final do mês de agosto de 2020, a EBC está transmitindo em padrão BTS Comprimido e, juntamente com a operadora StarOne, em potência nominal do sinal. Dessa forma, não existe a necessidade de aumentar potência ou qualquer outra ação dessa natureza. É recomendada uma nova busca dos parâmetros atualizados e uma checagem de suas instalações (aparelho receptor, antena e conexões). 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 00112.004332/2020-58

“Venho fazer novamente uma reclamação do sinal péssimo, infelizmente, da emissora em São Luís, do Maranhão. Mais precisamente na cidade de São José de Ribamar. Estou fazendo a reclamação pela segunda vez e espero que este impasse seja resolvido o mais rápido possível.”

Resposta

“A Gerência de Projetos e Desenvolvimento de Engenharia da EBC informa que a estação em São Luís (MA) teve um problema nos equipamentos em decorrência de uma descarga atmosférica que atingiu o local. A Gerência reforça, entretanto, que a transmissão não foi interrompida, apenas a potência da operação foi reduzida. Tão logo novos equipamentos sejam entregues, a operação voltará a ser feita com plena potência. 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 00112.005888/2020-61

“Assisto à maioria da programação da TV Brasil. Passei a assistir por conta de sua programação. Alguns seriados são excelentes para o entretenimento, como ‘Guerra e Paz’, ‘Os Mosqueteiros’, ‘Sherlock’. Contudo, em menos de dois meses, estão repetindo as mesmas temporadas pela terceira vez. Com certeza a BBC tem outros seriados, ou até mesmo novos episódios. Acho que falta investimento na programação da TV.”

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 conhecimento. Vale a pena ressaltar que a grade de programação da emissora está passando por reformulações. Inclusive, novos conteúdos foram adquiridos e outros estão em fase de negociação. Em breve, teremos muitas novidades na programação da TV Brasil. Continue acompanhando a TV Brasil. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora: <https://tvbrasil.ebc.com.br/>. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação.”

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 e da cultura e arte do nosso país.”

Resposta

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

Reclamação-tema

Ao longo de 2020, a **Ouvidoria** recebeu duas mensagens reclamando dos assuntos abordados nas reportagens da **TV Brasil**.

Reclamação-tema	Quantidade
Conteúdo jornalístico	2
Total	2

Processo nº 00112.002754/2020-99

“Isso é uma tentativa de assassinato em massa. Pessoas estão usando seus carros para não haver aglomerações nos transportes públicos. Senhores governantes, vocês estão na contramão, ajudem-nos a ir e vir ao trabalho com segurança.”

Processo nº 00112.002018/2020-31

“Na minha opinião, está errado. Em vez de colocar as Forças Armadas para fazer essa limpeza, deveriam colocar os presos, não soltá-los.”

Solicitação

As solicitações mais do que dobraram em quantidade no comparativo entre 2019 e 2020, e também ampliaram em 21,2 pontos percentuais a sua participação no conjunto de demandas.

A maior parte das solicitações recebidas em 2020 foi sobre sinal/sintonização, conteúdo de entretenimento e marketing, negócios e serviços. Esses assuntos, juntos, responderam por 67,21% das mensagens.

Solicitação	Quantidade
Sinal/sintonização	252
Conteúdo de entretenimento	212
Marketing, negócios e serviços	108
Conteúdo jornalístico	87
Conteúdo infantil	57
Grade de programação	56
Conteúdo esportivo	37
Outros conteúdos	32
Administrativo	3
Programação especial	3
Comunicação institucional	2
Conteúdo de fotografia/Imagem	1
Funcionalidade técnica	1
Outros produtos/serviços	
Total	851

Processo nº 00112.006281/2020-07

“Por que não passa mais a Gaby Estrella?”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o contrato de licenciamento para exibição de Gaby Estrella venceu. Novas temporadas e novos conteúdos estão em negociação e entrarão na grade de programação da TV Brasil.”

Processo nº 00112.006114/2020-58

“Por favor, continuem transmitindo o Repórter Brasil ao vivo, pelo YouTube, e também disponibilizando os vídeos completos das edições.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Diretoria de Conteúdo e Programação informa que a TV Brasil está impossibilitada de realizar transmissões ao vivo no YouTube, devido a questões de direitos autorais. Retomaremos o streaming do Repórter Brasil na plataforma assim que essas questões forem equalizadas. Você também pode acompanhar o Repórter Brasil pelo Facebook da TV Brasil (<https://www.facebook.com/tvbrasil/>) ou pelo Twitter do programa (<https://twitter.com/reporterbrasil>).”

Processo nº 00112.006085/2020-24

Telespectador, por telefone, solicita a volta do programa ‘Sem Censura’ no formato tradicional, com vários entrevistados.

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.”

Processo nº 00112.005786/2020-46

Telespectador, por telefone, solicita verificação de sinal da TV Brasil no bairro de Itaquera, em São Paulo, que desapareceu há aproximadamente 15 dias. Ele relata que realizou todos os testes, incluindo checagem de cabeamento e de amplificador de sinal. Todos os demais canais funcionam normalmente no aparelho de televisão da casa, menos a TV Brasil. Usuário solicita ainda a possibilidade de uma visita ou orientação técnica, pois a programação é do agrado de toda a família.

Resposta

“A Gerência Executiva de Engenharia da EBC informa que está analisando o ocorrido na região e que a EBC irá instalar um sistema de reforçador na região do Itaquera. Isso deve ocorrer em breve, o que irá ampliar e reforçar o sinal no local.”

Sugestão

Sugestões de conteúdo, propostas de parceria e mudanças na programação são recorrentes. O público participa ativamente, o que demonstra o apreço do telespectador pela **TV Brasil**.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	53
Conteúdo jornalístico	28
Grade de programação	26
Marketing, negócios e serviços	20
Outros conteúdos	14
Conteúdo infantil	12
Sinal/sintonização	5
Conteúdo esportivo	5
Ouvidoria Interna	1
Administrativo	1
Conteúdo de fotografia/Imagem	1
Total	166

Processo nº 00112.006299/2020-09

“Queria sugerir um acordo com o SBT para transmitir a Copa do Nordeste. O SBT tem os direitos de transmissão da Copa Nordeste, mas a transmissão dos jogos é restrita somente para a Região Nordeste. Ajudem-nos a levar o futebol nordestino para o Brasil inteiro.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Diretoria de Conteúdo e Programação agradece sua participação e informa que sua sugestão foi encaminhada para análise do setor responsável pela produção, aquisição e parceria de conteúdos para a TV Brasil.”

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. 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 00112.005216/2020-56

“Trabalho na assessoria de imprensa da chef confeitadeira Priscila Bastos. Estou enviando um material de apresentação do seu mais novo projeto que é o programa culinário ‘Delícia de Vida, com Priscila Bastos’ que será transmitido pelo Canal Chef TV. Gostaríamos de apresentar um projeto novo que elaboramos para a TV Brasil.”

Resposta

“A Gerência de Parcerias da EBC solicita que seja feito o contato direto com os responsáveis pela área: Rogério Oliveira - rogerio.oliveira@ebc.com.br e/ou José Cardozo - jose.cardozo@ebc.com.br.”

Processo nº 00112.004889/2020-99

“Sou apaixonado por motocicletas e resido aqui na capital de São Paulo. Gostaria de fazer um programa na TV Brasil mostrando as novidades e dando dicas de segurança sobre o universo das duas rodas.”

Resposta

“A Gerência de Criação de Conteúdos Artísticos da EBC informa que, atualmente, a TV Brasil exibe o programa ‘Brasil Sobre Duas Rodas’, que desvenda o universo das motocicletas e das viagens sobre duas rodas. A primeira temporada da série terminou de ser exibida no último dia 13 de setembro e, desde então, os episódios estão sendo reprisados aos domingos, às 10h. Segue o link de um dos episódios para apreciação: Brasil Sobre Duas Rodas: [Região Oceânica de Niterói - RJ](#). Você pode receber mais informações sobre o programa pelo WhatsApp da produção: (21) 2117.6691. Continue acompanhando a TV Brasil. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora: [tvbrasil.ebc.com.br](#).”

Mapeamento das Contribuições

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	364
Sinal/sintonização	363
Conteúdo jornalístico	175
Grade de programação	154
Marketing, negócios e serviços	142
Conteúdo infantil	108
Outros conteúdos	64
Conteúdo esportivo	62
Administrativo	5
Programação especial	5
Conteúdo de fotografia/Imagem	2
Comunicação institucional	2
Ouvidoria Interna	1
Funcionalidade técnica	1
Total	1.448

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	337
Retransmissora	167
Sinal aberto	151
Horário	117
Inclusão/exclusão na grade	107
Disponibilização de conteúdo	98
Oferta de conteúdo/serviço	75
Expansão de cobertura	57
Reprise	56
Recurso de acessibilidade	45
Acervo	40
Retransmissão	34
Utilização de conteúdo	26
Sinal de satélite	23
Participação em programa	23
Pauta	23
Licenciamento	13
Sinal por assinatura	12
Portal	12
Visitação/contato	8
Tema do conteúdo	6
Parcerias	4
Gestão de pessoas	3
Direitos autorais	3
Edição	2
Gestão financeira	2
Aplicativos	2
Gestão administrativa e logística	1
Classificação indicativa	1
Total	1.448



▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil Play

O serviço com parte da programação da **TV Brasil** ofertada em formato *on demand* foi objeto de 123 demandas durante o ano de 2020, resultando em um aumento de 485,7% em relação ao ano anterior, quando foram registradas 21 manifestações.

A oportunidade de ter a emissora na palma das mãos ao longo do ano de pandemia ampliou o público do aplicativo, trazendo novas demandas e exigências. Chama a atenção o crescimento das solicitações, de 12 em 2019, para 83 este ano, registrando salto de 591%.

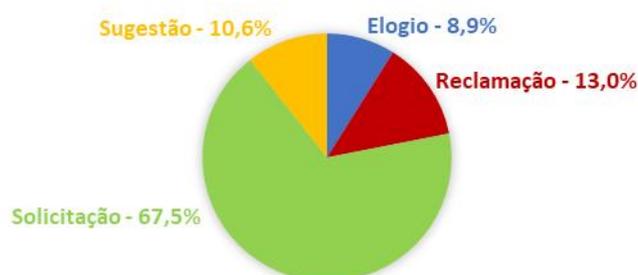
2019

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	3
Solicitação	12
Sugestão	5
Total	21



2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	11
Reclamação	16
Solicitação	83
Sugestão	13
Total	123



Solicitação

Das 123 demandas direcionadas ao aplicativo **TV Brasil Play** em 2020, as solicitações foram as mais numerosas: 83 manifestações, equivalentes a 67,47% do total. Marketing, negócios e serviços concentraram a grande maioria das demandas, com 63 mensagens que correspondem a 75,9% de todas as solicitações relacionadas ao **TV Brasil Play**.

São dezenas de pedidos de ajuda para melhorar a qualidade do som, acessar a programação da **TV Brasil**, ampliar funcionalidades do aplicativo. Apesar do tom queixoso de muitas mensagens, os próprios demandantes reforçam seu interesse pelo app e qualificam suas demandas como “solicitação de providências”.

Processo nº 00112.000580/2020-20

“Gostaria de saber se esse aplicativo da EBC é gratuito ou se tem alguma despesa adicional. Pode ser clicado sempre que a pessoa quiser? No futuro haverá algum pagamento para usá-lo? É um aplicativo desenvolvido pelo governo federal? Desculpe-me tantas perguntas, mas como não tenho muito conhecimento neste assunto, melhor ficar informada de quem já conhece.”

Resposta

“A Gerência de Crossmedia da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e repassa as seguintes informações sobre o aplicativo EBC Play:

- O acesso e a instalação do EBC Play para celulares com sistemas Android e iOS são gratuitos e sem necessidade de cadastro. Ainda não há versão para outros sistemas operacionais.
- O seu desenvolvimento foi todo realizado por profissionais da casa e não necessitou de nenhuma despesa adicional para ser feito.
- Ele pode ser utilizado livremente por qualquer usuário mobile com sistemas Android e iOS ou também é disponível pela web, pelo site play.ebc.com.br.
- Não há nenhuma perspectiva na EBC que indique que o EBC Play possa ser cobrado no futuro. A ideia é que ele se mantenha gratuito.
- É um aplicativo desenvolvido internamente pela equipe de desenvolvimento tecnológico da EBC.”

Processo nº 00112.005667/2020-93

“Gosto de vocês, porém não sei o que pensar. Meu celular é razoável, mas com seu app não consigo ver desenhos e filmes, como o do Sherlock Homes. Podem ajudar? Só vejo o ao vivo.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas lamenta o ocorrido e informa que o aplicativo TV Brasil Play encontra-se operacional. Foram realizados testes de navegação e foi possível assistir aos títulos sob demanda e à programação ao vivo. A gerência sugere acessar novamente os conteúdos e, caso o problema persista, solicita retorno no contato, informando a mensagem de erro (se houver), o sistema operacional usado e a versão do aparelho, bem como as ações executadas após a abertura do app.”

Processo nº 00112.005395/2020-21

“Os filmes ou séries como alguns desenhos estão sem som. Já havia mencionado esse problema, mas sei que são necessários ajustes, mudanças e demais outras ações. Por favor, gosto deste canal e não tenho TV há mais de 2 anos.”

Processo nº 00112.005341/2020-66

“O aplicativo TV Brasil Play não está funcionando no meu celular Galaxy S10.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas lamenta o ocorrido e informa que atualmente os aplicativos EBC estão funcionando normalmente. Para melhor atendê-lo, a Gerência solicita algumas informações: qual o aplicativo está apresentando problema, TV Brasil Play ou Rádios EBC? Quando o problema ocorre, é apresentada alguma mensagem de erro? Em qual tela apresenta o erro, logo ao abrir o app ou em uma tela específica?”

Processo nº 00112.005548/2020-31

“Sou brasileiro moro no exterior, 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

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

Processo nº 00112.005511/2020-11

“O app não permite transmitir para tela através do miracast (chromecast)”

Resposta

“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 00112.005113/2020-96

“Como instalar a TV Brasil Play em uma Smart TV Samsung? Esta opção não aparece nos apps destacados.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que o aplicativo TV Brasil Play não é compatível com o sistema de Smart TV, mas sua sugestão foi registrada para desenvolvimentos futuros.”

O conteúdo de entretenimento também foi tema recorrente que esteve presente em quase 30% das solicitações. Boa parte destas demandas decorreu do desejo do usuário de assistir, pelo aplicativo, atrações da grade de programação da **TV Brasil**. Ocorre, no entanto, que restrições contratuais muito frequentemente limitam a exibição de conteúdos licenciados. Com isto, a **EBC** fica impossibilitada de disponibilizar, na internet, alguns programas ofertados aos telespectadores da **TV Brasil**.

Processo nº 00112.005773/2020-77

“Por que Guerra e Paz da BBC, Quando os Sinos Dobram e outras séries não estão disponíveis na TV Brasil Play? Não tenho tempo de assistir pela TV.”

Resposta

“As séries Guerra e Paz e Quando os Sinos Dobram ficam disponíveis no TV Brasil Play (play.ebc.com.br) em sistema de catch up. Toda vez que um episódio é exibido na TV Brasil, ele fica em exibição no aplicativo por mais sete dias. Como as séries não vêm sendo veiculadas na TV, os episódios permanecem fora do ar. Assim que forem reprogramados na grade televisiva, retornarão ao aplicativo. As mencionadas séries estão sendo exibidas na programação da TV Brasil e não estão disponíveis para assistir no aplicativo.”

Processo nº 00112.005336/2020-53

“Sou aluno da rede estadual de ensino (SP) e acompanho a TV Brasil desde meados de 2010. Lembro-me que em 2018 a TV Brasil exibiu, aos sábados, às 20h30, a superprodução da BBC ‘História Mundial com Andrew Marr’, e nunca perdi nenhum episódio. Fiquei muito empolgado com o lançamento da Plataforma EBC Play, e mais recentemente com a atualização da plataforma para TV Brasil Play, na esperança de que meu seriado favorito fosse adicionado ao portfólio de entretenimento. Infelizmente não o encontrei. Solicito que coloquem a superprodução nela.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que, infelizmente, a EBC não detém os direitos de exibição da série ‘História Mundial com Andrew Marr’ nas plataformas digitais, como sites, redes sociais e aplicativos. Mas sua sugestão foi registrada para negociações contratuais futuras.”

Processo nº 00112.004686/2020-01

“Gostaria de saber quando serão incluídos no app TV Brasil Play novos episódios da série Sherlock. Desde já agradeço.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Produção informa que a publicação dos episódios de Sherlock no TV Brasil Play é atrelada a sua exibição televisiva. Os episódios ficam disponíveis no aplicativo por 7 dias após sua veiculação na TV Brasil.”

Processo nº 00112.002364/2020-19

“Vocês possuem o programa Brasil Visto de Cima no app? Acho maravilhoso, gostaria de rever alguns. Grato.”

Resposta

“A Gerência de Crossmedia da Empresa Brasil de Comunicação agradece o contato e informa que, infelizmente, a TV Brasil não detém os direitos de exibição, na internet, da série Brasil Visto de Cima. Na TV Brasil, o programa pode ser visto de segunda a sexta, às 20h e à 0h, e de domingo para segunda, às 3h. Mais informações estão disponíveis em <https://tvbrasil.ebc.com.br/brasil-visto-de-cima>.”

Reclamação

A fatia das reclamações representa 13% do conjunto de demandas direcionadas ao **TV Brasil Play**, somando 16 mensagens. As queixas referem-se a problemas na funcionalidade do aplicativo e à indisponibilidade de alguns conteúdos ofertados pela **TV Brasil** e não autorizados para exibição na internet.

Processo nº 00112.003192/2020-09

“Tentei Baixar, na loja Play Store, o EBC Play para TV Box, da marca Inova, homologada pela Anatel. Só que na hora de baixar na TV Box, surge mensagem que este app EBC não está otimizado para este Androide. Então, peço que a informática investigue este problema, pois tenho num segundo televisor, uma TV Box MxQ pro 4k, que não é homologada, na qual consegui baixar o app EBC Play.”

Processo nº 00112.000142/2020-61

“Não está funcionando o app EBC Play.”

Resposta

“A Gerência de Aplicações Multiplataformas informa que o aplicativo EBC Play encontra-se em fase beta. Ou seja, uma série de ajustes ainda será feita para aprimorar as funcionalidades do app. Vamos registrar sua reclamação para a equipe de desenvolvimento.”

Processo nº 00112.004715/2020-26

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

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas lamenta o ocorrido e informa que o acesso ao app TV Brasil Play e aos conteúdos encontra-se normalizado. Para que seja possível aprofundar a análise do problema e evitar outras ocorrências, a gerência solicita informações sobre o sistema operacional de seu dispositivo junto com o modelo/versão e qual(is) desenho(s) tentou acessar.”

Processo nº 00112.002271/2020-94

“A opção de TV ao vivo não está funcionando no EBC TV app. Ao clicar no botão, a TV não abre. Meu app está atualizado. Meu celular é um Google 3a., versão 10, do sistema Androide.”

Resposta

“A Gerência de Aplicações Multiplataforma da EBC agradece o contato e informa que a opção de TV ao vivo foi normalizada no app EBC Play.”

Sugestão

As 12 sugestões direcionadas ao **TV Brasil Play** ao longo de 2020 representam 10% do conjunto de demandas e, em sua grande maioria, referem-se às funcionalidades do aplicativo. Assim como o tema das sugestões, as respostas da área técnica também se repetem, justificando as limitações ao fato de o aplicativo ainda se encontrar em “fase beta, de desenvolvimento”.

Processo nº 00112.004862/2020-04

“Bom dia. Sugiro uma opção de compartilhamento nas redes sociais, na tela principal do aplicativo BR Brasil Play.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas também agradece a sugestão e promete avaliar o desenvolvimento dessa funcionalidade para uma versão futura do aplicativo.”

Processo nº 00112.005529/2020-12

“Estou gostando muito da TV Brasil Play. A única coisa que está faltando no aplicativo seria um ícone para emparelhar com a Smart TV ou colocar o app nestas TVs.”

Processo nº 00112.001835/2020-71

“Quero parabenizá-los pela iniciativa no desenvolvimento do app EBC Play, e sugerir que o mesmo se torne compatível com o Chromecast. Ressalto que, considerando o contexto atual, em tempos de quarentena, e pensando também nas pessoas que, assim como eu, já não utilizam antenas em suas TVs, preferindo utilizar as ferramentas e serviços de streaming para se informar e para o lazer, a interconectividade entre os equipamentos é fundamental.”

Processo nº 00112.005079/2020-50

“Estou com problemas no sinal da TV Ufg, por isso baixei o aplicativo EBC Play e assisti a alguns programas. No entanto, o aplicativo não permite jogar do celular para o Smart TV. Seria bom que fizessem essa correção.”

Resposta

“A Gerência de Aplicações Multiplataforma agradece o contato e informa que o aplicativo EBC Play está em fase beta. Ou seja, uma série de ajustes será feita para aprimorar as funcionalidades do app. No momento, ainda não é possível transmitir o conteúdo do smartphone para a TV, mas vamos registrar sua sugestão para desenvolvimentos futuros.”

Elogio

Embora o aplicativo tenha feito sucesso junto ao público em 2020, tal como revela o aumento de mais de 500% nas demandas à **Ouvidoria**, as manifestações elogiosas representaram apenas 8,9% do total.

Processo nº 00112.001882/2020-15

“Conheci esse aplicativo e amei. Parabéns aos funcionários da EBC. Aqui assisto a filmes ou programas que perdi. A imagem é muito melhor do que da minha TV. Novamente, parabéns!”

Processo nº 00112.002158/2020-17

“Esse aplicativo é ótimo. Hoje o sinal da TV caiu e assisti por ele a Sherlock, minha série favorita.”

Processo nº 00112.002918/2020-88

“Excelente aplicativo este da EBCTV. Senti falta do programa Brasil Visto de Cima, que é um bom programa para o desenvolvimento do turismo.”

Os conteúdos *on demand* que mais geraram manifestações foram o *Brasil Visto de Cima*, presente em 14,6% das demandas, seguido pelas séries Sherlock (10,4%) e Guerra e Paz (8,3%). As produções da própria **EBC** também tiveram destaque no apreço e na quantidade de mensagens do público. Em quinto lugar, empatados, estão o *Caminhos da Reportagem* e o *Brasil Sobre Duas Rodas*, alvos de 4,17% das mensagens dirigidas ao **TV Brasil Play**.

Mapeamento das Contribuições

Qualidade do conteúdo/serviço é o tema predominante entre as demandas direcionadas ao aplicativo **TV Brasil Play** em 2020. Foram 56 mensagens – 45,5% do total. Disponibilização de conteúdo aparece na sequência, com 46 manifestações (37,3% das demandas). Na terceira posição, com 12 mensagens, está Oferta de conteúdo/serviço, reunindo 9,8% dos processos.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	56
Disponibilização de conteúdo	46
Oferta de conteúdo/serviço	12
Inclusão/exclusão na grade	3
Utilização de conteúdo	2
Horário	1
Recurso de acessibilidade	1
Aplicativos	1
Portal	1
Total	123



▶ Contribuições do cidadão

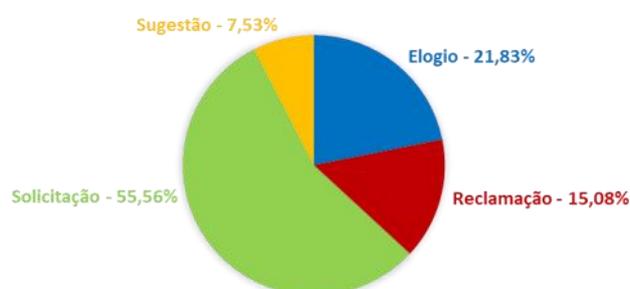
Gestão EBC

Ao longo de 2020, a **Ouvidoria** recebeu 217 contribuições com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Em relação ao ano anterior, quando foram registradas 252 manifestações, houve queda de 13,9% no número de demandas.

As solicitações foram as únicas manifestações que tiveram aumento, representando crescimento de 11,43% em 2020. Os elogios apresentaram redução de 65%; as reclamações caíram 18,42% e as sugestões diminuíram 42% no comparativo com 2019.

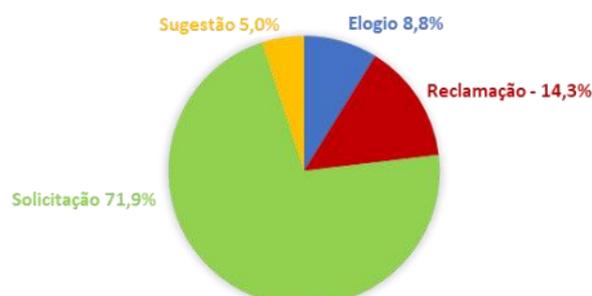
2019

Manifestação	Quantidade
Elogio	55
Reclamação	38
Solicitação	140
Sugestão	19
Total	252



2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	19
Reclamação	31
Solicitação	156
Sugestão	11
Total	217



Solicitação

As solicitações foram maioria no ano de 2020, representando 71,9% do total de manifestações encaminhadas à Gestão da EBC.

A gestão de pessoas foi o subassunto mais presente nas demandas, tendo recebido 71 manifestações. Destas, 46 mensagens buscaram informações sobre o envio de currículo, oportunidade de emprego e de estágio para compor a força de trabalho da empresa.

Processo nº 00112.006131/2020-95

“Gostaria de fazer parte da equipe de vocês como estagiário. Encaminhei meu currículo e espero ter a chance de uma entrevista.”

Resposta

“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 está-

gio. 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 de 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 00112.003775/2020-21

“Sou formada em Comunicação Social - Jornalismo. Acabei perdendo o meu emprego durante a pandemia e busco uma nova oportunidade no mercado de trabalho em jornalismo e publicidade. Peço uma chance para mostrar o meu trabalho e agregar conhecimento à empresa.”

Processo nº 00112.005949/2020-91

“Gostaria de saber o e-mail do RH, para enviar currículo.”

Resposta aos dois processos

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) informa que o ingresso ao quadro efetivo de pessoal da empresa somente será possível mediante a realização de prévio concurso público. A entrega de currículo se dará pelos aprovados, em momento oportuno, mediante convocação. No momento, porém, 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.”

Elogio

A Gestão da EBC recebeu 19 elogios em 2020, que representaram 8,8% do total de atendimentos no período. Nota-se uma queda de 65% no comparativo com o ano anterior, em que foram recebidas 55 manifestações elogiosas.

Entre os elogios, uma mensagem de cidadão apontou a **EBC** como a melhor empresa de comunicação. Registrados, também, elogios à área de telecomunicações da **EBC/TV Brasil** e à *A Voz do Brasil*, por ocasião da comemoração dos 85 anos do programa, entre outros. Um cidadão destacou o bom atendimento recebido por parte da **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.004891/2020-68

“A melhor empresa de comunicação.”

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., em 21 de novembro de 2020, Dia Mundial da Televisão.”

Processo nº 00112.004399/2020-92

“Parabéns pelos 85 anos de informações veiculadas aos ouvintes de *A Voz do Brasil*.”

Processo nº 00112.005661/2020-16

“Gostaria de elogiar o esforço da empresa para ser mais digital.”

Processo nº 00112.004258/2020-70

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

Processo nº 00112.001509/2020-64

“Pai achado. Gostaria de agradecer pelo atendimento. Hoje, graças a Deus, meu pai entrou em contato e está bem em Valência e tomando os devidos cuidados. Passou agora um telefone para que possamos falar com ele. Mas quero deixar aqui meu muito obrigado, pois nem era o caminho certo para eu pedir ajuda. Mas alguém desse lado daí me deu uma luz. Saber que o cidadão brasileiro está sob o manto de nossa constituição e do poder de nosso estado soberano, orgulho-me. Muito obrigado.”

Resposta aos elogios

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

Reclamação

As reclamações caíram de 38, em 2019, para 31 demandas em 2020. As queixas representam 14,3% do total de atendimentos direcionados à gestão no ano de 2020.

Foram 13 mensagens direcionadas à área de negócios e serviços, 13 à Ouvidoria Interna e cinco ao Administrativo. Das manifestações relacionadas a negócios e serviços, a A Voz do Brasil foi o conteúdo que mais recebeu reclamações, tendo concentrado 69% das queixas.

Processo nº 00112.005884/2020-83

“Sou brasileiro, de Sorocaba(SP), cidadão participante ativo do governo brasileiro e de direita. Fiquei indignado quando ouvi nesta quarta, 25/11, A Voz do Brasil no meu carro. Só falava dos partidos da esquerda, de críticas ao governo brasileiro. Por acaso esse programa é da militância da esquerda? É revoltante deixar acontecer isso. Como brasileiro que sou peço providências contra essas manipulações de informações ao público brasileiro.”

Processo nº 01217.003417/2020-11

“Moro em Cachoeiro de Itapemirim, Espírito Santo, e quero externar minha indignação com o jornal A Voz do Brasil, que é um palco de desmoralização do governo federal, onde só deputados e senadores de esquerda têm fala. É um abuso com os brasileiros! Exigimos providência!”

Resposta aos dois processos

“A Gerência Executiva de Serviços de Comunicação informa que a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) é responsável pela produção apenas dos primeiros 25 minutos do programa A Voz do Brasil, o que corresponde à parte do governo federal. Com relação ao conteúdo citado pelo cidadão, é provável que ele tenha ouvido a parte que corresponde às produções de emissoras do Poder Legislativo, ou seja, da Câmara dos Deputados e do Senado Federal. A Empresa Brasil de Comunicação não participa e não tem responsabilidade sobre os conteúdos do Poder Legislativo.”

Mais da metade das reclamações oriundas da Ouvidoria Interna - 15 das 28 demandas de empregados - foi direcionada à Gestão de Pessoas. A maior parte se deu em razão da pandemia e tratou da preocupação dos empregados com a convocação ao retorno do trabalho presencial. Também foram registradas reclamações devido ao uso incorreto ou ao não uso de máscara; da falta de distanciamento adequado entre as mesas e entre os colaboradores no ambiente de trabalho. A **Ouvidoria** acolheu, ainda, questionamentos sobre a realização de testes de Covid na empresa e limpeza dos ambientes.

Processo nº 00112.006058/2020-51

“Novamente, apareceram mais casos confirmados da covid-19 em colegas que trabalham sob a Gerência de Marketing e Negócios. Na mesma área, é possível observar o desrespeito ao uso de máscaras e ao distanciamento adequado entre os colaboradores. São feitas reuniões em salas fechadas. Observo que, não apenas esta área da empresa, mas tantas outras insistem em não respeitar os protocolos de segurança e que isso seja, talvez, por uma falta de fiscalização, seja pela própria empresa ou por órgãos externos responsáveis. A EBC tem adotado um sistema semipresencial de trabalho para todos os departamentos, mesmo aqueles que podem ter seu trabalho realizado 100% remotamente, o que tem se mostrado uma política completamente ineficiente para evitar mais contágios dentro da empresa. Há, inclusive, casos de reincidência de contágio em colaboradores que já haviam contraído o vírus outrora. Esta não é a primeira reclamação que faço em relação aos cuidados e segurança dos colaboradores da EBC, e a empresa não tem dado respostas ou, ao menos, dirigido de forma eficiente a crise pela qual passamos.”

Processo nº 00112.006061/2020-75

“Observa-se atividade presencial de funcionários na Gerência de Marketing e Negócios, onde alguns funcionários testaram positivo para a covid-19, gerando um risco para os colaboradores da empresa. Solicitamos maior cuidado da empresa com seus funcionários.”

Resposta às duas demandas

“Sobre sua demanda, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa o que segue:

Esclarecemos que a Gerência Executiva de Comunicação, Marketing e Negócios e a Gerência Executiva de Redes Sociais têm adotado os protocolos de segurança e de prevenção à covid-19 estabelecidos pela Empresa, conforme Deliberação DIREX n. 71/2020, que trata das novas diretrizes para enfrentamento desta doença e estabelece as regras para o trabalho presencial. Nesse sentido, os empregados enquadrados nos grupos de risco continuam executando as atividades remotamente. Também em respeito às medidas de segurança, os gerentes executivos buscam reduzir a presença de empregados no setor por meio da realização de revezamento em todas as gerências.

As alterações físicas promovidas nas duas Gerências Executivas ocorreram em apenas dois dias, sexta e segunda-feira, com o intervalo do final de semana. Não houve aglomeração ou desrespeito ao distanciamento físico ou às medidas de segurança durante esse processo, mas tão somente a movimentação de patrimônio e a natural ação dos gestores visando à reorganização da força de trabalho.

Com relação à estrutura das duas áreas, destacamos que os dois gerentes executivos ocupam a mesma sala, com distanciamento adequado entre as mesas e com circulação natural de ar por meio de janela que permanece aberta constantemente. Eventuais contatos que se estabelecem na sala dos gerentes executivos se dão sempre com o uso de máscara por todos e de forma breve.

Quanto aos casos confirmados de contaminação, informamos que todos os cuidados foram tomados, com o afastamento imediato dos empregados positivados. Foram igualmente afastados os empregados que tiveram contato com os casos positivos para posterior realização de testes, conforme protocolo definido pela Empresa e previsto na citada Deliberação DIREX n. 71/2020.

Informamos, por oportuno, que os protocolos e medidas adotados pela Empresa, em todas as praças, foram submetidos à análise do Ministério Público do Trabalho e Justiça do Trabalho em diversas ocasiões desde o início da pandemia, não tendo havido nenhuma ressalva.”

Das cinco manifestações de cidadão destinadas ao administrativo, 60% foram encaminhadas à Gestão administrativa e logística.

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 que temos, visto 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

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que a demanda já foi mapeada pela Gerência de Apoio Geral da EBC. Contudo, tendo em vista a escassez de recursos orçamentários no contrato de manutenção predial e, visando a amenizar o desconforto dos usuários do estacionamento da RANAC, a equipe de manutenção implementou serviços de nivelamento e assentamento de brita nos pontos mais críticos. A solução definitiva para este problema será realizada no exercício seguinte, condicionada à liberação de recursos orçamentários para a cobertura das despesas.”

Sugestão

Com 5% do total das mensagens direcionadas à gestão EBC, as sugestões em sua maioria (73%) foram relacionadas a negócios e serviços, conforme o exemplo a seguir.

Processo nº 00112.006036/2020-91

“Estou aqui porque sempre sonhei em desenvolver conteúdos digitais, cursos médicos gratuitos, abertos à comunidade, palestras e um manual didático, sendo todo esse conteúdo voltado ao tema ‘primeiros socorros’, o qual creio que, em suas mãos, se tornam indispensáveis para realização dessa parceria e posterior projeto. Eu não preciso de auxílio financeiro. Preciso de orientação, apoio, plataformas e oportunidades para impactar vidas. Para consulta da seriedade do meu trabalho, trago em anexo uma minibiografia oficial e esboço do projeto.”

Resposta

“Sua sugestão de parceria para contribuir com o conteúdo dos veículos EBC foi encaminhada às áreas competentes para conhecimento e apreciação. Enviamos também à equipe de jornalismo para avaliação sobre a viabilidade do conteúdo ser transformado em uma pauta jornalística, passível de ser noticiada na Agência Brasil, na TV Brasil e nas Rádios EBC. Caso sua sugestão seja aceita em um desses veículos de comunicação, você será informado.

Os seguintes endereços permitem o envio de sugestão de pauta diretamente: pauta@ebc.com.br; ouvinte@ebc.com.br; centraldoouvinte@ebc.com.br; equiperadioagencia@ebc.com.br; nucleode-programasespeciais@ebc.com.br; pautaebcservicos@ebc.com.br; producaodetv@ebc.com.br.”

Mapeamento das Contribuições

No ano de 2020, as demandas direcionadas à gestão da EBC foram responsáveis por 5,44% do total das contribuições feitas pelos usuários dos serviços da empresa. Deste percentual, os três assuntos mais demandados foram os relacionados a negócios e serviços com 43,32%; os destinados ao administrativo, com 38,25% e as manifestações relacionadas à Ouvidoria interna, que receberam 12,90%.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	94
Administrativo	83
Ouvidoria Interna	28
Comunicação institucional	11
Sinal/sintonização	1
Total	217

O subassunto mais demandado foi Gestão de Pessoas, presente em 32,72% do conjunto de manifes-

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão de pessoas	71
A Voz do Brasil	31
Gestão administrativa e logística	29
Publicidade Legal	20
Oferta de conteúdo/serviço	19
Qualidade do conteúdo/serviço	14
Parcerias	10
Visitação/contato	7
Transparência ativa	5
Gestão financeira	3
Patrocínio	2
Acervo	2
Outros	2
Expansão de cobertura	1
Utilização de conteúdo	1
Total	217



