

BALANÇO DE GESTÃO

Setembro/2018 a Agosto/2020

OUVIDORIA

Ouvidora

Christiane Samarco

Ouvidores adjuntos

Ana Cristina Santos

Jayme Vasconcellos

Talita Cavalcante

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Carlos Genildo

Carolina Becker

Daniel Teixeira

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Wêdson França

Secretária

Sandra Scheiner

Balanco de Gestão

Ouvidoria posiciona EBC como bicampeã de elogios no ranking da Administração Pública Federal.....	4
Notícia gera repercussão positiva para a EBC.....	6
Elogios crescem mais de 750% em dois anos.....	7
Zerando pendências.....	8
Resposta rápida.....	8
Trabalho invisível que cativa o público.....	9
Múltiplos canais para servir ao público.....	11
Cidadão satisfeito.....	11
Realizações da Ouvidoria nos últimos 2 anos.....	13
Produtos criados por esta gestão da Ouvidoria.....	15
Conheça a versão atualizada da Carta de Serviços da EBC.....	16

► Balanço de Gestão

Ouvidoria posiciona EBC como bicampeã de elogios no ranking da Administração Pública Federal



A **Empresa Brasil de Comunicação** ocupa hoje, mais uma vez, o primeiro lugar em elogios no ranking das Ouvidorias da Administração Pública Federal. Depois de encerrar 2019 como campeã de elogios, a **EBC** ingressa neste segundo semestre de 2020 sustentando a primeira posição entre 333 instituições públicas, como o Ministério da Economia que vem logo atrás, em segundo lugar. O ranking reúne os ministérios, instituições financeiras como o Banco Central, agências reguladoras, fundações, hospitais e universidades federais.

São da EBC 9% do total de elogios recebidos pelo conjunto de todas as ouvidorias do setor público federal. Este posicionamento da empresa no **Painel Resolveu?** do sistema Fala.BR – a plataforma on-line regida pela Controladoria-Geral da União (CGU) – expressa de forma concreta a satisfação do cidadão com o trabalho eficiente da **Ouvidoria**. Mas esta vitória só existe pela combinação da qualidade dos conteúdos e serviços ofertados pela **EBC** e seus veículos, com a excelência do trabalho profissional da **Ouvidoria**.

O número de manifestações elogiosas do cidadão aos serviços e conteúdos ofertados pelos **Veículos EBC** este ano é a comprovação incontestável da relevância da empresa para a sociedade. A Administração Pública Federal recebeu 4.656 elogios do cidadão, de 1º de janeiro a 31 de julho de 2020. O sistema registra, neste mesmo período, 417 elogios para **EBC** e 375 para o Ministério da Economia.



A posição de campeã em 2020 só foi sustentada porque as manifestações de apreço são crescentes, tal como demonstra a comparação com os números de 2019. Ao final do ano passado, a empresa registrava 488 elogios no Fala.BR. Em 31 de julho, já acumulava 85% deste total de mensagens elogiosas registrado no ano anterior. E ainda faltavam cinco meses para o final de 2020. Importante destacar que, no ranking das reclamações do cidadão às ouvidorias do setor público federal, a **EBC** ocupa o 23º lugar.

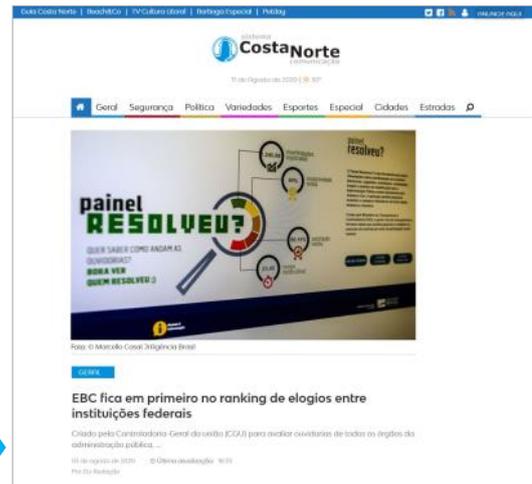


Fonte: Painel Resolveu? Sistema Fala.BR – CGU

Notícia gera repercussõo positiva para a EBC

A **Agência Brasil** noticiou o primeiro lugar da **EBC** no ranking de Ouvidorias da Administração Pública Federal e não foi o único veículo a repercutir a boa nova.

A notícia também teve destaque no portal de economia Monitor Mercantil.



Foi replicada pelo site do Sistema Costa Norte de Comunicação.



Teve destaque no Brazil News.

E até no site sensacionalista, que se autointitula Bomba Bomba, nitroglicerina pura.



Mas de todas, a repercussõo mais significativa deu-se nas redes sociais, com o reconhecimento em forma de elogio postado no Facebook do Ministério das Comunicações.

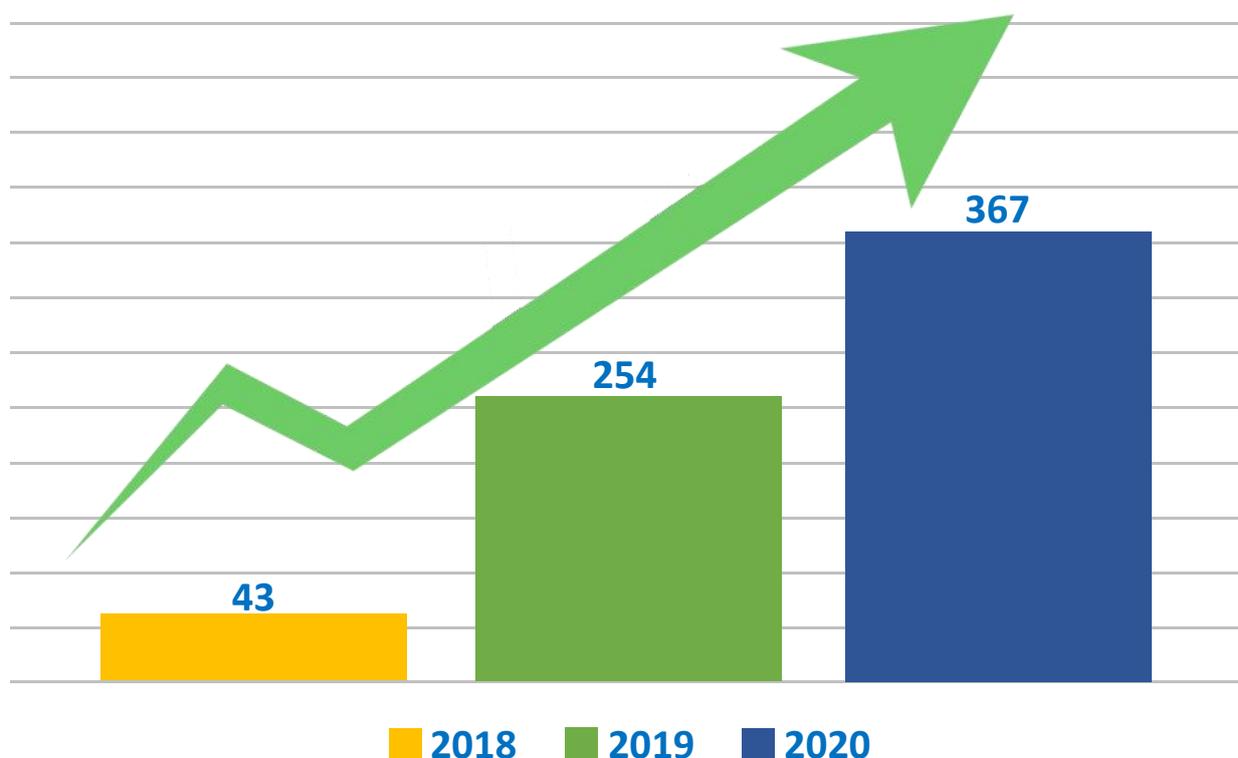


Elogios crescem mais de 750% em dois anos

Contribuir para melhorar a imagem da **EBC** aos olhos da sociedade, aprimorando o atendimento ao público e tornando mais ágil e efetivo o canal de diálogo entre a empresa e o cidadão,  tarefa permanente que exige competência, organizao, respeito às normas legais, ateno diária, comportamento tico e cordialidade no trato.  desta forma que esta gestão da **Ouvidoria** vem atuando desde o primeiro dia de trabalho, em 5 de setembro de 2018, empenhada em colaborar para o bom desempenho da gestão, como pilar de governança que .

A evoluo dos elogios enviados  **Ouvidoria**, no comparativo do primeiro semestre de 2018 com os primeiros seis meses de 2020, revela um aumento de 753% nas mensagens de apreço do cidadão pelos conteúdos ofertados pelos **Veículos EBC**. Este crescimento ocorreu a partir do momento em que esta **Ouvidoria** passou a disponibilizar a barra de manifestaes do Fala.BR ao final de todos os conteúdos publicados na internet, encurtando o caminho do diálogo com o público e estimulando a participao social.

Comparativo de elogios Primeiros semestres de 2018/2019/2020



Este primeiro lugar da **EBC** no ranking de Ouvidorias pressupõe cortesia, agilidade, qualidade e eficiência nas respostas ao cidadão, o que não seria factível sem a sólida parceria com a alta direo e todas as áreas da empresa. O diálogo permanente da equipe de atendimento com a gestão contribui para fortalecer a ponte de comunicao da **EBC** com a sociedade, e as respostas rápidas e consistentes estimulam a participao social.

Zerando pendências

Assumimos o setor com tudo por fazer, pois nem mesmo Leis e normativos internos eram cumpridos. A primeira entrega foi realizada exatos 14 dias depois, com a edição de estreia do Informe do Dia, produto que não apenas atende ao que determina a Lei, como estimula dirigentes e gestores das diversas áreas da **EBC** a conhecerem as contribuições do cidadão que acessa nossos conteúdos e serviços e a darem respostas ágeis às demandas que chegam à **Ouvidoria**.

A partir daí, a prioridade foi o “projeto zerar”, encerrando o passivo de pendências para com o cidadão que se acumulava desde 2011, totalizando 994 demandas sem resposta.

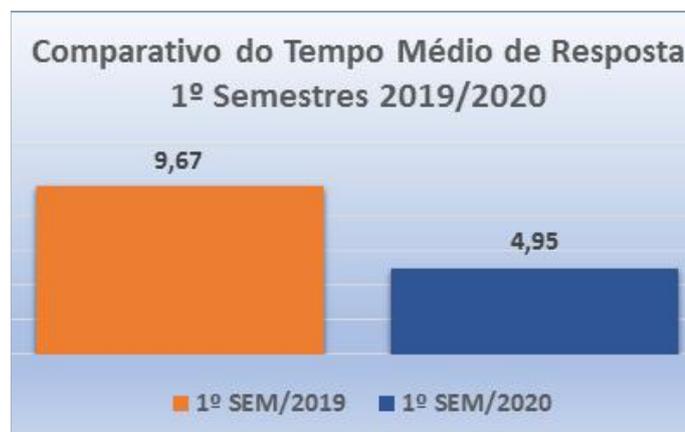
Ano	Manifestações pendentes
2011-2013	97
2014	153
2015	246
2016	185
2017	206
2018	107
Total	994

A força-tarefa da **Ouvidoria** concluiu este trabalho em cerca de três meses, o que nos permitiu ingressar em 2019 com o passivo zerado. Desde então, todas as demandas são atendidas rigorosamente dentro do prazo legal e a procura pela **Ouvidoria** vem batendo seguidos recordes.

O crescimento das demandas vem no embalo da credibilidade do jornalismo da **EBC** que, nestes tempos de covid-19, oferta informação e serviços à sociedade e à mídia nacional e estrangeira. Somente ao longo do mês de abril, foram exatas 3.176 manifestações do cidadão, todas respondidas pela equipe da **Ouvidoria**.

Resposta rápida

Comparados os resultados obtidos pela equipe de atendimento no primeiro semestre de 2019 com o primeiro semestre deste ano, tem-se a dimensão exata do tamanho do esforço feito para bem atender um número maior de demandas, em menos tempo. Na verdade, a Ouvidoria reduziu pela metade o tempo médio de resposta. O cidadão aguardava 9,67 dias para receber a resposta e, hoje, o tempo de espera é de 4,95 dias.



Trabalho invisível que **cativa** o público

O processo de transformação pelo qual passou a **Ouvidoria** ao longo dos últimos dois anos ainda é novidade para parcela do público da **EBC** que por anos foi ignorada. É o que revela a reclamação enviada por uma ouvinte assídua da **Rádio MEC**.

Processo nº 00112.003291/2020-82

“Esta será talvez já a sexta ou sétima vez que faço reclamações pelas notícias e pela programação da Rádio MEC AM Brasília, assim como da sua matriz no Rio de Janeiro. As outras vezes foram há anos, logo que começou o atendimento desta Ouvidoria, e nunca, nem sequer uma vez, obtive resposta. Teria que haver uma Ouvidoria da Ouvidoria.”

A programação da MEC, apesar de excelente nos outros aspectos, tem um problema gravíssimo no que concerne à total supremacia dos programas e da atenção dispensada ao Jazz, em detrimento ao Chorinho brasileiro. O Brasil tem grande histórico e tradição nesse campo para não merecer um programa sobre Chorinho.”

Diante do puxão de orelhas da cidadã, a **Ouvidoria** apressou-se em fazer contato com ela logo nas primeiras 24 horas após o recebimento da reclamação, para deixar claro o novo padrão de atendimento. Foi uma mensagem em caráter pessoal da própria ouvidora, atendendo à expectativa dos consumidores de mídia de receber tratamento personalizado:

“Prezada L..., como você tem nos prestigiado com suas contribuições – e são todas muito valiosas para esta Ouvidoria e também para a Rádio MEC FM – faço questão de me dirigir pessoalmente a você para explicar como funciona o nosso trabalho no Sistema de Ouvidorias da Administração Pública - o Fala.BR. Esta plataforma é o caminho oficial para o cidadão se comunicar com o setor público, mas, na EBC, ofertamos múltiplos canais de diálogo, entre os quais o e-mail que você utilizou. E, desde setembro de 2018 até a presente data, nenhum cidadão que bateu à porta da Ouvidoria da EBC teve uma demanda sem resposta. Tudo é respondido no prazo legal de até 30 dias.”

As manifestações do público são preciosas para que possamos cumprir o papel de pilar de governança da EBC, informando aos gestores, à diretoria e ao Conselho de Administração da EBC como o cidadão avalia o trabalho da empresa, e sugerindo eventuais ajustes.”



A ouvinte não só respondeu de imediato, como agradeceu:

“Grata, pela sua atenção e pela sua resposta. Tenho, realmente, a maior admiração pela equipe da Rádio MEC e me preocupo com o destino dessas emissoras, que ficam à mercê do preconceito dos governantes. Eu sempre vou me reportar à Ouvidoria da EBC, porque a proximidade é bem maior. Acho bom que a Ouvidoria receba uma cópia das mensagens, ainda mais as elogiosas, embora uma crítica não faça mal. Me despeço, cordialmente.”

As respostas às críticas relacionadas à programação da **Rádio MEC** foram dadas na sequência, mas em um segundo e-mail, já desfeitos o clima de tensão e a má impressão deixada por administrações anteriores da **Ouvidoria**.

Resposta

Agradecemos seu contato e sintonia na **Rádio MEC de Brasília**. A Gerência da Rádio MEC informa que, na medida do possível, a emissora incorpora as ideias dos ouvintes na programação e envia a seguinte resposta às suas demandas:

RádioMEC Brasília

“Sobre suas considerações, informamos que temos, cada vez mais, incluído a cultura do DF nos boletins da Agenda Cultural e no programa Antena MEC. Foi o que ocorreu na transmissão ao vivo que realizamos em março deste ano no Cine Brasília, com a Orquestra do Teatro Nacional e a transmissão do show do grupo Choro Livre do Clube do Choro, que têm espaço constante na nossa programação. Além de um especial feito em maio sobre o Choro na Escola de Música da UFRJ e da produção de uma nova temporada da série Roda de Choro, que estreia no segundo semestre, temos dois programas semanais: Pixinguinha na Pauta e Brasil Toca Choro. Na nossa faixa diária de jazz/instrumental, dedicamos dois dias ao conteúdo internacional e cinco ao brasileiro, nos programas Jazz Livre, Cena Instrumental, Jazz Brasil e Circular Brasil. O choro também faz parte da programação musical regular nas faixas de 11h e 17h.”



Mútiplos canais para servir ao público



A **Ouvidoria** atende o cidadão presencialmente na sede da empresa, em Brasília; recebemos demandas pelo telefone (61) 3799.5244 e pelo e-mail ouvidoria@ebc.com.br. Para o público surdo que acessa os conteúdos da **Agência Brasil** e da **TV Brasil** com tradução em LIBRAS – são 11 milhões de surdos no Brasil -, disponibilizamos o WhatsApp (61) 99862.1971. Por ele recebemos e respondemos mensagens de vídeo em LIBRAS. Há, ainda, canais ofertados pela própria **Rádio MEC**, que incluem as redes sociais, como o twitter.com/mecfm. Vale ressaltar que tudo isto resulta em trabalho dobrado para a **Ouvidoria**, pois é a equipe enxuta da área que tem que cadastrar, no Fala.BR, as mensagens recebidas por canais alternativos.

Cidadão satisfeito

Esta forma de trabalho tem reflexo imediato na pesquisa de satisfação que o próprio Sistema Fala.Br disponibiliza ao cidadão que se dirige às ouvidorias do setor público. Confira os dados do fechamento do primeiro semestre de 2020.

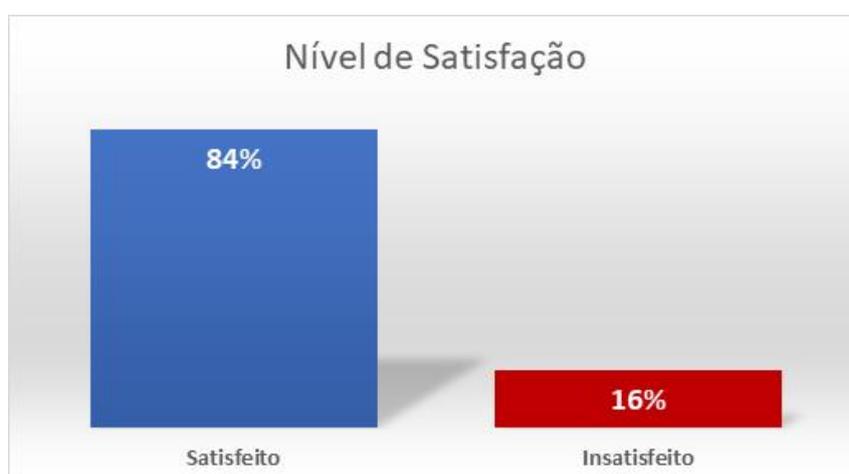


RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PERÍODO: 1º SEMESTRE 2020

1. VOCÊ ESTÁ SATISFEITA(O) COM O ATENDIMENTO PRESTADO POR ESTA OUVIDORIA?

NÍVEL DE SATISFAÇÃO	QUANTIDADE	%
😊 MUITO SATISFEITO	142	47,02%
🙂 SATISFEITO	73	24,17%
😐 REGULAR	38	12,58%
☹️ INSATISFEITO	15	4,97%
😞 MUITO INSATISFEITO	34	11,26%
TOTAL	302	100%

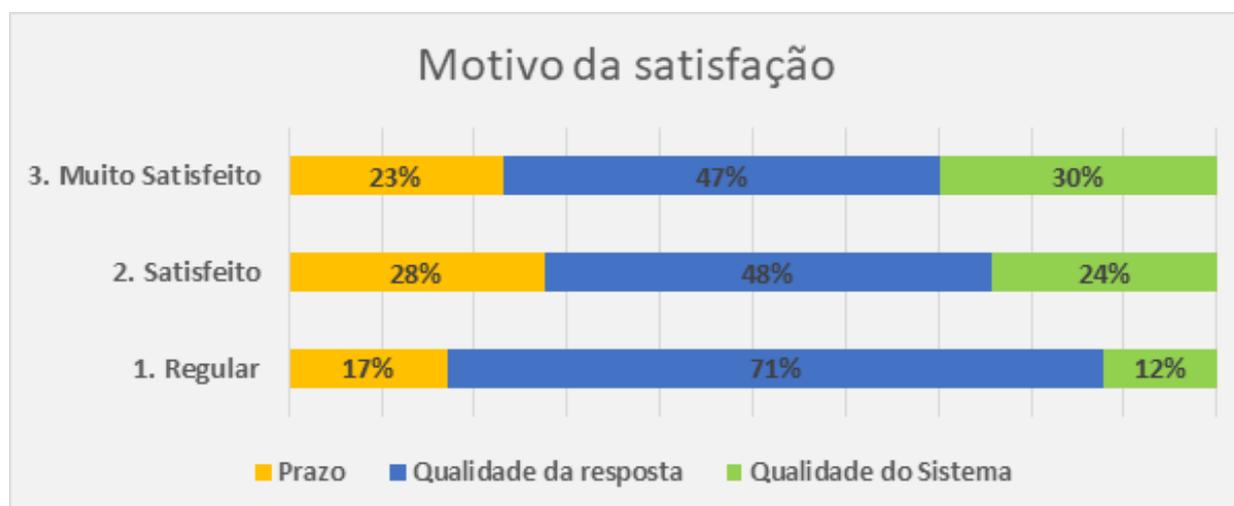


2. A SUA DEMANDA FOI ATENDIDA?

RESOLUTIVIDADE	QUANTIDADE	%
😊 SIM	193	63,91%
😐 PARCIALMENTE ATENDIDA	50	16,56%
😞 NÃO	59	19,53%
TOTAL	302	100%



A satisfação do cidadão com o retorno da **Ouvidoria da EBC** às suas demandas deve-se especialmente à qualidade das respostas, mas a agilidade no atendimento também é determinante para o sucesso do trabalho. Combinados, estes dois itens - prazo e qualidade - respondem por 70% da motivação dos que se declaram “muito satisfeitos” e por 76% dos que se registraram “satisfeitos” na pesquisa do Fala.BR.



Realizações da Ouvidoria nos últimos 2 anos

Cidadão satisfeito é resultado de um longo processo, com uma série de etapas de trabalho que começou com um contato da ouvidora com o então Ministério do Planejamento, ainda no primeiro mês da atual gestão. Era urgente e necessário reposicionar a **EBC** no conjunto do governo como prestadora de serviços que contribuem para a transparência da gestão pública. Até 2018, a **EBC** estava fora do Portal de Serviços do Governo Federal, o que reforçava a imagem negativa de empresa de pouca relevância nas entregas e alto custo para o Tesouro.

Para facilitar a prestação de contas, segue um ponto a ponto com a lista de realizações, atividades e de produtos criados por esta **Ouvidoria** no presente mandato.



1

ATUAÇÃO COMO PILAR DE GOVERNANÇA DA EBC



Antes hostil à gestão, a **Ouvidoria** adotou nova conduta profissional e parceira dos gestores, condição imprescindível para bem atender o cidadão e posicionar a **EBC** no topo do ranking de elogios da Plataforma de Ouvidorias da Administração Pública Federal. O exercício da crítica, como missão conferida por dispositivo legal à **Ouvidoria da EBC**, por vezes incomoda a direção, a área finalística e a representação sindical. Mas na condição de aliada da gestão, esta **Ouvidoria** jamais se moveu pela prerrogativa de causar incômodo, e sim pela relevância das manifestações dos cidadãos e a determinação de – a partir das mensagens recebidas – contribuir para a melhoria dos conteúdos e serviços ofertados pela empresa. Nesta linha, nosso objetivo é evitar que uma manifestação, ainda que solitária, seja desprezada nas análises de **Ouvidoria**. O atendimento a uma única reclamação de sinal de transmissão, por exemplo, beneficia centenas e até milhares de cidadãos.

2

INCLUSÃO DA EBC NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL

Foi por iniciativa da **Ouvidoria** que a **EBC** ingressou no Portal de Serviços na aba “Comunicações e Transparência Pública”, como prestadora de serviços exclusivos para o cidadão e para autoridades dos três Poderes.



3

ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS



A versão inicial da Carta de Serviços da **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** contemplava apenas quatro ações, logo ampliada para uma dezena. Hoje, são 12.

4

INGRESSO NO SISTEMA DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

A **EBC** aderiu ao sistema gerenciado pela Controladoria-Geral da União (CGU) em 1/10/2018. Só a partir daí, a **Ouvidoria da EBC** pôde participar do ranking de Ouvidorias da Administração Pública Federal.



5

INGRESSO NA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

A **EBC** estreou com participação ativa na 2ª Assembleia Geral da Rede Nacional de **Ouvidoria**, ao lado de uma centena de integrantes de ouvidorias públicas dos Três Poderes nas esferas federal, estadual e municipal das diversas regiões do País. A ouvidora votou pela aprovação da Resolução nº 3/2019, pela qual Ouvidorias têm o dever de preservar a identidade do denunciante de boa-fé por meio da proteção do nome, do endereço e de quaisquer elementos de exposição.

6

ATUAÇÃO COMO PLAYER COMUNICACIONAL DA REDE DE OUVIDORIAS

A ouvidora da **EBC** é quem coordena as ações do grupo de trabalho de Comunicação, com 16 participantes. Coube à **Ouvidoria da EBC** elaborar o **Plano de Comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias**, com propostas de identidade visual e de divulgação das ações da Rede.



7

MONITORAMENTO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Na condição de autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação, é a **Ouvidoria** que acompanha o cumprimento das exigências legais de preenchimento do sistema de transparência ativa, dando publicidade, ao cidadão, de números, cifras e serviços da empresa.

8

ATUALIZAÇÃO DAS NORMAS INTERNAS

A Norma de Ouvidoria deve ser mantida em inteira conformidade com leis, decretos, portarias e instruções normativas cujo cumprimento é exigido e acompanhado pela Controladoria-Geral da União (CGU). Isto demanda atenção constante e só começou a ser feito a partir desta gestão. É a Ouvidoria-Geral da União (OGU) que monitora as ouvidorias da Administração Pública Federal.



Produtos criados por esta gestão da Ouvidoria

A grande maioria dos produtos criados por esta **Ouvidoria** nos últimos dois anos teve como objetivo ampliar as entregas para auxiliar a gestão, cumprindo os normativos legais e melhorando o diálogo com gestores e diretores. Mas o **Momento da Ouvidoria** veiculado nas **Rádios EBC**, que foca no público externo, também produziu resultados positivos. Além de estimular ouvintes a se comunicarem com as emissoras, contribuiu para aumentar o número de elogios às rádios e ao próprio produto.

Processo nº 00112004162/2020-10

“Escutei o Momento da Ouvidoria na Rádio Nacional FM e me senti incentivado a participar dos canais de comunicação do sistema EBC. Muito boa essa iniciativa.”

Lista dos produtos

1) INFORME DO DIA



Boletim diário com as manifestações do público enviadas na véspera à **Ouvidoria**. O produto destina-se a manter os diretores da **EBC** permanentemente atualizados sobre as demandas do cidadão.

2) FALE COM A OUVIDORIA

Produto criado a partir da sistematização das manifestações do cidadão, utilizando a ferramenta PowerBI para produzir tabelas e gráficos. Todas as demandas que tratam de serviços e conteúdos ofertados pela **EBC** são classificadas e tabuladas para que a gestão possa analisar o desempenho individual de cada veículo, acompanhando o registro mensal de elogios, reclamações, solicitações e sugestões enviadas à **Ouvidoria**.



3) RELATÓRIO MENSAL



Documento destinado aos gestores de todas as áreas da **EBC** e ao Conselho de Administração, disponibilizado na página da **Ouvidoria**. O informativo reúne quadros e gráficos comparativos das demandas recebidas no mês, retratando o desempenho de cada veículo. Inclui também análises técnicas e jornalísticas de conteúdos ofertados pelos veículos e das coberturas conjuntas, nas várias plataformas, dos principais temas que mobilizaram o Brasil e os brasileiros ao longo do mês abordado pelo documento.

4) OUVIDORIA INCLUSIVA

Serviço inédito na administração pública para criar um canal de diálogo que melhor atendesse à comunidade de surdos, que soma 11 milhões de cidadãos, recebendo e respondendo mensagens em vídeos na Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS). Para o serviço, a **Ouvidoria** disponibiliza o número de WhatsApp (61) 9.9862.1971.



5) BARRA DE MANIFESTAÇÕES



Adaptação virtual da barra de manifestações do Fala.BR, feita pela TI da **EBC** por demanda da **Ouvidoria**, para estimular e facilitar o contato do público. Esta barra está disponibilizada ao final de todos os conteúdos dos vários veículos **EBC** publicados na internet, o que multiplicou a comunicação com o cidadão e, com isso, a relevância da empresa.

6) MOMENTO DA OUVIDORIA

Com cerca de um minuto de duração, o boletim veiculado em todas as emissoras de rádio das marcas **MEC** e **Nacional**, em conformidade com as exigências legais que vinham sendo ignoradas até o início desta gestão, traz informações de interesse do cidadão relacionadas ao trabalho da **Ouvidoria** e aos conteúdos ofertados pela **EBC**.



Ouçã dois dos Momentos da Ouvidoria:

Fale com a Ouvidoria  e Informação e orientação 

7) RELATÓRIO MENSAL DO E-SIC



Além de receber e dar tratamento às manifestações encaminhadas à **Ouvidoria** com base na Lei de Acesso à Informação, elaboramos um Informativo Mensal do e-SIC - o Sistema de Atendimento ao Cidadão, para manter diretores e gestores atualizados quanto à relação dos pedidos recebidos e ao cumprimento dos prazos legais nas respostas das referidas demandas.

Conheça a versão atualizada da Carta de Serviços da EBC

OFERTA DE CONTEÚDOS INFORMATIVOS E CULTURAIS EM LIBRAS NA TV ABERTA

1 A **TV Brasil** e a **TV Brasil 2** garantem acessibilidade para deficientes auditivos. Além da tradução em libras de conteúdos audiovisuais (filmes) e noticiosos (jornal *Repórter Brasil* é transmitido em LIBRAS ao vivo diariamente), a **TV Brasil** é a única emissora brasileira que tem um jornal produzido exclusivamente para este público especial. No *Jornal Visual*, os apresentadores utilizam a linguagem de LIBRAS, que pode ser acompanhada por legendas em português. Na **TV Brasil 2**, todas as entrevistas do presidente da República também são transmitidas com tradução em libras.

APLICATIVO PARA AMPLIAR O ACESSO GRATUITO ÀS RÁDIOS EBC

2 O aplicativo **Rádios EBC** reúne em uma única plataforma as programações das oito emissoras de rádios da empresa (**Nacional Brasília AM**, **Nacional FM Brasília**, **Nacional Rio de Janeiro**, **Nacional da Amazônia** e **Nacional do Alto Solimões**, **MEC AM RJ**, **MEC AM DF** e **MEC FM**). O aplicativo está disponível para os sistemas operacionais Android e iOS. Moderno e gratuito, o aplicativo apresenta funcionalidades eficientes como o agendamento de notificações 1 minuto antes de o programa começar; o compartilhamento nas mídias sociais, inclusive WhatsApp; e uso em segundo plano.

3 LEVAR INFORMAÇÕES E AUXILIAR NA COMUNICAÇÃO EM REGIÕES ISOLADAS DO PAÍS

As rádios **Nacional da Amazônia** e do **Alto Solimões** são emissoras que alcançam regiões isoladas do país, incluindo comunidades ribeirinhas, indígenas e áreas de fronteira. Além da programação em português, a Nacional do Alto Solimões também transmite comunicados e notícias na língua indígena Tikuna, para atender à etnia mais numerosa na região. A atuação dessas emissoras é considerada estratégica pelo trabalho de integração, com uma programação que reúne entretenimento e informação sobre os acontecimentos do dia no Brasil e no mundo. As emissoras também fazem prestação de serviços nas áreas de saúde, educação e previdência social. Além disso, em áreas isoladas em que não é possível contar com telefonia ou internet, as emissoras oferecem programas que possibilitam a comunicação ao vivo entre cidadãos da região.

4 TRANSMISSÃO EM ONDAS CURTAS EM CASOS DE COLAPSO DA COMUNICAÇÃO

A transmissão em ondas curtas garante a possibilidade de acessar informações via rádio mesmo em caso de colapso da comunicação, incluindo a telefonia, a internet e a comunicação por satélite. Trata-se então de um serviço estratégico para o país, inclusive para a garantia da segurança nacional.

5 PUBLICIDADE LEGAL

A publicidade legal possibilita que a população tenha conhecimento dos atos oficiais praticados pelo poder público. Neste rol de atos que necessitam de publicação obrigatória estão editais, avisos, atas, balanços, relatórios e outros comunicados de órgãos e entidades da administração pública federal.

6 DISTRIBUIÇÃO GRATUITA DE NOTÍCIAS EM ÁUDIO PARA 6 MIL RÁDIOS

A **Rede Nacional de Rádio** produz e fornece conteúdo jornalístico gratuito para emissoras de todo o Brasil, assim como de países vizinhos. O foco da programação disponibilizada para *download* das rádios é a prestação de serviços ao cidadão e a divulgação das ações e programas do Governo Federal. Hoje, são cerca de 6 mil rádios cadastradas aptas a fazer *download* dos conteúdos disponibilizados. O número de acessos anuais gira em torno de 1,5 milhão.

7 REDE NACIONAL DE RÁDIO E TV PARA PRONUNCIAMENTOS OFICIAIS

Frequentemente, os chefes dos três Poderes da República realizam pronunciamentos para a população. Para que tecnicamente isso seja viável, é preciso que seja realizada a formação de uma rede nacional de rádio e televisão. A **EBC** é quem disponibiliza os requisitos técnicos para que seja possível a formação de rede e transmissão dos conteúdos. Na quase totalidade das transmissões em Rede Nacional, também é a **EBC** que faz a produção e a geração desses conteúdos.

8 MONITORAMENTO DE MÍDIAS PARA CLIENTES DO GOVERNO FEDERAL

O serviço de monitoramento garante acesso à seleção das principais notícias do dia, na medida em que são divulgadas pela imprensa. Os produtos oferecidos são: seleção de notícias em Mídia Digital (disponibilizada diariamente para assinantes); Alertas EBC – Monitoramento de sites, possibilidade do envio de alertas via WhatsApp e e-mail sobre determinados assuntos para atualizar o cliente no menor tempo; e site Clipping EBC (<http://clipping.ebc.com.br/>), que oferece clippings eletrônicos de jornais, em formato texto; telejornais (resumos); rádios (acervo); além das sinopses de capas dos principais periódicos do país.

9 ACESSO ILIMITADO E GRATUITO A NOTÍCIAS EM TEMPO REAL (AGÊNCIA BRASIL)

A **Agência Brasil** fornece conteúdo noticioso em tempo real, sem ônus e sem número limite de consultas por parte do interessado. O serviço dá livre acesso ao conteúdo jornalístico ali produzido e disponibilizado para qualquer cidadão, além de servir de fonte de informação para sites, jornais regionais e de cidades do interior do Brasil, bem como para a mídia internacional. Os conteúdos da **Agência Brasil** são aproveitados integralmente e on-line por importantes portais de notícias brasileiros, que adotam um sistema de captura automática das matérias em razão da confiabilidade do trabalho jornalístico. A **Agência** conta com repórteres setorizados na Esplanada dos Ministérios e nas sedes dos três Poderes, para manter seus leitores permanentemente atualizados sobre os principais acontecimentos que podem afetar a vida do cidadão. Oferece, ainda, um serviço em língua estrangeira - espanhol e inglês, com as principais notícias do dia também distribuídas de forma gratuita.

10 ACESSO GRATUITO A MATERIAL FOTOJORNALÍSTICO (AGÊNCIA BRASIL)

A **Agência Brasil** disponibiliza um serviço de banco de imagens de qualidade sobre os mais variados temas, da Copa do Mundo de Futebol ao mundo da política, com cobertura fotojornalística desde 1964. Este conteúdo público e gratuito é utilizado pela mídia nacional e internacional e alimenta jornais e sites de notícias. O banco de imagens é atualizado diariamente. A cada mês, o interessado conta com mais de sete mil novas fotografias disponibilizadas em alta resolução.

11 ACESSO GRATUITO A NOTÍCIAS EM TEMPO REAL COM TRADUÇÃO EM LIBRAS

A **Agência Brasil** implementou mais uma funcionalidade para facilitar o acesso de pessoas surdas e com fluência na Língua Brasileira de Sinais ao conteúdo de matérias e reportagens publicadas no portal. Desde 24/07, este público específico conta com a tradução dos textos por meio de um interpretador virtual, o VLibras. O site também oferece às pessoas com problemas de visão recursos como o contraste de cores e o aumento do tamanho da fonte. O aplicativo está disponível tanto para computadores de mesa quanto para dispositivos móveis, em versões para os sistemas Android e IOS. Podem também ser usados como extensão para os navegadores de internet Google Chrome e Mozilla Firefox.

12 APLICATIVO EBC PLAY COM ACESSO GRATUITO A PROGRAMAS DA TV BRASIL

O aplicativo **EBC Play** reúne o conteúdo das produções da **TV Brasil** para visualização sob demanda. O **EBC Play** está no ar desde agosto de 2018, e tem 1.651 conteúdos (produções infantis, de entretenimento e de jornalismo), sendo 1.170 produções próprias, que podem ser acessados gratuitamente, a qualquer momento. Também é possível, por meio dele, assistir ao vivo à programação da **TV Brasil**. O aplicativo está disponível para iOS e Android e pode ser instalado nos celulares sem custo algum.



