

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Março/2020

## Ouvidora

*Christiane Samarco*

## Ouvidores adjuntos

*Ana Cristina Santos*

*Jayme Vasconcellos*

*Talita Cavalcante*

## Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

*Carlos Genildo*

*Carolina Becker*

*Daniel Teixeira*

*Gabriela Chaves*

*José Luiz Matos*

*Juan Martel (Coordenador)*

*Tiago Martins*

## Comunicação

*Lícia Marques*

*Wêdson França*

## Secretária

*Sandra Scheiner*

## Análises do Ombudsman

EBC fortalece Rede Nacional de Comunicação Pública .....	6
RNCP .....	7
Com a palavra, a EBC .....	7
Com a palavra, as emissoras .....	8
Com a palavra, a mídia .....	9
TV Brasil estreia nova programação .....	10
Destaques da nova programação .....	10
Nova TV Brasil Animada .....	10
Prata da casa .....	11
Conteúdo <i>on demand</i> .....	13
Emissoras da RNCP integram a nova grade da TV Brasil .....	13
A voz do público .....	14
A voz de especialistas .....	14
De mil demandas em dois meses a ... ..	15
... mais de duas mil mensagens nos 31 dias de março .....	15
Novo recorde: 309 manifestações em um só dia .....	15
De quarentena e de prontidão .....	16
Público quer mais acessibilidade .....	16
Credibilidade e imparcialidade na cobertura da pandemia .....	18
EBC: conglomerado único com ondas que salvam .....	18
Em quarentena e no ar... ..	19
... com bons resultados .....	19
Cobertura intensa .....	20
Parceria internacional .....	20
Na página das Rádios... ..	20
Capilaridade e força do conglomerado alavancam audiência .....	21
Triplica número de usuários únicos e de visualizações .....	21

Agência Brasil: especial dissemina informação segura.....	22
Aspectos de navegabilidade.....	22
Observações do Ombudsman.....	23
EBC contra as <i>fake news</i> sobre o coronavírus.....	23
Covid-19 na TV Brasil.....	24
Mudanças na programação.....	24
Conteúdo multiplicado nas emissoras.....	25
Rede Nacional Obrigatória.....	25
TV Brasil Animada no combate à Covid-19.....	26
#fiqueemcasa.....	26
Quarentena - 24h em Wuhan: conteúdo exclusivo agrada a telespectador.....	26
Mulheres na ciência, na cultura e na agricultura.....	27
Agência Brasil eleva força do conglomerado EBC.....	28
Observações do Ombudsman.....	28
Desafios do mercado fonográfico.....	29
Mulheres nas murgas uruguaias.....	29
TV Brasil: bons exemplos marcam o Dia da Mulher.....	29
Parceiras alavancam cobertura.....	29
Dia Nacional da Música Clássica.....	30
Na Trilha do Sucesso.....	30
Rádio MEC fecha acordo com BBC.....	31
Serviços ao cidadão nas ondas do rádio... ..	31
... e nas várias plataformas .....	31
Cobertura de economia na Agência Brasil é elogiada.....	32
Economia na TV perde referência em credibilidade.....	32
Zico elogia TV Brasil.....	33
Audiência do jornalismo em destaque na TV Brasil.....	33

## Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento.....	34
Plataforma Web.....	36
AGÊNCIA BRASIL.....	36
PORTAL EBC.....	39
EBC PLAY.....	40
Rádios EBC.....	42
TV Brasil.....	49
Gestão EBC.....	53

## ▶ Análises do Ombudsman

# EBC fortalece Rede Nacional de Comunicação Pública

A **Empresa Brasil de Comunicação** começou o mês de março reunindo, em Brasília, 70 representantes de 50 emissoras públicas de todas as regiões do país. Foi o primeiro encontro conjunto de rádios e TVs públicas em que, sob patrocínio e coordenação da **EBC**, foram debatidos os desafios, as dificuldades e as possibilidades de cooperação.

A reunião da **Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP)** é uma resposta às demandas dos cidadãos que, das mais diversas capitais e cidades do interior, se dirigem à **Ouvidoria** para solicitar a chegada ou melhora do sinal da **TV Brasil**, a veiculação de conteúdos que estão na grade de programação dos nossos veículos, mas não são exibidos pelas TVs afiliadas, ou ainda a transmissão de conteúdos de nossas rádios AM na frequência modulada FM.

### Processo nº 00112.000674/2020-07

*“Eu aprecio muito a **TV Brasil**. Não só o conteúdo dos programas, como também a qualidade do sinal. Aqui em Bauru (SP), a **TV Brasil** tem sua programação intercalada com a da TV Prevê, que corta a meia hora inicial do filme do Mazaropi, às 23h30.”*

### Processo nº 00112.000818/2020-17

*“Sobre a parceria da **TV Brasil** com a TV Ceará: desde a volta da parceria com a TV Cultura, em 2018, a programação da **TV Brasil** foi mantida em formato híbrido, mas, ao longo do tempo, ela foi reduzida.”*



Foto: Marcello Casal/Agência Brasil

“Por meio do fortalecimento da Rede Nacional de Comunicação Pública de TV e Rádio, ampliaremos o nosso alcance, a nossa audiência e nos tornaremos cada vez mais relevantes”, resumiu o presidente da EBC, Luiz Carlos Pereira Gomes.

A **RNCP** é formada por 33 emissoras de televisão, que têm na **TV Brasil** a cabeça de rede, e por 11 emissoras de rádio. Em julho, quatro novas afiliadas entrarão no ar, graças aos investimentos realizados no ano passado, e manchas de cobertura serão corrigidas no Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília.

Parcerias com emissoras regionais, estaduais, universitárias e comunitárias são o caminho mais curto e menos oneroso para levar ao cidadão conteúdos de qualidade ofertados gratuitamente pela **EBC**. Novos equipamentos para melhoria da qualidade e ampliação do alcance do sinal das emissoras serão adquiridos neste 2020 para cumprir o planejamento estratégico que prevê a presença da **TV Brasil** e de pelo menos uma rádio FM em todas as capitais até 2023.

## RNCP

Para participar da **RNCP**, as emissoras firmam contratos e acordos de cooperação em que se comprometem a transmitir a programação da **EBC** e a participarem de coberturas especiais. Em contrapartida, a **EBC** auxilia as emissoras em processos de outorga de canais, disponibiliza suporte técnico, capacitação e equipamentos.

Em 2019, foram 430 conteúdos jornalísticos da **RNCP/TV** difundidos pela **TV Brasil**, com um total de 10.680 horas de conteúdo artístico transmitido. A média foi de 8 horas por dia de atrações da **TV Brasil** exibidas simultaneamente pela **RNCP**, considerando os valores das colaboradoras, parceiras e associadas.



## Com a palavra, a EBC

*“Está na Lei de Criação da EBC que nós temos a competência para reunir a RNCP. Estamos aqui com o objetivo de fortalecer a Rede, estabelecer uma cooperação técnica que propicie difundir a comunicação pública em todo o país, estreitar o relacionamento entre as afiliadas e promover o regionalismo do conteúdo dos veículos da EBC.”*

**Luiz Carlos Pereira Gomes - presidente da EBC**

*“A EBC necessita de suas afiliadas para chegar a todo o Brasil. Queremos promover o fortalecimento e a ampliação desta Rede. O crescimento da radiodifusão pública no Brasil depende diretamente da RNCP.”*

**Roni Baksys - diretor-geral da EBC**

*“Em 2018, foram adquiridas 63 horas em programação. Já em 2019, foram adquiridas 705 horas de conteúdo. É esse salto de investimentos que vai propiciar a renovação da grade de programação disponível para a Rede.”*

**Denilson Morales - diretor de Conteúdo e Programação da EBC**

*“Almejamos representatividade e diversidade no nosso jornalismo, com pautas locais. Os conteúdos produzidos pelas parceiras podem e devem ser muito bem aproveitados pelo jornalismo da EBC. Queremos receber esse material local para usar na cobertura nacional, dando maior visibilidade ao trabalho realizado pelas afiliadas e dando mais regionalismo à nossa cobertura.”*

**Sirlei Batista - diretora de Jornalismo da EBC**

*“Faz parte do objetivo estratégico da EBC ampliar o seu alcance, seja por meio de estrutura própria ou de emissoras afiliadas.”*

**Wagner Bastos - gerente-executivo de Engenharia da EBC**

## Com a palavra, as emissoras

*“Estamos fechando a entrada do sinal da EBC na TV aberta em Curitiba. Para a UFPR, sempre foi um sonho estar em canal aberto, lutamos desde 2002, e agora vamos concretizá-lo. Um encontro como esse da Rede é um local para troca de ideias, de valores, de experiências e onde avançamos na questão da comunicação pública no País. Todos juntos nos fortalecemos.”*

**Angélica Carvalho - UFPR TV (Curitiba - PR)**

*“O mais importante desta parceria é a troca de conteúdo entre nós. Fico muito feliz com o fato de que, por exemplo, dois especiais de fim de ano da TV Brasil foram produzidos lá no Amazonas.”*

**Oswaldo Lopes - TV Encontro das Águas (Manaus - AM)**

*“Esse encontro é um momento muito forte, um potencial para o crescimento da comunicação pública do nosso País, que precisa ser unificada. Nosso País é muito diverso, é importante que essa Rede traga esse conhecimento para a nação brasileira.”*

**Antônia Costa da Silva - Rádio e TV UFRR (Boa Vista - RR)**

*“Estamos fazendo uma parceria agora com a EBC. É um grande aprendizado estar aqui e compartilhar outras realidades. Esperamos que esses laços se estreitem cada vez mais.”*

**Nayara Lessa - Rádio Aldeia (Rio Branco - AC)**

*“Aprender é sempre muito bom. Um encontro como esse é de grande valia para as Forças Armadas no intuito do aprendizado e da atualização.”*

**Tenente Helena - Rádio Marinha**

*“Esse evento é muito bom, porque a gente tem a possibilidade dessa troca de experiências, dessa convivência com a direção da EBC e a oportunidade de conhecer os projetos, as propostas e os rumos que a EBC está dando para essa Rede Nacional.”*

**Humberto Coelho - TV Antares (Teresina - PI)**

*“A palavra-chave é integração. Como estamos falando de uma Rede Nacional e o Brasil é muito grande, precisamos desses encontros para trocar ideias. Nosso conteúdo tem sido muito utilizado pela EBC. Um exemplo disso foi a nossa programação de carnaval, e o nosso objetivo aqui é justamente fortalecer esse intercâmbio.”*

**Nestor Correia Filho - TV Universitária (Recife - PE)**

*“É fundamental a troca de experiências e conteúdos por parte das emissoras públicas de todo o país, fazendo com que o Brasil se conheça ainda mais.”*

**Flávio Gonçalves - TVE (Salvador - BA)**

*“É um encontro que abre janelas de oportunidades. Todos fazem comunicação pública, então é uma oportunidade de integração, de conhecimento e também de troca de experiências.”*

**Coronel Heron Andrade - Centro de Comunicação Social do Exército**

*“O contato é muito importante. Cada emissora tem sua particularidade, cada estado tem a sua dificuldade e essa troca de experiências é fundamental.”*

**Silvana Coleta - TV UFG (Goiânia - GO)**

*“É um evento muito bom, porque além de integrar, as pessoas ficam conhecendo as demandas de todo mundo nesse Brasil afora. Esse intercâmbio é essencial.”*

**Edio Pedro da Rosa - TV Sul Catarinense (Florianópolis - SC)**

“Eu sempre sigo o lema ‘Juntos Somos mais Fortes’. Cada emissora tem suas dificuldades, mas se a gente consegue se unir e trocar programação com qualidade, credibilidade e planejamento estratégico, todos nós vamos nos beneficiar.”

**Caio Augusto Klein - TVE (Porto Alegre - RS)**

“Somos uma emissora pequena, e observamos que a partir desse encontro a gente vai conseguir alguns recursos principalmente em equipamento, para que a gente consiga crescer e se fortalecer cada vez mais como emissora na nossa região.”

**Talita Carpini - TV Opinião (Araras - SP)**

“Um encontro como esse é fundamental para discutir troca de conteúdo, de equipamentos, e ampliação de áreas de cobertura com um parceiro que tem outra visão de mercado.”

**Paulo Lima - TV Claret (Rio Claro - SP)**

“Quando a gente faz um encontro como esse, a gente percebe que não está sozinho. Somos ouvidos, atendidos e nos sentimos priorizados.”

**Rita de Cássia Toniolo - STZ TV (Sertãozinho - SP)**

## Com a palavra, a mídia



# TV Brasil estreia nova programação

Novas atrações, séries internacionais, produções próprias, desenhos de sucesso, filmes consagrados. Novos horários, cenários modernos e identidade visual renovada. A **TV Brasil** estreou, no dia 16 de março, a nova programação da emissora.

De acordo com a Gerência de Programação e Exibição da **EBC**, o objetivo da programação da **TV Brasil** é oferecer conteúdo relevante, que ajude na construção do senso crítico do cidadão. E para alcançar esse objetivo, foram realizados vários estudos de audiência do perfil do público da emissora e de todo o universo de telespectadores de televisão aberta. Todos os levantamentos orientaram as decisões de alocação de cada conteúdo dentro de faixas temáticas, buscando que cada um estivesse disponível para o maior público possível.

## Destaques da nova programação

**SÉRIES INFANTIS:** *Cantando com Ping e Pong, Caninópolis, Mouk, Conta Comigo, Mighty Mike, Jelly Jamm*; novas temporadas de *Peixonauta, O Show da Luna, SOS Fada Manu, Detetives do Prédio Azul*, a nova série *Valentins* e a volta de *Além da Lenda e Bela Criativa*.

**DOCUMENTÁRIOS E SÉRIES:** *Brasil Visto de Cima, Os Sentidos dos Animais, Os Mistérios da Evolução, Rockies, as Montanhas Selvagens, Brasil Sobre Duas Rodas, Meu Pedaço do Brasil, 10x10, Sherlock e Vigilante Rodoviário*.

**CINEMA:** *Festival de Cinema, Cine Retrô, Sessão Família e Cine Nacional*.

**PROGRAMAS JORNALÍSTICOS:** *Sem Censura, Repórter Brasil, Stadium, Brasil em Pauta, Um Olhar Sobre o Mundo, Impressões e Caminhos da Reportagem*.

**SHOWS:** conteúdo produzido por emissoras parceiras, entre elas, *TV Encontro das Águas, Rede Minas e TVE Bahia*.



## Nova TV Brasil Animada

Durante todo o dia, a **TV Brasil** traz conteúdos adequados para crianças em idade pré-escolar, atrações infantis e produções voltadas para os adolescentes. Ressalta-se a ausência de publicidade que incentive o consumismo. As séries e animações em cartaz reforçam valores como a não violência e a tolerância às diferenças.

No total, a nova grade de programação ampliou para mais de dez horas a duração da TV Brasil Animada, trazendo desenhos e seriados em temporadas inéditas, como *Peixonauta* e *SOS Fada Manu*, além de *O Show da Luna!* e *Detetives do Prédio Azul*.

Também estão no ar diversas estreias: *Valentins*, *Conta Comigo*, *Cantando com Ping e Pong*, *Canninópolis*, *Mouk*, *Mighty Mike*, *Jelly Jam*, *Bottersnikes & Gumbles* e *Meu Cavaleiro e Eu*.



## Prata da casa

Além da aquisição de conteúdo, a **EBC** investiu em produção própria. Atrações já consagradas, como o *Sem Censura*, estão na grade junto com vários novos programas produzidos pela casa: *Acervo Musical*, *Atos*, *Brasil sobre Duas Rodas*, *Cai no Vestibular*, *Ciência é Tudo*, *Curta Temporada*, *Meu Pedacinho do Brasil* e *Vida + Leve*.

A nova atração elogiada logo na estreia é a série *Brasil sobre Duas Rodas*, que leva o telespectador na garupa, percorrendo o país para mostrar as belezas sob a perspectiva dos motociclistas.



### Processo nº 00112.001514/2020-77

“Estou muito feliz de ver na TV aberta um canal tão bom quanto a **TV Brasil**. Ótima programação. Quanto ao programa *Brasil sobre Duas Rodas*, gostaria de deixar uma opinião sobre colocar um bloco falando sobre a história das motos, misturando com aquelas paisagens lindas do primeiro programa, história sobre motoclubes, creio que o programa seria melhor ainda. Mas quero deixar meu imenso elogio ao canal pelo programa, foi show e parabéns para toda a equipe. Próximo domingo estarei ligado.”



Como parte da estratégia de divulgação do programa *Brasil sobre Duas Rodas*, a Coordenação de Endomarketing da Gerência Executiva de Comunicação, Marketing e Negócios da **EBC** trouxe para a empresa a exposição *Border*, do artista plástico Manu Militão. Militão viajou, de moto, 25 mil quilômetros, passando por 14 países e indo até o Alasca.

Durante a jornada, ele pintou cerca de 20 quadros, retratando pessoas que ele foi conhecendo pelo caminho. “Em todos os momentos, eu percebi que a descoberta estava um passo à frente. Não só a descoberta de mim mesmo, mas também a do outro. Na mostra, todas as obras têm um pequeno relato de como foi o contato com aquela pessoa”, explica o artista.

Nos corredores da **EBC**, além das pinturas, a moto de Militão estava exposta. E os funcionários participaram da iniciativa enviando fotos de suas próprias viagens pelo Brasil sobre duas rodas.



*Meu Pedacinho do Brasil* visita, a cada edição, uma cidade turística do país e revela suas principais atrações por meio do olhar de moradores e guias locais.

*Curta Temporada*, apresentado por Linei Lopes, mostra obras marcantes das artes cênicas e leva o universo do teatro para a televisão.

O *Cai no Vestibular* ensina matérias e traz dicas de preparação para estudantes que vão fazer o Enem e vestibulares. A cada aula, um professor apresenta um tema, faz uma revisão e dá orientações de conteúdos complementares.

*Vida + Leve* apresenta, de maneira informal e descomplicada, informações sobre saúde e qualidade de vida. A apresentadora Carol Rocha recebe especialistas para um papo descontraído no estúdio.

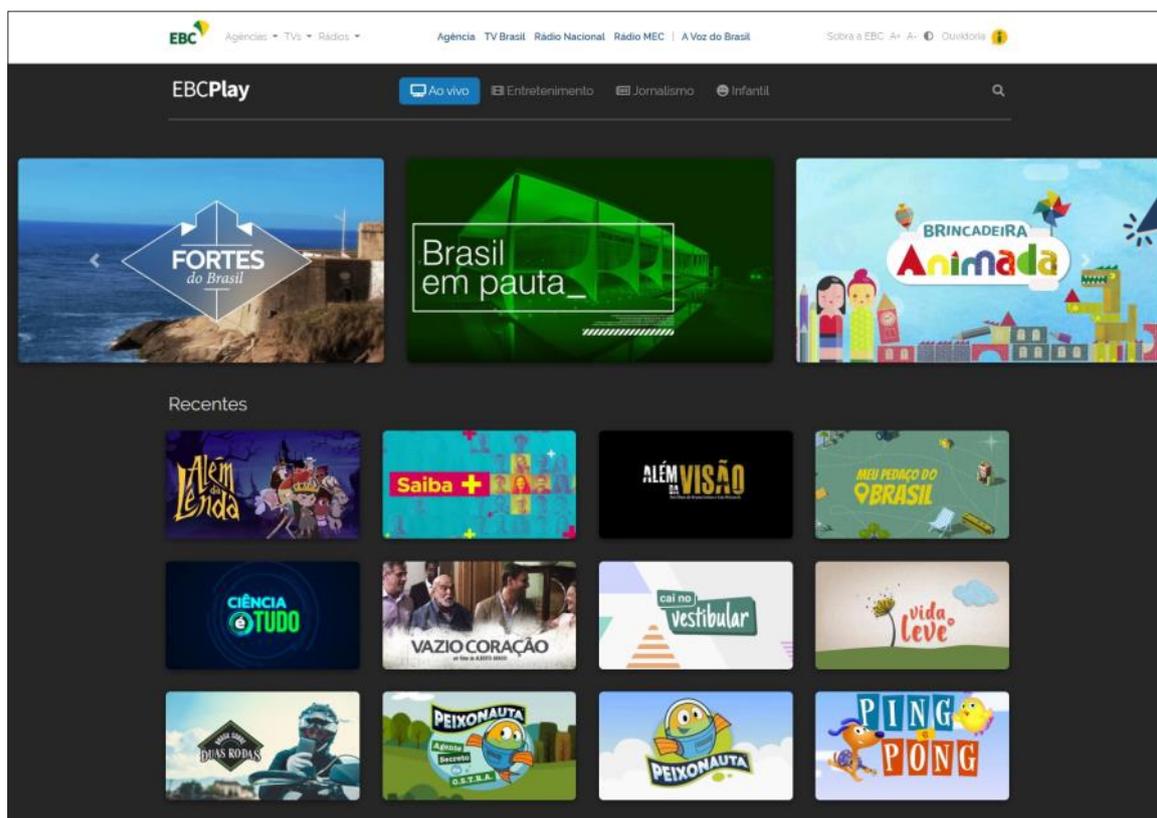


O programa *Ciência é Tudo*, com apresentação de Priscila Rangel, traz informações, curiosidades e reflexões sobre o impacto da ciência e da tecnologia na vida do cidadão.

No *Acervo Musical*, o resgate de trilhas sonoras históricas, com Bia Aparecida e Waldecir de Oliveira.

## Conteúdo on demand

Como o próprio nome sugere, conteúdo *on demand* significa algo feito sob demanda, para atender ao usuário na hora que ele quiser e com o conteúdo que ele escolher. A **Ouvidoria da EBC** já falou sobre personalização, a palavra do ano, em [Relatório anterior](#). Assim, o telespectador passa a ter várias atrações para assistir quando quiser, sem ficar preso à programação da emissora, esperando pelo programa favorito.



O aplicativo **EBC Play** já disponibiliza conteúdo *on demand*. Agora, com a nova programação, além das produções da **EBC**, boa parte dos novos conteúdos adquiridos também estará no app, para que os fãs acompanhem os episódios.

O **EBC Play** está disponível, gratuitamente, para as plataformas Android e iOS, e também pode ser acessado na internet.

## Emissoras da RNCP integram a nova grade da TV Brasil

A promoção da cultura nacional e o estímulo à produção regional estão em artigo da Lei nº 11.652, que criou a **Empresa Brasil de Comunicação**. Estes princípios estão garantidos na nova grade de programação da **TV Brasil**.

As emissoras que integram a **Rede Nacional de Comunicação Pública** (RNCP) participam da nova grade com diversas atrações. Vale destacar o *Tela Rural* (TVU/RN), o *Cozinha Amazônia* (TV Cultura do Pará), o *Viver Ciência* (Universidade Federal de Goiás) e o *Praticarte* (TV Encontro das Águas).



## A voz do público

Mudanças na grade sempre geram polêmicas, pois audiência é fruto do hábito de sintonizar o canal, o que só se conquista com conteúdos de qualidade apreciados pelo público.

O cidadão manifestou-se sobre a nova grade de programação da **TV Brasil**. Muitas mensagens que a **Ouvidoria da EBC** recebeu foram elogiosas, mas teve telespectador que não gostou. A maior queixa dos que se manifestaram foi a mudança de horário de algumas de suas atrações preferidas, deslocadas para a madrugada, quando a grande parte da população está dormindo, sobretudo nestes tempos de coronavírus, com os médicos alertando que o sono regular é fundamental para a manutenção do sistema imunológico.

### Processo nº 00112.001518/2020-55

*“Parabéns pela nova programação. Os horários ficaram ótimos.”*

### Processo nº 00112.000673/2020-54

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

### Processo nº 00112.001289 /2020-79

*“O programa Cena Instrumental, que volte para o horário anterior! Um absurdo a troca do horário para 1h da madrugada de sexta-feira. Falta de respeito! Um programa excelente. Por que houve a mudança do horário? Desrespeito com a cultura e os músicos. Já sei, não querem que ninguém veja! A nova programação está horrível. Programas sem conteúdo e reprise de Detetives do Prédio Azul.”*

### Processo nº 00112.001307 /2020-12

*“Por que o programa mudou de horário? O Cena Instrumental sempre foi às 20h30. Por que a mudança repentina? Por que o público não foi avisado? Acompanho o trabalho da Bia Aparecida e gosto da contribuição que ela tem dado na cena instrumental brasileira. Por favor, retornem ao horário original.”*



## A voz de especialistas

*“O principal objetivo da televisão é agradar ao público. Para isso, procura dar a ele o que ele gosta. Existe uma relação essencial, na qual o público, de uma forma ou de outra, é o senhor. Ele tem o poder de manter no ar os programas de que gosta e de eliminar os que o desagradam. Não vejo como essa situação, essa ligação fundamental entre a televisão e o público, possa se modificar no futuro, pelo menos num futuro imediato.”* - **DANIEL FILHO, ATOR, PRODUTOR, DIRETOR, CINEASTA E AUTOR.**



*“A TV pública tem que lançar mão de todos os atrativos do bom jornalismo para conquistar audiência, como objetividade, leveza, profundidade e agilidade. Seus programas devem atrair o telespectador com notícias que contenham relevância, novidade, surpresa, beleza, enfim, tudo o que se possa fazer para que ele seja cativado por uma programação comprometida com a cidadania.”* - **HERÓDOTO BARBEIRO, JORNALISTA, HISTORIADOR, PROFESSOR E ADVOGADO E PAULO RODOLFO DE LIMA, JORNALISTA E ESCRITOR.**

## De mil demandas em dois meses a ...

Decorridos apenas 63 dias de 2020, a **Ouvidoria** contabilizou a mensagem de número 1.000. Como a quantidade de contribuições do cidadão tem se mantido crescente, neste ano a demanda 1.000 chegou em 3 de março, **21 dias mais cedo do que em 2019**. No total, o Sistema de Ouvidorias da Administração Federal registrou 161 demandas a mais em 2020, no comparativo com o mesmo período do ano anterior.

A manifestação 1.000 foi uma solicitação dirigida à **Rádio Nacional AM de Brasília** e nosso contato com o demandante foi feito em menos de 24 horas.

### Processo nº 00112.001000/2020-11

*“Coloca o ícone da transmissão de vídeo do estúdio da **Rádio Nacional** e muda a posição da câmera como panorâmica igual às outras rádios.”*

### Resposta

*“Obrigada por seu interesse em nossos conteúdos! Agradecemos sua sugestão e informamos que será encaminhada para as áreas responsáveis para apreciação.”*

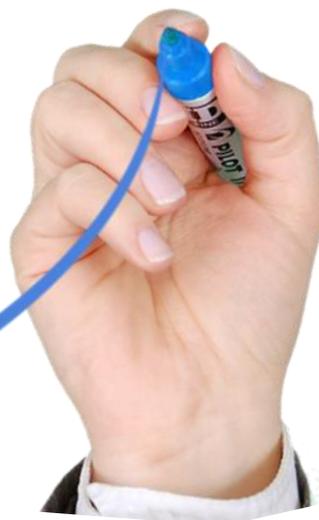
*Mensagens*

## ... mais de duas mil mensagens nos 31 dias de março

Quando, ainda em 3 de março, registramos a demanda de número 1.000, era inimaginável supor que a procura pela **Ouvidoria da EBC**, apenas no restante do mês, ultrapassasse a casa do milhar. Mas ultrapassou.

Foram exatas 2.178 mensagens de cidadão em 31 dias. Para se ter uma ideia da relevância deste número, basta relembrar o total de atendimentos contabilizado no mês anterior: 535.

De fevereiro para março, portanto, as demandas quadruplicaram.



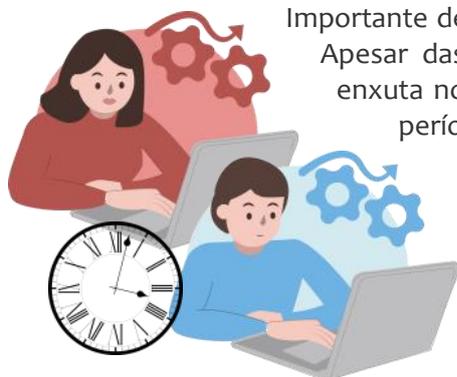
## Novo recorde 309 manifestações em um só dia

Na sexta-feira 27 de março, estabelecemos novo recorde de manifestações à **Ouvidoria**. Em menos de 24 horas, foram registradas 309 mensagens. Desse total, 256 (82,84%) foram demandas relacionadas à matéria da **Agência Brasil** sobre o auxílio de R\$ 600 que a Câmara dos Deputados aprovara para alguns trabalhadores.

Embora tenham trazido questionamentos relacionados ao tema da matéria e não à qualidade do conteúdo ofertado ao cidadão, todas essas demandas foram analisadas, classificadas e respondidas. É a **Ouvidoria** prestando serviço e, assim, contribuindo para a boa imagem da **EBC** junto ao público.



## De quarentena e de prontidão



Importante destacar o esforço e a dedicação ímpares do time da **Ouvidoria**. Apesar das baixas de empregados que tornaram a equipe ainda mais enxuta no último ano, fomos capazes de bem atender o cidadão neste período crítico. Contamos com o enorme esforço pessoal de cada um e disposição para fazer hora extra na quarentena. Não fosse isto, seria impossível dar conta do aumento exponencial de demandas.

Foi preciso muita disciplina no trabalho remoto, profissionalismo e, sobretudo, respeito e dedicação ao público que consome serviços e conteúdos ofertados pelos **Veículos EBC**.

## Público quer mais acessibilidade



Os tempos de pandemia comprovam a relevância do serviço prestado pela **Ouvidoria Inclusiva**. Neste mês de março, foram 12 demandas pelo WhatsApp (61) 99862.1971, reservado para receber e responder mensagens na Língua Brasileira de Sinais, usada pela comunidade surda. Este público específico, que soma 10 milhões de pessoas em todo o país, reclama o direito à informação sobre o coronavírus, em Libras.

Traduzidas pela intérprete de Libras da **EBC**, as demandas vieram das várias regiões do país, trazendo o mesmo apelo: mais acessibilidade no jornalismo da **TV Brasil** e a manutenção do *Repórter Visual*, o único da TV brasileira apresentado em Libras para atender o público surdo.

A presidente da Associação dos Surdos do Rio de Janeiro (ASURJ) pede para que o *Jornal Visual* não seja interrompido.

### Processo n° 00112.001628/2020-17

*“Sou presidente da Associação dos Surdos do Rio de Janeiro (ASURJ). Venho reivindicar sobre a nossa TV. O jornal para surdos não pode ser interrompido. Ele não pode parar. Estamos vivendo uma crise e, agora mais ainda, nós surdos precisamos de informações. Por favor, não interrompam o programa. É isso que pedimos. Além da exclusão que enfrentamos cotidianamente nos meios de comunicação, ainda existem as centenas de fake news que dificultam ainda mais nossas vidas. Em*

nome da ASURJ, pedimos que mantenham esta fonte de informação e não interrompam o jornal para surdos.”

De Manaus, veio a reclamação:

**Processo n° 00112.001629/2020-61**

“Eu sou surda e me sinto com dificuldade de acompanhar as notícias que estão passando nos jornais sobre coronavírus. Eu sugiro que coloquem uma janela com intérprete de Libras em todos os conteúdos. Por favor. Somos todos iguais. Estão desvalorizando os surdos.”

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

**Processo n° 00112.001632/2020-85**

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

De Brasília, uma mensagem em tom de desabafo:

**Processo n° 00112.001642/2020-11**

“Sinto tristeza pois não há legenda ou intérprete nas notícias sobre coronavírus. A TV Brasil tem intérpretes, mas não em todos os conteúdos. E nas redes sociais, não tem. Somos 10 milhões de brasileiros. Nos respeitem.”

**Resposta**

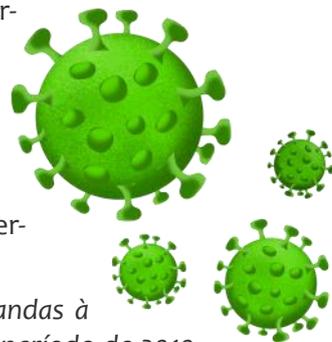
“Sobre a interrupção momentânea da produção/exibição do Repórter Visual, a Diretoria de Conteúdo e Programação (DICOP) informa que, neste período de pandemia, a EBC está sofrendo com falta de estrutura humana para produzir este premiado e relevante programa. Estamos com número reduzido – a extremo – 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 manutenção de nossa missão.

Desde a semana anterior à estreia da nova grade de programação (16/3/2020), quando eclodiu o problema do Covid-19, a Direção 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.”

# Credibilidade e imparcialidade na cobertura da pandemia

Neste momento em que informação confiável é um dos itens mais importantes no enfrentamento à Covid-19, a **EBC** tem a seu favor a credibilidade conquistada, a imagem de imparcialidade apontada pelo público que procura a **Ouvidoria** e a força do conglomerado. Na tela da TV, pelas ondas do rádio, navegando na internet, fato é que a **EBC** leva ao cidadão orientações e dados sobre o coronavírus em todos os meios de comunicação. O diferencial dos nossos veículos é o conteúdo seguro, ofertado gratuitamente e de forma ágil.



*Isto explica o aumento abissal, de exatos 706,67%, no número de demandas à **Ouvidoria** ao longo dos 31 dias deste mês, na comparação com o mesmo período de 2019. Em meio a dúvidas e à ansiedade com a chegada do coronavírus ao Brasil, a busca por informação segura fez o número de demandas dirigidas à **Ouvidoria da EBC** saltar de 270 manifestações em março do ano passado, para 2.178 em 2020.*



## Conglomerado único com ondas que salvam

Informação e prestação de serviços salvam vidas em qualquer tempo, sobretudo neste período de enfrentamento da pandemia, em que a comunicação é arma imprescindível ao cidadão na luta contra a Covid-19. Além da força do conglomerado que disponibiliza gratuitamente conteúdos informativos de credibilidade e em tempo real, a **Empresa Brasil de Comunicação** tem, a favor do cidadão, a singularidade de levar notícias até onde nenhum veículo alcança. O próprio Ministério da Saúde citou a valorosa contribuição da **EBC** neste momento em que o desafio é ampliar o noticiário reduzindo contato entre autoridades e profissionais.

Em se tratando de notícias para populações de áreas remotas, isoladas e indígenas, nada mais valioso para estes brasileiros do que as Ondas Curtas. Só elas conseguem levar os esclarecimentos dos quais estas populações necessitam. Em pauta, portanto, a importância e o papel absolutamente singular das **Rádios Nacional da Amazônia** e do **Alto Solimões**.

Quem acompanhou a programação foi informado sobre os cuidados que se deve ter nas escolas e unidades de saúde, sobre o monitoramento da tríplex fronteira e as reuniões de autoridades sanitárias e de saúde dos três países. Foram fechados acordos para trocas diárias de informações epidemiológicas e sobre procedimentos em saídas e chegadas de embarcações para coleta de dados. O ouvinte soube também que o vírus pode sobreviver até 48 horas em superfícies como maçanetas, cadeiras e mesas. Até então, nenhum caso investigado na cidade havia sido confirmado em Tabatinga.



Tabatinga (AM) | Antonio Cruz/Agência Brasil

Região de Tabatinga (AM) | Antonio Cruz/Agência Brasil

Na segunda-feira, 23 de março, o Repórter Nacional alertou logo cedo os ouvintes da **Nacional da Amazônia**. De sábado para domingo, houvera aumento de mais de 400% no número de pessoas com o coronavírus no Brasil, totalizando 1.546 casos. Àquela altura, todos os estados tinham registrado a Covid-19. O jornal também informou sobre o início da vacinação contra a gripe em postos de saúde de todo o país. A matéria reforçou que a vacina da gripe não previne o coronavírus e destacou que, nesta primeira fase, o público-alvo serão os idosos com mais de 60 anos e os trabalhadores da saúde. Só na terceira fase, em 9 de maio, serão vacinadas as crianças de 6 meses a 6 anos, gestantes, pessoas com deficiência e os povos indígenas.

A despeito de estar operando com equipes reduzidas em razão da pandemia, a **Nacional AM** – em Ondas Curtas – mantém-se no ar com os principais fatos e informações da hora, compartilhados em rede com os ouvintes da **Nacional da Amazônia** e do **Alto Solimões**. Apoiados por produtores e operadores, âncoras de Brasília, RJ e SP interagem entre si e com repórteres das emissoras parceiras, ao vivo, dando as notícias do dia e reforçando as medidas de combate ao coronavírus adotadas pelos governos Federal, estaduais e municipais.

O ouvinte da **Nacional da Amazônia** agradece.

#### Processo nº 00112.000967/2020-86

*“Estou muito feliz porque as transmissões voltaram, em ondas curtas, em 6.180 e 11780 kHz. Vocês não têm ideia da importância desta emissora e a informação que ela traz pra todos nós. Vivemos em um país muito grande, onde emissoras pequenas não têm o alcance desta. Vivemos em um país que não tem internet nem telefone em todos os lugares. Existem, no Brasil, lugares remotos que não têm nenhum outro meio de comunicação. Obrigado a todos. Que não saia do ar.”*



## Em quarentena e no ar...

A **Rádio Nacional AM** manteve seus repórteres trabalhando de casa e um pequeno grupo nos estúdios, apresentando programas e noticiários, para que o público tivesse todas as informações e orientações de especialistas e também do governo, inclusive falas do presidente Jair Bolsonaro, ministros e governadores.

Foram muitos apelos aos ouvintes para que evitem a escassez de produtos em farmácias e supermercados e informações sobre a situação da pandemia em todos os continentes, o fechamento de fronteiras brasileiras com oito países, a aprovação do Decreto de Calamidade Pública pela Câmara dos Deputados. Informes ao vivo atualizaram o cidadão também sobre evolução da pandemia no país e no exterior. A **Nacional** ainda transmitiu coletivas de autoridades do governo, entre as quais o presidente do INSS, Leonardo Rolim, que falou das mudanças no atendimento para proteger os usuários e agilizar a concessão de benefícios e outros serviços.



## ... com bons resultados

O esquema especial de trabalho apresentou bons resultados, com uma cobertura ágil e de qualidade. Na sexta-feira 20, por exemplo, a edição do **Repórter Nacional** das 18 horas foi ao ar no melhor estilo do rádio: muitas informações em notas, matérias gravadas e flashes ao vivo de repórteres das três praças sobre a situação em geral do país e do mundo.

Os ouvintes das **Rádios EBC** acompanharam, em tempo real, todas as notícias sobre a previsão de PIB menor (0,02%) e a videoconferência do governo com empresários, para garantir o abastecimento de remédios e equipamentos no combate ao coronavírus, seguida da coletiva do presidente Bolsonaro e do ministro da Saúde, Henrique Mandetta.

Um panorama bem abrangente das principais novidades do dia, inclusive com notas do locutor. Show de radiojornalismo que deve ser repetido sempre.

## Cobertura intensa

Não faltaram entrevistas com especialistas em Saúde e reportagens ao vivo e gravadas pelos repórteres das **Rádios Nacional Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo** e de emissoras parceiras nos estados que ampliaram os conteúdos jornalísticos.

Destaque para as medidas adotadas pelos governos federal e estaduais, como a suspensão de visitas, sessões e audiências no Congresso Nacional, reuniões virtuais, teletrabalho, fechamento de cinemas e outros locais de concentração popular. A retenção de turistas brasileiros no Peru também foi bem noticiada.

A **EBC** divulgou, ainda, spots informativos sobre a prevenção da doença.



## Parceria internacional

A **Rádio França Internacional** colaborou com entradas ao vivo e matérias gravadas sobre a situação no país e na Europa, onde o confinamento da população em casa, o fechamento de fronteiras e outras medidas foram tomadas para evitar a disseminação do Covid-19 que, apesar de tudo, continua a se espalhar pelo planeta.

## Na página das Rádios...



Foto: Waldemir Barreto/Agência Senado

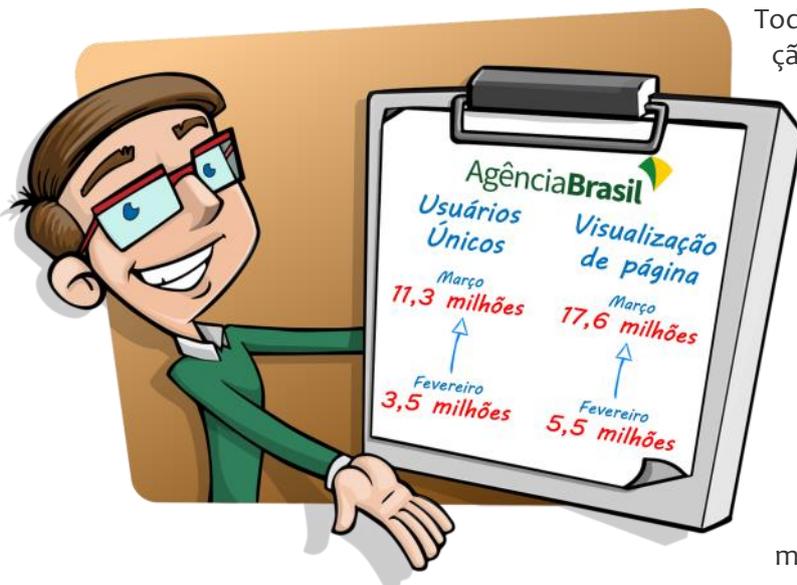
Mesmo com interrupções na conexão, os internautas que ouviram a AM na página da **Rádio Nacional** ficaram bem-informados pelos âncoras e repórteres da emissora, e também das parceiras. Foram entrevistas, flashes ao vivo, notas e gravações em todos os noticiários e programas, atualizando o público permanentemente. Foram noticiados não apenas a primeira sessão virtual da história do Senado para aprovar o Decreto de Calamidade Pública, mas também o repatriamento de brasileiros em dois voos Lima-Guarulhos e as falas do presidente Bolsonaro, admitindo que poderia fazer o terceiro teste de coronavírus, depois de dois resultados negativos.

## Capilaridade e força do conglomerado alavancam audiência

A **EBC** tem recorrido à capilaridade da web para distribuir informação segura para o cidadão. Uma das principais estratégias tem sido as transmissões ao vivo tanto na **Agência Brasil** quanto nas redes sociais. A medida serve também para aumentar a audiência no meio digital. Só no dia 24 de março, a **Agência Brasil** registrou 11.541 acessos simultâneos à matéria da coletiva do Ministério da Saúde, sobre os 2 mil casos de covid-19 registrados no país. No Facebook, o vídeo ultrapassou 900 mil visualizações.



## Triplica número de usuários únicos e de visualizações



Toda essa instantaneidade na divulgação de conteúdo on-line fez com que o número de usuários únicos da **Agência Brasil** saltasse de 3,5 milhões – em fevereiro – para 11,3 milhões, em março. A quantidade de visualização de página passou de 5,5 milhões para 17,6 milhões. O resultado reforça o papel da **EBC** não só como fonte de informação segura para o cidadão, mas também como fornecedora de conteúdo imparcial e de qualidade para os profissionais que replicam nosso material jornalístico.

Satisfeito com o trabalho da **EBC**, que tem sido acompanhado ainda mais de perto neste período de pandemia, o leitor dirige-se à **Ouvidoria** para elogiar as transmissões em tempo real:

### Processo nº 00112.001765/2020-51

*“Tenho gostado muito da divulgação das informações de vocês. Isto no âmbito seriedade, postura, clareza/simplicidade das falas, abrangência, segurança, frequência de liberação. Muito obrigada ao ministro, secretários e suas respectivas equipes.”*

### Processo nº 00112.001726/2020-54

*“Gostaria de parabenizar toda a equipe pela cobertura sobre o assunto Covid-19. Neste momento de fake news, temos que valorizar a notícia séria e verdadeira.”*

## Especial dissemina informação segura

Com o título “Pandemia de Covid-19: informação e prevenção”, a **Agência Brasil** reuniu num especial multimídia as principais matérias sobre o coronavírus. São 23 textos com informações de serviço para auxiliar o leitor no seu dia a dia. Lá, ele fica sabendo, por exemplo, o que é uma pandemia; a diferença entre Covid-19, resfriado e gripe; como lidar com as *fake news*, além de acessar dados da Organização Mundial da Saúde (OMS) sobre a doença. No rodapé, um banner remete o internauta à tag page da **Agência Brasil** sobre o coronavírus.



**Pandemia de Covid-19**  
Entenda as principais medidas para prevenir e conter a disseminação do novo coronavírus

**Informação: a maior arma contra o novo coronavírus**

Quer saber o que é o novo coronavírus e como se proteger da Covid-19? Tem dúvidas sobre os seus direitos e qual o período ideal de quarentena para quem chega do exterior? Em caso de febre ou tosse, devo ficar em casa? Quando procurar uma unidade de saúde? Álcool em gel funciona para higiene das mãos e de objetos? Planos de saúde vão pagar pelo teste para detecção da doença?

A **Agência Brasil** reuniu as principais informações e dados sobre a pandemia que tem preocupado a sociedade civil e as autoridades sanitárias.

Confira nos links abaixo como se prevenir e tudo o que se sabe, até o momento, sobre o novo coronavírus:

- Saiba tudo sobre o coronavírus e a doença que ele provoca**  
Conheça os sintomas e as formas de transmissão.  
[Ler a matéria](#)
- Entenda a diferença entre Covid-19, resfriado e gripe**  
Influenza tem sintomas semelhantes aos da gripe e do resfriado.  
[Ler a matéria](#)
- Álcool gel é eficaz na prevenção ao coronavírus**  
Produto age rapidamente sobre bactérias vegetativas, vírus e fungos.  
[Ler a matéria](#)
- Confira orientações de planos de saúde sobre novo coronavírus**  
Federação Nacional de Saúde. Suplementar esclarece dúvidas.  
[Ler a matéria](#)
- Governo recomenda cancelamento de eventos por causa do coronavírus**  
Medidas foram apresentadas a gestores de saúde.  
[Ler a matéria](#)
- Dia Mundial do Consumidor: direitos em tempo de novo coronavírus**  
Cliente não pode ser prejudicado ao renunciar ou cancelar viagem.  
[Ler a matéria](#)
- Servidores federais que voltarem do exterior ficarão isolados**  
Órgãos deverão evitar reuniões e eventos com público.  
[Ler a matéria](#)
- Empresas nacionais adotam home-office por conta do coronavírus**  
BNDES recomenda aos funcionários quarentena após viagens.  
[Ler a matéria](#)

### Aspectos de navegabilidade

Mesmo curto, o especial apresenta atributos efetivos que retêm a atenção do leitor.

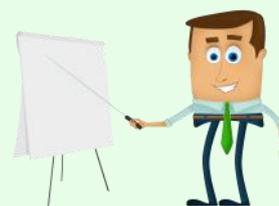
**HIPERTEXTUALIDADE** - As perguntas relevantes à rotina de qualquer cidadão diante do avanço do coronavírus - apresentadas logo no início do especial - prendem a leitura e instigam o internauta a continuar o acesso. Os questionamentos “Quer saber o que é o novo coronavírus e como se proteger? Tem dúvidas sobre seus direitos e qual o período ideal de quarentena? Quando procurar uma unidade de saúde? Álcool em gel funciona?” dão ao internauta condições de definir interativamente o fluxo de sua visualização, resultando num processo multisequencial de leitura.

**USABILIDADE** – Para facilitar o acesso e o uso das informações, as 23 matérias listadas no especial abrem em outra aba ou janela, após o clique do leitor. Além disso, o título ganha um sublinhado, indicando ao internauta que aquela foi a última matéria acessada. Medidas que tornam a navegação mais fluida e eficiente.

**PERMANÊNCIA NA PÁGINA** - A inserção do banner no rodapé do especial, remetendo os leitores à tag page da **Agência Brasil** sobre coronavírus, é excelente alternativa para manter o leitor navegando e aumentar o tempo de permanência na página. Essa troca de *links* é fundamental para reduzir a taxa de rejeição ao conteúdo da **Agência**. No mês de março, o leitor navegou em média três minutos e meio em cada página.

## Observações do Ombudsman

Toda essa estratégia de tratamento e empacotamento do conteúdo na web, por mais conciso que seja o especial, mostra que a equipe de jornalismo, de design e de programação da **EBC** tem trabalhado para fazer chegar à sociedade informações relevantes, que contribuem para facilitar a rotina do leitor. Esta é a nossa missão como empresa de comunicação pública.



O cidadão reconhece esse esforço e recorre à **Ouvidoria** para elogiar:

### Processo nº 00112.001219/2020-11

“Conteúdo bem esclarecedor sobre o coronavírus.”

### Processo nº 00112.001228/2020-105

“Quero parabenizá-los pelas informações. Neste momento, é essencial uma leitura verdadeira e com seriedade sobre o assunto.”

### Processo nº 00112.001290/2020-01

“Gostei muito!”

## EBC contra as *fake news* sobre o coronavírus

Na **Radioagência Nacional**, emissoras de todo o País podem acessar conteúdo de serviço que ajuda a evitar *fake news* nos noticiários sobre o coronavírus. Um deles relata que, para combater boatos e falsas informações, o Ministério da Saúde criou duas ferramentas: a página [saude.gov.br/fakenews](http://saude.gov.br/fakenews) e o WhatsApp Saúde Sem Fake News: (61) 99289.4640

E para atender quem usa as redes sociais como fonte de informação, a **Agência Brasil** tem publicado, em seus perfis, diversos conteúdos sobre formas de proteção e disseminação do novo coronavírus.

Enquanto o Instagram traz dicas da Organização Mundial da Saúde para evitar a transmissão da doença, no Facebook, o assunto é acompanhado em tempo real, com a transmissão de entrevistas coletivas do Ministério da Saúde. Os conteúdos jornalísticos têm sido muito úteis ao cidadão que busca esclarecimentos na **Ouvidoria da EBC**.



# Covid-19 na tv Brasil

Notícias sobre a pandemia do novo coronavírus estiveram presentes nos programas jornalísticos da **TV Brasil**: *Repórter Brasil*, *Brasil em Dia*, *Governo Agora*, *Sem Censura*, *Cenário Econômico*, *Um olhar sobre o mundo*. Todas as atrações trouxeram informações oficiais, ações do governo, dados atualizados, entrevistas com especialistas em saúde e também a palavra do cidadão.



O telespectador que tem acompanhado o noticiário da emissora sobre o assunto ficou bem-informado, sem sensacionalismo, e teve acesso a conteúdos diferenciados e relevantes.

## Mudanças na programação

Em razão da pandemia do Covid-19, a grade de programação da **TV Brasil** sofreu alterações. Com muitos funcionários em teletrabalho e equipes operacionais reduzidas, alguns programas estão sendo reprisados e outras atrações estão temporariamente fora do ar.

Os telespectadores foram informados pelos próprios apresentadores, por inserções na programação e pelas redes sociais da emissora. As emissoras da Rede Nacional de Comunicação Pública também foram avisadas das alterações na grade.

Boa noite. Com o intuito de adequarmos a programação da TV Brasil à situação atual, comunico alterações na programação:

**Sexta, 20/03**

23h00: exibiremos Vigilante Rodoviário  
Não será exibido: Fique Ligado

**Domingo, 22/03:**

21h00: Os Setentões  
Não será exibido: No Mundo da Bola

Atenciosamente,



De acordo com a Diretoria de Conteúdo e Programação da **EBC**, essa situação é momentânea e mantém a **TV Brasil** no ar, informando a sociedade.

## Conteúdo multiplicado nas emissoras

Entrevistas de autoridades do Governo Federal foram transmitidas ao vivo pela **TV Brasil** e nas redes sociais da **EBC**. O conteúdo é gerado, simultaneamente, para todo o país e o exterior, alimentando a mídia nacional e internacional.



As imagens com a logomarca da **TV Brasil** podem ser vistas nos telejornais de emissoras abertas e de canais por assinatura. A distribuição do material atende um dos princípios da Lei nº 11.652/2008, que criou a **Empresa Brasil de Comunicação**:

*Art. 2º - II - promoção do acesso à informação por meio da pluralidade de fontes de produção e distribuição do conteúdo.*



## Rede Nacional Obrigatória

Durante o mês de março, a Presidência da República convocou Rede Nacional Obrigatória para pronunciamento do presidente Jair Bolsonaro em quatro ocasiões. A geração do material para as emissoras de todo o país foi de responsabilidade da **EBC**.



A Gerência Executiva de Serviços ressalta que, por serem concessões públicas, as emissoras de rádio e de televisão têm uma série de obrigações estabelecidas em lei, sendo uma delas integrar gratuitamente as redes para a transmissão de pronunciamentos oficiais. Vale lembrar o que diz o Decreto nº 52.795/1963:

*Art. 87º - Na preservação da ordem pública e da segurança nacional ou no interesse da Administração, as emissoras de radiodifusão poderão ser convocadas para, gratuitamente, formarem ou integrarem redes, visando à divulgação de assuntos de relevante importância.*

## TV Brasil Animada no combate à Covid-19

A série infantil *O Show da Luna!* entrou no combate ao novo coronavírus. Um dos episódios da animação destaca a importância de lavar as mãos. O desenho foi destaque na *TV Brasil Animada* e virou um interprograma, sendo exibido continuamente ao longo da programação.

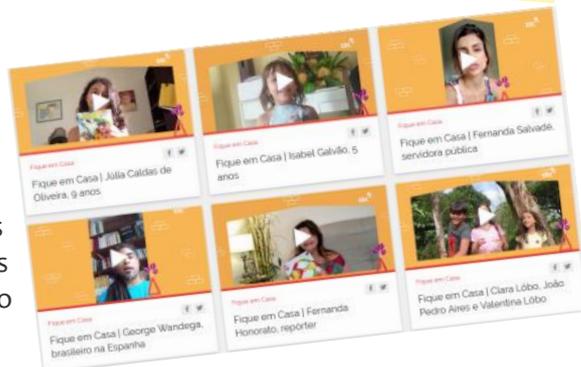
A história mostra que lavar as mãos pode evitar doenças e até mesmo salvar vidas, especialmente diante da pandemia de Covid-19.



Foto: TV Brasil/Divulgação

## #fiqueemcasa

A hashtag #fiqueemcasa tem movimentado as redes sociais da **TV Brasil**. Com a campanha, a emissora quer saber o que os telespectadores estão fazendo em casa nesses dias de isolamento social. Os vídeos estão sendo exibidos na programação e em atrações da TV. As boas iniciativas, espalhadas pelo Brasil e pelo mundo, chegam à **EBC** pelo WhatsApp da emissora.



## Quarentena - 24h em Wuhan: conteúdo exclusivo agrada a telespectador

A **TV Brasil** exibiu, com exclusividade, o documentário inédito “Quarentena - 24 horas em Wuhan”. O filme acompanha o entregador Lao Ji durante a pandemia do novo coronavírus em Wuhan, cidade da China que foi epicentro do surto de Covid-19. Lao Ji compartilha com o espectador o trauma, a angústia e a bravura de médicos, policiais, líderes comunitários e pessoas comuns no enfrentamento ao medo da doença.

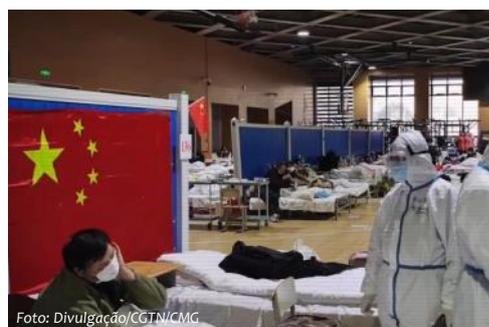


Foto: Divulgação/CGTN/CMG

Exibido na faixa *DOC Especial*, o documentário busca conscientizar a população sobre a importância de seguir as medidas de isolamento e os cuidados de saúde indicados pelas autoridades para diminuir os efeitos da pandemia.

“Quarentena - 24 horas em Wuhan” foi produzido pela **China Global Television Network (CGTN)**, que faz parte do **China Media Group (CMG)**. A **EBC** e a empresa chinesa firmaram uma parceria em 2019 para a troca de conteúdo e intercâmbio de experiências.

A produção agradou ao público da **TV Brasil**, que enviou diversos elogios à **Ouvidoria**:

### Processo nº 00112.001740/2020-58

“Gostaria de saber quando será reapresentado o *DOC Especial*. Parabéns pelo excelente conteúdo.”

### 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.”

# Mulheres na ciência, na cultura e na agricultura

O 8 de março, Dia Internacional da Mulher, foi bem-celebrado nos veículos **EBC**. Nas Rádios, a data começou a ser lembrada ainda no dia 6, com uma [edição do programa Nacional Jovem](#), nas **Rádios Nacional da Amazônia** e **Alto Solimões**, sobre as mulheres que fazem ciência no Brasil. A entrevistada do dia foi a jornalista da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (Fapemig) Alessandra Ribeiro, que falou sobre o e-book *Mulher Faz Ciência*. Em dois volumes, a obra relata a trajetória de cientistas e pesquisadoras brasileiras nas mais diversas áreas.



Cultura



Óperas de Francesca Caccini e Ellen Reid são destaques no Ópera Completa deste domingo

Também às vésperas do 8 de março, o programa *Música e Músicos do Brasil*, da **Rádio MEC**, falou sobre compositoras de vários estilos: de uma monja medieval europeia a Chiquinha Gonzaga, primeira mulher a reger uma orquestra no país. Já o programa **Ópera Completa** trouxe obras da primeira compositora deste estilo, ainda no Período Barroco.

A **Nacional da Amazônia** e a **Nacional AM de Brasília** homenagearam as mulheres no programa *Natureza Viva*. A jornalista Mara Régia celebrou a data [entrevistando](#) a escritora Nélide Piñon sobre a relação da mulher com a literatura. A jornalista também [ouviu](#)

a líder indígena da Aldeia Tika, Dina Pagoyah Surui, que produz café na Reserva Sete de Setembro, em Rondônia, e ainda [relembrou](#) o trabalho de Dona Raimunda dos Cocos, uma defensora da cultura do babaçu.



Mara Régia,  
apresentadora do  
Natureza Viva



Durante todo o dia 8, as **Rádios MEC AM** e **FM** apresentaram uma programação especial sobre mulheres que brilham nos mais diversos estilos, como samba, ópera e MPB. O programa *Jazz Brasil*, exibido nas **Rádios Nacional FM e MEC AM e FM**, [homenageou](#) as mulheres instrumentistas.

Produzido e apresentado pela **Rádio Nacional FM de Brasília** e exibido também na **Rádio MEC do RJ**, o programa *Na Trilha da História* foi dedicado a Maria Bonita, a rainha do cangaço.



Isabela Azevedo  
apresenta o programa  
Na Trilha da História



## Agência Brasil eleva força do conglomerado EBC



Notícias TVBrasil EBCPlay EBCRádios

AgênciaBrasil

© Tânia Rêgo/Agência Brasil

Geral

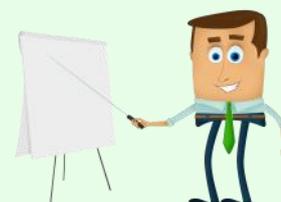
### Mulheres na ciência: os desafios da infância ao ambiente acadêmico

Publicado em 08/03/2020 - 13:19 Por Adrielen Alves, repórter da Radioagência Nacional - Brasília

Na **Agência Brasil**, a tag “dia internacional da mulher” foi usada para reunir os textos publicados. A matéria [Mulheres na ciência: os desafios da infância ao ambiente acadêmico](#), veiculada originalmente na **Radioagência Nacional**, traz números do Escritório das Nações Unidas para o Espaço Exterior. Os dados mostram que as mulheres representam apenas 28,8% da força de trabalho no mundo, quando o assunto é pesquisa sobre ciência, tecnologia, engenharias e matemática. A matéria disponibiliza ao leitor a entrevista da gerente de Programas da Organização das Nações Unidas (ONU) Mulheres, Ana Carolina Querino, tanto em texto quanto em áudio. A publicação remete ainda o internauta à página da **Radioagência Nacional**, onde é possível fazer o download.

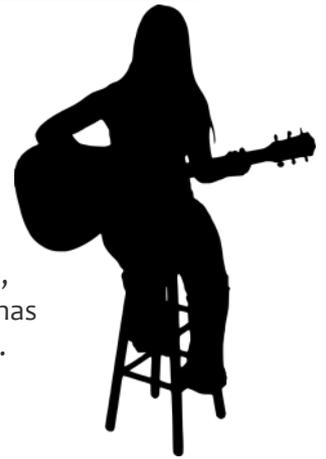
### Observações do Ombudsman

O aproveitamento de matérias da **Radioagência Nacional** pela **Agência Brasil** tem sido medida frequente que comprova a potência do conglomerado **EBC**. Ponto para a equipe de edição da Agência, que reconhece a força de alcance da web na comunicação multiplataforma.



## Desafios do mercado fonográfico

A participação feminina na área musical foi também um dos destaques na **Agência Brasil**. O texto [Mulheres buscam aumento da representatividade na música](#) trouxe dados da União Brasileira de Compositores (UBC) sobre o crescimento de 56% no número de novas associadas, de 2018 para 2019. A entidade destaca, no entanto, que a indústria fonográfica ainda é um território basicamente masculino, pois apenas dez mulheres estão entre os 100 maiores arrecadadores de direitos autorais no país.



## Mulheres nas murgas uruguaias



Murga em Montevideu na década de 1960 | Arquivo pessoal/Juanita

Do Uruguai, veio a matéria [Montevideu inaugura praça em homenagem às mulheres pioneiras](#). No texto, a correspondente Marieta Cazarré conta a história de mulheres que lutaram pela igualdade de gênero no país, como Juanita “Pochola” Silva, de 83 anos. Em 1962, ela foi a primeira diretora de uma “murga” no Uruguai. As murgas são grupos tradicionais do carnaval, que se fantasiam com roupas coloridas e maquiagens extravagantes e cantam músicas de temáticas políticas e sociais, normalmente satíricas. Até o dia de hoje, as murgas são formadas basicamente por homens.

## TV Brasil: bons exemplos marcam o Dia da Mulher

Os telespectadores do *Repórter Brasil* acompanharam, em diversas reportagens, iniciativas de cuidados com a saúde, empreendedorismo, inclusão e políticas públicas voltadas às mulheres.

Uma cerimônia no Palácio do Planalto lembrou a data e foi mostrada em reportagem de Luana Karen. No evento, Damares Alves, ministra da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, falou da importância do Ligue 180, que recebe denúncias de violência contra a mulher, e afirmou que o serviço receberá videochamadas, para atender em Libras a população surda.



Outra reportagem falou de um grupo de dança formado só por mulheres cadeirantes. A fundadora é a repórter da **EBC**, Carla Maia.

Ainda em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, a Sociedade de Cardiologia do Rio de Janeiro e o Instituto Nacional de Cardiologia realizaram atividades de conscientização sobre as doenças cardiovasculares. A **TV Brasil** mostrou, em reportagem de Alessandra Lago, que essas enfermidades são a principal causa de mortalidade feminina no Brasil.

## Parceiras alavancam cobertura



Emissoras integrantes da Rede Nacional de Comunicação Pública também contribuíram para enriquecer a cobertura. A Rede Minas, por exemplo, mostrou um grupo de mulheres que se juntou para empreender. Em uma loja colaborativa, diversos produtos são comercializados, e a rede de apoio formada por elas ajuda dezenas de famílias.

A TV Ceará mostrou uma iniciativa que vem fazendo a diferença na vida de muita gente e acolhendo mulheres em situação de vulnerabilidade. Outra reportagem da emissora contou a história de uma cacique, líder indígena referência internacional. A cacique Pequena é a primeira mulher a comandar uma tribo na América Latina. Ela foi responsável por conseguir a demarcação de terras e melhorias para a tribo nas áreas de saúde e educação.

## Dia Nacional da Música Clássica



Março é mês de celebrar o Dia Nacional da Música Clássica. Fácil concluir que falamos de dias especialmente festivos para a **Rádio MEC**. É que 80% da programação da emissora são dedicados à transmissão de música erudita, levando ao ar grandes compositores brasileiros e internacionais de todos os tempos.

Na rica grade de programação da **MEC**, o ouvinte também pode encontrar faixas especiais com jazz, música instrumental e música popular brasileira.

A singularidade e os conteúdos de qualidade explicam porque a **Ouidoria** recebe, semanalmente, diversos elogios dos ouvintes direcionados à programação da **Rádio MEC**.

### Processo nº 00112.001121/2020-63

*“A **Rádio MEC FM** é meu fundo musical. Aprendo sobre os clássicos e outros tipos de músicas. Adoro todos os programas e as sugestões de eventos e concertos. A homenagem ao Villa-Lobos foi muito boa, com uma trilha sonora original, de coisas que meus ouvidos não lembravam ter vivenciado. Parabéns, e que a emissora siga com toda essa qualidade de entretenimento e informação!”*

A emissora agradece, e a **EBC** também.

## Na Trilha do Sucesso



Sob o comando da jornalista da **Rádio Nacional**, Isabela Azevedo, o *Na Trilha da História* tornou-se uma parceria de sucesso **Nacional-MEC**. As duas emissoras exibem esta atração muito apreciada pelo público, que constantemente envia à **Ouidoria** elogios e sugestões de tema para o programa.

A cada edição, o entrevistado conta uma história e Isabela intercala a conversa com repertório musical sobre o tema. Já desfilaram no programa personalidades históricas e da cultura brasileira e mundial, como Padre Cícero, Dom Pedro II, Leonardo da Vinci e Martin Luther King, Elis Regina, Tim Maia e Adoniran Barbosa.

Com o sucesso do *Na Trilha da História*, Isabela Azevedo foi indicada, em 2019, à categoria “melhor jornalista” de uma das mais consolidadas plataformas musicais focadas no protagonismo da mulher. O *Na Trilha da História* também pode ser ouvido, basta acessar o [site](#).

Sugestões de temas podem ser enviadas para [culturaearte@ebc.com.br](mailto:culturaearte@ebc.com.br).

### **Nacional FM** - Solicitação:

*“Estava acompanhando, com meu pai, o programa *Na Trilha da História* e ele adorou a entrevista com o professor José Henrique Fonseca sobre a felicidade! Busquei algum vídeo ou áudio contendo a entrevista, porém sem êxito. Seria possível me indicar onde posso encontrar, para ouvirmos novamente, na íntegra?”*

# Rádio MEC fecha acordo com BBC



Foto: BBC Proms/Divulgação

A **Rádio MEC FM** e a **BBC** assinaram um contrato para a emissora pública brasileira apresentar, com exclusividade no Brasil, os concertos do maior festival de música clássica do mundo, o BBC Proms. Criado em 1895, o Proms inclui performances e concertos de música clássica em todo o Reino Unido.

Para Thiago Regotto, gerente da **Rádio MEC**, a parceria com a BBC é motivo de orgulho. “A marca BBC é sinônimo de qualidade em todo o mundo. Ter o conteúdo de um emissora pública internacional tão qualificada na nossa programação é não só a chance de dar ao ouvinte acesso a um espetáculo que ele só vai ouvir na **Rádio MEC**, mas também um upgrade na nossa programação. O Proms sempre foi um sonho”, afirmou.

A estreia da transmissão foi no dia 22 de março, com uma retrospectiva com trechos das principais apresentações da história do festival. Os ouvintes podem acompanhar os espetáculos do evento nas ondas do rádio (FM 99,3 MHz), pelo aplicativo **EBC Rádios** ou também por meio do streaming no site da emissora, em [mecfm.etc.com.br](http://mecfm.etc.com.br).

## Serviços ao cidadão nas ondas do rádio...

Celebrado em março, o Dia Mundial de Combate à Tuberculose é tema de mais uma prestação de serviço das **Rádios EBC**. Ao longo de todo o mês, a **Nacional da Amazônia** divulgou a campanha “É hora de vencer a tuberculose no Amazonas”.

O objetivo foi levar informação não só a quem mora na cidade, mas também às comunidades isoladas, ribeirinhas e indígenas, explicando como a doença se manifesta. Só neste ano, já foram registrados quase 500 novos casos no Amazonas.

A **Ouvidoria**, que analisa a programação das **Rádios EBC**, destaca o jornalismo da **Nacional** como parceiro do cidadão, prestando um serviço de utilidade pública.

## ... e nas várias plataformas

Os **veículos EBC** ofertam informações aos contribuintes que vão prestar contas com a Receita Federal em todas as suas plataformas.

Na **TV Brasil**, nas **Rádios MEC** e **Nacional**, na **Agência Brasil** e no **Portal EBC**, matérias orientam o público sobre como preencher a declaração do Imposto de Renda e o que muda em 2020. A principal novidade é que a restituição será paga em cinco lotes, de maio a setembro.

Nas páginas [radios.etc.com.br](http://radios.etc.com.br) e [agencia-brasil.etc.com.br](http://agencia-brasil.etc.com.br), é possível tirar dúvidas acessando diversas matérias especiais sobre a declaração do Imposto de Renda. Quem leu gostou e enviou elogio à **Ouvidoria**.



**Receita Federal**

# Cobertura de economia na Agência Brasil é elogiada

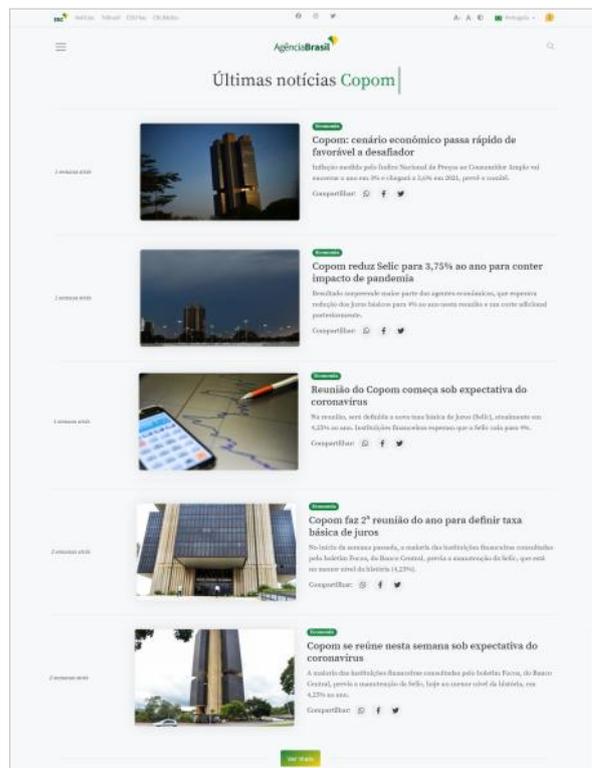
Sempre no topo dos temas mais demandados pelos cidadãos que recorrem à **Ouvidoria**, a cobertura econômica da **Agência Brasil** destaca-se quando o assunto é ofertar ao público informações úteis para o dia a dia.

Matérias sobre Imposto de Renda, Bolsa Família, Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e quaisquer assuntos que interfiram no bolso do contribuinte chamam a atenção do leitor.

Um deles não mediu esforços em elogiar as notícias sobre os encontros do Comitê de Política Monetária (Copom) para definir a taxa básica de juros da economia, a Selic. Os conteúdos de qualidade que a **Agência Brasil** entrega ao internauta, além de aumentar a audiência, resultam em mensagens positivas.

## Processo nº 00112.001337/2020-29

“Eu elogio a **Agência Brasil** pelos informes publicados sobre a reunião do Copom.”



# Economia na TV perde referência em credibilidade



No final do programa *Cenário Econômico* do dia 13 de março, o apresentador e editor-chefe Adalberto Piotto despediu-se dos telespectadores. Após três anos à frente da atração, ele agradeceu o carinho e afirmou que irá dedicar-se a projetos pessoais.

O telespectador que acompanha o programa, imediatamente, dirigiu-se à **Ouvidoria da EBC** para reclamar.

## Processo nº 00112.001224/2020-23

“Lamentável a saída repentina do âncora Adalberto Piotto. Só falta a **TV Brasil** fazer um jornalismo tóxico e tendencioso. Quando a gente está começando a acreditar que surgiu uma TV séria e compromissada com a verdade, acontece isso. Vocês perderam um grande profissional. Falo como telespectador e como cidadão.”

# Zico elogia TV Brasil



Acesse aqui a entrevista.

[▶ Parte 1](#)

[▶ Parte 2](#)

Campeão, com o Flamengo, da Taça Libertadores da América e da Copa Intercontinental. Conquistou diversos títulos do Campeonato Brasileiro e defendeu a Seleção Brasileira nas Copas da Argentina (1978), Espanha (1982) e México (1986). Marcou 587 gols na carreira. É o maior artilheiro da história do Maracanã. Eleito duas vezes o Melhor Futebolista do Mundo do Ano (1981 e 1983) pela World Soccer. Eleito pela revista Placar o maior cobrador de faltas do futebol brasileiro no Século XX. É um dos quatro brasileiros a figurar no Hall da fama da FIFA (os outros são Pelé, Garrincha e Didi). Considerado, por muitos jornalistas esportivos, como o mais completo jogador que o Brasil já teve.

Esse é Arthur Antunes Coimbra, mais conhecido como Zico.

Quando uma personalidade com esse currículo elogia uma entrevista por ele concedida, não é preciso dizer mais nada. Foi exatamente o que Zico fez. Elogiou e recomendou o bate-papo com Sergio du Bocage exibido no programa *No Mundo da Bola*. Obrigado, Zico! Parabéns, Bocage e equipe!

## Audiência do jornalismo em destaque na TV Brasil

De acordo com a Coordenação de Análise, Pesquisa e Monitoramento de Audiência da EBC, dos dez programas de maior audiência da **TV Brasil** em março, quatro foram do jornalismo da emissora.

Destaque para o boletim noticioso *Governo Agora*. No dia 22 de março, a edição vespertina do telejornal teve audiência acima da média nas três praças, com **pico de 3,54% em Brasília, 1,55% no Rio de Janeiro e 0,85% em São Paulo**.

A atualização constante das notícias sobre o coronavírus e a transmissão, ao vivo, das entrevistas coletivas das autoridades de saúde explicam o aumento da audiência dos noticiários exibidos na emissora.

Dentro da programação da **TV Brasil**, em seu canal principal e na **TV Brasil 2**, são veiculadas as ações e políticas públicas do Governo Federal no telejornal *Brasil em Dia*, nos boletins de notícias *Governo Agora*, nas transmissões ao vivo de atos e fatos do Governo Federal, além de programas de entrevista como *Brasil em Pauta*, *Saiba Mais* e *Conexão Ciência*. As informações sobre as ações do Governo Federal também podem ser vistas no telejornal *Repórter Brasil*.

Vale ressaltar, também, a audiência do *Cine Retrô*, que teve pico de 1,5% no Rio de Janeiro (dia 01/03), 1% em São Paulo (dia 21/03) e 1% em Brasília (dia 28/03).

Programa	%
Cine Retrô - vespertino	0,46
Os Mistérios da Evolução - 15h30	0,32
<b>Plantão Governo Agora - 14h</b>	<b>0,30</b>
<b>Governo Agora - 18h40</b>	<b>0,28</b>
Parques do Brasil - noturno 1	0,27
Cine Nacional - noturno	0,26
<b>Governo Agora - 15h45</b>	<b>0,25</b>
<b>Governo Agora - 12h</b>	<b>0,24</b>
Rockies, as montanhas selvagens - 20h30	0,24
Os Sentidos dos Animais - 15h	0,24

## ▶ Contribuições do cidadão

# Sistema de Atendimento

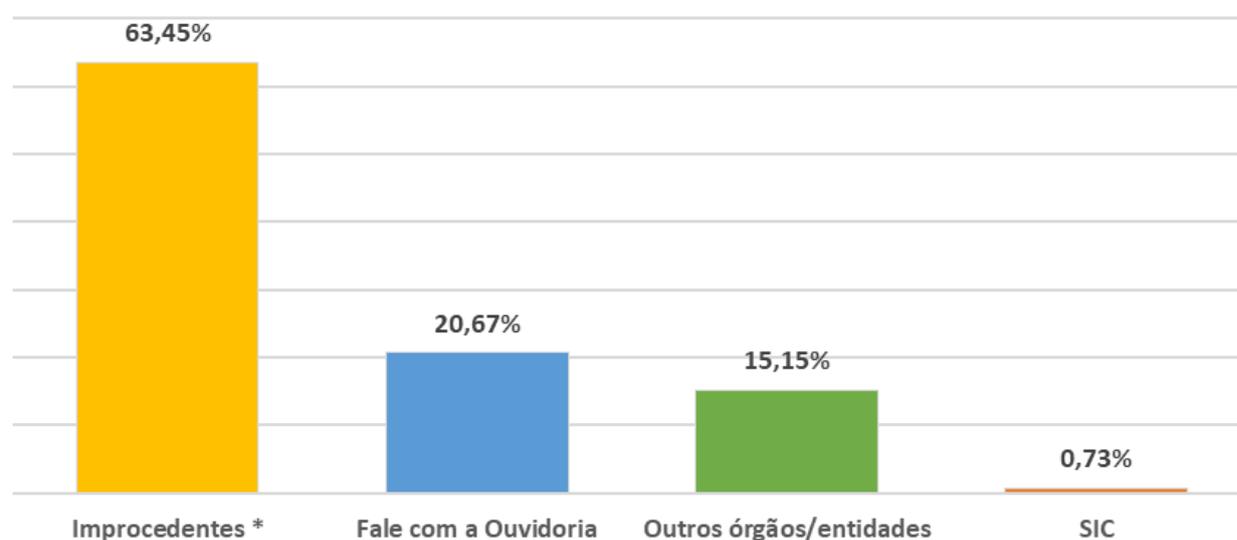
As dúvidas e preocupações do cidadão com a chegada da Covid-19 ao Brasil provocaram uma explosão de demandas à **Ouvidoria** jamais registrada. Foram **2178 mensagens ao longo do mês de março de 2020**. Em março de 2019, este total foi de 270 manifestações, ou seja: o aumento este ano foi de 706,67%.

Todas as mensagens – inclusive as classificadas como improcedentes por tratarem do tema e não propriamente do conteúdo – foram formuladas a partir das notícias, entrevistas e reportagens ofertadas pelos **Veículos EBC**. E há que se ressaltar que as manifestações decorrem da confiabilidade que esses veículos conquistaram junto ao público. Confira os números na tabela e no gráfico que seguem.

Período: Março 2020	
Atendimento	Quantidade
Improcedentes *	1382
Fale com a Ouvidoria	450
Outros órgãos/entidades	330
SIC	16
Canal de Denúncia	0
Simplifique!	0
<b>Total</b>	<b>2178</b>

\* Improcedentes (Sistema Fala.BR: 133 + E-mail: 1249)

### Sistema de Atendimento



## Fale com a Ouvidoria

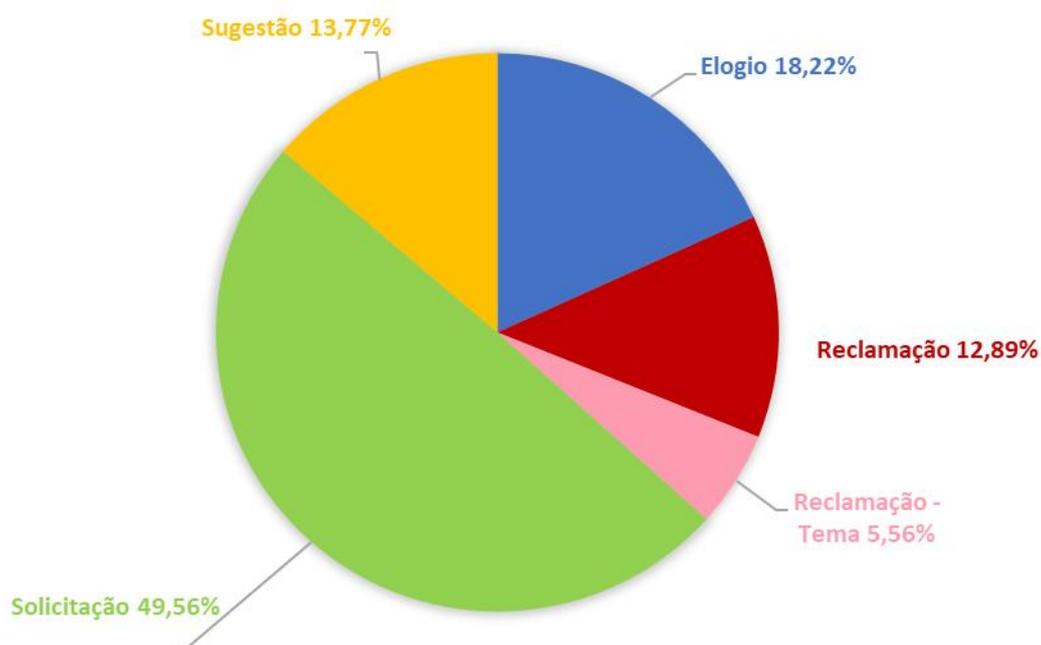
Todos os **Veículos EBC** receberam mensagens de cidadão durante o mês de março, com destaque especial para a **Agência Brasil**, responsável por mais da metade das demandas. Em segundo lugar vem a **TV Brasil**, com quase 23% das manifestações recebidas. A fatia das rádios somou 11,56% do total.

Além de mais demandada, a **Agência** foi, disparado, o veículo mais exaltado pelo público, com 54,8% dos elogios destinados aos veículos. Às **Rádios** foram endereçados exatos 23,1% dos elogios e, à **TV Brasil**, 18,2%.

Segue o detalhamento das manifestações referentes aos **Veículos EBC** e à gestão administrativa/operacional da empresa.

Tipo de Manifestação por Plataforma/Veículo - Março/2020							
VEÍCULO	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
Agência Brasil	45	16	25	117	40	243	54,00%
TV Brasil	15	24	0	53	11	103	22,89%
Rádios EBC	19	8	0	23	2	52	11,56%
Gestão EBC	3	4	0	17	2	26	5,77%
Portal EBC	0	3	0	11	5	19	4,22%
EBC Play	0	2	0	1	1	4	0,89%
Radioagência	0	1	0	1	1	3	0,67%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>58</b>	<b>25</b>	<b>223</b>	<b>62</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>

As solicitações representaram quase metade das mensagens dirigidas à **Ouvidoria**. Os elogios vêm na sequência, com 18,22% das demandas, seguidos pelas sugestões. Em último lugar no ranking das manifestações estão as reclamações, totalizando quase 13% das mensagens.



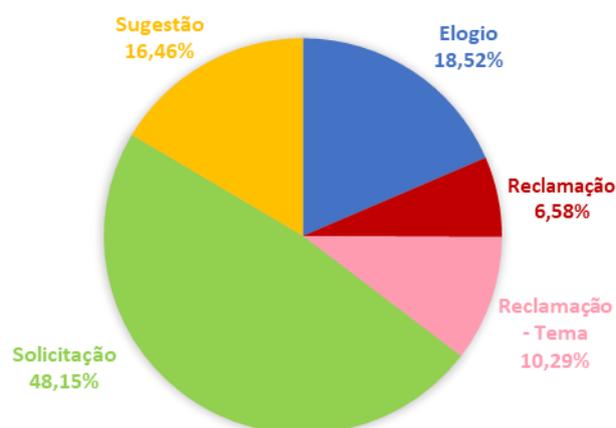
# ▶ Contribuições do cidadão

## Plataforma Web

### AGÊNCIA BRASIL

Em março de 2020, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 243 contribuições, resultando em um aumento de 367,31% em relação ao mesmo mês do ano anterior.

Manifestação	Quantidade
Elogio	45
Reclamação	16
Reclamação - Tema	25
Solicitação	117
Sugestão	40
<b>Total</b>	<b>243</b>



### Solicitação

Diante da pandemia de coronavírus, muitos cidadãos enviaram solicitações à **Ouvidoria** para demonstrar preocupação com os mais diversos aspectos, principalmente os relacionados à economia do país. As solicitações responderam por quase metade do total de demandas (48,15%) no período, ao somar 117 registros.

#### Processo nº 00112.001494/2020-34

*“Trabalho com entretenimento e tive todos os eventos cancelados. Foram quatro trabalhos fixos, dois corporativos e um cultural. Entendo que o momento é delicado e é preciso pensar na saúde e bem-estar de todos. Mas, infelizmente, as contas não param de chegar e não tenho outro rendimento. Sou pai de família, pago aluguel e, sinceramente, não sei o que fazer.”*

#### Processo nº 00112.001499/2020-67

*“Estou muito preocupada com a parada do comércio por causa do coronavírus. Sou costureira e não tenho mais como trabalhar para pagar minhas contas. Tenho dois cartões de crédito a vencer. Como vou pagá-los, se tudo está parado? Acredito que esta também deve ser a preocupação de muita gente.”*

#### Resposta

*“A **Empresa Brasil de Comunicação** agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação. A questão econômica relacionada à pandemia de coronavírus tem sido tema de diversas matérias dos veículos EBC, que podem ser acessadas em <http://www.ebc.com.br/coronavirus>.”*

## Elogio

Os elogios que chegam à **Ouvidoria** comprovam o reconhecimento do público à credibilidade do conteúdo produzido pela **Agência Brasil**. Em março, essas demandas chegaram a 45 e responderam por quase 20% do total.

### Processo nº 00112.001484/2020-07

*“O trabalho de vocês está sendo muito importante para a população. Estamos recebendo informações importantíssimas para que possamos evitar a doença. Parabéns ao ministro da Saúde, ao governador e ao presidente Bolsonaro, pois precisamos reconhecer que todos estão empenhados na saúde dos brasileiros. Obrigado a todos aqueles que estão querendo nos proteger.”*

### Processo nº 00112.001487/2020-32

*“Impossibilidade de se despedir dos mortos em cerimônias, conforme cada cultura. Importante e muito bem esplanada a matéria [Vítimas do coronavírus são enterradas sem funerais em todo o mundo](#). Ajuda muito a alertar para a necessidade de todos atenderem os pedidos de confinamento.”*

## Sugestão

Muitas sugestões mostram a satisfação do público com o serviço prestado pela **EBC** e trazem pedido de divulgação desse trabalho, para que mais brasileiros conheçam e tenham acesso ao conteúdo produzido pela empresa. No mês, o público enviou à **Ouvidoria** 40 sugestões sobre conteúdos veiculados na **Agência Brasil**, alcançando 16,46% do total.

### Processo nº 00112.001493/2020-90

*“Gostei bastante das informações acerca da liberação dos 55 bilhões pelo BNDES para socorro às empresas e aos cidadãos brasileiros. A matéria é clara, objetiva, de fácil entendimento. Sugiro que haja, por parte do governo, divulgação maciça deste canal de comunicação. Muitos brasileiros ainda se deixam levar pelas fake news, especialmente por não o conhecerem e, portanto, não terem acesso a canais oficiais como este.”*

### Resposta

*“Prezado leitor, a **Empresa Brasil de Comunicação** agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada para conhecimento da **Agência Brasil**. Por oportuno, sua mensagem também foi registrada na Ouvidoria da Presidência da República.”*

## Reclamação

Com menor percentual entre os tipos de demanda, as reclamações responderam por 6,58% do total, ao reunir 16 manifestações. Neste contexto da covid-19, um erro da **Agência Brasil** chamou a atenção dos leitores. O engano resultou em diversas reclamações à **Ouvidoria**. Primando pelo tempo real, a área foi prontamente avisada para que o engano fosse logo corrigido, antes mesmo de uma resposta ser enviada ao cidadão.

### Processo 00112.001507/2020-75

*“A reportagem se enganou feio a 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 **Agência Brasil** agradece o contato, pede desculpas pelo erro e informa que o texto foi corrigido.”

## Mapeamento das Contribuições

Com 134 registros, o tema do conteúdo foi responsável por 55% das demandas. Em seguida, a qualidade do conteúdo reuniu 80 manifestações, representando 32,9% do total. A pauta é o terceiro item da lista de assuntos, com 19 processos, respondendo por 7,81% do geral.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Tema do conteúdo	134
Qualidade do conteúdo/serviço	80
Pauta	19
Edição	4
Oferta de conteúdo/serviço	3
Utilização de conteúdo	2
Disponibilização de conteúdo	1
<b>Total</b>	<b>243</b>

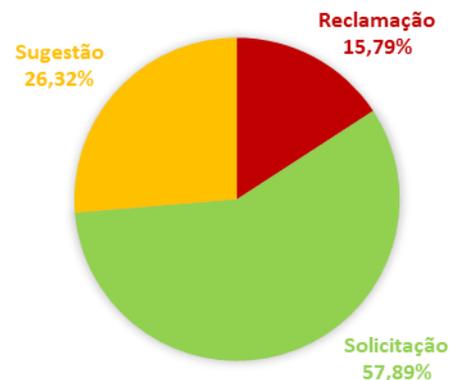
Em meio à pandemia de covid-19, a editoria de saúde foi a que mais suscitou demandas dos leitores da **Agência Brasil** no mês de março. Foram 58 manifestações, o que representou 33,33% do total. A editoria de economia, que costuma liderar a lista, aparece na sequência, com 35 demandas, respondendo por 20,11%. Em terceiro lugar, as editorias de Geral e de Política registram 33 demandas cada: 18,96%.

Ranking por editoria	Quantidade
Saúde	58
Economia	35
Geral	33
Política	33
Direitos Humanos	4
Internacional	4
Educação	3
Justiça	3
Cidadania	1
<b>Total</b>	<b>174</b>

## PORTAL EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** 19 contribuições, número que representou em um aumento de 533,33% em relação ao mesmo mês do ano anterior. Veja ilustração do período atual abaixo:

Manifestação	Quantidade
Reclamação	3
Solicitação	11
Sugestão	5
<b>Total</b>	<b>19</b>



### Solicitação

Com 11 demandas, as solicitações foram responsáveis por mais da metade das contribuições no período (57,89%). Algumas mensagens pedem complementação de informações veiculadas no **Portal EBC**.

#### 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.”*

### Sugestão

As sugestões aparecem em seguida, com cinco demandas, respondendo por 26,32% do total. As sugestões, algumas vezes, vêm de quem usa o conteúdo publicado no **Portal EBC** como fonte de informação para trabalhos acadêmicos.

#### Processo nº 00112.001393/2020-63

*“Sou um aluno pesquisando para redigir um trabalho e entregar ao professor. Esse site me ajudou muito, mas seria mais interessante e mais compreensível se apresentasse imagens.”*

#### Resposta

*“O **Portal EBC** agradece o contato e informa que a **Agência Brasil**, outro veículo da **Empresa Brasil de Comunicação**, conta com uma galeria de imagens disponíveis para uso gratuito, desde que a fonte seja citada. Siga o link: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/fotos>.”*

### Reclamação

Ao informar, no **Portal EBC**, o horário de exibição de determinado conteúdo na tela da **TV Brasil**, a **EBC** compromete-se com o telespectador. Quando a expectativa não é alcançada, o público reclama. Esta foi uma das queixas dirigidas ao **Portal EBC** no mês de março.

**Processo nº 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.”

## Mapeamento das Contribuições

Oferta de conteúdo/serviço liderou a lista de temas abordados nas demandas relacionadas ao conteúdo do **Portal EBC** em março. Foram sete demandas, que responderam por 36,8% do geral. Na sequência, qualidade do conteúdo/serviço reuniu quatro demandas, somando 21,05%. Na terceira posição da lista, tema do conteúdo foi o assunto de três demandas: 15,78% do geral.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Oferta de conteúdo/serviço	7
Qualidade do conteúdo/serviço	4
Tema do conteúdo	3
Disponibilização de conteúdo	1
Edição	1
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Utilização de conteúdo	1
<b>Total</b>	<b>19</b>

## EBC PLAY

O aplicativo oferecido ao público no formato *On Demand* foi objeto de quatro manifestações durante o mês de março. Foram duas reclamações, uma solicitação e uma sugestão.

## Reclamação

**Processo nº 00112.001828/2020-70**

“A exibição de Sherlock no **EBC Play** falhou e não foi mais possível entrar ao vivo para assistir ao seriado. Peço que verifiquem a causa. Obrigado!”

**Resposta**

“A Gerência de Crossmedia da EBC agradece o contato e informa que, infelizmente, a série Sherlock ainda não está sendo exibida nas plataformas digitais da EBC por problemas técnicos que impossibilitam restringir nosso conteúdo por geolocalização. O recurso que permite acesso ao conteúdo apenas no território brasileiro está em fase de desenvolvimento.”

## Solicitação

### Processo nº 00112.001814/2020-56

“Há possibilidade de transmitir para a TV o conteúdo do aplicativo **EBC play**, sem ser através do espelhamento do celular?”

### Resposta

“A Gerência de Aplicações Multiplataforma agradece o contato e informa que o aplicativo **EBC Play** se encontra em fase beta. Ou seja, uma série de ajustes será feita para aprimorar as funcionalidades do app e melhorar a experiência do usuário. Neste momento, ainda não é possível transmitir o conteúdo do smartphone para a TV.”

## Sugestão

### Processo 00112.001835/2020-71

“Quero parabenizá-los pela iniciativa no desenvolvimento do app **EBC Play**, e sugerir que o aplicativo 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 as ferramentas e serviços de streaming para se informar e para o lazer, a interconectividade de equipamentos é fundamental. Agradeço.”

### Resposta

“A Gerência de Aplicações Multiplataforma agradece o contato e o elogio ao **EBC Play**. Informamos que o aplicativo 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 sua sugestão será considerada em desenvolvimentos futuros.”



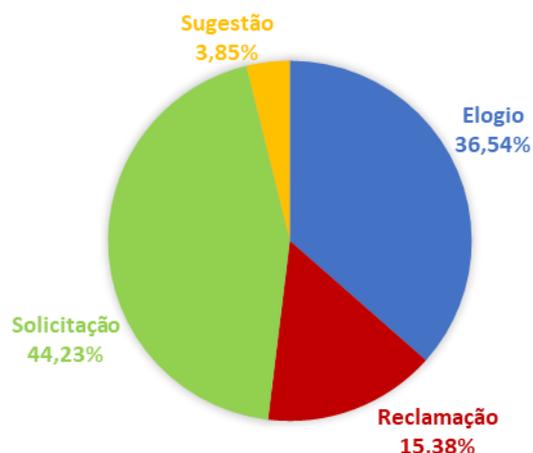
## ▶ Contribuições do cidadão

### Rádios EBC

Ao longo do mês de março de 2020, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 52 contribuições, resultando em um aumento de 92,59% na quantidade de demandas em relação ao mesmo mês do ano anterior. Dentre os vários tipos de demanda, as solicitações vêm em primeiro lugar, com pouco mais de 44% do total, seguidas de perto pelos elogios, que ultrapassaram um terço das 52 manifestações recebidas.

Confira os dados na tabela e gráfico abaixo:

Manifestação	Quantidade
Elogio	19
Reclamação	8
Solicitação	23
Sugestão	2
<b>Total</b>	<b>52</b>

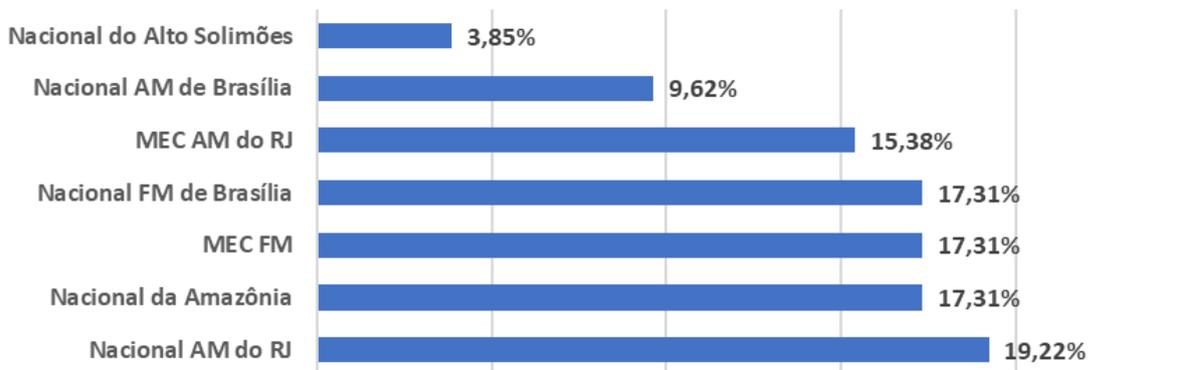


Das oito emissoras de rádio da **EBC**, sete foram objeto de manifestações dos ouvintes nesse período. Vale a ressalva de que a **MEC AM de Brasília** apenas reproduz a programação da **MEC AM do Rio**. Abaixo, tabela e gráfico mostram o detalhamento do quantitativo e o percentual de demandas por emissora. A **Radioagência Nacional** recebeu três contribuições.

Rádios EBC	Elogio	Solicitação	Sugestão	Reclamação	Total
Nacional AM do RJ	1	6	1	2	10
Nacional da Amazônia	1	4	1	3	9
MEC FM	7	1	0	1	9
Nacional FM de Brasília	5	4	0	0	9
MEC AM do RJ	5	3	0	0	8
Nacional AM de Brasília	0	4	0	1	5
Nacional do Alto Solimões	0	1	0	1	2
MEC AM de Brasília	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>52</b>

A emissora mais elogiada foi a **MEC FM**. Em segundo lugar, empatadas com cinco elogios, vêm a **MEC AM do Rio** e a **Nacional FM de Brasília**. Esta última, por sinal, é a que mais recebeu manifestações, com quase 20% do total. No segundo lugar em número de mensagens estão a **Nacional da Amazônia**, a **Nacional FM de Brasília** e a **MEC FM**, que juntas respondem por 52% das demandas às **Rádios EBC**.

### Percentagem de Manifestações por Emissora de Rádio



## Solicitação

Parcela significativa das solicitações foi motivada pelo apreço dos ouvintes por conteúdos sintonizados. Mesmo no caso de solicitações, chegam elogios de vários continentes.

### Processo n° 00112.001426/2020-75

**“Vivo na França e descobri a sua maravilhosa estação de rádio, que ajudava muito com meu português. infelizmente, a rádio não toca mais no player do seu site, e não achei um app com MEC. Como oferecer mais um par de orelhas a sua venerável estação?”**

#### Resposta

**“Todas as rádios podem ser ouvidas pelo aplicativo **EBC Rádios** (Android e IOS) ou pelo [site das Rádios EBC](#).”**

### Processo n° 00112.000978/2020-66

#### Nacional da Amazônia

**“Sou ouvinte da rádio e não estou conseguindo falar com a rádio. Gostaria de deixar meu relato.”**

#### Resposta

**“A **Rádio Nacional** agradece seu contato. A mensagem será encaminhada à equipe de Produção da Rádio Nacional, para as devidas providências.”**

### Processo n° 00112.000972/2020-99

#### Nacional Brasília

**“Lia matéria [Inscrições para Curso de Verão da Escola de Música de Brasília terminam na sexta \(31\)](#) e gostaria de saber como faço para fazer a inscrição.”**

#### Resposta

**“Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da **Rádio Nacional de Brasília**. Entretanto, para mais informações, você poderá entrar em contato com a Escola de Música de Brasília - <http://www.emb.se.df.gov.br/> - pelo telefone (61) 3901 6760 ou pelo e-mail [diretoriacemb@gmail.com](mailto:diretoriacemb@gmail.com)”**

**Processo nº 00112.001057/2020-11****Nacional FM**

“Como consigo saber o nome de uma música que ouvi na Rádio Nacional FM, no dia 03 de março, entre 9h e 9h30? Se houver uma forma de consultar o conteúdo de programas de dias anteriores, favor me orientar.”

**Resposta**

“Segue a relação das músicas executadas no período solicitado:

03/03/20 > 9h às 9h30

1- Toda Menina Baiana > Gilberto Gil (Gilberto Gil)

2- O Descobridor dos Sete Mares > Tim Maia (Michel/Gilson Mendonça)

3- Numa Sala de Reboco > Alceu Valença & Lucy Alves (Luiz Gonzaga/José Marcolino)

03/03/20 > 9h30 às 10h

1- Time Contra > Clube do Balanço (Marco Martolli/Ney Lopes / Magnu Sousa)

2- Dona Rosa e a Trama do Galo > Seu Preto (Rodrigo Stelio)

3- Domingo e Feriado > Fred Martins (Fred Martins / Suely Mesquita)

4- Quem Tem A Viola > Boca Livre (Zé Renato/Juca Filho / Claudio Nucci)”

**Processo nº 00112.001129/2020-20****MEC AM**

Matéria: [Exposição destaca Objetivos de Desenvolvimento Sustentável](#)

“Resido na cidade de Jataí (GO). Sou estudante de agronomia, com foco em sustentabilidade, preservação, melhorias nas condições climáticas, dentre outros temas relacionados com os anteriores. O motivo do meu contato é entender melhor as Metas de Desenvolvimento da ONU, em particular o ODS nº 11 Cidades e Comunidades Sustentáveis. Gostaria de saber se existe um passo a passo ou algum material que me dê orientações sobre como devo proceder em relação ao ODS 11.”

**Elogio**

Os elogios às **Rádios EBC** vêm de várias partes do mundo, alguns em inglês.

**Processo nº 00112.001348/2020-17**

“Hello! I am listening to your broadcast of local music in Kissimmee, Florida, USA, 28.3189 deg N 81.5408 deg W at 0227 UTC on 19 March 2020. The SINPO rating is 45333, and I am using a Grundig Satellit 800 receiver with an outdoor long wire antenna. I am enjoying your music program very much and would be happy to receive a reply from you.”

“Olá! Estou ouvindo sua transmissão de música local em Kissimmee, Flórida, EUA, 28.3189 deg N 81.5408 deg W às 2h27 UTC em 19 de março de 2020. A classificação SINPO é 45333 e estou usando um receptor Grundig Satellit 800 com uma antena externa de fio longo. Estou gostando muito do seu programa de música e ficaria feliz em receber uma resposta sua.”

**Resposta**

“Dear Mrs. Carly, Thank you very much for your report. Our Central do Ouvinte has already sent your QSL card.”

Ouvinte atendido com cartão QSL.

**Processo nº 00112.000968/2020-21**

**Nacional FM - Elogio:**

*“Yuka Shimizu precisa ir mais vezes no Blim-Blem-Blom. Esta edição superou o que sempre é ótimo! Grato e parabéns!”*

**Processo nº 00112.001009/2020-22**

**Nacional FM**

*“Gostaria de agradecer o envio do abraço no último final de semana. Pude ouvir o programa Na trilha da História as três vezes: sábado pela manhã, domingo pela manhã e noite. Como falei, trabalho com meus alunos o aspecto diacrônico da língua portuguesa junto da música. Geralmente faço uma Maratona da Música. Eles gostam muito e aproveitam para colocar competências artísticas, como por exemplo, a dança.”*

**Resposta**

*“Agradecemos pela mensagem e interesse em nossos conteúdos! Informamos que seu elogio será enviado para a Coordenação de Programação da Rádio Nacional para conhecimento e apreciação. Continue escutando as Rádios da EBC!”*

**Processo nº 00112.001010/2020-57**

**Nacional FM**

*“Amei a programação do Na Trilha da História com Guilherme Barboza.”*

**Resposta**

*“Informamos que sua mensagem foi enviada à Equipe da Rádio e do Na Trilha da História para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato!”*

**Processo nº 00112.001121/2020-63**

**MEC FM**

*“Com os noticiários nas emissoras de TV cada vez mais negativos e violentos, eliminei, desde a chegada do sinal digital, a televisão da minha vida. A excelente programação da TV Brasil, continuo prestigiando pela internet quando tenho tempo. A Rádio MEC FM passou a ser meu fundo musical. Além disso, aprendo sobre os clássicos e outros tipos de músicas. As notícias são pontuais e informam o necessário. O cidadão fica conscientemente informado. Adoro todos os programas. As sugestões de eventos e concertos, em diversos pontos da cidade do Rio de Janeiro, tem-me feito participar sempre que tenho possibilidade. Com frequência, mando mensagens por whatsapp e o feedback dos radialistas é sempre atencioso. A homenagem ao Villa Lobos, na semana passada, foi muito boa, com uma trilha sonora original, de coisas que meus ouvidos não lembravam ter vivenciado. Parabéns, e que a emissora siga com toda essa qualidade de entretenimento e informação!”*

**Resposta**

*“Informamos que sua mensagem foi enviada à Equipe da Rádio MEC FM para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato e a audiência!”*

**Processo nº 00112.000955 /2020-51**

**MEC FM**

*“Parabéns pela programação da Rádio MEC, especialmente pela excelência do programa Som Infinito.”*

**Resposta**

*“Informamos que sua mensagem foi enviada à Equipe da Rádio MEC FM para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato!”*

## Reclamação

Independentemente do tipo de manifestação, o tema mais frequente nas demandas às **Rádios EBC** é o conteúdo do entretenimento. E vale destacar que é raro o mês em que o público das rádios não envia mensagens sobre a radionovela *Teatro de Mistério*. Março não foi diferente. Este conteúdo faz sucesso, sobretudo, junto ao público cego ou com deficiência visual. A reclamação de um ouvinte que, há 65 anos “ininterruptos”, acompanha a **Rádio Nacional**, evidenciou a importância da atração.

### Processo nº 00112.001453/2020-48

**Nacional do Rio de Janeiro** - Reclamação:

*“Foi com imensa surpresa que eu, minha família, diversos amigos e respectivas famílias, nos bairros da Tijuca e Vila Isabel, verificamos que não consta mais da grade de programação da **Rádio Nacional RJ**, os episódios do Teatro de Mistérios. Aos sábados pela manhã e aos domingos à noite, reuníamos a família, para todos juntos, assistirmos aos episódios da série. Lamentável equívoco do responsável pela programação. Esperamos que a **Ouvidoria** e a Direção da Rádio Nacional RJ devolvam-nos o prazer de voltar a assistir ao Teatro de Mistérios. Sempre atual e interessante. Sou professor de História e ouvinte da Rádio há 65 anos ininterruptos.”*

Em tom queixoso semelhante, embora tenha classificado sua demanda como solicitação, outro ouvinte também apelou à **Nacional do Rio de Janeiro**.

### Processo nº 00112.001701/2020-51

*“Peço que me informem se o programa ‘Teatro de Mistério’, exibido na Rádio Nacional no Rio de Janeiro aos sábados, às 7 horas, e reprisado aos domingos, às 23 horas, mudou de dia e horário.”*

### Processo nº 00112.001553/2020-74

*“Gostaria de saber porque o Teatro de Mistério não foi ao ar no último domingo, inclusive nas redes sociais. Ouvintes comentavam o assunto.”*

### Resposta

*“Prezado ouvinte, obrigada pelo contato. Pedimos desculpas. Estamos com uma equipe menor devido às medidas para combater a proliferação do coronavírus e, com isso, estamos ajustando nossas ações para mantermos nossa programação normalmente. Sua demanda já foi solucionada.”*

## Sugestão

Relato de ouvinte da **Nacional do Alto Solimões** em uma sugestão à emissora dá a exata dimensão do quanto este veículo é fundamental para informar e orientar os brasileiros da tríplice fronteira do Brasil com a Colômbia e o Peru.

### Processo nº 00112.001562/2020-65

*“Caríssimos amigos, gostaria de informar, antes de mais nada, a importância que têm a Rádio Nacional do Alto Solimões, imprescindível para a divulgação de informações corretas e precisas a nossa população. Infelizmente, o App da EBC não funciona e não há como outras localidades sintonizarem e ficar acompanhando as informações da Tríplice Fronteira. Solicito que providenciem o reparo. Temos assuntos seríssimos da fronteira que diariamente são apresentados, locutores dedicados e que se preocupam com a informação de qualidade. Queremos acompanhar, ainda mais agora, com esta pandemia. Informação é muito importante e o App pode salvar vidas.”*

### Resposta

*“Agradecemos o seu contato, e informamos que os canais de streaming das **Rádios Nacional** e **MEC** foram normalizados. Lamentamos pela eventual interrupção na transmissão.”*

**Processo nº 00112.001112/2020-72****Nacional do Rio de Janeiro**

Ouvinte sugere a volta do programa *Época de Ouro*. Diz ser um excelente programa.

**Processo nº 00112.001462/2020-39**

“Não consigo achar os podcast do programa ‘Momentos de Jazz’ com Nelson Tolipan e tudo relacionado a ele. Por favor, ajudem-me a recuperá-los.”

**Resposta**

“O programa Momento de Jazz é uma produção da **Rádio MEC**. O programa parou de ser produzido em 2016, e nesta época não tínhamos a prática de publicar os áudios no site de rádios. Nosso fluxo de publicação atual, é para produções inéditas, não sendo possível assumir a publicação dos nossos programas de acervo.”

**Processo nº 00112.001530/2020-60****Nacional do Rio de Janeiro – Solicitação:**

“Para a vacinação, são todos os postos do Detran? Caso negativo, informe quais os postos, o horário de abertura e o de fechamento - [Postos do Detran funcionam como drive-thru de vacinação contra gripe, no Rio.](#)”

**Processo nº 00106.003072/2020-82****Radioagência Nacional**

“Somos a Rádio Pinheira, emissora comunitária em Palhoça (SC), 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 o seu contato e informamos que testamos o sistema de download e cadastro de usuário do site **Radioagência Nacional** e não encontramos problemas. Verificamos em nossa base de rádios parceiras, que há um cadastro para a Rádio Comunitária Pinheira em nome de Dagoberto Bordin. De qualquer forma, realizamos o seu cadastro com os dados informados e pedimos a gentileza de solicitar uma nova senha. Isto pode ser feito no endereço <http://centraldeconteudo.ebc.com.br/lostpassword> ou preenchendo o campo de endereço de e-mail com [radiopinheira@yahoo.com.br](mailto:radiopinheira@yahoo.com.br).”

## Mapeamento das Contribuições

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	21
Marketing, negócios e serviços	14
Grade de programação	7
Sinal/sintonização	5
Conteúdo jornalístico	4
Conteúdo infantil	1
<b>Total</b>	<b>52</b>

A qualidade do conteúdo ou serviço ofertados pelas rádios responde por quase metade das manifestações que chegam à **Ouvidoria**, seja pelo sistema Fala.Br da Controladoria Geral da União, por e-mail ou, ainda, por telefone.

Juntos, qualidade dos conteúdos e demandas relacionadas ao aplicativo das rádios somam exatos 57,7% das manifestações dirigidas à **Ouvidoria** ao longo do mês de março.

#### Processo nº 00112.001579/2020-12

#### Nacional FM

Ouvinte telefonou para elogiar a programação da **Rádio Nacional FM**, especialmente o programa *Na Trilha da História*. “Em tempos de quarentena, a qualidade da *programação* tem ajudado a superar os momentos difíceis”.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	24
Aplicativos	6
Sinal aberto	4
Central do Ouvinte	4
Oferta de conteúdo/serviço	4
Disponibilização de conteúdo	3
Horário	2
Tema do conteúdo	2
Inclusão/exclusão na grade	2
Pauta	1
<b>Total</b>	<b>52</b>



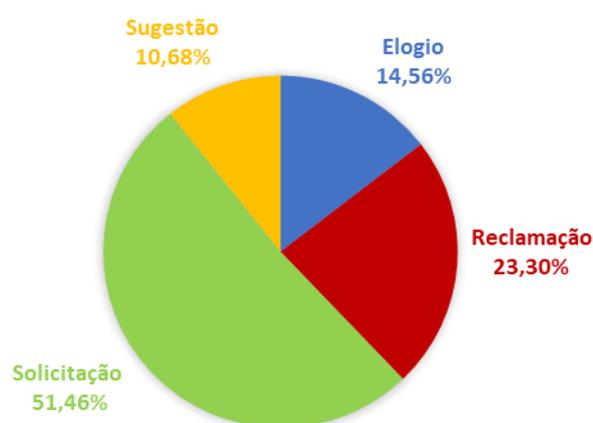
## ▶ Contribuições do cidadão

### TV Brasil

Ao longo do mês de março de 2020, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 103 demandas, significando um **aumento de 98,08%** na quantidade de mensagens recebidas em relação ao mesmo mês do ano anterior.

As solicitações responderam por 51,46% das demandas. Na sequência, 23,30% das manifestações foram de reclamações. Os elogios somaram 14,56% e as sugestões dos telespectadores totalizaram 10,68% das demandas.

Manifestação	Quantidade
Elogio	15
Reclamação	24
Solicitação	53
Sugestão	11
<b>Total</b>	<b>103</b>



### Elogio

Conteúdo de entretenimento foi o tópico com o maior número de elogios do público, seguido da grade de programação e do conteúdo jornalístico.

Vale ressaltar que, neste mês, a **TV Brasil** estreou uma nova grade, com programas inéditos e alterações de horário em algumas atrações. E o telespectador se manifestou, elogiando a emissora.

Elogio	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	7
Grade de programação	4
Conteúdo jornalístico	3
Conteúdo infantil	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

#### Processo nº 00112.001461/2020-94

*“Deixo aqui meus parabéns ao programa Brasil Sobre Rodas. Sou motociclista e adorei a estreia. Com certeza assistirei todos os domingos.”*

#### Processo nº 00112.001142/2020-89

*“Passando aqui para elogiar o bellissimo programa Cena Instrumental. Bia Aparecida tá arrasando nas apresentações do programa. Vida longa!”*

#### Processo nº 00112.001102/2020-37

*“Assisto diariamente.”*

## Reclamação

A nova programação da **TV Brasil**, que recebeu elogios, também foi alvo de reclamações dos telespectadores. A exclusão temporária do *Repórter Visual* da grade de programação, em virtude de questões operacionais por conta da pandemia de Covid-19, foi outro ponto criticado pelo cidadão.

Reclamação	Quantidade
Conteúdo jornalístico	10
Sinal/sintonização	4
Conteúdo infantil	4
Conteúdo de entretenimento	3
Grade de programação	3
<b>Total</b>	<b>24</b>

### Processo nº 00112.001649/2020-32

*“A falta de acesso à comunicação afronta a dignidade dos direitos dos surdos, conforme a Lei de Inclusão.”*

### Processo nº 00112.001596/2020-50

*“Envio minha nota de repúdio ao cancelamento do único jornal na Língua de Sinais no Brasil. Por que nessa hora que todos precisam de informações, a TV do Governo retira o Repórter Visual em Libras, o único existente? Vejam esse absurdo. Solicito esclarecimentos.”*

### Processo nº 00112.001091/2020-95

*“Escrevo para reclamar da nova programação. O bloco de jornalismo estava num horário bom, começando às 17h30 com o Fique Ligado, e terminando às 21h com o Repórter Brasil. Vocês colocaram o Sem Censura num horário ruim para todos os telespectadores. Era às 18h e passou para às 14h. O Cenário Econômico tinha um bom horário e agora é em um horário onde muita gente já está indo dormir. E ainda diminuíram o Repórter Brasil para apenas 30 minutos. O Fique Ligado era todo dia e agora somente uma vez por semana. Era o melhor programa cultural da TV aberta e vocês estragaram o programa. Espero que meu desabafo seja analisado e no segundo semestre vocês possam arrumar a programação jornalística, já que eu e muitos não gostaram.”*

### Resposta

A nova grade de programação da TV Brasil, que estreou no dia 16 de março, foi planejada para oferecer a melhor programação ao maior público possível. As alterações de horário dos conteúdos jornalístico foram intensamente estudadas, levando em conta especialmente o perfil do público e resultados alcançados. Esperamos que com essas mudanças, todos os conteúdos transmitidos pela TV Brasil possam alcançar cada vez mais pessoas, oferecendo informação com qualidade e credibilidade. Informamos, ainda, que sua contribuição será considerada na avaliação dos resultados da nova grade.

## Solicitação

As solicitações representaram, no mês avaliado, exatos 51,46% das demandas recebidas pela **Ouvidoria** referentes à **TV Brasil**. Conteúdo jornalístico e grade de programação foram os assuntos com o maior número de solicitações.

Solicitação	Quantidade
Conteúdo jornalístico	16
Grade de programação	13
Conteúdo de entretenimento	11
Sinal/sintonização	6
Marketing, negócios e serviços	5
Conteúdo infantil	1
Comunicação institucional	1
<b>Total</b>	<b>53</b>

### Processo nº 00112.001101 /2020-92

*“Vocês poderiam disponibilizar no site os episódios já apresentados da série História Mundial com Andrew Marr? Tem como rever algum episódio ou assistir a algum que eu perdi?”*

#### Resposta

*“O período de licenciamento para a TV Brasil do conteúdo ‘História Mundial com Andrew Marr’ expirou. Dessa forma, não é possível exibir esse conteúdo em nossa programação e/ou disponibilizá-lo em outra plataforma. No próximo dia 16 de março, a TV Brasil irá estreiar uma nova programação, com um grande número de obras nacionais e internacionais como Sherlock, Galápagos e Jornada da Vida.”*

### Processo nº 00112.000985/2020-68

*“Gostaria de solicitar que os organizadores da programação dos canais 2.1 e 2.2 dessem aos espectadores formas de assistir a produtos diferentes. Por que colocar o mesmo filme em dois canais diferentes, no mesmo dia e horário?”*

#### Resposta

*“A TV Brasil utiliza o sistema de multiprogramação, com o sinal da TV Brasil 2 sendo transmitido no canal 2.2, contendo praticamente os mesmos conteúdos e de forma simultânea. O que difere os dois canais é que na TV Brasil 2 são exibidos na íntegra os principais eventos relacionados ao Governo Federal.”*

## Sugestão

O telespectador da **TV Brasil** participa, ativamente, do dia a dia da emissora. Entre as sugestões enviadas estão cobranças de mais conteúdo regional e pedidos de melhoria de questões técnicas em algumas atrações.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	6
Conteúdo jornalístico	2
Grade de programação	2
Outros conteúdos	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Processo nº 00112.001457/2020-26**

“Parabéns pelo trabalho prestado ao público. Por que as cidades do interior não são mencionadas nos jornais de rede nacional, principalmente nos de horário nobre? A nossa população é carente e nem todos têm acesso às notícias pela internet.”

**Processo nº 00112.001549/2020-14**

“Hoje vi a nova versão do programa Brasil Visto de Cima. Gostaria de fazer uma sugestão: diminuir o volume da música que é colocada entre cada fala da repórter. Talvez até colocar uma música mais suave. Está muito barulhento.”

## Mapeamento das Contribuições

Conteúdo jornalístico, de entretenimento e grade de programação foram os assuntos com o maior número de demandas. Juntos, totalizaram 77,6% das manifestações recebidas pela **TV Brasil**.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo jornalístico	31
Conteúdo de entretenimento	27
Grade de programação	22
Sinal/sintonização	10
Conteúdo infantil	6
Marketing, negócios e serviços	5
Comunicação institucional	1
Outros produtos/serviços	1
<b>Total</b>	<b>103</b>

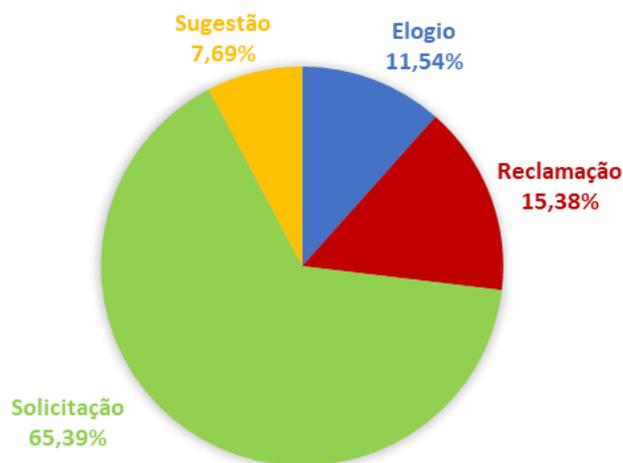
Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	24
Recurso de acessibilidade	16
Inclusão/exclusão na grade	12
Horário	7
Sinal aberto	6
Reprise	6
Disponibilização de conteúdo	6
Oferta de conteúdo/serviço	6
Retransmissão	5
Retransmissora	4
Participação em programa	2
Acervo	2
Expansão de cobertura	2
Visitação/contato	1
Utilização de conteúdo	1
Sinal por assinatura	1
Tema do conteúdo	1
Aplicativos	1
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>

## ▶ Contribuições do cidadão

# Gestão EBC

No decorrer do mês de março de 2020, a **Ouvidoria** recebeu 26 demandas com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Tal quantitativo foi quase o mesmo registrado ao final de março de 2019, quando foram computadas 25 mensagens. Veja o detalhamento por tipo de manifestação no atual período, na tabela e gráfico abaixo:

Manifestação	Quantidade
Elogio	3
Reclamação	4
Solicitação	17
Sugestão	2
<b>Total</b>	<b>26</b>



## Elogio

É gratificante e motivador o retorno do público ao atendimento prestado pela equipe da **Ouvidoria**. Nosso dever é acolher o que nos é solicitado, muitas vezes em tom dramático. Por vezes o tema da mensagem não tem relação direta com a **EBC**, mas a equipe acolhe a demanda e se empenha. Foi o caso do demandante que recorreu a nós, no desespero de contatar o pai na Espanha, e depois agradeceu a atenção e efetividade desta **Ouvidoria**.

### 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. Está 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.”*

## Reclamação

Ouvinte se equivoca e recebe esclarecimentos sobre a competência da **EBC** em relação ao programa *A Voz do Brasil*.

### Processo nº 01217.000803/2020-43

*“O programa de rádio A Voz do Brasil faz, sistematicamente, propaganda contra o governo federal. Fala das ações do Governo, mas só entrevista parlamentares de esquerda, que induzem o ouvinte a ver as ações como negativas. Não fazem crítica às ações, fazem campanha contra elas.”*

**Resposta**

“A Voz do Brasil é dividida em quatro partes: Executivo, Judiciário, Senado e Câmara dos Deputados. Cada noticiário integrante da Voz do Brasil tem formato próprio, muito embora todos sejam oficiais. No entanto, a **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** é responsável apenas pela produção da parte do Poder Executivo, ou seja, os primeiros 25 minutos do programa. Tendo em vista este quesito, esclareço que a mensagem do ouvinte se refere à produção realizada pela Rádio Câmara, da Câmara dos Deputados, que vai ao ar nos 20 minutos finais de A Voz do Brasil da Câmara dos Deputados. Aproveito para esclarecer que a **EBC**, em cumprimento à lei de criação de A Voz do Brasil, apenas distribui o sinal para rádios de todo o país e disponibiliza, em página na internet, as demais produções. Link da Rádio Câmara: <https://www.camara.leg.br/radio>.”

**Solicitação**

Com 65,39% do conjunto das demandas, as solicitações referentes à gestão foram maioria. Dentre elas, três demandas se destacaram. A primeira é um pedido de patrocínio/parceria.

A segunda trata da preocupação da sociedade com os funcionários da **EBC**, em tempo de pandemia. É a solicitação para que sejam implementadas medidas de adesão às estratégias para prevenção do contágio do coronavírus na empresa.

A terceira é sobre dificuldade de retransmissão de A Voz do Brasil por rádios que utilizam o software ZaraRadio. A **EBC** esclarece que, por motivo de segurança, não fornece o código fonte que permite a automação pelo ZaraRadio, mas disponibiliza procedimentos seguros para que o interessado possa baixar e retransmitir o programa.

**Processo nº 00112.000983/2020-79**

“Somos um grupo e em 22/12/19 iríamos fazer nossa confraternização de Natal, porém a pessoa que iria fazer nossas camisas sumiu com o dinheiro. Queria ver se vocês têm disponibilidade de nos ajudar na confecção das camisas, com patrocínio. Iremos fazer um banner e copos, nos quais iremos divulgar a marca de vocês.”

**Resposta**

“Lamentamos o ocorrido com seu grupo, entretanto a **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** em 2020 não dispõe de recurso para patrocínios, sejam de grande ou pequeno porte. Como empresa pública, somos regidos por rigorosa legislação federal e nosso orçamento, já definido e previamente aprovado pelo governo, sofreu um forte contingenciamento.”

**Processo nº 00112.001257/2020-73**

“Prezo bastante esta empresa de comunicação pública, tenho sempre a expectativa de que ela seja exemplar para a sociedade brasileira. Estou angustiada com a falta de coragem dos gestores em implementar medidas de adesão às estratégias para prevenção do contágio do coronavírus. Por favor, neste momento, a sociedade espera que vocês tenham o mínimo de senso de responsabilidade coletiva e espírito colaborativo com a política pública ora implantada. Estamos numa era digital. Não é necessário ter criatividade para exercitar o teletrabalho neste tipo de empresa. As ferramentas estão disponíveis. Aproveitem este momento para testarem esta experiência. Estamos diante de uma ameaça de guerra. A diferença é que, em vez de bombas, temos um vírus que não enxergamos a olho nu e, portanto, não sabemos onde está. Experimentem o home office, exercitem a criatividade para produzirem o filme campeão de bilheteria: COVID-19. Vamos colaborar! Sejam uma empresa humanizada e exemplar! Tenham respeito com os seus funcionários, em qualquer local que houver EBC, principalmente no Rio de Janeiro e Brasília, onde já temos casos.”

**Resposta**

“Em atenção à solicitação formulada, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que as medidas sugeridas por Vossa Senhoria já estão contempladas na Deliberação de nº 13/2020, disponível na internet: [Ata da 2ª Reunião Extraordinária da Diretoria Executiva da Empresa Brasil de Comunicação S.A. - EBC | Atas Direx 2020.](#)”

**Processo nº 00112.001048/2020-20**

“Sou da Rádio Vida Nova FM, em Itapetinga (BA), e estamos com dificuldade de localizar um link de A Voz do Brasil, no formato mp3, visto que utilizamos o software ZaraRadio. Que seja disponibilizada, na página das Rádios EBC, uma alternativa no formato de mp3. Desde já, agradecemos e aguardamos!”

**Resposta**

“A Coordenação da Rede Nacional de Rádio da EBC informa que é de responsabilidade da **EBC - Empresa Brasil de Comunicação**, a distribuição do programa A Voz do Brasil, ao vivo, às 19 horas, o que é realizado via satélite.

O satélite é o meio oficial para as emissoras acessarem o programa A Voz do Brasil. Mesmo que optem por veicular o programa em horário alternativo, a gravação pelo satélite é a maneira segura de obter o conteúdo. Pelo nosso site (<http://redenacionalderadio.com.br/ao-vivo>) é possível acompanhar a programação ao vivo, entretanto, não recomendamos este meio para retransmissão devido à instabilidade da rede.

Após a flexibilização do programa A Voz do Brasil, fica sob responsabilidade das emissoras de rádio a gravação para posterior publicação, entre às 20h e 22h. Hoje, disponibilizamos o programa na íntegra em nossa página na internet após às 20 horas. Para fazer download basta acessar:

<http://www.redenacionalderadio.com.br>

Entretanto, reforçamos que por determinação legal, a **EBC** distribui o programa A Voz do Brasil via satélite, meio oficial e seguro para as emissoras de rádio retransmitirem o programa.

Ressaltamos, ainda, que por motivos de segurança, a **EBC** não fornece o código fonte que permite a automação pelo ZaraRadio.

Seguem abaixo orientações sobre como sintonizar nosso sinal: Satélite Digital – STAR ONE C2 Posição orbital: 70° – Oeste (290° leste) Transponder: 2ANC Frequência Central: 3755,5 MHz Polarização: Horizontal Symbol Rate: 7.500 MSym/s Canal: Serviço 1 - TV BRASIL 2 FEC: 2/3 Modulação: QPSK Padrão: DVB-S PCR: 8190 Pid Vídeo: 0308 Pid Áudio Rádio: 0257 – Lado Esquerdo, Rede Nacional de Rádio.

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

**Sugestão**

Cidadão sugere a criação de uma emissora única de rádio e televisão para os três poderes da República Federativa do Brasil.

**Processo nº 00137.002317/2020-97**

“Por que não temos a rádio e televisão dos três Poderes da República Federativa do Brasil? Por que temos que recorrer à internet, ao canal da TV por assinatura, à parabólica? Não é uma questão financeira, porque um projeto para colocar sistemas de telecomunicação nas torres/antenas já existentes não pode sair tão caro. É uma questão de popularizar e facilitar o acesso aos canais da TV Câmara, TV Senado, TV Brasil/NBR/Brasil1 e 2/TV Justiça e o canal de rádio correspondente a cada poder.”

**Resposta**

“Sua demanda foge à competência da **Empresa Brasil de Comunicação**, que é apenas uma empresa pública do Executivo Federal. Ponderamos apenas que uma emissora única dos três Poderes pode contrariar a Constituição. Nossa Carta Magna prevê a independência entre os Poderes da República e a comunicação é parte essencial do exercício desta prerrogativa, na tarefa de atender o cidadão em seu direito à informação. Cada Poder, portanto, comanda seu veículo de comunicação, dando transparência a seus atos e divulgando serviços e conteúdos específicos para bem informar a sociedade. Veja que o programa radiofônico A Voz do Brasil, no ar desde 1935, contempla notícias do Executivo, Legislativo e Judiciário, mas adota formato que mantém a total independência dos Poderes na produção e na linha editorial de cada bloco, dividido da seguinte forma: Poder Executivo: 19h00 às 19h25 (ao vivo); Poder Judiciário (Notícias do Poder Judiciário): 19h25 às 19h30; Poder Legislativo - Senado (Jornal do Senado): 19h30 às 19h40; Poder Legislativo - Câmara (Jornal Câmara dos Deputados): 19h40 às 20h00; Minuto do TCU: Às segundas, quartas e sextas-feiras, após o bloco do Poder Executivo (qua), Jornal do Senado (sex) ou Jornal Câmara dos Deputados (seg).”

## Mapeamento das Contribuições

A gestão da **EBC** foi responsável por 5,78% do total de contribuições feitas pelos usuários do conjunto de serviços e conteúdos ofertados pela empresa. Do total recebido, 53,85% dizem respeito à marketing, negócios e serviços; 23,08% à área administrativa; 11,54% à Comunicação Institucional; 7,68% à Ouvidoria Interna e 3,85% à Sinal/sintonização.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	14
Administrativo	6
Comunicação institucional	3
Ouvidoria Interna	2
Sinal/sintonização	1
<b>Total</b>	<b>26</b>

Das demandas referentes à gestão recebidas neste mês, mais da metade é relacionada à Marketing, negócios e serviços. Sendo que nesse assunto, 28,57% foram relacionados ao programa A Voz do Brasil e com igual percentual à Parcerias; 21,43% à Oferta de conteúdo/serviço; 14,29% à Publicidade Legal e 7,14% à Qualidade do conteúdo/serviço.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Oferta de conteúdo/serviço	5
Gestão de pessoas	4
A Voz do Brasil	4
Parcerias	4
Gestão administrativa e logística	3
Publicidade Legal	2
Qualidade do conteúdo/serviço	1
Visitação/contato	1
Gestão financeira	1
Expansão de cobertura	1
<b>Total</b>	<b>26</b>

