

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Maio/2020

Ouvidora

Christiane Samarco

Ouvidores adjuntos

Ana Cristina Santos

Jayme Vasconcellos

Talita Cavalcante

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Carlos Genildo

Carolina Becker

Daniel Teixeira

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Wêdson França

Secretária

Sandra Scheiner

Análises do Ombudsman

EBC na pandemia: O desafio de ofertar mais informação e serviços em <i>home office</i> e regime de escala.....	6
Agência Brasil: produtividade e audiência em alta durante <i>home office</i>	8
Com a palavra, DIJOR e DICOP	9
RNCP em tempos de covid-19	9
Pandemia afeta produção audiovisual da TV Brasil.....	10
Agência Brasil transforma demandas em prestação de serviço.....	11
Ouvidoria + Agência = serviço ao cidadão.....	13
Leitor atento aponta erros em cobertura da covid-19	14
Recado da Ouvidoria.....	15
Programação das Rádios reduzida pela covid-19.....	16
Profissionalismo e polivalência	17
Dever de casa e... ..	17
... Vacina	17
EBC quer mais interação com o público na quarentena.....	18
Dedicação cativa ouvintes das Rádios, mas... ..	19
...desatenção no estúdio gera erros constrangedores	19
Âncoras com dicas e informações.....	20
Alerta contra <i>Fake News</i>	20
Cuidados com o ouvinte.....	20
Veículos EBC prestam serviço em cobertura do Enem.....	21
Recado da Ouvidoria.....	21
Dicas de redação na TV.....	22
Cronograma de datas nas rádios.....	22
EBC relembra trajetória de Daisy Lúcida	23

Alô Daisy	23
Reportagem especial na TV	23
Aldir Blanc: homenagem e elogio do público.....	24
Aldir e João na TV Brasil	24
Programação musical nas Rádios.....	24
Agência Brasil faz 30 anos com recorde de manifestações e de usuários únicos.....	25
Observações do Ombudsman.....	26
UnB agrega bilhões ao PIB e internauta elogia matéria	27
Luto na quarentena	28
Nova atração traz mais informações da Amazônia.....	28
Rádio MEC: Dia da Literatura Brasileira	29
Rádio Nacional: a emissora que tem coração.....	30
Aniversário da MEC tem programa especial no Dia das Mães.....	31
Rádio Nacional AM e Brasília, juntas há 62 anos.....	32
Festival de Música da MEC tem recorde de inscritos e... ..	33
... Lives	33
Festival de Música da Nacional FM abre inscrições.....	34
Desatenção gera agressão ao idioma	34
Uma década de Rede Nacional de Comunicação Pública.....	35
Conteúdo compartilhado	35
Destaques de audiência: os 10 + assistidos.....	36
Curta Temporada: a magia do teatro dentro de casa.....	36

Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento	37
Plataforma Web.....	40
AGÊNCIA BRASIL.....	40
PORTAL EBC.....	44
EBC PLAY	47

Rádios EBC.....	49
TV Brasil.....	60
Gestão EBC.....	66



► Análises do Ombudsman

EBC na pandemia

O desafio de ofertar mais informação e serviços em *home office* e regime de escala



A newsletter TD Transformação Digital, veículo especializado em comunicação digital, trouxe em edição recente um especial sobre os desafios do *home office*, o trabalho remoto ou em casa imposto pela pandemia do novo coronavírus, e um alerta:

– Diferentemente do que se possa supor, o *home office* não é “mais fácil” ou “mais tranquilo” do que trabalhar em um escritório convencional. Muito pelo contrário!

Imagine-se, então, quão desafiador é manter a marcha de um conglomerado de mídia, com agência de notícias e emissoras públicas de rádio e televisão operando com empregados em *home office* e regime de escala e, ao mesmo tempo, na obrigação de atender um público que demanda por mais informação e serviços no curso da pandemia. O primeiro passo de toda esta logística para garantir o trabalho remoto foi transferir equipamentos e tecnologia para a casa dos empregados.

A julgar pelos elogios aos **Veículos EBC**, que chegam à **Ouvidoria**, pode-se dizer que, do ponto de vista do cidadão, a oferta de conteúdos e serviços de qualidade vem sendo mantida. Mas não sem muito empenho, disciplina, resiliência, profissionalismo. Os desafios são quase incontáveis. O dia a dia inclui manter atrações no ar; adaptar as grades de programação a imprevistos e dificuldades, conservando o padrão de qualidade habitual; responder a novas demandas e acolher o cidadão em sua necessidade de mais informação e serviços. E estes são apenas alguns exemplos.

Tudo isto exige cooperação, esforço extra de muitos e abertura profissional de cada um para mudar hábitos e incorporar novas rotinas no atendimento à sociedade. O público está cada vez mais exigente e ansiando por um atendimento personalizado, até para vencer a solidão do distanciamento social.

A **EBC** está funcionando. Funciona com recursos de acessibilidade para levar informação e entretenimento a públicos diferenciados, como as pessoas cegas e surdas. E é neste contexto em que atua também a **Ouvidoria**, igualmente instada a fazer mais com menos, a vencer desafios múltiplos e responder à demanda crescente do público.

Processo nº 00112.002710/2020-69

TV Brasil e Rádio Nacional

“Parabenizo o jornalismo público de qualidade da TV Brasil e Rádio Nacional, veículos da EBC. Enquanto a Rede Globo promove a histeria e o pânico, a EBC nos informa com transparência e dignidade. É por essa e outras razões que as emissoras e sites da EBC não podem ser privatizados. E se os novos proprietários forem piores que os Marinho? A maioria dos países do mundo tem empresas públicas de comunicação. Não é crime nenhum ter uma empresa pública de comunicação.”

Processo nº 00112.002885/2020-76

Agência Brasil

“As informações foram ótimas e me ajudaram muito.”

Processo nº 00112.002856/2020-12

Agência Brasil

“Gostei muito da matéria. É bom ter alguém como vocês. Assim a gente fica sabendo de tudo que acontece. Obrigado e fiquem com Deus.”

Processo nº 00112.002608/2020-63

MEC AM

“Gostaria de agradecer toda a equipe da Rádio MEC pela programação maravilhosa. É um privilégio para nós termos vocês como companhia.”

Processo nº 00112.002670/2020-55

Gestão - Ouvidoria

Ouvinte, por telefone, agradece o trabalho da Ouvidoria da EBC e elogia a equipe de atendimento.



Agência Brasil: produtividade e audiência em alta durante *home office*



Os números da **Agência Brasil** comprovam que o ambiente caseiro colabora para a eficiência no trabalho. Tanto a produtividade quanto a audiência aumentaram.

Em janeiro e fevereiro, antes da pandemia, foram publicadas 1.403 e 1.225 matérias, respectivamente – números bem inferiores aos registrados nos meses subsequentes, quando o *home office* já era realidade. Em abril, foram ao ar 1.778 conteúdos e, em maio, 1.800. Aumento médio de 36%, quando comparados os dois cenários. Março ficou fora da análise por ser um mês híbrido, em que alguns dias foram de trabalho presencial e outros, a distância.

Com dados impressionantes, a audiência também cresceu no período. Janeiro e fevereiro registravam 4,4 milhões e 3,6 milhões de usuários únicos. Em abril, o número saltou para 15,3 milhões e, em maio, alcançou 16,1 milhões. São 392,5% de aumento, em média. As visualizações de página também registraram acréscimo. Passaram de 4,4 milhões e 5,5 milhões em janeiro e fevereiro para 24,3 milhões (abril) e 25,6 milhões (maio). Elevação média de 504%.

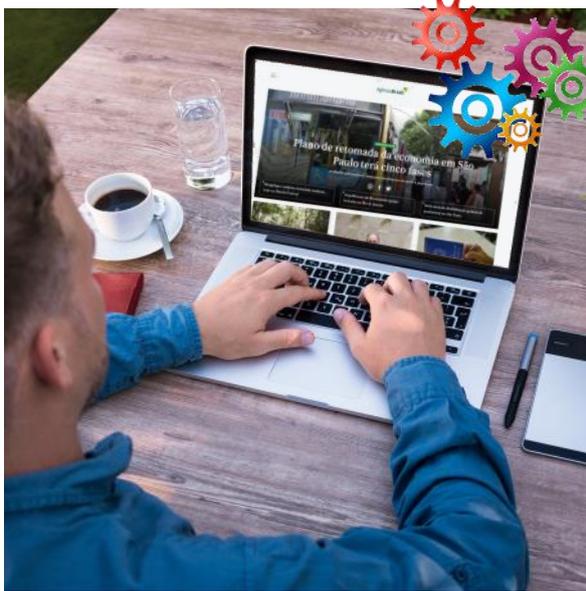
			
Produtividade e audiência em alta			
Período	Quantidade de matérias	Usuários únicos	Visualizações de página
Janeiro	1.403	4,4 milhões	4,4 milhões
Fevereiro	1.225	3,6 milhões	5,5 milhões
Abril	1.778	15,3 milhões	24,3 milhões
Maió	1.800	16,1 milhões	25,6 milhões

Outro aspecto a se considerar e já destacado por esta **Ouidoria** é a função estratégica desempenhada pela **EBC** diante da pandemia de covid-19. A sociedade tem recorrido à empresa para acessar, gratuitamente, informação segura, objetiva e de fácil entendimento. Prova disso é que a matéria mais vista pelos internautas em todo o mês de maio, na página da **Agência Brasil**, guarda relação com o novo coronavírus. O texto **Calendário da 2ª parcela do auxílio emergencial sai na próxima semana** recebeu 1,3 milhão de visualizações. Todas por dispositivos móveis.

Com a palavra, DIJOR e DICOP

Equipes reduzidas nos estúdios e nas redações, em razão da covid-19, afetam sobretudo as diretorias de Jornalismo (DIJOR) e de Conteúdo e Programação (DICOP), responsáveis pela produção de conteúdos informativos e culturais da **TV Brasil**, **Rádio Nacional**, **Rádio MEC** e **Agência Brasil**. Mudanças na grade de programação, com a substituição de algumas atrações e a reprise de outras, foram alternativas adotadas após a suspensão momentânea de determinados programas.

De acordo com a diretora de Jornalismo, Sirlei Batista, é grande o desafio de manter a qualidade do conteúdo ofertado ao cidadão, diante de todas as adaptações – inclusive as tecnológicas – exigidas da empresa para bancar as medidas de proteção à saúde dos empregados, como o *home office*.



“Não imaginávamos que estávamos prontos e estávamos. O esforço em transferir equipamentos e tecnologia para a casa dos empregados está sendo recompensado pelo aumento da produtividade. Com a possibilidade de gerir o próprio tempo no *home office*, os funcionários têm produzido mais. Isso é uma ótima surpresa”, diz a diretora.

“Estamos batalhando com a equipe reduzida, e os resultados são bons”, afirma o diretor de Conteúdo e Programação da EBC, Denilson Moraes. “Informação é fundamental. O nosso conteúdo tem que ser bom. A EBC desempenha uma atividade essencial. A sociedade nos agradece e os índices de audiência revelam isso”, completa Moraes.

RNCP em tempos de covid-19

As TVs afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP) são, em sua maioria, emissoras pequenas que, diante da situação de emergência atual, enfrentam dificuldades para a produção de conteúdo próprio. Por isso, os programas e atrações disponibilizados pela **TV Brasil/EBC** para os integrantes da Rede ajudam a compor as grades de programação de dezenas de emissoras públicas, comunitárias e universitárias por todo o país. “Estamos superando todos os desafios. Temos ajudado a Rede Nacional de Comunicação Pública, cujas emissoras, neste momento, estão sofrendo. Apesar da limitação de pessoal, as entregas estão sendo realizadas”, reforça o diretor da DICOP.



“Estamos superando todos os desafios. Temos ajudado a Rede Nacional de Comunicação Pública, cujas emissoras, neste momento, estão sofrendo. Apesar da limitação de pessoal, as entregas estão sendo realizadas”



Pandemia afeta produção audiovisual da TV Brasil



A superação das equipes na adversidade da pandemia é louvável. Mas este reconhecimento não implica negar que a produção audiovisual da **TV Brasil** sofreu com as restrições impostas pela covid-19. O *Repórter Visual*, por exemplo, foi temporariamente suspenso em virtude da redução do pessoal operacional. O *Cenário Econômico* também foi prejudicado. A B3, Bolsa de Valores de São Paulo, local de gravação do programa, interrompeu as atividades presenciais. O programa passou a ser gravado em outro cenário, mas a produção deparou com a dificuldade de conseguir entrevistados dispostos a participar presencialmente. A DICOP explica que até cogitou entrevistas on-line como alternativa, mas avaliou que manter no ar um especialista sobre tema de interesse do público com baixa qualidade da imagem, ao longo de um programa inteiro, acabaria cansando e afastando o telespectador.

Com isso, as alterações na grade de programação estão ocorrendo com uma frequência maior do que a ideal. Boa parte dos telespectadores compreende as adaptações necessárias. Mas nem todos concordam e as queixas chegaram à Ouvidoria.

Processo nº 00112.002876/2020-85

“Com a atual situação de pandemia do covid-19, a todo momento têm sido transmitidas e divulgadas informações de extrema relevância para todos os cidadãos brasileiros. Dados numéricos, medidas de proteção e contenção, e outras questões relativas ao surto do novo coronavírus a nível nacional e internacional, devem ser levados ao conhecimento de todos, indistintamente. Contudo, essas informações raramente são oferecidas em Língua de Sinais Brasileira (Libras), nos principais meios de comunicação midiática, o que priva os surdos de as acessarem, em igualdade com os demais cidadãos. O não acesso a conteúdo tão importantes e essenciais, nesse momento crítico, fere os direitos linguísticos dos surdos que têm a Libras como seu meio de comunicação e expressão.”

Processo nº 00112.002508/2020-37

*“Por que o programa *Cenário Econômico* saiu do ar? Depois que o Piotto saiu, este programa deixou um pouco a desejar... mudanças de horário e agora ele saiu do ar. Sou investidor, acompanhava assiduamente o programa. Vocês não podem voltar com o programa? Talvez com um outro formato.”*

Agência Brasil transforma demandas em prestação de serviço

Diante da pandemia de covid-19, foi constante a chegada de mensagens de cidadãos preocupados com o pagamento emergencial do governo federal e com a divulgação do número de pessoas recuperadas da infecção. A **Agência Brasil** viu, no aumento dessas manifestações, a oportunidade de orientar o leitor sobre os temas demandados. Por meio do “Agência Brasil Explica” – série que aborda assuntos práticos para auxiliar o público no dia a dia –, a equipe levou ao ar dois textos a respeito dos assuntos trazidos pela sociedade.

Processo nº 00112.002861/2020-17

“Acabei de ver no site matéria sobre o auxílio emergencial. Seria possível vocês verem sobre os que tiveram auxílio emergencial não aprovado? Não se fala nisso. Eu tive meu auxílio emergencial negado por motivo impossível. E não consigo fazer contestação. Tenho total direito para receber o auxílio emergencial. Obrigada.”

Processo nº 00112.002842/2020-91

“Sou mãe solteira, tenho um filho de 2 anos e 4 meses e estou desempregada. Perdi meu emprego por conta da pandemia e estava em contrato de experiência, o que não me dá direito ao seguro-desemprego. Para meu desespero, meu pedido foi negado pela segunda vez. No meu entendimento, o auxílio emergencial teria a função de ajudar as pessoas que perderam sua renda por conta da pandemia e eu me enquadro nestes requisitos e, mesmo assim, me foi negado este auxílio!”

O texto [Agência Brasil Explica: o que fazer se auxílio emergencial for negado](#) apresentou ao público o passo a passo para contestar a negativa do pagamento, por meio de links e informações da Caixa, da Dataprev e do Ministério da Cidadania. Em outra matéria, [Saiba como contestar resultado do cadastro do auxílio emergencial](#), a Agência Brasil publicou um tutorial da Caixa e diversas perguntas e respostas para auxiliar o cidadão. Além das reportagens publicadas, os leitores receberam orientações nas respostas enviadas pela **Ouvidoria**.



“A **Empresa Brasil de Comunicação** agradece o contato e o interesse em nossos conteúdos. Informamos que nossa agência de notícias, a **Agência Brasil**, é responsável pela publicação das informações da matéria citada. Porém, para registrar sua reclamação sobre o pedido de auxílio emergencial, você deve entrar em contato com o Fale conosco da Caixa Econômica Federal, no link fale-conosco.caixa.gov.br/wps/portal/faleconosco ou do Ministério da Cidadania www.gov.br/cidadania/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/fale-conosco. Continuamos à disposição.”

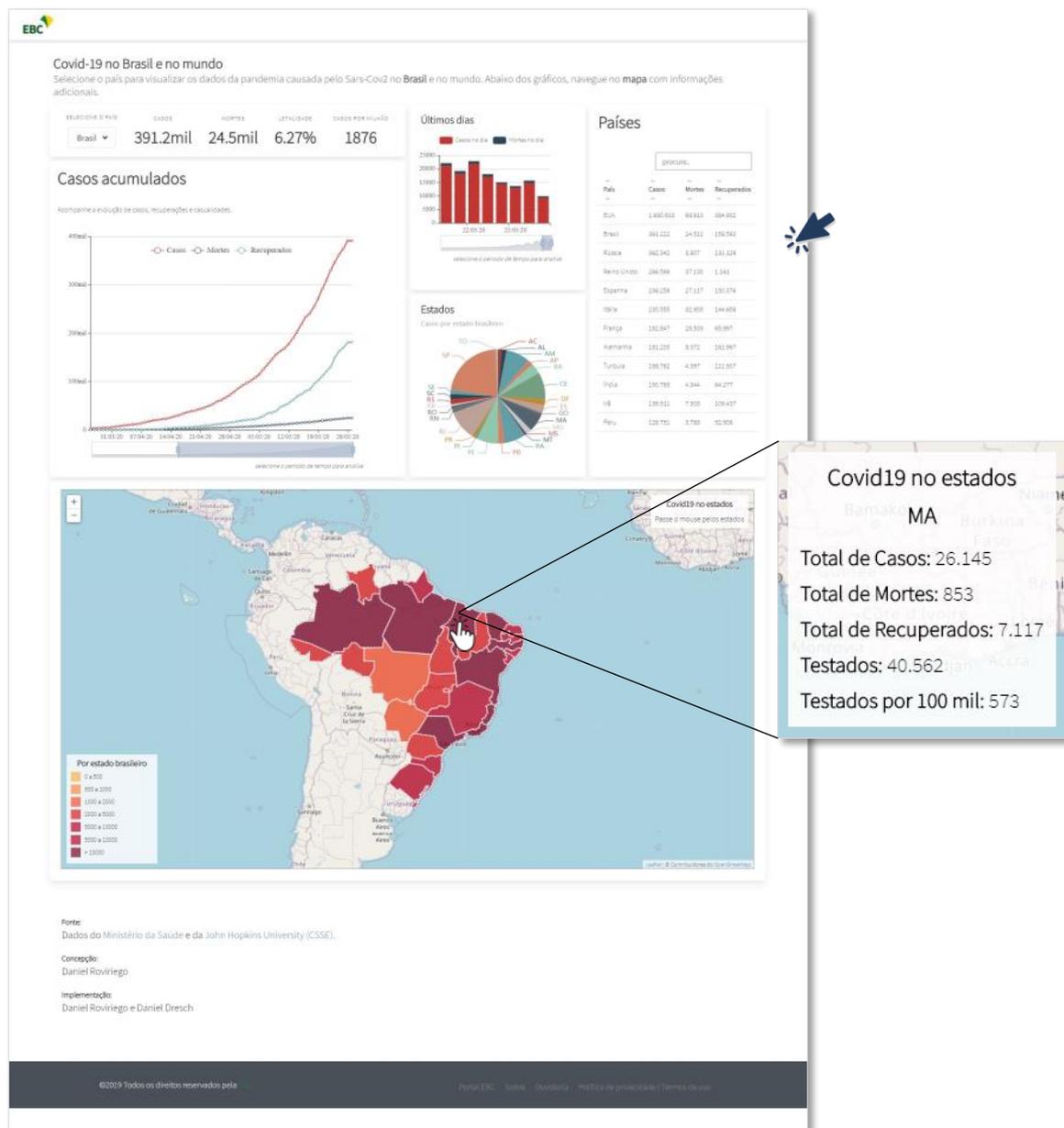
Processo nº 00112.002785/2020-40

“Cadê o número de curados? Seria bom divulgá-los.”

Processo nº 00112.002626/2020-45

“Gostaríamos de saber o número atual de pessoas curadas no Brasil (até a data mais próxima).”

Para atender às demandas do público, a matéria [Agência Brasil explica: quando alguém é considerado curado da covid-19](#) abordou as variantes da curva de recuperação no país. Com informações da Organização Mundial da Saúde (OMS) e da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), o texto mostrou como ocorrem a contagem dos recuperados da covid-19 e o monitoramento desses casos. Ao final da matéria, um link redireciona o leitor para o painel desenvolvido pela equipe de web, com dados em tempo real sobre o novo coronavírus no Brasil. Do mesmo modo, além das orientações publicadas no texto, o público recebeu resposta da área, via [Ouvidoria](#).



“A [Agência Brasil](#) agradece o contato e informa que as reportagens publicadas diariamente no site, com a atualização de casos de covid-19, contêm balanço de pessoas recuperadas divulgado pelo Ministério da Saúde. Em alguns casos, o próprio ministério divulga o número de recuperados tempo depois dos dados referentes aos infectados e às mortes. Esta informação (de recuperados) é incluída na matéria assim que o Ministério da Saúde a divulga, o que, em alguns casos, pode ocorrer depois que a primeira versão da matéria tenha sido publicada. Conforme último balanço - [Covid-19: Brasil registra 881 mortes em 24h; total chega a 12,4 mil](#) -, há 72,50 mil pessoas recuperadas da doença no país.”

Ouvidoria + Agência = serviço ao cidadão

A partir do diálogo com a **Ouvidoria**, demandas recorrentes do público são respondidas pelo jornalismo que presta serviços. Foi assim com as dúvidas sobre o funcionamento dos cartórios, diante da necessidade de atualização do título de eleitor para as eleições municipais deste ano. A **Agência Brasil** publicou a matéria [Agência Brasil explica: como funciona o Judiciário durante a pandemia](#). Há que se ressaltar a qualidade e beleza plástica da imagem de José Cruz, que casa perfeitamente com o conteúdo. A fotografia é um convite à leitura.



Processo nº 00112.002736/2020-15

“Após pagar a multa, o título já está regularizado automaticamente? Vi que precisa ir ao cartório, mas ele está fechado, devido a essa pandemia. Como proceder?”

O texto esclarece ao leitor os serviços suspensos e aqueles essenciais, que ainda estão disponíveis presencialmente à população, como é o caso dos cartórios. A reportagem mostra ainda o funcionamento das defensorias públicas e tribunais.

Além do link para acessar a publicação, o leitor recebeu orientações por meio das respostas enviadas pela equipe de atendimento da **Ouvidoria**.

Leitor atento aponta erros em cobertura da covid-19

O público da **Agência Brasil** tem olhar atento e costuma recorrer à **Ouvidoria** para indicar inadequações nos textos publicados. Não foi diferente no mês de maio, principalmente nas matérias relacionadas ao novo coronavírus. São erros de localização, informações superficiais e datas incertas que levaram o público a se queixar à **Ouvidoria**.

Um dos erros apontados constava na matéria [Covid-19: jogador brasileiro relata quarentena rígida na Bolívia](#). O texto, publicado na editoria de esportes da **Agência Brasil**, informava equivocadamente que as cidades de Santa Cruz de La Sierra, na Bolívia, e Corumbá, no Brasil, eram vizinhas. Só que os dois municípios registram mais de 650 quilômetros de distância.

Processo 00112.002677/2020-77

“A matéria ‘Covid-19: jogador brasileiro relata quarentena rígida na Bolívia’ apontou erroneamente limites de municípios entre Brasil e Bolívia. Santa Cruz de La Sierra (Bolívia) fica a mais de 650 km de distância de Corumbá (MS), Brasil. O texto diz que esses municípios são vizinhos. Na verdade, o município boliviano que faz fronteira com Corumbá é Puerto Soárez. Em plena era digital, informação desse tipo de erro é grave.”



Resposta

“A Gerência de Programas Esportivos agradece a manifestação, pede desculpas pelo erro e informa que a equipe foi alertada. Segue o link do texto corrigido agenciabrasil.ebc.com.br/esportes/noticia/2020-03/covid-19-jogador-brasileiro-relata-quarentena-rigida-na-bolivia .”

Em outro apontamento, o leitor reclama da falta de informações mais detalhadas sobre número de profissionais da área da saúde infectados pela covid-19 no país.

Processo nº 00112.002827/2020-42

“No Brasil, 31.790 profissionais de saúde contraíram covid-19. Manchete vazia. Lastimável o nível da manchete sobre a quantidade de profissionais da saúde contaminados pelo novo coronavírus no Brasil. Manchete sensacionalista, sem referência numérica, apresentando números soltos que não significam nada isoladamente. Jornalismo brasileiro refletindo a falta que a educação faz em um país, onde esse tipo de conteúdo raso supre a necessidade de uma população ignorante.”



Resposta

“A **Agência Brasil** agradece o contato e informa que a matéria foi feita com base em dados oficiais, divulgados pelo Ministério da Saúde no Boletim Epidemiológico Diário sobre os casos de covid-19. Destacamos que, na cobertura sobre o assunto, a **Agência Brasil** tem publicado matérias com várias abordagens sobre a doença (veja no link abaixo) e que os casos registrados entre profissionais da saúde são apenas um dos aspectos presentes no nosso noticiário. Por fim, ressaltamos que consideramos importante dar espaço ao assunto, uma vez que esses profissionais, em muitas situações, estão na linha de frente do combate ao novo coronavírus nos hospitais. agenciabrasil.ebc.com.br/tags/covid-19.”

Informar com exatidão é premissa jornalística sempre, principalmente quando envolve datas em matérias de prestação de serviço. No texto “Governo divulga calendário da segunda parcela do auxílio emergencial”, um dado impreciso sobre o cronograma de pagamento aos que obtiveram o benefício gerou dúvida e resultou em reclamação do leitor.

Veja o calendário de depósitos para beneficiários do Bolsa Família:

Último dígito do NIS	Data do crédito
1	18 de maio
2	19 de maio
3	20 de maio
4	21 de maio
5	22 de maio
6	23 de maio
7	24 de maio
8	25 de maio
9	26 de maio
0	27 de maio
	28 de maio
	29 de maio

Governo divulga calendário da segunda parcela do auxílio emergencial
Portaria foi publicada no Diário Oficial da União

Processo 00112.002878/2020-74

“O começo da matéria ‘Governo divulga calendário da segunda parcela do auxílio emergencial’ diz que o pagamento da segunda parcela começa na segunda-feira (18), mas a tabela indica que começa no dia 20 e vai até 26 de maio. Está confuso.”

Resposta

“A **Agência Brasil** agradece o contato e informa que a matéria foi alterada para mudança da ordem das tabelas que trazem o cronograma de pagamento da segunda parcela do auxílio emergencial. O calendário começa no dia 18 de maio, com depósitos para beneficiários do Bolsa Família, cujo último dígito do NIS é igual a 1 (veja primeira tabela). Da forma como a matéria estava, realmente dava margem a uma leitura equivocada.”



Recado da Ouvidoria

O home office e as escalas presenciais adotadas para proteger o empregado da pandemia do novo coronavírus não podem servir de argumento para a publicação de informações imprecisas, incompletas ou inadequadas. Só a certeza da correção da matéria pode levar o editor a clicar no botão “publicar”. E este recado não é apenas da **Ouvidoria**, mas do

próprio leitor, tal como traduzem as demandas acima. É o que o público, para o qual trabalhamos diuturnamente e que merece todo o nosso respeito, espera de uma empresa pública de comunicação. O empenho das equipes é ímpar, mas o cidadão é exigente. É preciso estar atento e preparado, sempre!

Programação das Rádios reduzida pela covid-19

Hoje, mais de 60% dos jornalistas, âncoras e produtores das **Rádios EBC**, além do único sonoplasta da empresa, estão trabalhando de casa, porque pertencem a grupos de risco (idosos e/ou com problemas de saúde), cujo afastamento foi recomendado pela própria direção para proteger a saúde de seus funcionários e familiares. A consequência é que as rádios **Nacional AM, FM, Amazônia e Alto Solimões** tiveram que fazer profundas mudanças, com impacto nos conteúdos ofertados.

Noticiários estão reduzidos, as pautas de Esportes, reforçadas, e foram suspensos os programas da **Nacional da Amazônia e do Alto Solimões**, além de algumas atrações da **Nacional AM do RJ**. Essas emissoras estão em rede na maior parte do tempo, informando e fazendo companhia aos mais diversos tipos de público, funções básicas e essenciais do Rádio.

O setor que reúne os operadores de rádio, imprescindíveis para pôr no ar os programas ao vivo, também está muito desfalcado. Com isto, a programação da **Nacional FM** está sendo toda gravada. Atracões ao vivo, como o *Espaço Arte*, por exemplo, saíram provisoriamente do ar. Mas a emissora participa das redes obrigatórias (pronunciamentos, entrevistas coletivas e reuniões virtuais do Presidente da República e/ou ministros), e transmite também os noticiários. Seus locutores têm atuado em atrações da AM, como o *Tarde Nacional*, e há muitas participações dos profissionais da **Nacional da Amazônia (OC)** e **do Alto Solimões**.

Ouvintes sentiram falta do contato direto e da interatividade que aproxima as rádios do público e recorreram à **Ouvitoria**.

Processo nº 00112.002692/2020-15

Nacional de Brasília – Sugestão

“Sinto falta de um apresentador com algum comentário ou coisa assim, nas madrugadas da Rádio Nacional. É só música, música, música, principalmente sertaneja. Eu até gosto de música sertaneja, mas direto enjoa. Até no período de carnaval, em invés de marchinhas, sambas enredo, sambas diversos, só colocaram sertanejo. Isto foi a maior falta de sintonia com o momento.”

Para a Gerência de Produção e Programação da Rádio Nacional, as circunstâncias impostas por esses tempos de pandemia são quase autoexplicativas. “A programação é musical porque a situação é emergencial”, afirma Carlos Senna, lembrando que o estilo sertanejo vai mais ao ar entre 4h e 7h da manhã. Diante da falta de pessoal, é muito difícil atender a demanda do ouvinte neste momento. Mas ele garante que isto será solucionado no futuro, com a volta das rádios à normalidade.

A Diretora de Jornalismo, Sirlei Batista, chama a atenção para a particularidade do rádio. “Como programas ao vivo dependem de operadores, e nosso quadro de operadores é formado praticamente por pessoas no grupo de risco por questão da idade, nós tivemos que tirar alguns programas do ar.” Segundo ela, os três programas da madrugada saíram da grade e, das 20h às 5h da manhã, as emissoras apresentam programação musical e programação gravada. “A gente espera, assim, não trazer nenhuma desvantagem para os nossos ouvintes. Estamos cumprindo esses horários com música da melhor qualidade,” justifica.



Profissionalismo e polivalência

É o talento de muitos profissionais das **Rádios EBC** que tem sustentado a qualidade de várias atrações das emissoras que operam em regime de escala para preservar a saúde de suas equipes durante a pandemia. Três locutoras da **Nacional FM** – Maria Vilhena, Fátima de Melo e Marli Arboleia - têm se revezado como âncoras do programa *Tarde Nacional*, da **Rádio AM**. A boa notícia para os ouvintes é que elas já dominaram esse estilo tão diferente do trabalho habitual. De fato, são profissionais bem polivalentes.

Em seu segundo dia no *Tarde Nacional* (20 de maio), Maria Vilhena mostrou, com a serenidade elegante de sempre, que sabe comandar uma equipe de produtores e repórteres no ar. Fez isto ao longo de duas horas ao vivo, com leveza e bom humor, entretendo e informando o público em parceria com os âncoras Dáurea Gramático (RJ), Anchieta Filho (SP) e Alessandro Laranhaga, da **Alto Solimões**.

O time fez boas entrevistas sobre temas relevantes, como o dia a dia dos portadores de Síndrome de Down e suas dificuldades. Abordou também os problemas de saúde dos bichos de estimação nestes tempos de covid-19, em que aplicações de álcool em gel têm provocado alergias e até queimaduras na pele dos pets.

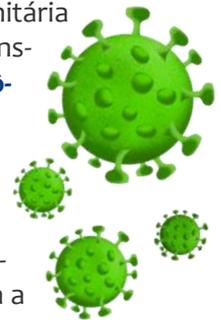


Dever de casa e...

Mais do que uma boa entrevista à **Rádio Nacional**, o vice-presidente da Associação de Controladores de Vetores e Pragas Urbanas, Sérgio Bocallini, deu aos ouvintes a orientação correta para impedir que o novo coronavírus – presente em produtos adquiridos de supermercados, por exemplo – entre em sua casa. Ele explicou ao *Revista Brasil* como deve ser usada a água sanitária na limpeza e na higienização de alimentos e embalagens de compras. As valiosas instruções foram transmitidas a partir de Brasília, em rede com a **Nacional da Amazônia** e do **Alto Solimões**.

... vacina

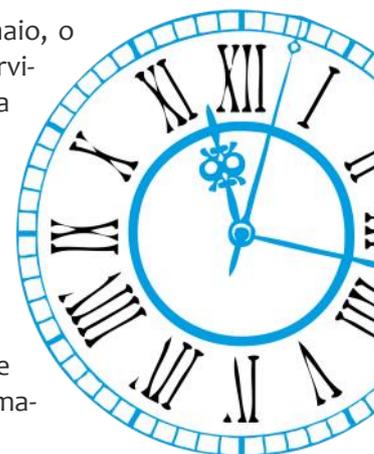
Já o programa *Tarde Nacional* da mesma terça-feira, 19 de maio, trouxe informações interessantes sobre a produção de uma vacina contra outro vírus, o que causa a chigungunya. Em entrevista, o gerente de Estratégias de Parcerias Estratégicas e Novos Negócios do Instituto Butantan, Tiago Rocca, informou sobre a parceria da entidade com a empresa farmacêutica Valneva, da França, envolvendo pesquisas e tecnologias para a produção da vacina.



EBC quer mais interação com o público na quarentena

A Empresa Brasil de Comunicação lançou, na segunda-feira 11 de maio, o projeto “Minuto pelo Brasil”, trazendo informação e prestação de serviços em novo formato, para aproximar ainda mais os **Veículos EBC** da sociedade.

Acompanhando a tendência de boa parte do público, que tem nas redes sociais a fonte preferida de informação nestes tempos de Covid-19, a ideia é levar aos telespectadores e ouvintes da **TV Brasil**, **Rádios EBC** e Rede Nacional de Rádios dicas e orientações rápidas sobre temas diversos e atuais. Os boletins informativos de curta duração foram concebidos para exibição no intervalo dos programas e atrações dos vários veículos, sem comprometer a grade de programação, e também serão compartilhados nas redes sociais da Empresa.



Entre os conteúdos, estão produções feitas em parcerias com escolas, organizações e instituições, além das colaborações do próprio cidadão. O público poderá enviar a sua contribuição por Whatsapp, em vídeos ou áudios de até um minuto de duração. O número para contato é o (61) 99656-7411.

“A pandemia que presenciamos é um momento de mudanças na vida de todos. Portanto, precisamos tornar nossos veículos ainda mais próximos da população e prestar um serviço que ajude a sociedade a enfrentar essas dificuldades tendo a EBC como aliada”, destaca o Gerente Executivo de Comunicação, Marketing e Negócios, Floriano Amorim. “Nosso objetivo é ser uma fonte de informações diretas, simples e precisas para o cidadão”, complementa o gerente de Marketing, Humberto Junqueira.

MINUTO EMPREGO - informará vagas de trabalho e recomendações na busca por uma renda extra.

MINUTO EDUCAÇÃO - trará aulas rápidas e dicas elaboradas por professores de escolas particulares e públicas.

MINUTO PELO BRASIL - mostrará iniciativas de empresas para o combate à covid-19.

MINUTO SAÚDE - apresentará diversas instruções aos cidadãos, seja sobre como produzir e utilizar uma máscara ou como cuidar da higiene em geral.

MINUTO FITNESS - repassará orientações sobre atividades físicas que podem ser realizadas em casa durante o isolamento.

MINUTO TECNOLOGIA - falará sobre o uso de aplicativos e sobre como realizar serviços digitalmente, seja para pagar uma conta ou fazer uma chamada de vídeo.

MINUTO CRIANÇA - apresentará mensagens dos pequenos sobre o cenário atual de combate ao novo coronavírus.

MINUTO TERAPÊUTICO - mostrará dicas para manter a saúde mental, com recomendações de profissionais sobre como cuidar do emocional durante o isolamento.

MINUTO TALENTO - trará apresentações artísticas como dança, música e mágicas

MINUTO SOLIDÁRIO - dará voz a empresas que destinam recursos ou serviços a fim de ajudar profissionais na linha de frente do combate à covid-19.

Dedicação cativa ouvintes das Rádios, mas ...



A despeito das equipes reduzidas pelas medidas de proteção do novo coronavírus, as **Rádios EBC** mantêm o público atualizado sobre os principais fatos nacionais e internacionais, com matérias ao vivo e/ou gravadas pelos nossos repórteres e a contribuição de emissoras parceiras do Brasil e do mundo, como a Rádio França Internacional e a ONU News.

Quem escutou o programa *Revista Brasil* na **Nacional AM** na segunda-feira 4 de maio, pôde acompanhar boas entrevistas: o professor de Direito da Universidade Presbiteriana Mackenzie Armando Luís explicou o que é “Lockdown” (isolamento mais amplo, para deter o novo coronavírus), e um integrante do Conselho Federal de Farmácia do Distrito Federal Furlan Oliveira falou sobre testes rápidos de covid-19 nestes estabelecimentos comerciais.

E o público retribui a dedicação dos nossos profissionais: ao vivo, o repórter de uma rádio parceira no Acre informou ao âncora que uma ouvinte na fronteira com a Bolívia pediu a ele para avisar que está sempre ligada na **Rádio Nacional da Amazônia**.

...desatenção no estúdio gera erros constrangedores



Com a baixa de profissionais no trabalho presencial nas **Rádios EBC** – principalmente de operadores – erros têm ocorrido durante os noticiários e programas das emissoras. O mais comum é o âncora chamar e não obter resposta ao anunciar a entrada de um repórter ou de outro apresentador ao vivo. Também acontece de o âncora chamar uma matéria, e entrar outra. Foi o que ocorreu na sexta-feira 22 de maio, no *Tarde Nacional*. Constrangida, a âncora explicou aos ouvintes: “Matéria numerada errado”.

Também nos contatos telefônicos ocorrem falhas corriqueiras, sobretudo com âncoras da **Nacional do Alto Solimões**, pois não raro as ligações caem, atrapalhando o andamento de programas como o *Revista Brasil*. Algumas vezes, as vítimas são os próprios jornalistas de noticiários como o *Repórter Nacional*. E ainda tem faltado atenção da equipe nos estúdios. Há momentos em que é possível ouvir conversas ao fundo, entre produtores, editores e/ou operadores que falam em voz alta entre si ou ao telefone. O microfone aberto acaba captando frases soltas.

Âncoras com dicas e informações

Quem sintonizou a **Rádio Nacional AM** na sexta-feira, 8 de maio, além de ficar bem-informado sobre vários temas de destaque na política, economia e pandemia, ouviu bons comentários dos âncoras do programa *Revista Brasil*, Marcelo Ferreira (BSB) e Cínthya Cruz (RJ), e da editora Priscilla Mazenotti (BSB) sobre a necessidade de explicar ao público que “Lockdown” significa “Bloqueio total” e que não produz o resultado desejado se a população não colaborar.

O programa também fez uma boa entrevista com o professor de Economia da Universidade Presbiteriana Mackenzie Josilmar Cordeonssi Cia que deu dicas aos ouvintes de como se adaptar à queda de renda para que sobrevivam à crise econômica: cortar gastos e fazer “bicos” em teletrabalho ou entregas de compras.



Alerta contra Fake News



Em uma de suas entradas ao vivo para atualizar o ouvinte no programa *Tarde Nacional*, a âncora da **Rádio Nacional da Amazônia** Juliana Maya alertou sobre o combate às *fake news*, principalmente sobre o novo coronavírus. Ela rodou um trecho da entrevista que fez com a pesquisadora Cláudia Galhardi, da Fundação Osvaldo Cruz (Fiocruz), em que falou sobre um levantamento de boatos sobre a covid-19 no WhatsApp, e indicou o aplicativo “Eu Fiscalizo”, para denunciar notícias falsas.

Cuidados com o ouvinte

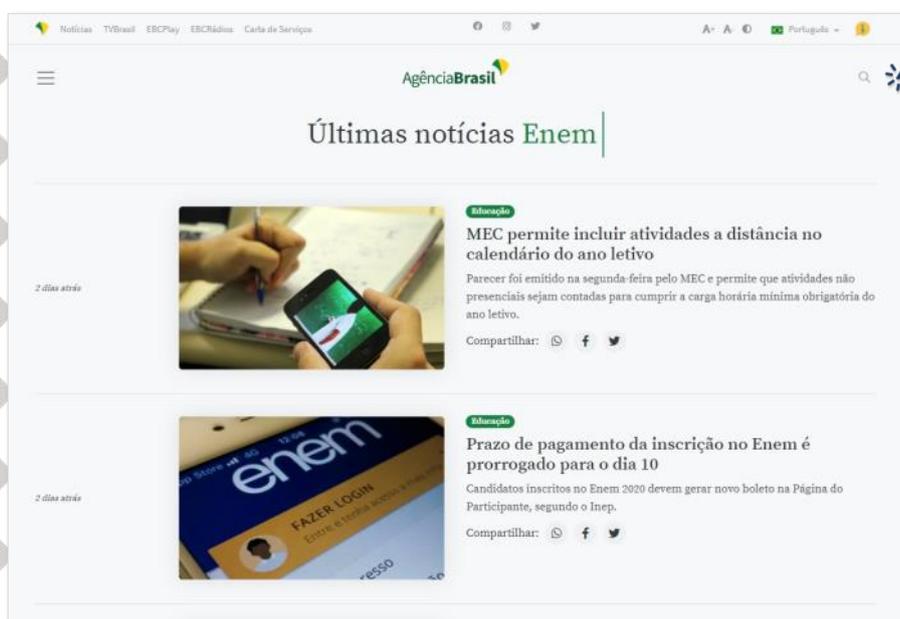


A **Rádio Nacional** vem cumprindo seu papel de emissora pública, no suporte ao ouvinte com prestação de serviço nos conteúdos noticiosos. Em entrevista, a psiquiatra Andréa Ladislau explicou que a exaustão emocional na pandemia deve-se à solidão interna – que gera angústia, medo e até depressão – e é criada pela incerteza quanto ao futuro, excesso de informações e emoções, além de autoexigência de controle. Segundo ela, tudo mudou. Como as pessoas sentem falta de liberdade, é preciso “procurar viver um dia de cada vez”. Entre as recomendações da médica, fazer exercícios e aproveitar o convívio com familiares.

Veículos EBC prestam serviço em cobertura do Enem

O Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) foi destaque no mês de maio em todas as plataformas de conteúdo **EBC**. O adiamento das provas presenciais, o exame digital e, principalmente, o período de inscrição foram notícia na web, na TV e nas rádios.

Diante da pandemia de covid-19, a **EBC** tem ainda mais papel crucial na oferta de informação que auxilie os estudantes na preparação para a prova. Os números de audiência comprovam isso. O conteúdo **EBC** mais visto na internet foi a página *Questões Enem*, com 277 mil visualizações. Por meio da plataforma, os candidatos podem testar o conhecimento e melhorar o desempenho.



Para orientar os estudantes durante o mês de maio, a **Agência Brasil** reuniu na tag Enem cerca de 30 matérias sobre o assunto, que, de praxe, sobressai na cobertura por estimular a audiência. A matéria [Inscrições para o Enem começam nesta segunda-feira](#), do dia 11 de maio, foi a mais vista entre as que tratam do Enem. Nos meios móveis, foram mais de 82 mil visualizações de página. Em computadores, o número cai para menos da metade: 34 mil. O texto fornece aos estudantes informações sobre isenção de taxa e acessibilidade, além de trazer logo no primeiro parágrafo o link para a página do Enem no site do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), responsável pela aplicação das provas.

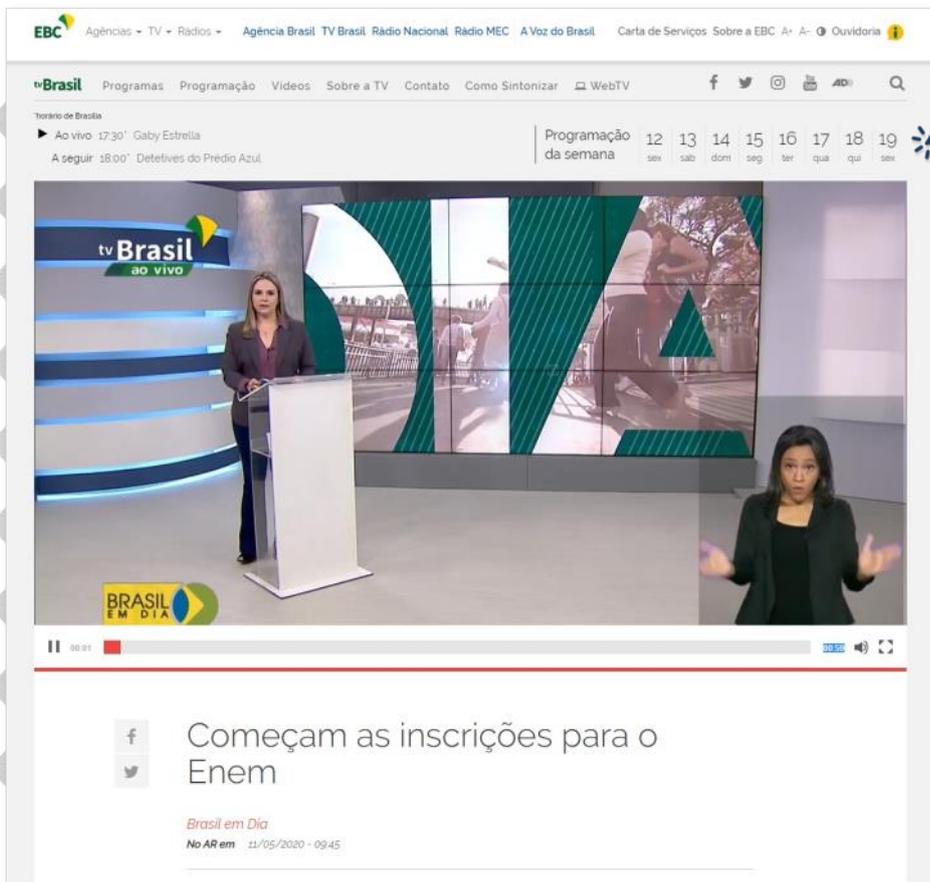
Recado da Ouvidoria



Diante dos dados da Coordenação de Audiência da **EBC** e dos estudos sobre comportamento do internauta que comprovam a preferência pelo acesso por dispositivos móveis ([Relatório/Fevereiro](#) p.6), é fundamental divulgar massivamente, nas redes sociais, temas relevantes à sociedade. É preciso guiar a leitura do internauta até as páginas da **EBC**. As equipes de web estão se esforçando, mas ainda há um longo caminho a percorrer em relação ao engajamento.

Dicas de redação na TV

Os telejornais *Brasil em Dia* e *Repórter Brasil* acompanharam o assunto Enem ao longo de todo o mês. Mostraram o início das inscrições, acompanharam a preparação dos estudantes e abordaram o adiamento das provas.



O *Sem Censura* também levou o assunto aos telespectadores da **TV Brasil**. Por Skype (programa de chamadas de vídeo a distância), o professor de português e redação Felipe Moraes comentou as novidades da prova e deu dicas de como se preparar, neste ano em que estudantes estão sem aulas presenciais. O professor falou também da possibilidade, pela primeira vez, de fazer as provas on-line.

Cronograma de datas nas rádios

As **Rádios EBC** também trataram do Enem e informaram ao público as principais alterações do exame, diante da pandemia da covid-19. O tema começou a entrar na programação ainda em abril, com o início do prazo para pedir isenção da taxa de inscrição, mas ganhou destaque em maio, após o adiamento das provas e o fim das inscrições.



Foto: Antonio Cruz/Agência Brasil

Um dos destaques é a matéria [Confira datas do Enem para garantir atendimento especializado e nome social](#), que foi ao ar no dia 28 de maio e serve de calendário para o candidato não se perder em meio aos prazos do cronograma do exame. Todos os áudios sobre o Enem estão reunidos na página da **Radioagência Nacional**.

EBC relembra trajetória de Daisy Lúcida

A morte da atriz e radialista Daisy Lúcida aos 90 anos, de covid-19, na madrugada de 7 de maio, comoveu brasileiros e emocionou os colegas da **EBC** em Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo.

A radioatriz, vereadora e deputada estadual no Rio foi lembrada ao longo de toda a programação das **Rádios EBC**, por diversos profissionais e amigos que com ela dividiram os estúdios e fizeram questão de se despedir com depoimentos e palavras de muito carinho. O *Revista Brasil* da manhã de sua partida prestou homenagens, inclusive no encerramento do programa, quando foram veiculadas vinhetas e trechos de gravações na bela voz de Daisy Lúcida, que só recentemente, no último Plano de Demissão Voluntária, deixou a **Rádio Nacional**. No programa *Tarde Nacional*, os âncoras Cinthya Cruz e Pedro Pontes – este ainda estagiário na década de 80, quando Daisy Lúcida já era profissional consagrada, lembraram a simpatia e a generosidade da radioatriz com os jovens iniciantes. E com gratidão, contaram aos ouvintes o quanto aprenderam com ela, que deixa imensas saudades.

Alô Daisy

A **Agência Brasil** lembrou os 45 anos do *Alô Daisy*. O programa que estreou em 1971 foi o primeiro do rádio voltado ao público feminino. No quadro *Cidade, Atenção*, a equipe de radiojornalismo saía às ruas para mostrar os problemas dos moradores. Depois, a produção cobrava das autoridades a solução de cada queixa. O *Alô Daisy* também apresentava debates populares. Em um dia, a mesa era formada somente por homens - Agora é que são eles - e em outro, por mulheres - Agora é que são elas. As discussões envolviam questões do estado e do município, sempre com destaque para os assuntos em evidência na semana. O texto traz ainda a nota de pesar publicada pela **EBC** no dia da morte da atriz.



Reportagem especial na TV

No *Sem Censura*, da **TV Brasil**, a jornalista Katy Navarro fez uma homenagem à atriz e apresentadora Daisy Lúcida. Visivelmente emocionada, Katy falou da carreira da colega no rádio, na dramaturgia e também na política. O ator Odilon Wagner enviou uma mensagem ressaltando a trajetória da atriz.

O *Repórter Brasil* também falou de Daisy. Uma **matéria especial** mostrou trechos de entrevistas dela à **EBC**. “O rádio faz parte da minha vida”, disse ela em uma ocasião. E você, Daisy, faz parte da história do rádio.

Aldir Blanc: homenagem e elogio do público

A morte do compositor e escritor brasileiro Aldir Blanc, aos 73 anos, por complicações causadas pela covid-19, foi destaque nos **veículos EBC**. Aldir Blanc compôs mais de 600 canções. Suas letras viraram clássicos e foram interpretadas por dezenas de músicos, de diferentes gerações. Em seu legado, ele deixa *O Bêbado e a Equilibrista*, *Catavento* e *Girassol*, *Coração do Agreste* e *Corsário*.

Além da **matéria da morte do artista**, a **Agência Brasil** trouxe, no texto “Vasco e Aldir Blanc são um caso de amor”, a homenagem do time do coração ao compositor. O esporte foi tema de diversas canções do artista. O clube carioca registrou o pesar pelas redes sociais. A **Agência Brasil** destacou ainda trechos do livro *Vasco, a Cruz do Bacalhau*, que Aldir Blanc escreveu junto com o historiador José Reinaldo Marques, em 2009.



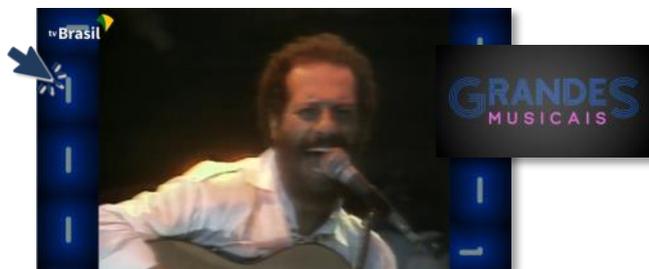
Aldir e João na TV Brasil

No programa *Todas as Bossas* da **TV Brasil**, a cantora Dorina interpretou músicas de autoria de Aldir Blanc. Na sequência, o *Grandes Musicais* apresentou João Bosco, parceiro de Blanc em várias composições.

O público viu, ouviu e gostou. Elogios chegaram à **Ouvidoria**:

Processo nº 00112.002802/2020-49

Telespectadora, por telefone, elogia as homenagens da **TV Brasil** para Aldir Blanc. Ela gostou bastante dos programas *Todas as Bossas* e *Grandes Musicais*, que mostraram a obra do compositor.



Programação musical nas Rádios

A morte de Aldir Blanc também foi destaque nas **Rádios EBC**. A **Nacional AM** produziu notas, matérias ao vivo e gravadas, além de vários comentários sobre o legado do artista. Parte da homenagem foi também a execução, ao longo do dia, de diversas canções compostas por ele. Todos os áudios estão disponíveis na **Radioagência Nacional**.



“Estou aqui para fazer o espírito do Aldir viver”:
João Bosco e amigos se despedem de Aldir Blanc



Vasco presta homenagem a Aldir Blanc

Agência Brasil faz 30 anos com recorde de manifestações e de usuários únicos

A única agência pública de notícias do país completou três décadas de existência no dia 10 de maio. Os desafios foram grandes para sobreviver ao tempo e se reinventar na cobertura jornalística diária. Do telex ao notebook, a divulgação em tempo real ganhou força e é um dos diferenciais da **Agência Brasil**, que alia precisão, objetividade e clareza ao conteúdo publicado.

Para marcar a data, a **Agência Brasil** entrevistou os profissionais que compõem a equipe e se dedicam a levar informação útil à sociedade. Foram ouvidos ainda aqueles que já passaram pelo site e conhecem os desafios da cobertura pública diária. Um deles enviou mensagem de elogio para encorajar os colegas na busca diuturna pela informação precisa.



Processo nº 00112.002753/2020-44

“Agência 30 Anos. Parabéns e abraço a todos. Muito feliz em contribuir um pouquinho com a reportagem. Prossigam! O trabalho é árduo e nunca foi fácil. A gente sabe.”

A participação social direcionada à **Agência Brasil** comprova o interesse do cidadão pelas informações publicadas. As manifestações aumentaram aproximadamente 48,65%, na comparação entre maio de 2019 e o mesmo mês de 2020, passando de 74 para 110.

Mas há que se ressaltar que a barra de manifestação inserida por esta gestão da **Ouvidoria** ao final dos textos publicados pelos veículos da **EBC** na internet, ainda em novembro de 2018, foi decisiva para aproximar o público da **Agência Brasil**. A ferramenta que facilita o diálogo tem sido ainda mais útil à sociedade nesta pandemia do novo coronavírus, não só para auxiliar o jornalismo na produção de conteúdos, mas também para o encaminhamento de demandas aos órgãos competentes – trabalho executado pela equipe de atendimento/monitoramento da **Ouvidoria**.

Com acesso gratuito e ilimitado, o site da **Agência Brasil** ganhou uma nova versão em fevereiro deste ano. A **Ouvidoria** analisou a nova página que privilegia a navegação móvel, listou melhorias e indicou falhas (*Relatório da Ouvidoria*, p. 7). Já com o novo modelo no ar, a **Agência Brasil** alcançou, no primeiro trimestre de 2020, números impressionantes. Foram mais de 30 milhões de visualizações de páginas de 18,5 milhões de usuários únicos.

O público do site é segmentado e inclui tanto o jornal que replica os conteúdos quanto o cidadão comum, que vê no texto publicado uma forma segura de se informar. Ninguém mais legítimo para falar do trabalho da **Agência Brasil** do que esses consumidores/cidadãos. São mensagens recebidas ao longo do mandato da atual gestão desta **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.000287/2018-48

“Este é um elogio genérico ao trabalho da Agência Brasil. Sou editor de Brasil num jornal diário do interior. Compramos serviços de duas agências nacionais e uma internacional. Boa parte das vezes acabo por usar material de vocês. Mais rigorosos na apuração, texto de melhor qualidade (forma e conteúdo), amplitude de assuntos cobertos e – surpreendentemente – distanciamento ideológico. Se posso fazer alguma crítica, é no sentido de uma indexação mais amigável das fotos e na possibilidade de uso de material internacional. Obrigado por facilitarem nossa vida!”

Processo nº 00112.001012/2019-11

“Gostaria de cumprimentá-los pela lisura e credibilidade das notícias. Tenho um site de notícias em Minas Gerais e sempre posto informações da Agência Brasil, citando a fonte, é claro. Meu site é acontecendo-online.com.br.”

Processo nº 00112.001835/2019-38

“Sou jornalista, e o jornal de vocês me ajuda muito a replicar boas matérias e com credibilidade. Obrigado por permitir isso. Meu site é o www.opiniaonews.com.br.”

Processo nº 00112.000287/2019-29

“Passando somente para parabenizar a equipe pelo trabalho de divulgação. Eu, enquanto jornalista e editora de um blog, tenho vocês como um canal de comunicação importante.”

Processo nº 00112.000175/2019-78

“Excelente matéria. Sou seguidor e recomendo para todos os meus amigos que trabalham com mídias sociais. Parabéns!”

Processo nº 00112.000093/2019-23

“Excelente conteúdo em todas as matérias!”

Processo nº 00112.000177/2019-67

“Muito bom! Informações bem estruturadas e sem viés político.”

Processo nº 00112.000520/2019-73

“Quero parabenizar a todos da equipe pelo trabalho realizado com compromisso e responsabilidade, para levar informações com coerência e verdade à comunidade. Um forte abraço para todos!”

Processo nº 00112.000573/2019-94

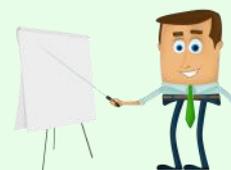
“Gostaria de parabenizá-los pelo trabalho sério. Estou muito contente por encontrar uma fonte de informação confiável.”

Processo nº 00112.000947/2019-71

“Parabéns à equipe. Sempre venho aqui para uma informação rápida sobre a economia.”

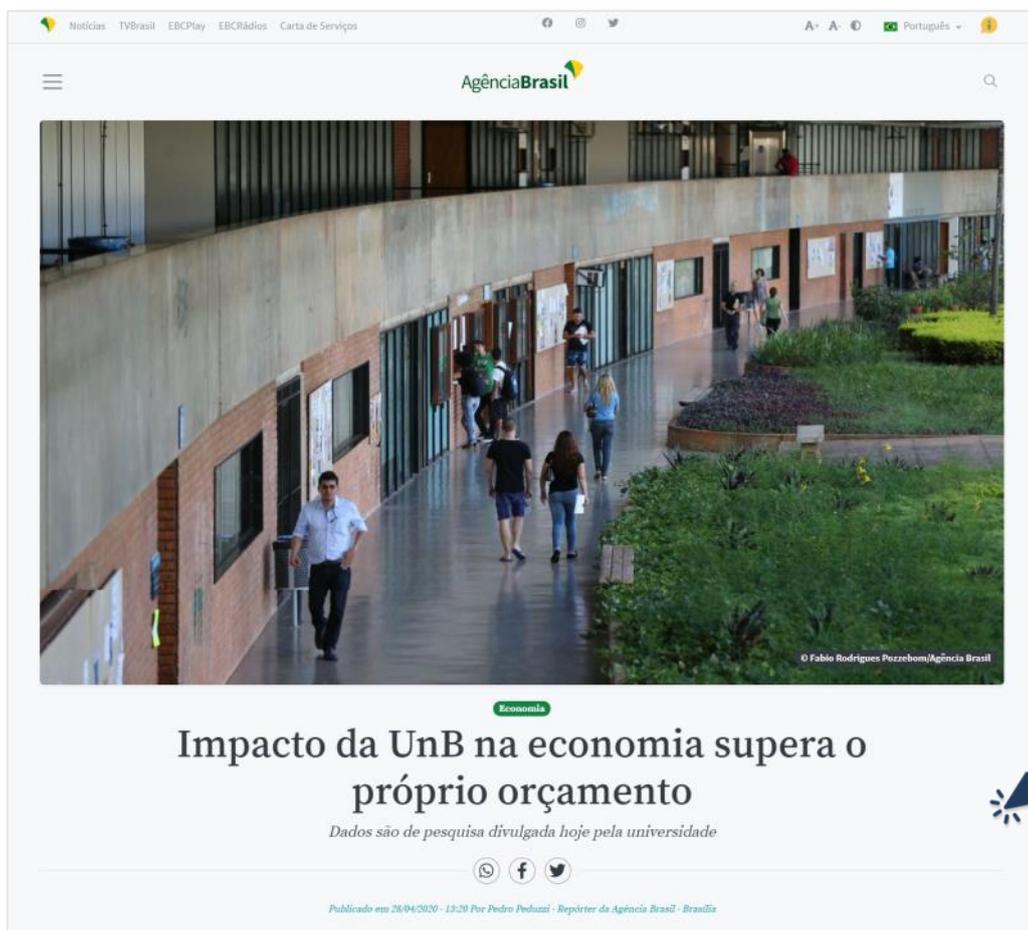
Observações do Ombudsman

Essa parceria entre **Ouvidoria** e **Agência Brasil** é fundamental para ofertar, cada vez mais, ao cidadão conteúdo objetivo e de credibilidade, que o auxilie no seu dia a dia. O diálogo para transformar demandas em conteúdo jornalístico é uma construção da atual gestão, que vê no contato estreito com as áreas a melhor maneira de incentivar a participação social e, por meio dela, reforçar a relevância da **EBC** para o conjunto da sociedade.



UnB agrega bilhões ao PIB e internauta elogia matéria

O leitor da **Agência Brasil** gostou de saber que a Universidade de Brasília (UnB) agrega R\$ 3 bilhões por ano ao Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro. A matéria “Impacto da UnB na economia supera o próprio orçamento” surpreendeu o internauta, que elogiou a reportagem à **Ouvidoria**.



O texto traz dados da pesquisa *Impacto Econômico da UnB no Distrito Federal e no Brasil* e informa ainda que a UnB gera arrecadação de quase R\$ 350 milhões em impostos indiretos. Com relação a empregos, são quase 53 mil em todo o país.

Para explicar todo esse cenário econômico em que está inserida a UnB, foi ouvida a economista Maria Carolina Correia Marques, que integra a equipe responsável pelo trabalho. Segundo ela, a função da UnB vai além das dimensões de ensino, pesquisa, desenvolvimento, inovação e extensão. “Existe outro elemento, que é o impacto econômico da demanda gerada pela universidade.”

Processo nº 00112.002640/2020-49

“Muito boa a reportagem ‘Impacto da UnB na economia supera o próprio orçamento’. Conteúdo inédito, considerando que as Universidades Federais têm sido objeto de duras críticas negativas. A abordagem sobre os efeitos positivos da UnB na economia do DF acrescenta um item palpável aos que não reconhecem os efeitos da universidade na ciência, na cultura e nas transformações do ser humano. Parabéns EBC!”



Luto na quarentena

A **Empresa Brasil de Comunicação** perdeu, no final de maio, dois de seus funcionários. No dia 30, morreu de infarto fulminante o operador de áudio Willians Mar da Silva, conhecido por todos como “Peruca”. No dia seguinte, vítima da covid-19, perdeu a vida o operador de transmissores Jesué Alves da Costa.

Peruca começou a trabalhar na empresa em 1968, ainda na época da Rádio e TV Nacional. Lotado na Coordenação de Operações de Rádio, atuava nos estúdios de gravação de programas ao vivo. Conhecido pelo bom humor e sorriso largo, era muito querido por todos. Homenagens na **Rádio Nacional** e na **Agência Brasil** foram ao ar para lamentar a grande perda. Os programas *Repórter Nacional*, *Revista Brasil* e *Tarde Nacional* destacaram a importância de Peruca para as **Rádios EBC** e veicularam depoimentos de colegas. Da mesma forma, a **Agência Brasil** publicou [matéria com declarações emocionadas](#) daqueles que conviviam diariamente com o operador.

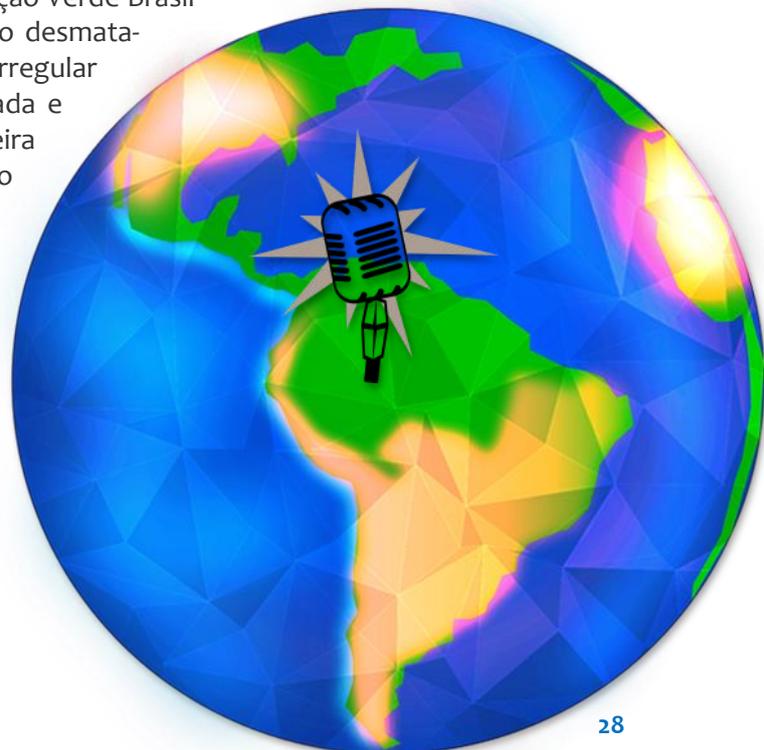
Lotado na Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia (Dotec), Jesué Alves da Costa prestou serviço para a empresa por 32 anos e estava de licença médica desde julho de 2019. O operador de transmissores era reconhecido pelos colegas por seu comprometimento com o trabalho.

Nova atração traz mais informações da Amazônia

Os ouvintes do programa *Revista Brasil*, produzido pela **Rádio Nacional AM** e transmitido em rede pela **Nacional da Amazônia**, contam com uma nova atração para informar o que acontece na Região Norte. O programete *Por Dentro da Amazônia* estreou no dia 11 de maio com uma entrevista do vice-presidente da República, General Hamilton Mourão, e estará no ar sempre às segundas-feiras.

Mourão também preside o Conselho Nacional da Amazônia Legal e, na entrevista de estreia, anunciou o início da Operação Verde Brasil 2, que visa a combater crimes na floresta, como desmatamento, queimadas, extração e armazenamento irregular de madeira, emissão de documentação falsificada e de guias florestais frias. Na edição de segunda-feira 25 de maio, Mourão revelou que a Operação apreendeu 3 mil metros cúbicos de madeira extraída ilegalmente, e que as multas aplicadas até agora chegam a R\$ 7,7 milhões.

Destacou também a apreensão de armas, 23 escavadeiras, 20 caminhões, uma picape, sete peneiras de mineração, 11 embarcações, 14 motosserras e, ainda, 206 kg de pasta-base de cocaína, que valeriam R\$ 100 milhões. Além de contribuir para a redução expressiva dos crimes na Amazônia, a Operação cuida da saúde dos indígenas na região.





Rádio MEC

Dia da Literatura Brasileira

A **Rádio MEC** apresentou programação especial no Dia da Literatura Brasileira, lembrado em 1º de maio. A emissora resgatou e transmitiu gravações raras e exclusivas com autores que passaram pelos estúdios da **MEC** ao longo da história.

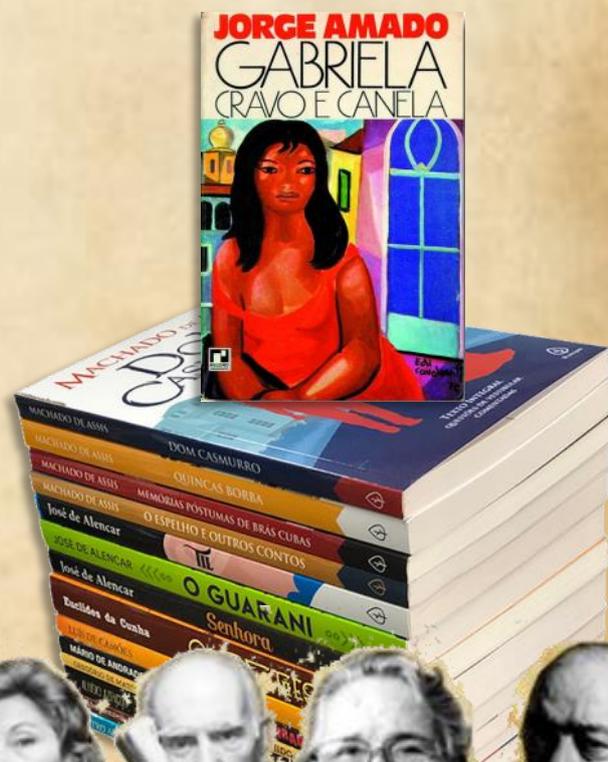
Jorge Amado lendo um trecho de seu romance *Gabriela Cravo e Canela*, Érico Veríssimo sendo entrevistado por Paulo Autran e Raquel de Queiróz discursando durante sua posse na Academia Brasileira de Letras foram algumas das preciosidades apresentadas.

Fernando Sabino, Cecília Meireles, Ferreira Gullar, Clarice Lispector e Vinícius de Moraes também foram homenageados com seus textos declamados em gravações raras de diferentes séries e programas.

Um verdadeiro presente para os amantes da leitura e ouvintes da **Rádio MEC**.

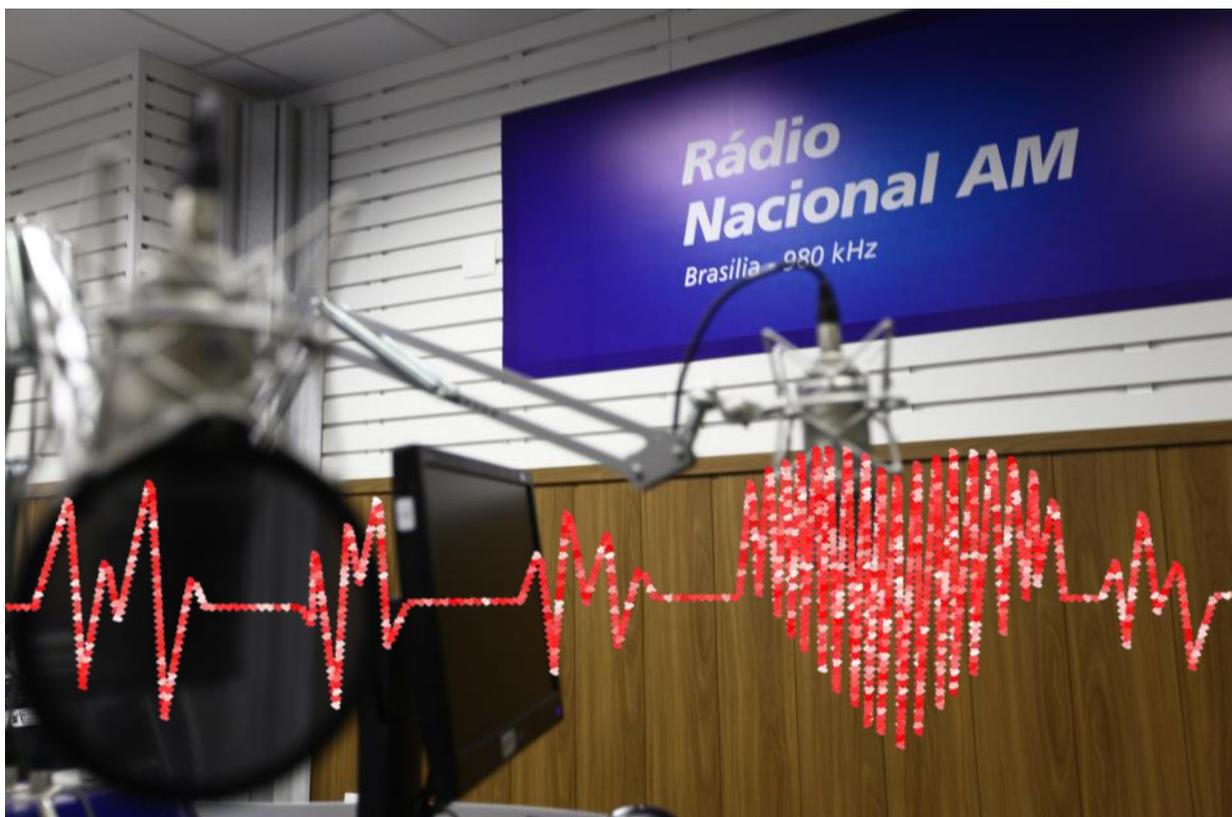
Processo nº 00112.002627/2020-90

“Vocês são maravilhosos! Programação maravilhosa! Continuem assim! Os apresentadores são maravilhosos, e a programação é simplesmente fantástica! Amo vocês! Sou médico, tenho 63 anos e adoro ouvi-los quando venho do hospital onde trabalho! É simplesmente sensacional! Pelo amor de Deus, continuem assim! Aqui no Brasil vocês são únicos! Ouvi rádio assim apenas em Montreal no Canadá! Um forte abraço em todos vocês! Continuem assim!”



Rádio Nacional

A emissora que tem coração



Ao vivo, no programa *Tarde Nacional* da quinta-feira 14 de maio, a âncora Dáurea Gramático (RJ) criou o slogan “Nacional, A Rádio Que Tem Coração”. Pouco depois, o mote foi confirmado. Convidado a explicar a campanha “Sentimentos no Papel”, que pede às famílias que ouçam as crianças e as incentivem a desenhar o que sentem durante esta pandemia e postar na internet, o chefe do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) em Fortaleza, Rui Aguiar, contou a história de seu afeto pela emissora.

“Primeiro, eu queria demonstrar meu sentimento por estar na **Rádio Nacional**, a primeira Rádio que eu ouvi na vida, aos seis anos de idade, quando ganhei um radinho Mitsubishi e assistia (sic) pela Rádio Nacional o Projeto Minerva, em Sobradinho, Brasília (sic). Eu estou bastante emocionado e muito grato pelo convite”. Ao lembrar dos brasileiros sem acesso aos meios digitais, o chefe do Unicef destacou a importância da emissora no alcance de comunidades que só têm o rádio como meio de comunicação.

Aguiar contou que a entidade criou a hashtag #sentimentosnopapel no Instagram (@unicefbrasil) e que os desenhos são postados após análise. Segundo ele, esses desenhos das crianças mostram sentimentos “bastante contraditórios”, como tédio e alegria, medo e coragem, e muitas se vestem de super-heróis lutando contra o novo coronavírus. No programa, ele aconselhou as famílias a buscarem ajuda das professoras para interpretar os desenhos e para lidar com crianças com insônia, pesadelos ou comportamento agressivo devido à pandemia.

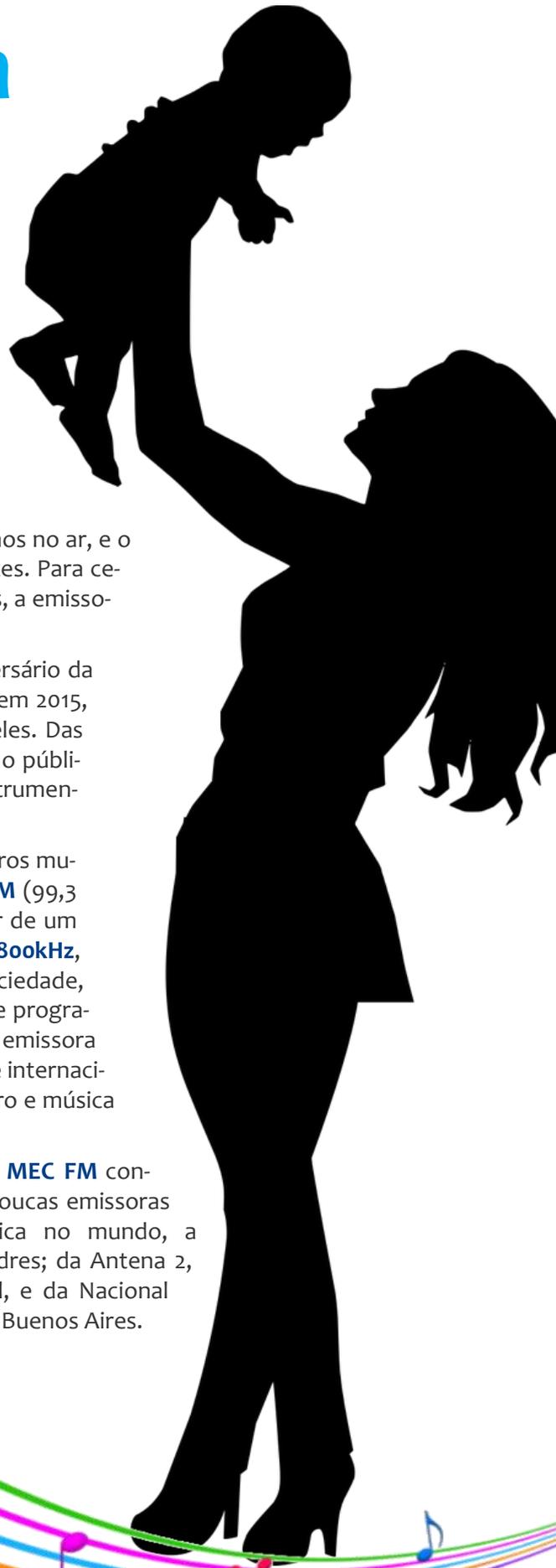
Aniversário da MEC tem programa especial no Dia das Mães

No domingo 10 de maio, a **Rádio MEC FM** completou 37 anos no ar, e o presente deste aniversário quem recebeu foram os ouvintes. Para celebrar a data, que neste 2020 coincidiu com o Dia das Mães, a emissora apresentou uma programação especial.

Durante toda a manhã, foram ao ar os concertos de aniversário da emissora realizados em 2013, no Salão Leopoldo Miguez; em 2015, na Sala Guiomar Novaes e, em 2018, na Sala Cecília Meireles. Das 13h às 15h, o programa *Clássicos do Ouvinte* interagiu com o público, apresentando seleção de músicas de compositoras instrumentistas escolhidas por “ouvintes mães” e por seus filhos.

Voltada para a transmissão de música clássica e jazz, gêneros musicais que não têm espaço em outras emissoras, a **MEC FM** (99,3 Mhz) está no ar desde 10 de maio de 1983. Surgiu a partir de um desdobramento da programação educativa da **MEC AM 800kHz**, criada por Edgard Roquete Pinto em 1923 como Rádio Sociedade, pioneira na radiodifusão no país. Com 85% de sua grade de programação dedicada à transmissão de música de concerto, a emissora leva ao ar, diariamente, grandes compositores brasileiros e internacionais de todos os tempos, além do jazz internacional, choro e música instrumental brasileira.

Ao longo desses 37 anos, a **MEC FM** consolidou-se como uma das poucas emissoras dedicadas à música clássica no mundo, a exemplo da BBC 3, de Londres; da Antena 2, de Portugal, e da Nacional Clássica, de Buenos Aires.



Rádio Nacional AM e Brasília, juntas há 62 anos

Testemunha da história da Capital Federal, a **Rádio Nacional de Brasília** (AM 980 kHz) comemorou, em 31 de maio, 62 anos no ar. Foi um aniversário diferente: em vez de shows no Zoológico, Água Mineral ou Parque da Cidade, a celebração em plena pandemia foi marcada pela transmissão de mensagens de agradecimento aos ouvintes e depoimentos de artistas, profissionais da emissora, do público e de pioneiros da construção de Brasília.



Presidente Juscelino Kubitschek durante a inauguração da Rádio Nacional, em 31/5/1958
| Foto: Mario Fontenelle/
Acervo/Arquivo Público do Distrito Federal

História

Inaugurada dois anos antes da nova capital, ainda em 1958, a **Rádio Nacional** uniu o país com as notícias da construção de Brasília. A emissora funcionou como um meio de comunicação para os trabalhadores e contribuiu para integrar Brasília ao Brasil.

No auditório da **Rádio Nacional**, em um galpão na quadra 507 Sul, apresentaram-se grandes nomes da MPB, além de músicos regionais. Dois anos depois, a emissora foi transferida para a quadra 701 Sul e passou a formar rede com a **Rádio Nacional do Rio de Janeiro**.

Na década de 1970, a **Nacional de Brasília** foi integrada à **Radiobras**. A emissora teve a capacidade de transmissão aumentada e diversificou a programação, priorizando a prestação de serviços ao cidadão e noticiários. A **Nacional de Brasília** também realizou eventos e comemorações populares durante toda sua existência. E também foi uma das primeiras emissoras a disponibilizar um serviço gratuito de atendimento ao ouvinte e a realizar transmissões via satélite.

Festival de Música da MEC tem recorde de inscritos e ...

Vem aí a 12ª Edição do Festival de Música Rádio MEC que, pela primeira vez, terá a participação do Distrito Federal. Os primeiros dias de inscrição já registraram um recorde de participantes. Foram 105 inscritos em apenas uma semana e as categorias mais procuradas no final de maio foram MPB e música instrumental.

A inclusão do DF no evento deve-se ao aumento da audiência da **Rádio MEC de Brasília** (AM 800 kHz). No entanto, para evitar concorrência com o Festival de Música da Rádio Nacional FM de Brasília (96,1 MHz), que já contempla as categorias canção popular e instrumental, os músicos da região só poderão disputar nas categorias música Clássica e Infantil.



Cantores, compositores e instrumentistas disputarão os troféus de Melhor Canção, Melhor Intérprete Vocal, Melhor Música Infantil, Melhor Intérprete de Música Infantil, Melhor Música Instrumental, Melhor Intérprete de Música Instrumental, Melhor Música Clássica, Melhor Intérprete de Música Clássica e Melhor Música eleita pelo Voto Popular (internet).



... lives

Graças a uma boa iniciativa da gerente de Jornalismo Web, Alessandra Esteves, em parceria com o gerente da Rádio MEC, Thiago Regotto, além da apresentação pelas ondas da **MEC**, os participantes do Festival serão vistos ao vivo e em cores nas redes sociais. Vídeos de edições anteriores já estão no ar e, pela primeira vez, cada etapa desta edição 2020 será transmitida ao vivo. As lives na internet vão estimular a interação dos músicos com o público, proporcionando mais um entretenimento nestes tempos de isolamento social.

As inscrições gratuitas para o festival podem ser feitas até 29 de junho no [site](#) da Rádio MEC, onde o regulamento também está disponível.

A Comissão Julgadora – cinco especialistas da área musical e profissionais da **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** – escolherá 24 músicas que serão veiculadas durante um mês. Na etapa seguinte, as 12 finalistas permanecerão no ar e serão votadas pelo público no próprio [site](#), de 27 de agosto a 27 de setembro.

Festival de Música da Nacional FM abre inscrições



Também já estão abertas as inscrições para o Festival de Música da Nacional FM 2020, que vão até 31 de julho. A despeito das dificuldades impostas pela crise de saúde pública, a emissora prepara a 12ª edição do festival.

Desta vez, as inscrições serão feitas exclusivamente pela internet. Basta acessar a [página da rádio](#). Arquivos de músicas e documentos podem ser anexados, diretamente na ficha de inscrição. E no caso de dúvidas ou informações complementares, a Coordenação do Festival atende pelo e-mail festivalnacionalfm@ebc.com.br.

Tradicionalmente, os vencedores do Festival são conhecidos em um grande show ao vivo dos 12 finalistas, diante do público e dos jurados reunidos para a escolha dos vitoriosos em oito categorias. No dia seguinte, acontece o Show dos Vencedores. Neste ano, os shows estão programados para os dias 28 e 29 de novembro,

mas, com a pandemia do novo coronavírus, as datas e detalhes relativos aos dois eventos só serão definidos e divulgados mais adiante.

Desatenção gera agressão ao idioma

No mês em que a Unesco celebrou o Dia Mundial da Língua Portuguesa em parceria com as embaixadas das nações-membros da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), o idioma foi agredido em várias oportunidades pela desatenção de repórteres, âncoras e editores das **Rádios EBC**.

Quem sintonizou a **Rádio Nacional AM** na quarta-feira 27 de maio, para acompanhar o *Repórter Nacional* das 7h, identificou erros que soam mal aos ouvidos de qualquer apreciador do português bem-falado.

MATÉRIA SOBRE COVID-19: “Segundo o Ministério da Saúde, **aumentou** para mais de 391 mil os registros da doença no país”. Deveria ser: “ **aumentaram**” (...) os registros...”

REPÓRTER DE SÃO PAULO, SOBRE CRIMINALIDADE: “Em abril, **o número** de roubos, furtos, estupros e latrocínios registraram queda.” Na verdade, são vários **os números**.

RADIALISTA DO RIO DE JANEIRO, SOBRE BUSCA E APREENSÃO NO PALÁCIO LARANJEIRAS: “A Polícia Federal **de** Brasília...” A Polícia é federal e a sede é **em** Brasília.

NOTA LIDA POR UM ÂNCORA DO REVISTA BRASIL: “...na qual **é apresentada as ações** governamentais.” A concordância correta seria “na qual **são apresentadas** as ações...”



Uma década de Rede Nacional de Comunicação Pública



A transmissão simultânea da **Rede Nacional de Comunicação Pública de Televisão - RNCP/TV** teve início em maio de 2010. A Rede era formada pelos **Veículos EBC**, sete emissoras universitárias e 15 emissoras públicas estaduais. Atualmente, a Rede está consolidada com emissoras de TV e de rádio, e reúne 33 afiliadas de TV e 11 de rádio.

Desde o início, os objetivos da Rede foram atingidos. A integração ampliou a difusão de conteúdo jornalístico e educacional para todo o Brasil e propiciou acesso a programas de interesse nacional e regionais.

A gestão da RNCP é uma das competências da **EBC**, prevista na lei 11.652/2008, que institui princípios e objetivos do sistema de radiodifusão pública no país.

Conteúdo compartilhado

Em 2019, foram 430 conteúdos jornalísticos da RNCP/TV difundidos pela **TV Brasil**, com um total de 10.680 horas de conteúdos artísticos transmitidos e vistos por mais de 63 milhões de pessoas. A média de conteúdos da **TV Brasil** exibidos simultaneamente pela Rede foi de 8 horas por dia, considerando os valores das emissoras colaboradoras, parceiras e associadas.

Em 2020, mais de 700 horas de conteúdos inéditos foram adquiridas pela **EBC**, e as transmissões ocorrem diariamente, desde o dia 16 de março, na nova programação da **TV Brasil**.

Nos próximos três anos, a **EBC** tem o objetivo de chegar a cada capital brasileira com uma emissora afiliada de rádio e TV. Para as emissoras de TV, a **EBC** prevê a assinatura de termos de cooperação com cinco novas afiliadas ainda em 2020: Amapá, Alagoas, Rondônia, Paraná e Tocantins. Para a rádio, a previsão é assinar termos com até sete novas afiliadas.





Destques de audiência

Pico

Os 10 + assistidos

	Média 3 praças	SP	RJ	DF
1 Cine Retrô - vespertino	0,38	0,82	1,13	2,22
2 A Incrível Madagascar - noturno	0,31	0,43	0,95	1,28
3 Os Sentidos dos Animais - noturno	0,29	0,49	0,57	0,76
4 Rockies, As Montanhas Selvagens - vespertino	0,26	0,47	0,89	1,35
5 Os Mistérios da Evolução - noturno	0,26	0,51	0,62	1,24
6 Rockies, As Montanhas Selvagens - noturno	0,25	0,56	0,66	0,90
7 Super Cães com Trabalhos Extraordinários - noturno	0,25	0,49	0,44	1,37
8 Meu Pedaco do Brasil - noturno	0,24	0,42	0,91	1,43
9 Os Mosqueteiros - noturno	0,24	0,54	0,73	1,35
10 TV Brasil Animada - matutino	0,24	0,53	1,35	1,49

Fonte: Coordenação de Análise, Pesquisa e Monitoramento de Audiência - DIGER/EBC

Curta Temporada: a magia do teatro dentro de casa

Levar o teatro para dentro de casa é o objetivo do *Curta Temporada*. O programa exibe, em cada episódio, uma peça teatral. Filho do pai, O prestidigitador e Leopoldina, Independência e Morte estão entre os espetáculos já mostrados.

Além da exibição dos espetáculos, o *Curta Temporada* entrevista atores, diretores e integrantes das peças, oferecendo ao público mais informações dos bastidores de cada peça.

Em tempos de pandemia e isolamento social, a atração é pura qualidade na tela da **TV Brasil**. O público reconhece.

Processo nº 00112.002512/2020-03

“Gostaria de pedir a vocês para assistir a todos os episódios do programa Curta Temporada. Acho que não estão todos disponíveis.”



▶ Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento

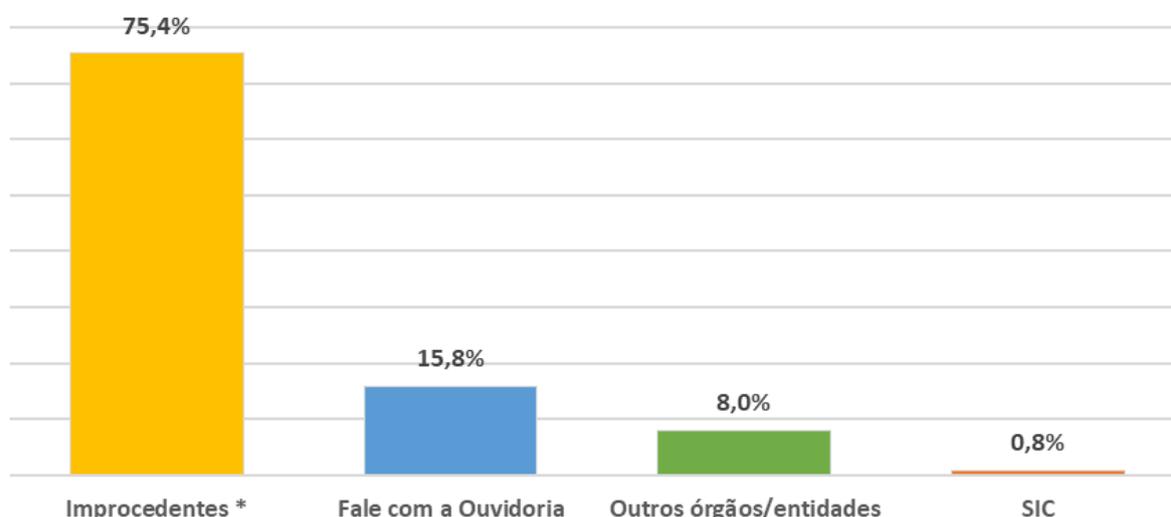
A Ouvidoria recebeu 1.884 demandas ao longo do mês de maio de 2020, o que representou um aumento de 337,12% em relação ao mesmo mês do ano anterior, quando foram registradas 431 manifestações. Veja o detalhamento em tabela e gráfico abaixo.

Importante destacar que 65% do total de mensagens recebidas nos 31 dias de maio – exatas 1.223 – trazem dúvidas e temas relacionados ao coronavírus. E todas foram respondidas, sendo que algumas indagações recorrentes foram convertidas em novos conteúdos jornalísticos para melhor responder e esclarecer o cidadão.

MAIO 2020	
Atendimento	Quantidade
Improcedentes *	1420
Fale com a Ouvidoria	298
Outros órgãos/entidades	151
SIC	15
Canal de Denúncia	0
Simplifique!	0
Total	1884

*Sistema Fala.BR: 63 + E-mail: 1357

Sistema de Atendimento



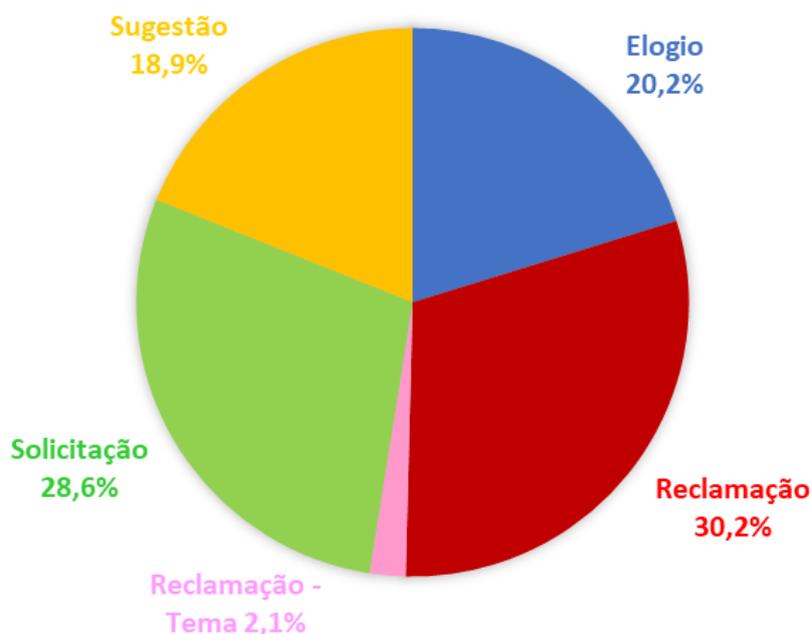
Fale com a Ouvidoria

A análise do detalhamento das manifestações diretamente relacionadas à gestão administrativa/operacional da empresa e aos **Veículos EBC** – e não apenas a temas de conteúdos por eles gerados e exibidos – traz dados de grande relevância sobre a natureza das demandas e a melhora da qualidade dos serviços prestados.

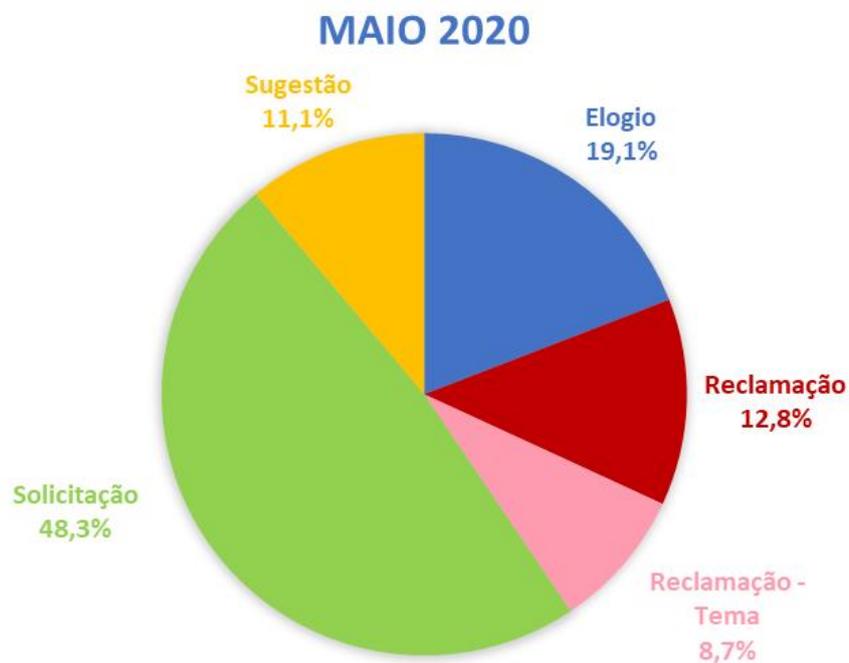
Tipo de Manifestação por Plataforma/Veículo							
Veículo	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
Agência Brasil	17	15	24	45	9	110	36,9%
TV	17	14	1	52	10	94	31,5%
Rádios EBC	15	4	1	22	14	56	18,8%
Gestão EBC	2	2	0	9	0	13	4,4%
EBC Play	3	1	0	7	0	11	3,7%
Portal EBC	3	2	0	5	0	10	3,4%
Radioagência Nacional	0	0	0	4	0	4	1,3%
Total	57	38	26	144	33	298	100%

Neste conjunto, o que **chama mais a atenção é a queda de 50,65% no número de reclamações** direcionadas à **EBC** e seus veículos, comparados maio de 2019 com maio deste ano. E isto, no cenário em que o total de manifestações do **Fale com a Ouvidoria** teve aumento de 25%, no mesmo comparativo. Já o percentual de elogios ficou praticamente inalterado, mas com acréscimo numérico em razão do crescimento do total de demandas.

MAIO 2019



Em 2020, as reclamações não chegam a 22% do conjunto de contribuições dos ouvintes, quando no ano anterior passaram de 30%. Agora, grande parte das manifestações dirigidas à **EBC** – quase metade delas – foram solicitações.



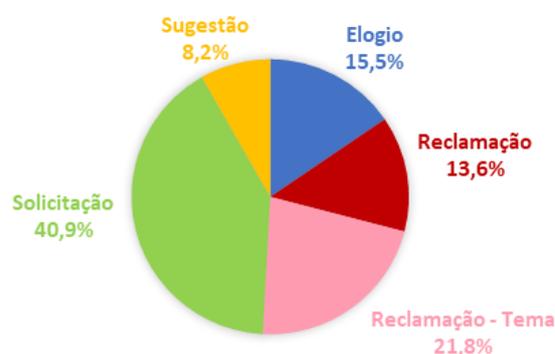
▶ Contribuições do cidadão

Plataforma Web

AGÊNCIA BRASIL

Ao longo do mês de maio de 2020, os leitores da **Agência Brasil** enviaram à **Ouvidoria** 110 contribuições, resultando num aumento de 48,65% em relação ao mesmo mês do ano anterior, quando foram contabilizadas 74 manifestações. Chama a atenção na comparação entre os períodos, o aumento das solicitações, que quase triplicaram, de 16 para 45. As reclamações caíram de 16 para 15. Os elogios registraram queda de 29,2%, de 24 para 17.

Manifestação	Quantidade
Elogio	17
Reclamação	15
Reclamação - Tema	24
Solicitação	45
Sugestão	9
Total	110



Solicitação

Ao responder por 40,9% das demandas, as solicitações lideraram a lista de mensagens recebidas em maio deste ano. Muitas delas, relacionadas à cobertura da pandemia de covid-19.

Processo nº 00112.002635/2020-36

“Na reportagem ‘Pesquisadores da UFRRJ criam sistema que ajuda a diagnosticar covid-19’ há um erro na informação do nome de um dos pesquisadores que desenvolveram o referido aplicativo. O nome correto do pesquisador da UFRRJ é Leandro Alvim e não Leandro Rolim. Solicito a correção.”

Resposta

“A Agência Brasil agradece o contato, pede desculpas pelo erro e informa que o sobrenome do pesquisador Leandro Alvim foi corrigido.”

Processo nº 00112.002832/2020-55

“Sobre as novas medidas relacionadas ao auxílio emergencial, li um artigo de vocês que fala sobre a votação da inclusão dos trabalhadores que declararam Imposto de Renda maior que R\$ 28 mil no ano de 2018. Estou com dificuldade de encontrar se a medida já foi para votação e se foi aprovada ou não. Conseguem me esclarecer?”

Resposta

“A Agência Brasil agradece o contato e informa que a lei que trata do assunto (Lei 13.998, de 2020) foi sancionada pelo presidente da República na quinta-feira (14) e publicada na sexta-feira (15) no Diário Oficial da União, após ter sido aprovada pelo Congresso Nacional. O Artigo 2º da lei estabelece o seguinte: ‘O beneficiário do auxílio emergencial que receba, no ano-calendário de 2020, outros rendi-

mentos tributáveis em valor superior ao valor da primeira faixa da tabela progressiva anual do Imposto de Renda Pessoa Física fica obrigado a apresentar a Declaração de Ajuste Anual relativa ao exercício de 2021 e deverá acrescentar ao imposto devido o valor do referido auxílio recebido por ele ou por seus dependentes'. A íntegra da Lei 13.998 está disponível em http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L13998.htm.”

Como o público da **Agência Brasil** é formado, grande parte, por jornalistas que replicam o conteúdo, há ainda aquelas solicitações referentes ao uso do material disponibilizado gratuitamente.

Processo nº 00112.002659/2020-95

“Sou jornalista e trabalho na produção de conteúdo para assessoria de imprensa, especialmente newsletters e revistas corporativas. Gostaria de saber qual é a licença para uso de imagens da EBC. É possível usar as imagens em informativos com citação de autoria?”

Resposta

“Agradecemos a manifestação. A Agência Brasil é uma agência pública e, por isso, a republicação do nosso conteúdo é autorizada desde que a fonte (das imagens e textos) seja citada.”

Reclamação - Tema

Em seguida, as reclamações-tema – aquelas que se referem ao assunto abordado nas matérias – somaram 24 demandas, respondendo por 21,8% do total. A maioria abordou o pagamento do auxílio emergencial pelo governo diante da pandemia do novo coronavírus. Para bem atender o cidadão que envia este tipo de mensagem, a equipe de atendimento/monitoramento abre processo na Ouvidoria do órgão competente e/ou repassa as informações necessárias para que o próprio leitor possa enviar seus questionamentos. Ações que exigem esforço extra para prestar serviço de excelência à sociedade.

Processo nº 00112.002936/2020-60

“Tive o auxílio emergencial negado. Não exerço cargo eletivo, mas fui candidato nas eleições de 2016. Obtive 25 votos. O que me explicam? Por este motivo não tenho direito? Quero revisão no meu pedido.”

Protocolo nº 00112.002910/2020-11

“Sobre o auxílio emergencial, os critérios usados pela Caixa e pelo governo federal não estão sendo realmente cumpridos, já que tem muita gente com renda alta recebendo. Eu, beneficiária do Bolsa Família, por ter renda menor que o valor estabelecido pelo governo, não consigo. Sou chefe da minha família, tenho dois filhos menores de idade e não consigo o benefício. O valor que eu recebo é de R\$ 171, sendo que não tenho a opção de mudar para receber o valor do auxílio, como foi amplamente divulgado no início. Gostaria de uma resposta.”

Resposta

“A Empresa Brasil de Comunicação agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil. Por oportuno, sua mensagem também foi registrada na Ouvidoria do Ministério da Economia, conforme dado de protocolo que segue...”

Elogio

Ao reunir 17 mensagens em maio, os elogios respondem por 15,5% do total de demandas. As mensagens comprovam o trabalho crucial que todos os veículos **EBC**, em especial a **Agência Brasil**, têm desempenhado na cobertura da pandemia de covid-19.

Processo nº 00112.003031/2020-15

“Sobre a matéria ‘Covid-19: voluntários atuam para suprir informações em Libras’, achei muito importante abordar este assunto. Tenho muita vontade de me comunicar com os surdos.”

Processo nº 00112.002702/2020-12

“Parabéns! Essas notícias sobre o coronavírus devem ser divulgadas em todo o mundo.”

Processo nº 00112.002590/2020-08

“Esclarecedor o texto sobre a fala do presidente da Caixa Econômica.”

Reclamação

Em maio, o conteúdo da **Agência Brasil** recebeu 15 reclamações – o que representa 13,6% do total de demandas. As mensagens do público servem, sobretudo, para aprimorar o conteúdo ofertado. Muitas das queixas são resolvidas imediatamente por meio do diálogo efetivo entre a **Ouvidoria** e a **Agência Brasil**.

Processo nº 00112.002623/2020-10

“Toda a informação na matéria sobre a suspensão de contrato ou redução de jornada para domésticas ficou boa, mas exatamente na parte sobre os passos para o profissional receber o benefício ficou muito superficial. Não dá para saber como receberá o valor sem a conta (cartão, documento, aviso por Correios etc.) nem como escolher entre o Banco do Brasil e a Caixa Econômica Federal.”

Resposta

“A Agência Brasil agradece sua mensagem e atenção. Mais informações sobre o pagamento do benefício podem ser obtidas no site do Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda, em <https://servicos.mte.gov.br/bem/#trabalhador>.”

Processo nº 00112.002598/2020-66

“Gostaria de deixar o meu repúdio à forma como a Agência Brasil vem distorcendo os fatos. Na notícia ‘Bolsonaro encontra apoiadores na rampa do Palácio do Planalto’, em nenhum momento, foi mencionado o fato de a manifestação ter teor altamente antidemocrático, uma vez que os ‘manifestantes’ pedem o fechamento das instituições essenciais da República (STF e Congresso), bem como da agressão aos profissionais da imprensa (seus colegas de profissão).”

Resposta

“A Agência Brasil agradece a manifestação e informa que a matéria citada pelo leitor foi feita apenas com base na transmissão realizada pelo presidente da República, Jair Bolsonaro. Sobre os demais temas relacionados ao ato, a Agência Brasil publicou outras reportagens (veja links). Aproveitamos para destacar que o trabalho da Agência Brasil é realizado com base em critérios como imparcialidade, objetividade e clareza da informação.

Ministros do STF e entidades repudiam agressão sofrida por fotógrafo

Agressão à imprensa é inaceitável, diz ministro da Defesa.”

Processo nº 00112.002967/2020-11

“Bolsonaro faz reunião virtual com presidente da Fiesp e empresários. Esse é o título da matéria que não esclareceu quem eram os empresários e quais as empresas.”

Resposta

“A Agência Brasil agradece o contato e informa que, como eram cerca de 50 empresários na reunião, optou-se por citar apenas o nome do presidente da Fiesp, devido à representatividade da instituição. Mesmo assim, o link com o nome de todos os participantes da videoconferência foi inserido no texto e pode ser acessado na própria matéria [Bolsonaro faz reunião virtual com presidente da Fiesp e empresários.](#)”

Processo nº 00112.002947/2020-40

“Há um equívoco na notícia [Camex zera alíquota do Imposto de Importação sobre bens de informática.](#) A Resolução mencionada trata da redução do Imposto de Importação (e não do Imposto sobre Produtos Industrializados – IPI). Favor verificar.”

Resposta

“A Agência Brasil agradece o contato e informa que tanto a matéria quanto o título foram alterados para corrigir a informação.”

Sugestão

Em menor número, as sugestões somaram nove demandas e responderam por 8,2% do total de manifestações dirigidas à **Agência Brasil** no mês de maio. Uma delas deixa claro como a comunicação virtual precisa ser interligada, conectada, para ser efetiva. Neste sentido, relacionar ideias, assuntos e textos correlatos é fundamental. O leitor é atento e exige a inserção de links nas matérias publicadas. De pronto, a **Agência Brasil** atendeu ao pedido e se dispôs a atentar para a questão em matérias futuras.

Processo nº 00112.002991/2020-50

“A sugestão que farei vale não só para a matéria [STF homologa acordo entre União e estados sobre perdas da Lei Kandir,](#) mas também para todas as notícias em geral. Sempre que for comunicada uma decisão do Supremo, do TCU ou de qualquer órgão, ou que tenham sido publicados alguma lei, decreto etc., a reportagem deveria colocar o link para a decisão original. Assim, neste exemplo, colocaria o link para o acordo homologado pelo STF.”

Resposta

“A Agência Brasil agradece o contato e informa que a matéria foi alterada para a inclusão do link do voto do ministro relator, Gilmar Mendes, que contém os termos do acordo. Diante da importância da solicitação, prontificamo-nos a incluir nas próximas reportagens links para projetos, leis, decisões e outros conteúdos relevantes que estejam disponíveis ao público.”

Processo 00112.002982/2020-69

“A resposta de tratamento da covid-19 foi publicada no Guia de Bolso de Doenças Infecciosas e Parasitárias, do Ministério da Saúde, 8ª Edição de 2010, páginas 323 a 327, ‘Peste’, CID 10: A20. Acordem Brasil e Nações, temos nas páginas 326 e 327 todas as medidas de controle da praga. Segundo o Ministério da Saúde, as drogas a serem utilizadas contra o novo coronavírus são Sulfadiazina 2mg/dia, dividida em 4 ou 6 tomadas, e Sulfametoxazol +Trimetropina 400mg, de 12 em 12 horas, durante 6 dias. Simples assim!”

Resposta

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

Mapeamento das Contribuições

Com 54,5%, o tema do conteúdo reuniu 60 demandas e liderou a classificação dos assuntos das mensagens que chegaram à **Ouvidoria** em maio. A qualidade do conteúdo/serviço veio na sequência, com 43 demandas – 39% do total. Em terceiro lugar, a pauta registrou quatro demandas (3,6%).

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Tema do conteúdo	60
Qualidade do conteúdo/serviço	43
Pauta	4
Edição	1
Utilização de conteúdo	1
Acervo	1
Total	110

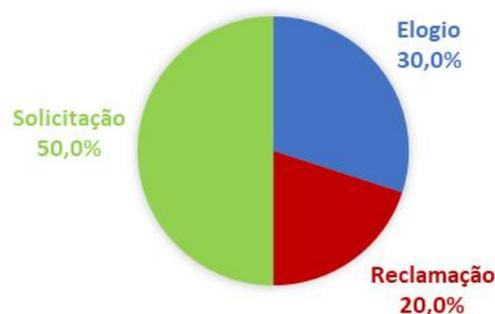
Influenciada pela concessão do auxílio emergencial diante da pandemia de covid-19, economia liderou a lista das editorias que mais receberam demandas em maio. Foram 34 registros: 44,7% do total. Na sequência, com 14 mensagens (18,4%), ficou a editoria de saúde, também sob os reflexos da cobertura do novo coronavírus. Ao responder por 11,8% das demandas, a editoria de geral ocupou a terceira posição com nove manifestações.

Ranking por Editoria	Quantidade
Economia	34
Saúde	14
Geral	9
Justiça	9
Política	4
Internacional	2
Educação	2
Direitos Humanos	1
Esportes	1
Total	76

PORTAL EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** 10 contribuições em maio – diminuição de 23,07% em relação ao mesmo mês de 2019, quando foram registradas 13 manifestações. As reclamações caíram 50%, passando de quatro para duas. Os elogios aumentaram de dois para três.

Manifestação	Quantidade
Elogio	3
Reclamação	2
Solicitação	5
Total	10



Solicitação

Mais numerosas entre as demandas que chegaram à **Ouvidoria** em maio de 2020, as solicitações reuniram cinco mensagens e foram responsáveis por 50% das manifestações. Muitas delas são pedidos para acessar pela internet determinada programação veiculada na **TV Brasil** ou nas **Rádios EBC**.

Processo nº 00112.002772/2020-71

“No site, tentei e não encontrei informações de como rever o programa Tela Rural de hoje, dia 11/05/2020, que foi ao ar às 6 horas! Poderiam me informar como fazer e se preciso de algo especial?”

Resposta

“A Gerência de Crossmedia da EBC agradece o contato e informa que a TV Brasil não detém licenciamento para exibição do programa Tela Rural em plataformas digitais, como o aplicativo EBC Play e/ou redes sociais. Entretanto, a produção do programa disponibiliza os episódios em página própria, no Facebook, que pode ser acessado em <https://www.facebook.com/pg/TelaRural/videos>. Mais informações sobre nossa programação estão disponíveis em nossa página tvbrasil.ebc.com.br.”

Processo nº 00112.002879/2020-19

“Por que não encontro na página de vocês o programa Brasil Visto de Cima? Abraços a todos.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a TV Brasil não detém o licenciamento para a exibição da série O Brasil Visto de Cima em plataformas digitais, como o aplicativo EBC Play e/ou redes sociais. A veiculação é permitida apenas na TV. Mais informações sobre nossa programação podem ser obtidas no site da emissora: tvbrasil.ebc.com.br.”

Processo nº 00112.002881/2020-98

“Sobre a página tvbrasil.ebc.com.br/tags/entreterimento, a palavra correta é entretenimento, com n.”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web agradece o contato e informa que foi retirada do ar a tag page que continha o erro de grafia apontado pelo leitor.”

Elogio

Ao responder por 30% das demandas, os elogios aparecem na sequência, com três mensagens recebidas em maio de 2020.

Processo nº 00112.002790/2020-52

“Muito bom o texto sobre o João de Barro, gostei muito, bem explicativo. Nota máxima. Continuem assim.”

Processo nº 00112.002783/2020-51

“Sobre a Páscoa e a explicação na matéria [Coelho bota ovo?](#), então, foi um jogo de esconde-esconde, com crianças alemãs no matagal brasileiro. Que ‘era uma vez’. Depois duma dessa, só a do Saci. Mais uma vez, parabéns e obrigado pela didática.”

Processo 00112.002854/2020-15

“Ótimo o site ‘Questões Enem’ de vocês! Rico em conteúdo, me ajudou muito nos estudos para o vestibular e em conhecimentos para a vida!”

Reclamação

Apenas duas reclamações foram direcionadas ao **Portal EBC** em maio de 2020, representando 20% do total de demandas.

Processo 00112.002955/2020-96

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

Resposta

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

Para auxiliar na execução dos uploads, uma dica seria limpar o cache e cookies do seu navegador. Seguem ainda alguns questionamentos que podem ajudar a identificar o problema:

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

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

Processo nº 00112.003003/2020-90

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

Resposta

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

Mapeamento das Contribuições

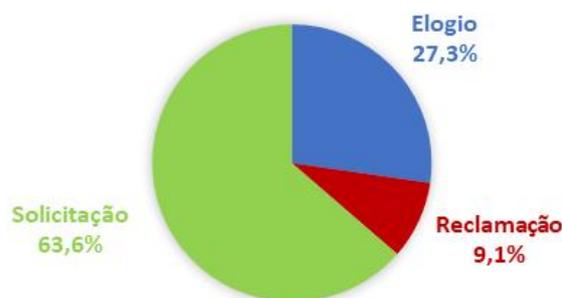
Com quatro mensagens, a Qualidade do conteúdo/serviço foi o assunto principal das demandas referentes ao **Portal EBC**, respondendo por 40% das mensagens. Disponibilização de conteúdo veio na sequência, com três demandas: 30% do total. Oferta de conteúdo/serviço, Pronúncia/gramática/ortografia e Questões ENEM receberam um registro e foram responsáveis por 10% das demandas, cada um.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	4
Disponibilização de conteúdo	3
Oferta de conteúdo/serviço	1
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Questões ENEM	1
Total	10

EBC PLAY

O serviço oferecido em formato *On Demand* foi objeto de 11 manifestações durante o mês de maio, resultando em um aumento de 450% em relação ao mesmo mês do ano anterior, quando foram contabilizadas duas manifestações – um elogio e uma sugestão.

Manifestação	Quantidade
Elogio	3
Reclamação	1
Solicitação	7
Total	11



Elogio

Os elogios aparecem em seguida na lista de manifestações com maior número, ao responder por 27,3% do total. São mensagens de reconhecimento do público pela qualidade do serviço disponível no aplicativo e sugestões para o aperfeiçoamento da ferramenta.

Processo 00112.002918/2020-88

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

Processo 00112.002941/2020-72

“Muito bom o aplicativo, só faltaram vídeos de animais, documentários sobre animais...”

Processo 00112.003022/2020-16

“A programação da TV Brasil está espetacular. Parabéns toda equipe! Gostaria de compartilhar os vídeos do programa Brasil Sobre Duas Rodas pelo app, mas não encontrei esta opção. Tem como?”

Resposta

“A Gerência de Crossmedia da EBC agradece o contato e informa que o aplicativo EBC Play ainda não conta com o recurso do compartilhamento. Pela versão web do EBC Play (<http://play.ebc.com.br/>) é possível realizar o compartilhamento. As melhorias no aplicativo já estão sendo realizadas e em breve este e outros recursos estarão disponíveis.”

Reclamação

No mês de maio, apenas uma reclamação foi dirigida à **Ouvidoria** sobre o aplicativo **EBC Play**. O ator de *O Boneco de Barro e o Rei* queixou-se de o seriado não estar disponível na plataforma web.

Processo nº 00112.003019/2020-01

“Por que o seriado O Boneco de Barro e o Rei teve a transmissão interrompida no EBC Play? Tive informações que foi transmitido em um canal primário da TV Brasil. Na internet, pela WebTV, aparece TV Brasil 2. A programação informa que vai passar o seriado, mas, no horário, eles cortam e colocam o Peixonauta. Faço parte do elenco principal e estou imensamente decepcionado com essa falha. Seja lá o que for, se é um canal público, por que raios foi interrompida a programação justamente no nosso seriado?”

Resposta

“A Gerência de Crossmedia da EBC informa que a TV Brasil não tem o licenciamento para a exibição da série ‘O Boneco de Barro e o Rei’ em plataformas digitais, como o aplicativo EBC Play, redes sociais ou internet, por se tratar de conteúdo do Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Audiovisual (Proдав). A programação da TV Brasil e TV Brasil 2 é compartilhada em diversos momentos. Entretanto, cada emissora possui uma grade diferenciada, com a exibição de conteúdos diversos. A produção ‘O Boneco de Barro e o Rei’ está sendo exibida na faixa TV Brasil Animada em dois horários, às 12h45, de segunda a sábado, e às 16h45, de segunda a sexta. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora: <https://tvbrasil.ebc.com.br/>.”

Mapeamento das Contribuições

Disponibilização de conteúdo é o assunto de 72,7% das demandas recebidas em maio de 2020, ao reunir 8 mensagens. Qualidade do conteúdo responde por 18,2% do total de manifestações, com duas mensagens. Por último, com 9%, está Recurso de acessibilidade, com apenas uma mensagem (veja abaixo).

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Disponibilização de conteúdo	8
Qualidade do conteúdo/serviço	2
Recurso de acessibilidade	1
Total	11

Processo nº 00112.002658/2020-41

“Estou enviando esta mensagem para falar sobre o aplicativo EBC Play. Gostaria que a acessibilidade do aplicativo com o VoiceOver do iPhone fosse melhorada, porque não consigo acessá-lo por esta função. Obrigado!”

Resposta

“A Gerência de Aplicações Multiplataforma agradece o contato e informa que o aplicativo EBC Play encontra-se ainda em fase beta. Ou seja, uma série de ajustes será feita para aprimorar as funcionalidades do app. Vamos registrar sua solicitação de aprimoramento da acessibilidade para desenvolvimentos futuros.”



▶ Contribuições do cidadão

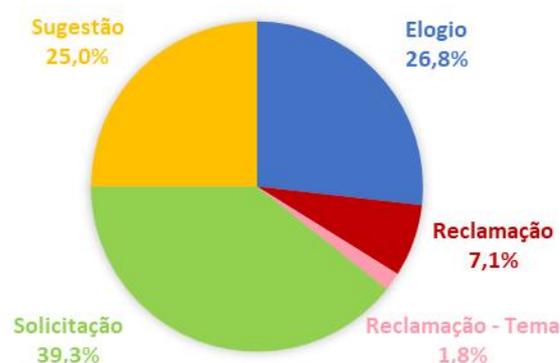
Rádios EBC

Ao longo do mês de maio de 2020, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 56 contribuições, resultando em um aumento de 16,67% em relação ao mesmo mês do ano anterior, quando foram recepcionadas 48 demandas.

Na análise dos tipos de manifestação, comparando maio de 2019 com o mesmo mês de 2020, o que salta aos olhos é a redução das reclamações dirigidas às **Rádios EBC**. **As queixas dos ouvintes tiveram queda de exatos 425% este ano**, saindo de 21 para apenas 4, fato inédito e relevante.

Veja os dados em tabelas e gráficos abaixo:

Manifestação	Quantidade
Elogio	15
Reclamação	4
Reclamação - Tema	1
Solicitação	22
Sugestão	14
Total	56

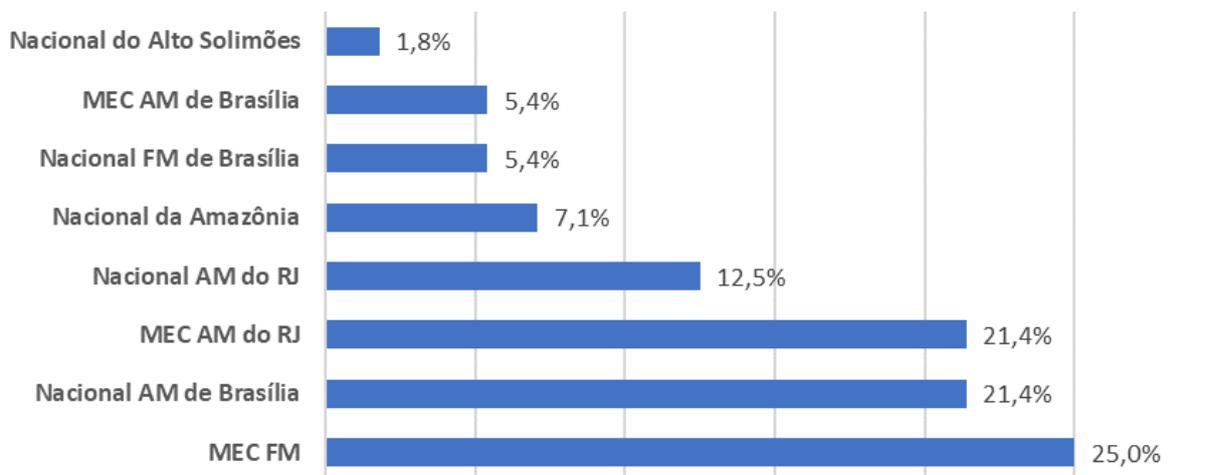


A **MEC FM** lidera o ranking das rádios que mais receberam manifestações, reunindo precisamente um quarto de todas as contribuições que chegaram à **Ouvidoria** ao longo dos 31 dias de maio. Empatadas em segundo lugar, com 21,4% do total de mensagens, estão a **Nacional AM de Brasília** e a **MEC AM do Rio de Janeiro**.

A **Radioagência Nacional** recebeu quatro contribuições, todas do tipo solicitação. Seguem tabela e gráfico com o detalhamento do quantitativo e percentual de demandas por emissora.

Rádios EBC	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	Total
MEC FM	8	1	0	3	2	14
Nacional AM de Brasília	1	1	0	6	4	12
MEC AM do RJ	4	1	0	4	3	12
Nacional AM do RJ	1	0	0	3	3	7
Nacional da Amazônia	1	0	0	2	1	4
Nacional FM de Brasília	0	1	1	1	0	3
MEC AM de Brasília	0	0	0	2	1	3
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	1	0	1
Total	15	4	1	22	14	56

Percentagem de Manifestações por Emissora de Rádio



Elogio

Entre as oito **Rádios EBC**, a **MEC FM** também é líder em elogios, com mais da metade das mensagens de apreço enviadas à **Ouvidoria**. O segundo lugar é da **MEC AM do Rio**. As emissoras **Nacional AM de Brasília** e **AM do Rio**, assim como a **Nacional da Amazônia** receberam um elogio cada.

Os dois assuntos mais comentados pelo público – conteúdo de entretenimento (qualidade do conteúdo) e grade de programação (inclusão na grade) – também concentram as mensagens elogiosas.

Processo nº 00112.002627/2020-90

MEC FM

“Vocês são maravilhosos. Programação maravilhosa. Continuem assim. Os apresentadores são maravilhosos e a programação é simplesmente fantástica. Amo vocês. Sou médico, tenho 63 anos e adoro ouvir vocês quando venho do hospital onde trabalho. É simplesmente sensacional. Pelo amor de Deus, continuem assim. Aqui no Brasil, vocês são únicos. Ouvi rádio assim apenas em Montreal no Canadá. Um forte abraço em todos. Continuem assim!”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Gerência de Programação da Rádio MEC para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato e continue prestigiando nossos veículos de comunicação.”

Processo nº 00112.002592/2020-99

MEC FM

“Quero registrar um elogio ao trabalho das pessoas que fazem a programação da Rádio MEC FM 99,3 MHz do Rio de Janeiro. Sou fã do Jazz Livre e a edição de 30/04/2020 trouxe um belo panorama da obra e carreira do genial músico brasileiro Dom Salvador.”

Processo nº 00112.002622/2020-67

MEC FM

“A Rádio MEC FM tem sido minha grande companheira. Não só nestes tempos de isolamento social, mas muito mais agora. Um abraço para todos. Espero e desejo que vocês da EBC admirem tanto ou até mais que eu o trabalho da MEC FM. Esta emissora é a cultura do mundo todo irradiada por todo o

“mundo. Escrevi esta mensagem para a equipe do programa Blim Blem Blom, na página do Facebook: ‘Que aula maravilhosa vocês nos deram! A Sylvia Thereza não é só uma excelente e talentosa pianista, ela é obstinada, apaixonada, dedicada e agradecida às escolhas que fez. Por isso, tantas mãos foram estendidas para ela e toda sua maestria explodiu. Espero e desejo que muitas crianças tenham ouvido este programa, para que elas aprendam que nada cai do céu à toa. Isso só acontece se desejarmos muito e fizermos a nossa parte. Parabéns Tim Rescala e equipe. Meus agradecimentos a vocês e à Sylvia Thereza, que nos deu a chance de conhecermos um pouco do seu trabalho, de ouvirmos tão belas interpretações dos nossos amados compositores e conhecermos uma linda história de vida.’”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Gerência da Rádio MEC para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato e continue prestigiando nossos veículos de comunicação.”

Declarações de autoridades em favor da privatização da **EBC** e, conseqüentemente, das rádios públicas que compõem o conglomerado sempre geram apreensão por parte do público. Um dos ouvintes que se dirigiram à **Ouvidoria** fez um elogio que traz esta preocupação.

Processo nº 00112.002711/2020-11

MEC AM

“A MEC AM tem excelente programação. Quem garante que será mantida se for privatizada? Provavelmente vai virar uma rádio evangélica.”

Processo nº 00112.002603/2020-31

MEC AM

“Parabéns! Adoro vocês da Rádio MEC.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Gerência da Rádio MEC para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato e continue prestigiando nossos veículos de comunicação.”

Processo nº 00112.002587/2020-86

NACIONAL DO RIO DE JANEIRO

“Gostaria de parabenizar a Rádio Nacional do Rio de Janeiro por retornar à grade de programação o Teatro de Mistério, de Hélio do Soveral.”

Resposta

“Agradecemos o contato e audiência e informamos que sua mensagem foi enviada à Rádio Nacional RJ para conhecimento e apreciação. Continue prestigiando nossos veículos de comunicação.”

Solicitação

As solicitações são o tipo de demanda mais comum entre os ouvintes das **Rádios EBC** que entraram em contato com a **Ouvidoria** ao longo do mês de maio, representando quase 40% das contribuições do público. Boa parte delas é fruto da admiração do cidadão pelo trabalho da emissora.

Processo nº 00112.002958/2020-20

NACIONAL AM DE BRASÍLIA

“Somos a Rádio Web Splendor, do Rio de Janeiro, uma rádio de comunidade. Gostaríamos de retransmitir alguns de seus spots e programas. É possível e permitido?”

Resposta:

“Agradecemos o contato e o interesse pelos nossos conteúdos. Todo o material produzido e distribuído pela Rede Nacional de Rádio pode ser utilizado por qualquer emissora de rádio. A única exigência é que seja utilizado da maneira que disponibilizamos, com nossas vinhetas e assinaturas. O acesso pode ser feito via satélite pelo mesmo sinal da Voz do Brasil ou pelo site www.redenacionalderadio.com.br. Estamos à disposição para mais informações.”

Vale destacar que a atenção e o empenho em bem atender o cidadão, premissas que norteiam o trabalho desta **Ouvidoria**, podem contribuir para conquistar o público, ainda que a demanda não se refira aos **Veículos EBC**, nem mesmo à emissora a qual a mensagem foi dirigida. É o que retrata o processo abaixo.

Processo nº 00112.003012/2020-81

NACIONAL AM BRASÍLIA

“Somos fãs, eu e minha mãe, do programa Brasil Toca Choro. Gostaria de pedir a volta para o horário de 21h30, pois ela é idosa e ficou muito tarde para assistirmos. Certa de sua atenção.”

Resposta

Agradecemos sua mensagem. O programa Brasil Toca Choro não é produzido pela **TV Brasil**. O conteúdo é da TV Cultura. O site da emissora é tvcultura.com.br. Provavelmente a atração foi exibida por emissora afiliada à Rede Nacional de Comunicação Pública, que mescla em sua programação conteúdos da TV Brasil e da TV Cultura. Lembramos, ainda, que a programação da TV Brasil pode ser recebida das seguintes maneiras: WebTV: <http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv> | EBC Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema operacional Android e iOS | Canais por assinatura: NET Canal 531 HD, OITV Canal 20, SKY Canal 23, CLARO Canal 09, GVT Canal 234, VIVO TV Canal 503 HD, Via Satélite - C2, Frequência - 3746,5 MHz, Relação de Aspecto - 169, Symbol Rate - 7.500 Msym/s, FEC - 3/5, Polarização - Horizontal e Padrão - DVB-S2. Mais informações sobre nossa programação estão no site da TV Brasil - <https://tvbrasil.ebc.com.br/>.

Processo nº 00112.002656/2020-51

NACIONAL DO RIO DE JANEIRO

“Preciso muito da gravação do pronunciamento de João Goulart no Comício na Central do Brasil, no dia 13 de março de 1964, para colocar em dissertação. Vi apenas um trecho no YouTube, onde informaram que a fonte do áudio está nos arquivos da Rádio Nacional. No entanto, não acho de forma alguma. Poderiam me fornecer o link do acervo?”

Resposta

“Os atendimentos externos são realizados por meio da conta centraldepesquisas@ebc.com.br. No momento, as atividades presenciais estão suspensas como medida de prevenção contra a covid-19. Agradecemos seu contato e contamos com sua compreensão.”

Demandas que envolvem alguma imprecisão em conteúdos jornalísticos e problemas com sinal de transmissão das **Rádios EBC** não raro também vêm na forma de solicitação, embora tragam queixas de ouvintes que têm apreço pelas emissoras.

Processo nº 00112.002931/2020-37

NACIONAL DO ALTO SOLIMÕES

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

Resposta

“Agradecemos seu contato e audiência. Fizemos uma nova contratação de link de internet para Tabatinga, o qual ainda se encontra em fase de homologação, conseqüentemente comprometendo o serviço de stream. Tão logo sejam efetuados todos os ajustes necessários, o serviço será normalizado.”

Processo nº 00112.002620/2020-78

NACIONAL DE BRASÍLIA

“Só uma correção na entrevista sobre a raça Akaushi – [Boi Akaushi promete impactar mercado de carne no Brasil, afirma especialista](#). Esta raça está no Brasil desde 2011, no estado de Tocantins. Pela importação de sêmen, em 2016, chegou o primeiro lote de animais dos EUA. [@akaushibrasil](#)”

Processo nº 00112.003039/2020-73

“Gostaria de ouvir a Tocata em Ré Menor de Bach (executada em órgão). Poderiam me avisar o dia e hora do atendimento?”

Resposta

“Caro Ouvinte, a participação no programa Clássicos do Ouvinte se dá pelo e-mail ouvinte@ebc.com.br ou pelo nosso WhatsApp (21) 99710.0537, para que possamos ter o nome e bairro do ouvinte e avisá-lo antes da música tocar.”

E o público fiel às **Rádios EBC** sente falta de conteúdos temporariamente retirados da grade de programação, em razão do regime especial de trabalho para evitar o agravamento da pandemia, e solicitam informações.

Processo nº 00112.002996/2020-82

“A programação das rádios da EBC está funcionando normalmente? Ouço pelo aplicativo Rádios Net e estou sentindo falta de alguma coisa na programação. Quando ouço no rádio no meu sítio parece ter mais programas.”

Resposta

“Prezado, agradecemos sua audiência e sua mensagem. A Gerência Executiva de Rádios informa que, devido à pandemia do novo coronavírus, muitos colaboradores das equipes das Rádios Nacional estão fora da EBC, respeitando o isolamento social conforme as diretrizes determinadas pela empresa. Com isso, a equipe ficou reduzida e a programação teve que ser alterada. Alguns programas não estão sendo veiculados, sendo priorizados os conteúdos informativos e jornalísticos, a fim de levar o máximo de informações aos nossos ouvintes nesse momento.”

O interesse do público em participar do Festival de Música da Rádio MEC, evento já consagrado na agenda cultural brasileira, também gerou manifestações à **MEC AM do RJ**. O Festival oferece a oportunidade de concorrer em várias categorias, como música clássica, música instrumental, infantil e canção popular. Cada autor pode inscrever no máximo dois trabalhos inéditos e as inscrições vão até o final de junho.

Processo nº 00112.003007/2020-78

“Sou produtora e esposa do artista e compositor Fafavo. Gostaria de fazer a inscrição de suas composições, mas tenho dúvida quanto ao comprovante de residência. A conta de luz do endereço em que residimos se encontra no nome da filha da proprietária. Não temos contrato. O único comprovante que temos atualmente é a conta de internet, que está em meu nome. Não somos casados no papel, mas vivemos na mesma residência e trabalhamos juntos. Este comprovante de residência teria validade para a inscrição do trabalho do Fafavo? Espero ter a oportunidade de poder apresentar as composições. Agradeço desde já sua atenção e aguardo retorno.”

Resposta

“Prezada, a Gerência da Rádio MEC informa que o comprovante da inscrição pode ser em seu nome. Agradecemos muito o seu interesse e o de Fafavo em participar do nosso Festival.”

Processo nº 00112.002961/2020-43

MEC AM DO RJ

“Podem ser inscritos grupos no Festival? Os prêmios serão veiculação na rádio ou troféus?”

Resposta

“Agradecemos seu contato e interesse pelo Festival de Música Rádio MEC 2020. É possível, sim, a inscrição de grupos (intérpretes variados), com o limite de duas músicas por categoria. O Festival de Música é uma ação anual da Rádio MEC para abrir sua programação à produção musical brasileira independente, dando espaço ao nosso artista. Além da veiculação, cada vencedor receberá um troféu como a melhor música do ano no seu segmento.”

As quatro solicitações do público à **Radioagência Nacional** trouxeram dúvidas sobre programas do governo federal e duas delas pediam orientação para cadastramento no programa Mães da Favela, noticiado pelos **Veículos EBC**.

Resposta

“Informamos que a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação atende reclamações, elogios, solicitações e sugestões sobre o jornalismo e a programação de nossas emissoras. Sugerimos que entre em contato com a Organização Cufa Central Única das Favelas: <https://www.cufa.org.br/> ou envie e-mail para contato@cufa.org.br. ‘A luta contra o COVID-19 (Coronavírus) é uma luta de todos nós. Não deixe que o vírus ganhe essa batalha. Faça a sua parte. Informe-se em <https://coronavirus.saude.gov.br> e veja como colaborar em <https://www.gov.br/pt-br/todosportodos>.’

Sugestão

As sugestões representam um quarto do total de demandas recebidas pela **Ouvidoria** ao longo do mês analisado. Sobretudo nestes tempos de *pandemia* e *home office*, em que há mais disponibilidade do ouvinte para sintonizar sua emissora favorita, as sugestões vão do alcance das rádios, que envolvem sinal de transmissão, a conteúdos que gostariam que fossem veiculados.

Processo nº 00112.002713/2020-01

NACIONAL DA AMAZÔNIA

Ouvinte, por telefone, sugere que o sinal em Ondas Curtas da Rádio Nacional seja transmitido em 31 metros e direcionado para a região Sul do país. Segundo ele, isto iria facilitar o acesso de milhares de cidadãos às informações da EBC

Resposta

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

Processo nº 00112.002709/2020-34

NACIONAL DE BRASÍLIA

“O sinal da Rádio Nacional de Brasília e da Rádio Nacional da Amazônia na parabólica poderia ser transmitido como um sinal de rádio mesmo, com categoria de emissora de rádio. O sinal dessas rádios é transmitido como um dos sinais de áudio da TV Brasil 2. Fica a sugestão para que sejam feitas as correções necessárias para que as Rádios Nacional de Brasília e da Amazônia estejam na lista de rádios do receptor, como no anexo.”

Resposta

“Agradecemos sua mensagem e o interesse em nossos conteúdos. A Gerência de Engenharia de Rádio encaminhou a seguinte resposta para o seu questionamento: ‘De fato, o sinal das rádios EBC é distribuído no satélite como sinal de áudio da TV Brasil. O projeto para a transmissão direta das Rádios EBC no satélite está em andamento. Com isso, os sinais de todas as rádios EBC (Nacional e MEC) serão distribuídos via satélite. Porém, devido ao novo coronavírus, estamos aguardando o retorno das atividades de diversos fornecedores e a disponibilidade orçamentária para a implementação total do projeto. Mais informações sobre a programação das Rádios MEC e Nacional estão no site <https://radios.ebc.com.br/>. Continue acompanhando a TV Brasil.’”

Processo nº 00112.002633/2020-47

NACIONAL DO RIO DE JANEIRO

Ouvinte, por telefone, solicita que as Rádios EBC, nesses tempos de coronavírus, transmitam radionovelas, programas de relaxamento mental (meditação) e mais conteúdo infantil (pois as crianças estão todas em casa, sem aulas).

Processo nº 00112.002667/2020-31

NACIONAL DO RIO DE JANEIRO

Ouvinte, por telefone, sugere que a Rádio Nacional RJ veicule um programa infantil no período da manhã (7h - 10h). Segundo ele, com as crianças em casa por conta da pandemia, um programa infantil nesse horário iria ajudar a entreter a garotada.

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Rádio Nacional do Rio de Janeiro para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato e continue prestigiando nossos veículos de comunicação.”

Processo nº 00112.002669/2020-21**NACIONAL DO RIO DE JANEIRO**

Ouvinte, por telefone, sugere que a Rádio Nacional RJ transmita radionovelas diariamente, às 14h e às 22h. Muita gente está em casa por conta da pandemia e, segundo ele, as radionovelas ajudariam a passar o tempo de forma mais prazerosa.

Resposta

“Agradecemos seu contato e sugestão. Temos programas nesses horários - Tarde Nacional e o Musishow - também muito apreciados pelos ouvintes. Temos às sextas, às 21hs, e aos sábados, às 7hs, um espaço dedicado à Memória Nacional, com antigas produções da Rádio Nacional. No momento, não será possível mudarmos, mas vamos analisar qual a melhor forma de veicularmos mais materiais do nosso rico acervo.”

Processo nº 00112.002692/2020-15**NACIONAL DE BRASÍLIA**

“Sinto falta de um apresentador com algum comentário ou coisa assim, nas madrugadas da Rádio Nacional. É só música, música, música, principalmente sertaneja. Eu até gosto de música sertaneja, mas direto enjoa. Até no período de carnaval, em vez de marchinhas, sambas enredo, sambas diversos, só colocaram sertanejo. Isto foi a maior falta de sintonia com o momento.”

Resposta

“Agradecemos sua audiência e manifestação. Em resposta à reclamação enviada, a Coordenação de Programação da Rádio Nacional esclarece que, desde o início da pandemia do coronavírus e a consequente necessidade de afastamento de muitos profissionais que se enquadraram no chamado grupo de risco, a Rádio Nacional de Brasília AM e Rádio Nacional da Amazônia OC tiveram suas grades de programação alteradas. Com isso, o programa Alô Brasil deixou de ser apresentado ao vivo na madrugada, sendo substituído por uma programação musical sem locução. Os locutores ao vivo estão concentrados durante o dia, para garantir informação segura e em tempo real aos ouvintes. Das 20h a 0h, horário do programa Eu De Cá Você De Lá, a programação é tradicionalmente dedicada à música sertaneja. No entanto, a partir da meia-noite a programação musical se amplia e traz outros estilos como a MPB, samba, música romântica e forró, entre outros. Suas contribuições são preciosas para que possamos aprimorar a qualidade dos conteúdos que você ouve aqui.”

Processo nº 00112.002609/2020-16**MEC FM**

“Nossa sugestão/pedido é para abrir espaço para a poesia entre a execução de músicas, nas vozes de Othon Bastos e de alunos da Escola de Poesia Pedro Lobato.”

Resposta

“Prezado, agradecemos o contato e sugestão. A Gerência da emissora informa que conhece ainda o trabalho da Escola de Poesia Pedro Lobato. Se puder enviar um site e contato, podemos avaliar como aproveitar algo na nossa programação.”

Processo nº 00112.002742/2020-64**NACIONAL DE BRASÍLIA**

“Sou da cidade de Erechim (RS), enfermeiro, pós-graduado e coordenador da área hospitalar por Responsabilidade Técnica (RT), pelo Coren-RS (nº 13.701) e Cofen-DF. Em 12 de maio, Dia Mundial do Enfermeiro no mundo – enfermeiros e enfermeiras, somos mundiais como a Ciência. Somente estamos abaixo de Deus. Transmitam via rádio e TV, o Hino do Enfermeiro e o Hino Nacional do Brasil. Gostaria de saber e sanar dúvidas para todos da área da saúde, sociedade em geral, ministério da

Saúde e Conselho Federal de Medicina, de Biomedicina e de Laboratórios: 1ª) Como fica a questão da segurança e eficácia na doação de sangue para os bancos de sangue e agências transfusionais dos municípios, estados, Brasil e do mundo, com o coronavírus e a covid-19, já que é uma patologia viral? 2ª) Como fica a questão da segurança e eficácia na doação e fornecimentos dos bancos de leite materno? Unidos seremos mais fortes, melhores e maiores. Brasil acima de todos e Deus acima de tudo.”

Resposta

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

Reclamação

As reclamações do cidadão neste maio de 2020 representaram apenas 7% do conjunto de demandas do público. Problemas com o sinal de transmissão das **Rádios EBC** são sempre um tema recorrente nas manifestações à **Ouvidoria**, sobretudo em razão da interferência de rádios-piratas. Neste mês de queda brutal das queixas, no entanto, apenas dois ouvintes registraram dificuldades de sintonizar as rádios **Nacional AM** e **FM**.

Processo nº 00112.003032/2020-51

NACIONAL FM DE BRASÍLIA

“Gostaria de comunicar que não tenho tido sinal da Rádio Nacional, nem de FM, desde aproximadamente um mês.”

Processo nº 00112.002887/2020-65

NACIONAL AM DE BRASÍLIA

“Resido no Distrito Federal, na cidade de Águas Claras, e há anos costumo ouvir a Rádio Nacional AM. infelizmente, o sinal está muito ruim. Sei perfeitamente que o sinal em frequências baixas, no caso em ondas médias, é inferior às altas frequências-VHF. Mas o sinal da Rádio Nacional AM, em 989khz, é o pior das emissoras locais, o que me desestimula a ouvi-la. Vez por outra, sou obrigado a mudar para os 750khz da rádio Jovem Pan, cujo sinal é excelente.”

Resposta

“Agradecemos pelo contato e interesse em nossos conteúdos. A Rádio Nacional AM de Brasília informa que estamos operando normalmente em nosso site de transmissão. No entanto, vai providenciar medidas na região de Águas Claras e verificar possíveis anomalias na propagação do nosso sinal. A equipe da emissora sente-se honrada por ter você como ouvinte.”

O ouvinte da **MEC FM** é, dentre o público das **Rádios EBC**, aquele que tem perfil mais exigente e gosto musical mais refinado. A emissora tem se desdobrado para atender seu ouvinte e há que se reconhecer que a tarefa é complexa. É o que revelam a sugestão em tom de queixa e a reclamação que vem em seguida, envolvendo ninguém menos do que Augusto dos Anjos, poeta e professor brasileiro muito original e vanguardista na literatura do início dos anos 1.900, incompreendido em seu tempo, mas que deixou grande legado.

Processo nº 00112.002766/2020-13

MEC FM - Sugestão

“Ouço a MEC FM praticamente o dia todo. Gosto muito do segmento Falando com Versos, na magnífica leitura e interpretação do Othon Bastos. Gosto também de Augusto dos Anjos, que considero um dos maiores poetas brasileiros. Mas, convenhamos, neste momento que estamos vivendo no país, com as pessoas deprimidas, a poesia de Augusto dos Anjos não é a mais adequada. Obrigado.”

Resposta

“Obrigado pelo contato e sugestão. A Gerência da Rádio MEC informa que poesias de novos autores estarão no ar a partir do dia 15/05. O poeta Augusto dos Anjos foi programado pela celebração do seu nascimento em abril, e seguiremos com outros autores em rodízio.”

Processo nº 00112.002795/2020-85**MEC FM - Reclamação**

“A MEC FM insiste na contribuição para depressão dos ouvintes, já bastante deprimidos com a pandemia. No segmento Falando com Versos, a rádio escolheu Augusto dos Anjos para nos ajudar a afundar mais ainda.”

Resposta

“Agradecemos seu contato e interesse por nossa emissora. A Rádio MEC mantém espaço constante para a literatura em sua programação. Além das clássicas leituras de poesias no programa Falando com Verso, apresentamos, este ano, poemas em homenagem aos 100 anos de João Cabral de Mello Neto. Promovemos, ainda, o Dia da Literatura Brasileira e exibimos o quadro Vai Poema! Este último contou com a participação dos poetas contemporâneos Viviane Mosé, Amora Pera, Pedro Rocha, Chacal e Paulo Sabino. A exibição do quadro acabou no dia 15 de abril e deu lugar a uma série de poemas de Augusto dos Anjos. No próximo dia 15 de maio, uma nova série de poemas entra no ar. Outras informações estão disponíveis na página da emissora na internet em <https://radios.ebc.com.br/mecamrio>. Toda a participação é bem-vinda e a Ouvidoria é o nosso canal de diálogo. Contamos sempre com sua colaboração.”

Processo nº 00112.002777/2020-01**MEC AM**

“Infelizmente, parece que a nossa MEC AM ainda persiste com o viés esquerda petista. Ouvindo sua programação nesta semana, fugindo dos conteúdos terroristas dos outros canais de rádio e televisão, pasmei ao ouvir uma locutora, no fim da sua jornada às 4 horas da madrugada, sugerir que o povo, ouvinte seu, siga ordens dos governadores. Segundo ela, a melhor opção de ser seguida quanto ao coronavírus, e não aqueles que oferecem risco à população. Fato esse me deixou certo de que foi uma indireta ao governo federal e o nosso Presidente da República. Não entendi uma funcionária do Ministério da Educação, a qual é ligada à Rádio MEC, textual comentário da forma que teceu. (Programa Vozes do Brasil).”

Resposta

“Agradecemos seu contato e interesse pela Rádio MEC AM do Rio de Janeiro. A Gerência da emissora informa que a atração Vozes do Brasil, com reprise às 4 horas da madrugada, tem apresentado programas especiais para o período de quarentena. No final desta edição citada pelo ouvinte, a apresentadora despediu-se e repetiu a recomendação das autoridades sanitárias para aquele momento, de ficarmos em casa, preservando a saúde no período de pandemia. Esperamos continuar contando com sua audiência e ressaltamos que sua participação é preciosa para que possamos aprimorar a qualidade dos conteúdos que você ouve aqui.”

Processo nº 00112.002798/2020-19**NACIONAL FM - Reclamação - Tema** (referente ao conteúdo veiculado)

“Segurados do INSS podem pedir mudança do pagamento de benefício para conta corrente. Até o momento o INSS não implantou a opção para mudança do cartão magnético, de acordo com o decreto 543.”

Mapeamento das Contribuições

Conteúdo de entretenimento e grade de programação são assuntos para todos os tipos de demanda às **Rádios EBC**, sejam elogios, solicitações, sugestões ou reclamações. À frente do ranking dos temas mais frequentes nas mensagens de cidadão à **Ouvidoria**, esses dois itens estão presentes em 64,28% das contribuições do público.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	25
Grade de programação	11
Marketing, negócios e serviços	8
Sinal/sintonização	6
Conteúdo jornalístico	3
Conteúdo infantil	1
Programação especial	1
Funcionalidade técnica	1
Total	56

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	19
Inclusão/exclusão na grade	7
Participação em programa	5
Oferta de conteúdo/serviço	4
Sinal aberto	3
Central do Ouvinte	3
Acervo	3
Aplicativos	3
Horário	2
Retransmissão	2
Disponibilização de conteúdo	2
Tema do conteúdo	1
Pauta	1
Expansão de cobertura	1
Total	56

▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

Ao longo do mês de maio de 2020, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 94 demandas, resultando em um crescimento de 8,05% em relação ao mesmo mês do ano anterior, quando foram recebidas 87 manifestações. A despeito do ligeiro aumento no conjunto de mensagens do público, as queixas de telespectadores caíram praticamente pela metade, comparados os números do mesmo período de 2019 e deste ano: de 27 para um total de 14.

As solicitações representaram 55,3% do total de demandas. Na sequência, os elogios, com 18,1% e as reclamações, com 14,9% das manifestações. Sugestões (10,6%) e reclamações-tema (1,1%) completam o total de mensagens recebidas pela **Ouvidoria da EBC** e direcionadas à **TV Brasil**.

Veja os dados em tabela e gráfico abaixo:

Manifestação	Quantidade
Elogio	17
Reclamação	14
Reclamação - Tema	1
Solicitação	52
Sugestão	10
Total	94



Elogio

Conteúdo de entretenimento e grade de programação foram os tópicos com a maior quantidade de elogios. Juntos, totalizaram 88,2% das mensagens de apreço enviadas à **TV Brasil**.

Elogio	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	8
Grade de programação	7
Conteúdo jornalístico	1
Conteúdo infantil	1
Total	17

Processo nº 00112.002649/2020-50

Telespectadora, por telefone, elogia a programação da TV Brasil, especialmente o programa Brasil Visto de Cima. Ela agradece que sua demanda anterior, que pedia maior diversidade de regiões no programa, foi atendida.

Processo nº 00112.002710/2020-69

“Parabenizo o jornalismo público de qualidade da TV Brasil e Rádio Nacional, empresas EBC. Enquanto a Rede Globo promove a histeria e o pânico, a EBC nos informa com transparência e dignidade. Por essas e outras que as emissoras e sites da EBC não podem ser privatizados. E se os proprietários forem piores que os Marinho? A maioria dos países do mundo tem empresas públicas de comunicação, não é crime nenhum ter uma empresa pública de comunicação.”

Processo nº 00112.002776/2020-59

“Excelente programação. Finalmente um canal de televisão voltado para o público família, de muita qualidade e sem custo. Nota 10! Parabéns!”

Processo nº 00112.002849/2020-11

“Vocês estão de parabéns pela programação que estão apresentando. Pena que não é muito divulgada. Sempre assisto o Cai no Vestibular, o TV Agrícola, as reportagens regionais, Conhecendo Museus. Parabéns pela programação.”

Reclamação

Sinal/sintonização e conteúdo infantil foram os assuntos que receberam o maior número de reclamações dos telespectadores da **TV Brasil**.

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	4
Conteúdo infantil	4
Conteúdo jornalístico	2
Conteúdo de entretenimento	2
Grade de programação	1
Outros conteúdos	1
Total	14

Processo nº 00112.003086/2020-17

“Gostaria de relatar minha tristeza pois vocês tiraram do ar a série do Sherlock Holmes. Era a melhor série que vocês tinham.”

Resposta

“A série Sherlock Holmes não foi retirada da programação da TV Brasil. O conteúdo apenas teve o horário de transmissão alterado. Com isso, passou a ser exibido toda segunda-feira, às 22h30, com reprise na madrugada de segunda para terça-feira, às 2h30. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora - tvbrasil.ebc.com.br.”

Processo nº 00112.002977/2020-56

“Estou assistindo ao Repórter Brasil e parece que estou assistindo a Globolixo.”

OBS: Mensagem anônima encaminhada para a Diretoria de Jornalismo para conhecimento e providências.

Processo nº 00112.002962/2020-98

“Aqui em casa o sinal tem falha na imagem. Já fiz de tudo na antena e nada. A falha aparece quando a gente sintoniza na TV Brasil aqui no ABC, em Santo André, SP.”

Resposta

“Agradecemos sua mensagem e o interesse em nossos conteúdos. De acordo com a Gerência de Projetos e Desenvolvimento de Engenharia da EBC, o sistema próprio irradiante da TV Brasil tem a outorga para cobrir a região metropolitana de São Paulo. A localidade informada (Santo André - SP) é, segundo a mancha de cobertura de nosso sinal, atendida em sua plenitude com antena receptora externa e a região tem um bom sinal de cobertura. Como não detectamos falha da transmissão, o problema pode ter sido pontual, em virtude de alguma interferência momentânea. Nesse caso, seria importante checar o apontamento da antena de recepção, a altura da antena e se existe algum prédio entre a torre de transmissão e o ponto de recepção. Informamos, ainda, que em breve a EBC estará colocando reforçadores do sinal da TV Brasil na cidade de São Paulo. O objetivo é garantir melhor a cobertura em locais de difícil recepção a partir do ponto de transmissão principal, que fica no Sumaré - SP.

Caso a situação se repita, solicitamos que novo contato seja feito, com mais informações: localidade (com CEP), data e horário exato, forma de recepção (antena interna/externa, condomínio com antena coletiva), canal (TV aberta, TV por assinatura), já foi possível receber nosso sinal sem interrupções no passado, há alguma nova construção de edifício nas proximidades? Com esses dados, nossa área técnica poderá verificar a questão detalhadamente.

Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras:

WebTV: <http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv>

EBC Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema Android e iOS

Canais por assinatura: NET Canal 531 HD, OITV Canal 20, SKY Canal 23, CLARO Canal 09, GVT Canal 234, VIVO TV Canal 503 HD

Via Satélite - C2 Frequência - 3746,5 MHz Relação de Aspecto - 169 Symbol Rate - 7.500 Msym/s FEC - 3/5 Polarização - Horizontal Padrão - DVB-S2

Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão no link <http://tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar>. Continue acompanhando a TV Brasil.”

Reclamação - Tema

Mensagem de protesto em razão da contrariedade do cidadão com o assunto abordado na notícia.

Reclamação - Tema	Quantidade
Conteúdo jornalístico	1
Total	1

Processo nº 00112.002754/2020-99

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

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Diretoria de Jornalismo da EBC. Informamos que a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação atende reclamações, elogios, solicitações e sugestões sobre o jornalismo e a programação de nossas emissoras. Sugerimos que encaminhe sua mensagem para a Ouvidoria do Governo do Estado de São Paulo - SP. Segue o link: <https://www.ouvidoria.sp.gov.br/Portal/Default.aspx>”

Solicitação

Conteúdo de entretenimento e jornalístico foram as categorias com o maior número de solicitações no período.

Entretanto, uma demanda sobre funcionalidade técnica, que não é tão comum, destacou-se no universo das mensagens recebidas. Nela, o cidadão questionava a disponibilização de nosso sinal em determinada configuração de satélite.

Solicitação	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	16
Conteúdo jornalístico	11
Sinal/sintonização	7
Conteúdo infantil	6
Outros conteúdos	5
Grade de programação	3
Marketing, negócios e serviços	3
Funcionalidade técnica	1
Total	52

Processo nº 00112.003065/2020-00

“Gostaria de saber se há algum projeto pra disponibilizar a TV Brasil no SES 10 em banda KU.”

Resposta

“A Gerência Executiva de Engenharia da EBC encaminhou a seguinte resposta para o seu questionamento: Trabalhamos com o STARONE-C2, 70°W. Esse é o nosso satélite de Rede. Para migrarmos para um novo satélite de Rede, seria primeiramente necessário um novo projeto, e, atualmente, o STARONE-C2 nos atende perfeitamente. Ou seja, por enquanto, não temos nenhum projeto de mudança do satélite de sinal de rede.”

Processo nº 00112.003041/2020-42

“Qual o horário está passando a série Detetives do Prédio Azul? Minha filha gosta muito, porém, não estamos acertando o horário.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a série ‘DPA - Detetives do Prédio Azul’ é exibida todos os dias às 13h e, de segunda a sexta, também às 18h.”

Sugestão

O telespectador participa, ativamente, na construção da programação da **TV Brasil**. Mensagens sugerindo alterações de horário, adequação de figurino e maior quantidade de determinado conteúdo são frequentes. Novo horário para o programa *Sem Censura* foi, inclusive, um pedido frequente no último mês.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	4
Conteúdo jornalístico	3
Grade de programação	2
Outros conteúdos	1
Total	10

Processo nº 00112.002714/2020-47

Telespectador, por telefone, sugere que os apresentadores do *Repórter Brasil* combinem as cores do vestuário. Um vestido da Katiúscia Neri, por exemplo, pode combinar com a gravata do Paulo Leite. Segundo ele, será agradável visualmente e o público vai perceber essa mensagem subliminar de harmonia da equipe.

Processo nº 00112.002663/2020-53

“Sugiro, nesta nova fase da TV Brasil, a divulgação do Escotismo como forma de cultivar valores morais e práticos entre nossos jovens.”

Processo nº 00112.002668/2020-86

Telespectador, por telefone, sugere que o programa *Sem Censura* seja transmitido às 16h. Segundo ele, a exibição no início da tarde, como está atualmente, prejudica a audiência.

Processo nº 00112.002794/2020-31

Telespectador, por telefone, sugere que o programa *Sem Censura* seja exibido às 16h. Segundo ele, o horário atual não favorece a audiência da atração, pois acaba passando ao mesmo tempo que o telejornal de outras emissoras. Ele também sugere a ampliação do horário, para pelo menos uma hora de duração, pois, de acordo com ele, em 30 minutos não é possível desenvolver várias ideias com profundidade, e os assuntos acabam sendo debatidos superficialmente.

Processo nº 00112.002934/2020-71

“Venho sugerir uma melhora na programação da TV Brasil. O conteúdo está bastante ruim. A expectativa de quem assiste a TV Brasil é a de acompanhar os trabalhos do governo e de seus ministros. Entendo que esta deveria ser a finalidade maior do canal. Tantas obras, tantos assuntos! Penso que o espaço do canal está mal utilizado. Os canais da Câmara, do Senado e da Justiça estão muito melhor do que o do Governo Federal. Os cidadãos desejam mais informações dos trabalhos prestados pelo governo federal e seus ministérios em todo o território brasileiro.”

OBS: Mensagem anônima encaminhada para a Gerência Executiva de Serviços para conhecimento e providências.

Mapeamento das Contribuições

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	30
Conteúdo jornalístico	18
Grade de programação	13
Sinal/sintonização	11
Conteúdo infantil	11
Outros conteúdos	7
Marketing, negócios e serviços	3
Funcionalidade técnica	1
Total	94

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	30
Disponibilização de conteúdo	15
Horário	7
Sinal aberto	7
Inclusão/exclusão na grade	6
Recurso de acessibilidade	4
Expansão de cobertura	3
Pauta	3
Oferta de conteúdo/serviço	2
Retransmissora	2
Participação em programa	2
Acervo	2
Utilização de conteúdo	2
Reprise	1
Retransmissão	1
Visitação/contato	1
Sinal por assinatura	1
Tema do conteúdo	1
Licenciamento	1
Portal	1
Classificação indicativa	1
Direitos autorais	1
Total	94



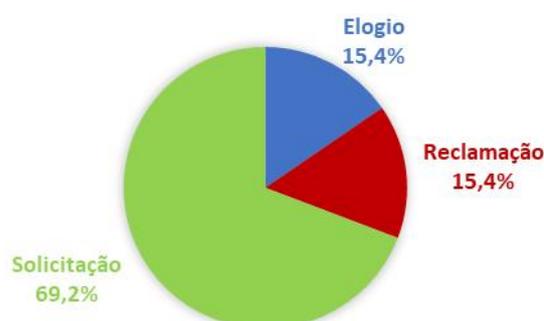
▶ Contribuições do cidadão

Gestão EBC

Em maio de 2020, a **Ouvidoria** recebeu 13 manifestações com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. No comparativo com o mesmo mês do ano anterior, quando foram registradas 11 demandas, houve aumento de 18,18%.

Quase 70% das demandas foram solicitações. Em segundo lugar, o empate entre elogios e reclamações, com 15,4% do total de contribuições cada um.

Manifestação	Quantidade
Elogio	2
Reclamação	2
Solicitação	9
Total	13



Solicitação

Com mais de dois terços do conjunto de manifestações, as solicitações direcionadas à gestão da **EBC** trazem, em boa parte, questões relacionadas a marketing, negócios e serviços, assunto que representa quase 54% do total. O restante diz respeito a temas administrativos.

Os pedidos classificados na temática marketing, negócios e serviços trazem subassuntos diversos, que vão do serviço de publicidade legal a conteúdos disponíveis apenas no acervo da **EBC**. Das nove solicitações recebidas em maio, destacaram-se as registradas a seguir:

Processo nº 00112.002616/2020-18

“Sou professor de sociologia. Lembro que na antiga TVE havia o programa ‘Comentário Geral’. Gostava muito! Como faço para ter acesso aos programas antigos? Vocês possuem algum material didático que possa enviar para meu endereço? Lembro que visitei a sede da TVE Brasil no Rio de Janeiro e recebi excelentes livros, que utilizo até hoje.”

Resposta

“Agradecemos sua mensagem e o interesse em nossos conteúdos. A Gerência de Acervo da EBC atende solicitações externas por meio da Central de Pesquisas. Pedidos devem ser encaminhados diretamente para o e-mail centraldepesquisas@ebc.com.br. Nesse momento, as atividades da Central estão interrompidas em virtude da pandemia. Nossa previsão é de retorno no dia 18/05/2020, quando esperamos que as orientações referentes ao novo coronavírus favoreçam o retorno às atividades regulares de trabalho. Infelizmente, são medidas cautelares necessárias para a proteção dos usuários e dos funcionários da EBC.”

Processo nº 00112.002817/2020-15

“Segue carta subscrita por 27 empresas com projetos aprovados no edital, ressaltando a importância de medidas emergenciais da EBC para conclusão imediata da análise da documentação de contratação (fase - análise da EBC) da CHAMADA PÚBLICA BRDE/FSA – PRODAV – TVS PÚBLICAS – 2018. Pedem

que seja enviada à ANCINE, com extrema urgência, essa validação/análise concluída, para que a Agência conclua o processo de contratação, o BRDE assine os contratos e haja a liberação dos recursos. A demora nesse processo, diante de um cenário com efeitos nefastos, oriundos da crise do setor audiovisual e agravado pela covid-19, pode em pouco tempo levar a maioria das empresas envolvidas à falência, provocando desemprego de muitos profissionais que trabalham no audiovisual brasileiro, especificamente com a movimentação da cadeia produtiva que esses projetos vão gerar. Confiante no diálogo, requerem, as produtoras subscritas, a apreciação imediata do pedido aqui formulado, com a urgência que a situação requer.”

Resposta

“Informamos que encaminhamos à Ancine os projetos da Chamada Pública BRDE/FSA – PRODAV – TVs Públicas – 2018, cujos documentos foram analisados e aprovados. As análises documentais dos 78 projetos foram realizadas pela EBC e finalizadas no dia 29/04/2020. Destas, 12% das obras possuíam diligências em virtude de ausência, insuficiência dos documentos exigidos ou ainda a inadequação das informações solicitadas. Foi estabelecido um prazo para a correção, nos termos do Edital CHAMADA PÚBLICA BRDE/FSA – PRODAV – TVS PÚBLICAS – 2018. Com isso, a determinação da Agência era que enviássemos após a aprovação das 78 obras. Hoje, dia 15/05/2020, foram sanadas as últimas diligências por parte das proponentes e as obras serão remetidas à Ancine. Colocamo-nos a disposição para todos os esclarecimentos que julgarem necessários por meio da Central de Atendimento do Prodav, pelo seguinte link: <https://www.ebc.com.br/institucional/sobre-a-ebc/prodav-central-de-atendimento-da-ebc>”

Processo nº 00112.003035/2020-95

“Por meio da informação disponibilizada no sitio eletrônico da EBC, solicito orientações para contratação e distribuição de publicidade legal. Solicito também que seja informado o procedimento, bem como os documentos pertinentes para a contratação, encaminhando eventuais modelos documentais, tal como minuta de contrato.”

Resposta

“A equipe da Coordenação de Contratos de Publicidade Legal e Captação da Gerência de Publicidade Legal está à disposição, em horário comercial, para informar sobre assinatura do Contrato de Distribuição de Publicidade Legal entre a Empresa Brasil de Comunicação e os Órgãos da Administração Pública Federal nos e-mails publicidadelegal.contratos@ebc.com.br, victor.mesquita@ebc.com.br, e no telefone (61) 3799-5420/5617. Mais informações estão disponíveis no [Portal da Publicidade Legal](#) e também na [carta de serviços ao cidadão](#).”

Ressalta-se que das nove solicitações recebidas, três foram demonstrações de interesse em trabalhar na empresa. Uma delas é a seguinte:

Processo nº 00112.002997/2020-27

“Há instantes, vi a notícia de que a TV Brasil irá transmitir as partidas da Liga Nacional de Futsal - Liga Nacional de Futsal terá transmissões na TV aberta em 2020 - Parceria com a TV Brasil contemplará jogos ao vivo nas manhãs de domingo. Como estudante de jornalismo e apaixonado pela modalidade, gostaria de manifestar meu interesse em contribuir com a equipe de reportagem, caso ocorra alguma seleção de vagas. Resido em Brasília e, como neste ano a cidade terá um representante na competição, acredito que possa contribuir com as transmissões.”

Resposta:

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas da EBC informa que o ingresso ao quadro efetivo de pessoal da empresa somente será possível mediante a realização de prévio concurso público. A entrega de currículo se dará pelos aprovados, em momento oportuno, mediante convocação. Porém, no momento, não há previsão para realização de novos certames. Atualmente, os cargos vagos não

estão sendo repostos devido ao contingenciamento e à determinação do Governo Federal. Os editais, resultados de processos seletivos e lista de candidatos aprovados são publicados no site da EBC: www.ebc.com.br/empresa/trabalhe-conosco. Acrescentamos que os estagiários ingressam na empresa por meio de seleções em convênios com faculdades e universidades e atualmente o agente de Integração de estágio contratado pela EBC é a empresa Super Estágios (www.superestagios.com.br).”

Elogio

O elogio também contribui para o bom desenvolvimento de uma organização. E neste mês, dois ouvintes fizeram uso dessa ferramenta para elogiar o programa A Voz do Brasil e a **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.003002/2020-45

“Eu amo ouvir a programação de A Voz do Brasil. Que pena que dura só 1 hora. Apoiaria muito se aumentassem ao menos mais 30 minutos de programação. Quantas notícias a mais as pessoas conseguiriam para ficar informados por meio dessa programação. O que, às vezes, não conseguiriam por meio da televisão.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Gerência Executiva de Serviços para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato e continue prestigiando nossos veículos de comunicação!”

Processo nº 00112.002670/2020-55

Ouvinte, por telefone, agradece o trabalho da Ouvidoria da EBC e elogia a equipe de atendimento.

Resposta

“Agradecemos o contato e continue prestigiando nossos veículos de comunicação!”

Reclamação

Das duas reclamações recebidas, uma traduz, na verdade, o apreço do cidadão pela **EBC** e suas entregas. A outra traz uma queixa quanto à troca de uma função comissionada (ocupada por empregado concursado) por um cargo em comissão (contratação de um empregado não concursado).

Processo nº 00112.002954/2020-41

“Inadmissível a privatização de uma emissora estratégica para o País. Quem vai comprar? Mais uma igreja evangélica será dona de uma rede robusta como é a EBC ou algum empresário esquerdista fazendo dela uma porcaria que nem a Globo? Espero que o governo recue dessa decisão absurda.”

Resposta

“A direção da empresa informa que a EBC foi qualificada para o Programa de Parcerias de Investimentos (PPI) da Presidência da República. O objetivo da medida é possibilitar a realização de estudos e a avaliação de alternativas de parceria com a iniciativa privada e propor ganhos de eficiência e resultados para a Empresa, com vistas a garantir a sua sustentabilidade econômico-financeira. Outras informações sobre o tema podem ser obtidas por meio da leitura do Decreto nº 10.354 publicado em 21 de maio no Diário Oficial da União.”

Processo nº 00112.002824/2020-17

“(…) ocorreu a substituição de um funcionário de carreira concursado, por um de cargo em comissão na Coordenação (...) o que contradiz o divulgado pela empresa, que informou estar tomando medidas para diminuir gastos, e conseqüentemente, otimizando o uso do erário, inclusive já ocorreram

dois processos de Programa de Demissão Voluntária - PDV para diminuir o número de empregados. Considerando que o interesse coletivo sobrepõe o individual, acredito que cabe investigação de tal conduta.”

Resposta

“A direção da EBC informa que sobre a nomeação do funcionário referido, trata-se de ato de gestão da Diretoria da Empresa, por necessidade e observado o interesse público. Os cargos em comissão são de livre provimento e exoneração; e a Empresa cumpre os percentuais definidos no Parágrafo Único, Cláusula Oitava do Acordo Coletivo de Trabalho 2018/2020.”

Mapeamento das Contribuições

No período compreendido entre 1º e 31 de maio de 2020, a gestão da **EBC** foi responsável por 4,36% do total de contribuições feitas pelos usuários dos serviços da empresa. Do total recebido, 53,85% dizem respeito à marketing, negócios e serviços; e 46,15% à área administrativa.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	7
Administrativo	6
Total	13

Neste mês, a área de gestão de pessoas respondeu por 46,15% das demandas relacionadas à gestão **EBC**. Na sequência, 15,38% das manifestações foram sobre oferta de serviço. Com exatos 7,69% do total, ficaram empatados acervo e qualidade do serviço, publicidade legal, parcerias e A Voz do Brasil.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão de pessoas	6
Oferta de serviço	2
A Voz do Brasil	1
Parcerias	1
Publicidade Legal	1
Qualidade do serviço	1
Acervo	1
Total	13



