

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Junho/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 recebe quase 10 mil demandas de cidadão no primeiro semestre de 2020.....	6
Cidadão se informa e se apoia na EBC durante a pandemia.....	6
A lógica e o trabalho com “manifestações improcedentes” .....	7
Fale com a Ouvidoria.....	9
Salto de audiência na Agência Brasil.....	11
Denúncias caem 70%.....	11
Momento da Ouvidoria: Informa e orienta ouvinte.....	12
Programa cumpre meta legal de veiculação.....	12
Plano de Trabalho 2020 .....	12
#FicaEBC.....	13
Auxílio Emergencial: EBC leva informação aos que mais precisam de ajuda.....	15
Cobertura atualizada na TV Brasil.....	15
Matéria mais visualizada.....	16
Imposto de Renda.....	17
Como evitar a mordida do Leão da Receita .....	17
Serviço para ouvinte não cair na malha fina.....	17
IR na TV Brasil .....	17
Recado da Ouvidoria.....	18
Agência Brasil destaca prorrogação .....	18
São João é destaque nos veículos EBC.....	19
MEC: a rádio animada do São João.....	19
A “língua” do São João.....	20
São João na MEC vai de Luiz Gonzaga a Monteverdi.....	20
Nacional traz bom humor e cultura popular.....	21

Forró online e delivery junino.....	21
TV Brasil nos Arraiás.....	22
O telespectador pediu.....	22
A TV Brasil atendeu.....	22
Maracanã, 70 anos de história.....	23
Observações do Ombudsman.....	23
Nacional e Maracanã, união de amor pelo futebol.....	24
MEC relembra canções que marcaram história.....	24
TV Brasil tem novo endereço no dial em São Paulo.....	25
Público questiona.....	26
Publicidade na manchete da Agência Brasil.....	27
Observações do Ombudsman.....	28
E as eleições municipais?.....	29
Agência Brasil traz dicas para aumentar a imunidade.....	29
Erro em matéria prejudica leitor.....	30
Recado da Ouvidoria.....	31
Infância e quarentena: público elogia matéria da Agência.....	32
Problemas com aplicativos resultam em reclamações.....	33
MEC embala amores clássicos e contemporâneos.....	34
Festival de Música com recorde de inscrições.....	34
Corpus Christi nas ondas da MEC.....	35
MEC nos 80 anos do pianista João Carlos Martins.....	35
Serviço flutuante a ribeirinhos.....	36
Atualidade na entrevista 1.....	36
Atualidade na entrevista 2.....	36
Meio Ambiente é destaque nas Rádios EBC.....	37
Nacional da Amazônia no combate ao desmatamento.....	37
Atenção e informação aos indígenas.....	38
Informações úteis para pequenos empresários e... ..	38
... para os cidadãos do futuro.....	38

Rádios EBC contra a violência doméstica .....	39
Rede de solidariedade na Rádio MEC.....	39
Agora tem glossário da covid-19 para o cidadão.....	40
Ciência e esperança contra coronavírus.....	40
TV Brasil: junho de estreias.....	41
Recado da Ouvidoria.....	43
Audiência da TV em alta.....	44

## **Contribuições do cidadão**

<b>Sistema de Atendimento.....</b>	<b>45</b>
<b>Plataformas Web.....</b>	<b>48</b>
AGÊNCIA BRASIL.....	48
PORTAL EBC.....	53
EBC PLAY .....	55
<b>Rádios EBC.....</b>	<b>59</b>
<b>TV Brasil.....</b>	<b>69</b>
<b>Gestão EBC.....</b>	<b>75</b>



## ▶ Análises do Ombudsman

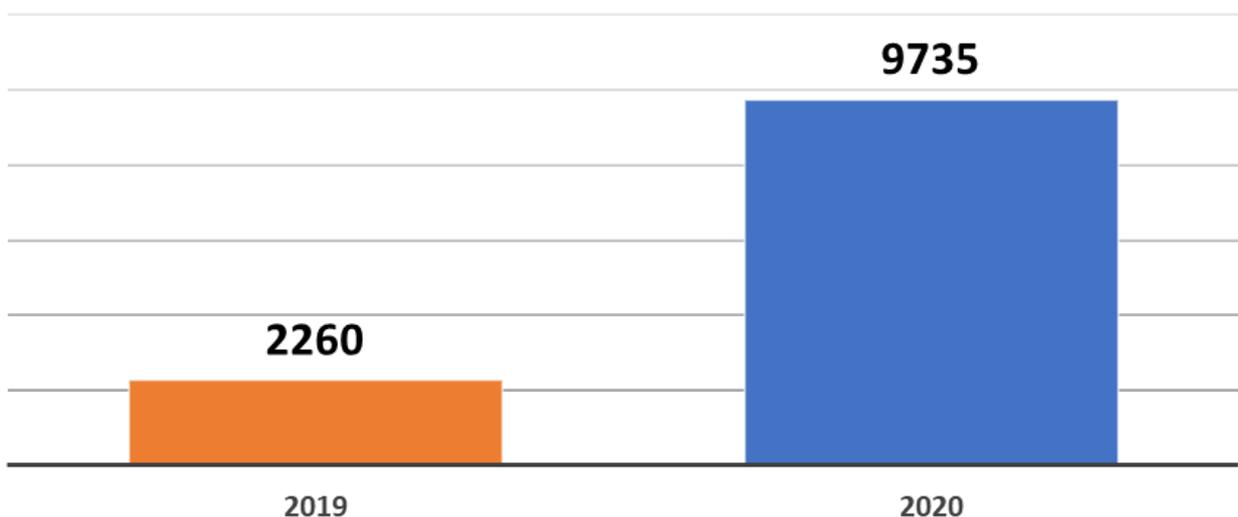
# EBC recebe quase 10 mil demandas de cidadão no primeiro semestre de 2020



Os números do atendimento ao cidadão ao longo do primeiro semestre de 2020 retratam a relevância e credibilidade da **Empresa Brasil de Comunicação** e dos **Veículos EBC**, a partir da ação da **Ouvidoria** para ampliar o diálogo com a sociedade. Nestes seis meses, a quantidade de manifestações do público que acessa serviços e conteúdos ofertados pela empresa é quatro vezes maior do que o total de 2.260 registrado no mesmo período de 2019.

Ao longo do ano passado, levávamos uma média de 80 dias para receber 1.000 contribuições do cidadão. Neste ano bissexto, foram exatas 9.735 em 182 dias, de 1º de janeiro a 30 de junho.

### Comparativo - 1º Semestre 2019/2020

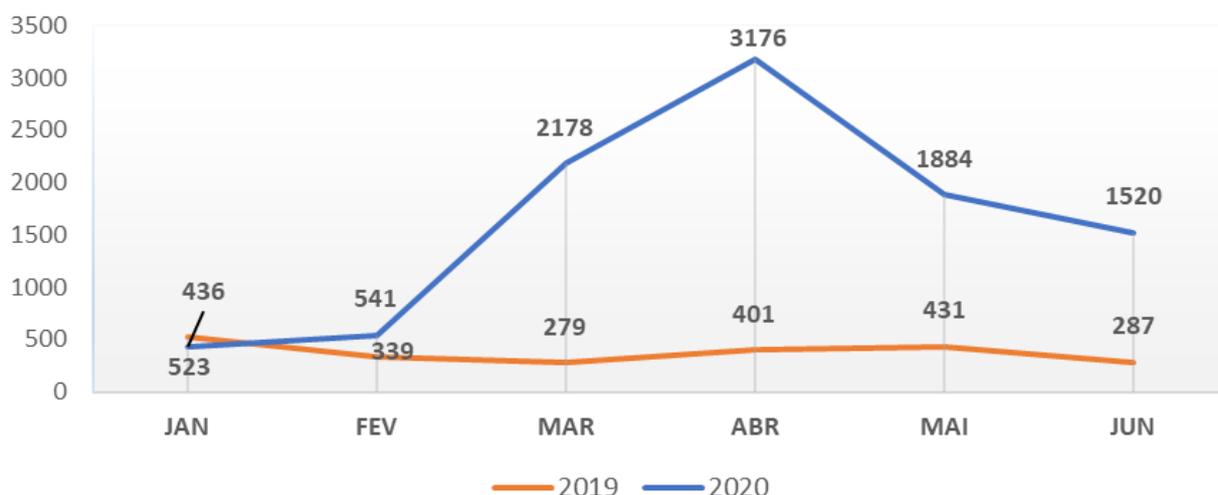


## Cidadão se informa e se apoia na EBC durante a pandemia

A análise das demandas deixa claro que, na busca não apenas por informações para sanar dúvidas e angústias destes tempos de pandemia, mas também por orientação no acesso a serviços e auxílios do governo federal, é a **EBC** que o cidadão tem procurado. Estimulado pelos conteúdos noticiosos da **Agência Brasil**, **Rádios EBC**, **TV Brasil** e **Portais EBC**, o público recorre à **Ouvidoria**.

Não por acaso, o pico da demanda deu-se em abril, com o agravamento da covid-19 no Brasil. Das quase dez mil manifestações, 4.560 – que representam 46,8% do conjunto de mensagens recebidas – estão diretamente relacionadas à pandemia. Em abril, a **Ouvidoria** recebeu número recorde de manifestações desde a sua criação: foram 3.170 demandas de cidadãos de todas as regiões do país.

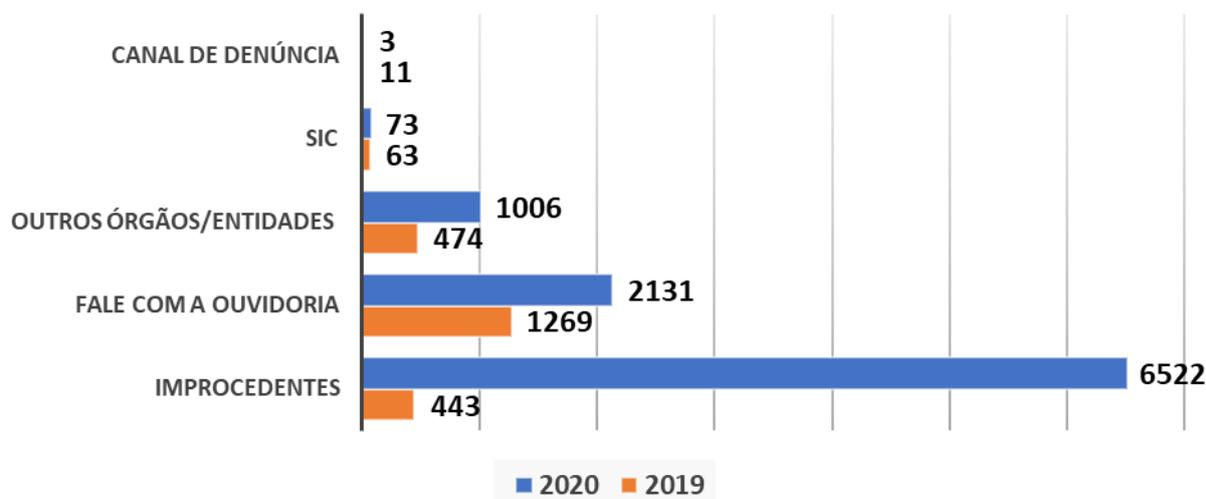
### Comparativo Mensal - 1º Semestre 2019/2020



## A lógica e o trabalho com “manifestações improcedentes”

Improcedência não é sinônimo de inutilidade ou descarte. Não na **Ouvidoria da EBC**. Ao contrário, a maior parte das 6.522 demandas classificadas como “improcedentes” tem lógica e consequência, pois resulta em trabalho da equipe de atendimento.

### Comparativo por Modalidade de Atendimento - 1º Semestre 2019/2020



No embalo de informações sobre Auxílio Emergencial, por exemplo, leitores, ouvintes e telespectadores apelam a nós em busca de ajuda, orientação e esclarecimentos. E vamos a campo para socorrê-los.

Não sem motivo, a matéria da **Agência Brasil** mais acessada neste primeiro semestre trata do benefício pago pelo governo: [Autônomo pode baixar aplicativo para renda de R\\$ 600 a partir de hoje](#), publicada no dia 7 de abril. O texto mostrou, mais uma vez, a importância da empresa na divulgação de notícias de interesse social. Foram quase 2 milhões de visualizações de página.

Embora o mérito deste assunto diga respeito ao governo federal e não aos serviços prestados pela **EBC**, a **Ouvidoria** atua diretamente para não deixar o cidadão sem resposta. Num esforço extra, a equipe da **Ouvidoria** montou uma força-tarefa para servir o público com trabalho de excelência.

Quando os questionamentos se repetem, a **Ouvidoria** dialoga com a **Agência Brasil** para transformar demandas em conteúdo jornalístico. É o que a agência tem feito para alcançar não só os que recorrem à **Ouvidoria**, mas o público em geral, onde as dúvidas se multiplicam. As demandas abaixo são algumas das que originaram a matéria [Agência Brasil Explica: o que fazer se Auxílio Emergencial for negado](#), com o passo a passo para contestar a negativa do pagamento.



#### Processo nº 00112.002861/2020-17

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

#### 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 enquadrando nestes requisitos e, mesmo assim, me foi negado este auxílio!”*

Em casos que envolvem demandas pessoais, como as listadas abaixo, a **Ouvidoria** ajuda o cidadão pesquisando onde as respostas podem ser encontradas e direcionando os demandantes a estes órgãos. É a **Ouvidoria** que cadastra a demanda, registra a mensagem na plataforma Fala.BR e compartilha com ele o número do protocolo para o acompanhamento do processo.

#### 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 do 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...”

No caso da **Agência**, as respostas são enviadas inclusive com o link das notícias publicadas sobre o assunto demandado, de forma a melhor esclarecer o leitor.

### 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.](#)”



**Fale com a Ouvidoria**

No **Fale com a Ouvidoria**, que reúne demandas sobre conteúdos específicos dos **Veículos EBC**, foram recebidas 2.131 mensagens ao longo do primeiro semestre de 2020. Este total representa aumento de 68% em relação aos números registrados no mesmo período do ano anterior, quando foram realizados 1.269 atendimentos.

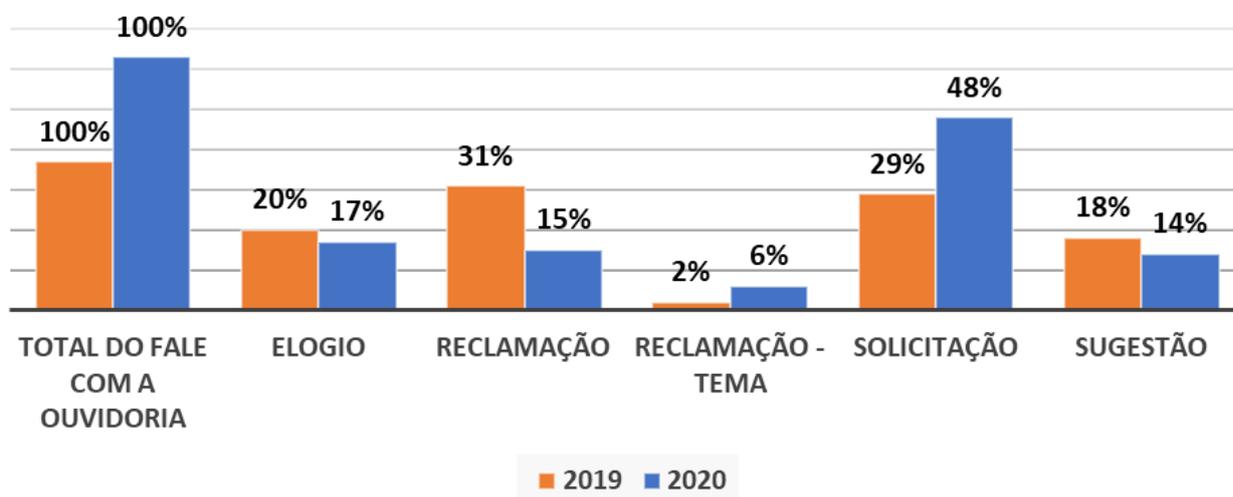
Quase metade deles (48%) foi de solicitações do público da **EBC**.

Importante destacar que as reclamações caíram a menos da metade, no comparativo dos percentuais de queixas sobre o conjunto de demandas no primeiro semestre.

Este ano, elas somam 15% do total geral, quando em 2019 representaram 31%.

Já os elogios tiveram queda de 3 pontos percentuais. Ainda assim, como a quantidade de demandas teve aumento relevante, de janeiro a junho de 2020 foram contabilizados 113 elogios a mais do que no primeiro semestre de 2019.

### Comparativo - 1º Semestre 2019/2020



Diferentemente do ano passado, em que a **TV Brasil** liderou o ranking de manifestações com 39% das demandas, o veículo que mais recebeu mensagens do cidadão em 2020 foi a **Agência Brasil** (42,75%). A **TV** vem na sequência, com quase 30% das contribuições.

A **Agência** também é campeã em elogios do público, o que aliás já havia ocorrido no primeiro semestre de 2019. Neste semestre, as **Rádios EBC** tiraram da **TV Brasil** o segundo lugar em mensagens elogiosas, ocupado pela emissora um ano atrás. E como em 2019, a **TV** continua sendo alvo do maior número de reclamações do público (38% do total).

### Tipo de Manifestação por Plataforma/Veículo - 1º Semestre 2020

Veículo	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
Agência Brasil	161	88	125	382	155	911	42,75%
TV Brasil	80	122	2	350	78	632	29,66%
Rádios EBC	97	69	1	116	48	331	15,53%
Gestão EBC	10	19	0	72	7	108	5,07%
Portal EBC	13	10	1	50	11	85	3,99%
EBC Play	5	10	0	27	3	45	2,11%
Radioagência Nacional	1	3	1	13	1	19	0,89%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>321</b>	<b>130</b>	<b>1010</b>	<b>303</b>	<b>2131</b>	<b>100%</b>

## Salto de audiência na Agência Brasil

### Usuários únicos

1º Semestre  
2019  
8,48 milhões  
2020  
56,32 milhões

### Visualizações de página

1º Semestre  
2019  
19,97 milhões  
2020  
98,14 milhões



Assim como os atendimentos, a audiência da **Agência Brasil** disparou na comparação entre o primeiro semestre de 2019 e o de 2020. O número de usuários únicos aumentou quase sete vezes, ao passar de 8,48 milhões para 56,32 milhões.

Outro dado relevante das métricas de audiência do veículo é o número de visualizações de página, que aumentou aproximadamente 400%, ao passar de 19,97 milhões para 98,14 milhões.

Esses dados – extremamente relevantes para consagrar a **Agência Brasil** como o principal veículo da casa – servem para comprovar a prestação de serviço ofertada ao cidadão por meio dos conteúdos jornalísticos publicados. O leitor não só participa mais, com mensagens à **Ouvidoria** a partir das notícias, mas também consome mais os produtos disponíveis no site.

Elogios não faltam para comprovar a eficiência da **Agência Brasil** no contato com a sociedade. Eis exemplos de manifestações enviadas pelo cidadão ao longo do primeiro semestre deste ano.

#### Processo nº 00112.001851/2020-64

*“Parabéns pelas matérias. Texto com boa redação, trazendo a informação sem viés ideológico.”*

#### Processo nº 00112.002103/2020-07

*“Amei como vocês passam as informações, bem simplificadas e sem demagogia. Parabéns!”*

#### Processo nº 00112.002022/2020-07

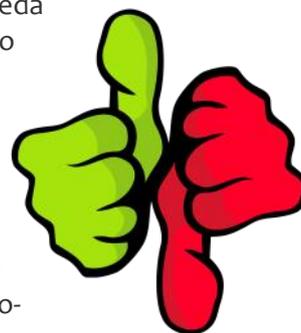
*“Parabéns pela equipe de profissionais! Conteúdo explicado de uma forma de fácil entendimento.”*

## Denúncias caem 70%

Neste primeiro semestre de 2020, o **Canal de Denúncia** registrou uma queda de 70% em relação ao número de demandas recebidas no mesmo período de 2019. Foram 11 processos abertos ano passado e apenas três até junho deste ano.

As denúncias, todas anônimas, foram encaminhadas por empregados da **EBC** por meio do serviço de **Ouvidoria Interna** e todas são relacionadas à pandemia da covid-19. Uma delas refere-se à falta de uso da máscara nos corredores da empresa, outra questiona o cumprimento da quarentena por um empregado que testou positivo e a terceira foi motivada pela convocação de determinada gerência à volta do trabalho presencial.

No primeiro caso, esta **Ouvidoria** deu ciência ao denunciado e à direção da **EBC** para averiguação. No segundo, foi comprovado que a denúncia não procedia, pois o empregado havia apresentado exames junto ao serviço médico da **EBC** e obtido autorização para o retorno às atividades de forma presencial. Na última delas, o próprio denunciante informou a **Ouvidoria** de que os gestores teriam suspenso a decisão para rediscutir o assunto com a diretoria. Todas as denúncias foram encaminhadas à Auditoria Interna, para conhecimento e eventuais providências.



# Momento da Ouvidoria

## Informa e orienta ouvinte



O programa de rádio **Momento da Ouvidoria** é veiculado diariamente, durante a programação das **Rádios EBC** (Nacional Brasília AM 980 kHz, Nacional Rio de Janeiro AM 1130 kHz, Nacional Amazônia OC 11.780 KHz e 6.180 KHz, Nacional Alto Solimões AM 670 KHz e FM 96,1 MHz, Nacional FM 96,1 MHz, Rádio MEC 800 kHz - RJ / DF e MEC FM 99,3 MHz - RJ).

Com cerca de um minuto de duração, cada boletim traz informações de interesse do cidadão que tenham relação com o trabalho da **Ouvidoria** e com os produtos dos **Veículos EBC**. Esta é uma exigência prevista na Lei de Criação da EBC - nº 11.652/2008, segundo a qual cabe ao ouvitor “conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo 15 (quinze) minutos de programação semanal, a ser veiculada pela EBC no horário compreendido entre 6 (seis) e 24 (vinte e quatro) horas, voltada à divulgação pública de análises sobre a programação da EBC”.

Para bem cumprir a obrigação legal, sem com isto interferir na grade de programação das emissoras de rádio, a **Ouvidoria da EBC** optou por fazer programetes rápidos e objetivos. Produzidos para informar o ouvinte sobre conteúdos dos **Veículos EBC**, as inserções trazem análises e informações sobre produtos e serviços ofertados pela empresa, sempre levando em conta as demandas que os próprios ouvintes fazem chegar à **Ouvidoria**.

## Programa cumpre meta legal de veiculação

Na média, durante o primeiro semestre de 2020, foram 47 minutos por semana de **Momento da Ouvidoria** nas ondas das emissoras da marca **Nacional**, superando, portanto, o mínimo legal de 15 minutos semanais de programa veiculado em rádio.

Mesmo considerando que são três emissoras – **Nacional AM, FM e OC** – a média semanal de veiculação do programete da **Ouvidoria** é de 15 minutos e 39 segundos por emissora.



Infelizmente, os registros da exibição do programa nas emissoras da marca **MEC** não foram disponibilizados à **Ouvidoria** até o dia 20 de junho, de forma que pudéssemos prestar contas desta obrigação legal no presente relatório. Entretanto, vale ressaltar que, mesmo sem os números consolidados da **MEC**, a exigência legal de veiculação foi cumprida, conforme detalhado anteriormente.



Momento  
da Ouvidoria

## Plano de Trabalho 2020

A disponibilização dos programetes **Momento da Ouvidoria** na página da **Ouvidoria** no **Portal EBC** é um dos projetos do setor no Plano de Trabalho da EBC 2020. O objetivo da iniciativa é ampliar e facilitar o acesso do público interno e do público dos **Veículos EBC** aos áudios do programa.

Edições do programa, antes acessíveis apenas aos ouvintes das **Rádios MEC e Nacional**, agora estão também disponíveis na web, permanentemente.

# #FicaEBC

Ouvintes, telespectadores e leitores não só apreciam os conteúdos ofertados pelos **Veículos EBC** nas várias plataformas (**TV Brasil, Agência Brasil, Rádio Nacional e Rádio MEC**), como defendem a existência da **Empresa Brasil de Comunicação**.

Nesta defesa, demandas classificadas como reclamações, solicitações e sugestões traduzem, na verdade, o apreço do cidadão pela empresa e suas entregas.

## 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.”*

## Processo nº 00112.003089/2020-51

*“Cadê o Vigilante Rodoviário? Assisto todas as sextas-feiras a hoje não teve. Obrigado pela atenção! Não à privatização inconstitucional da EBC!”*

## Processo nº 00112.001928/2019-62

*“Parabéns pelo excelente trabalho desenvolvido pela EBC. Uma empresa pública que presta um ótimo trabalho de radiodifusão e de TV com uma programação de qualidade. Não deve ser privatizada.”*

## Processo nº 00112.000426/2020-58

*“Parabenizo a TV Brasil 2/EBC pela alta qualidade de sua programação que mostra a importância da comunicação pública. Sem ela não saberíamos nada sobre o que acontece na administração pública federal, as ações e atos do presidente Jair Bolsonaro, o presidente mais injustiçado pela mídia – que como bem sabemos, está sofrendo de abstinência de verba pública. Só esse fato já é suficiente para tornar inviável a privatização desta estratégica empresa, que está cumprindo muito bem o seu papel na comunicação pública, pois nem todo mundo tem internet. Antenas parabólicas e TVs chegam aonde não se tem acesso nenhum à internet.”*

## Processo nº 00112.003154/2020-48

Telespectador, por telefone, sugere que a EBC possa exibir propagandas de empresas públicas como Banco do Brasil, Caixa e Petrobras. Segundo ele, isso permitiria que a empresa ficasse menos dependente do Tesouro Nacional, capitalizando a companhia para maiores investimentos e permitindo a expansão de nossa cobertura. Ele pede que essa sugestão seja levada aos integrantes do PPI, que estuda a privatização e/ou formas de otimizar a EBC. Segundo ele, a EBC não deve ser vendida, pois é um ativo do povo brasileiro.

## Processo nº 00112.001863/2020-99

*“Estranho, e me incomoda, com o espaço que a Nacional do Rio vem dando a notórios apoiadores da corrupção do PT. Dá a nítida impressão de que a emissora está aparelhada pelo PT como esteve em 1964 pelos janguistas e, por isso, perdeu o canal 4 de TV para a Globo. Já deixei de escutar a Nacional do Rio que acabou, sem explicações, com o programa do Adelzon Alves, só nos restando, em matéria de música de qualidade, o programa do Osmar Frazão. Já se falou na privatização da EBC, mas não sou a favor, principalmente da Nacional que, desde 1938, pertence ao Governo Federal. Espero uma programação musical mais coerente e de bom nível para que eu não tenha que mudar de emissora.”*

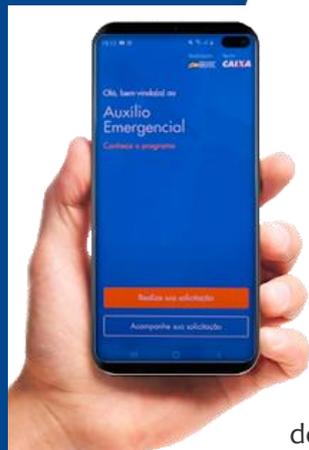
**Processo nº 00112.002710/2020-69**

“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 00112.002551/2019-69**

“Apesar de fazer mais de 40 anos que acompanho a programação da Rádio MEC, nunca tinha escrito elogios para vocês. Hoje, senti necessidade de mandar uma mensagem por duas razões. A principal é para defender a Rádio MEC das ameaças de intervenção, privatização e fechamento, o que representaria uma perda incalculável para milhares de ouvintes, inclusive jovens de comunidades fragilizadas que têm na Rádio MEC o único meio de ouvir e conhecer a música clássica. Sou testemunha disto já que o nosso projeto, na Fiocruz em Petrópolis, possui uma iniciativa social de formação musical por meio da Orquestra de Câmara do Palácio Itaboraí – OCPIT. A segunda razão é porque achei formidável a programação dos clássicos ontem, às 17h, com uma coleção impressionista excelente e com músicas pouco conhecidas de Debussy, de Milhaud e de Satie, além da belíssima Ma mère l’oie de Ravel.”





# Auxílio Emergencial: EBC leva informação aos que mais precisam de ajuda

A concessão, pelo governo federal, do Auxílio Emergencial que varia de R\$ 600 a R\$ 1.200, a trabalhadores informais, autônomos e sem renda fixa durante a pandemia ocupou um bom espaço nos noticiários e programas dos **Veículos EBC** em suas várias plataformas.

Nas **Rádios Nacional AM, FM e OC**, produtores, editores, repórteres e âncoras trabalharam em uma cobertura intensa, entrevistando autoridades e especialistas de diversos setores, para explicar aos ouvintes as condições para o recebimento do benefício, bem como para informar prazos e locais para obtenção do auxílio.

Na quinta-feira, 18 de junho, os internautas foram informados pela **Radioagência Nacional** de que, a partir do dia 22, quem teve o Auxílio Emergencial negado poderia entrar com um **pedido de contestação de resultado**, por meio da Defensoria Pública da União, apresentando os documentos que comprovem a possibilidade de receber o benefício. Já no dia 25, o cidadão e as emissoras de rádio que acessaram a página souberam que o presidente Jair Bolsonaro havia confirmado, em uma transmissão ao vivo na internet, o **pagamento de mais três parcelas** do Auxílio.

A Polícia Federal orientou o cidadão que identificasse saques, transferências bancárias ou pagamentos de contas e boletos realizados por terceiros sem o seu consentimento a procurar a Caixa Econômica Federal para iniciar o processo de contestação de movimentação em conta e receber eventual ressarcimento.

## Cobertura atualizada na TV Brasil

Reportagens informativas, com prestação de serviço. Assim foram as matérias exibidas nos telejornais da **TV Brasil** sobre o Auxílio Emergencial no último mês.

**CADASTRO DO AUXÍLIO EMERGENCIAL PODE SER FEITO NOS CORREIOS**

**680 AGÊNCIAS DA CAIXA ABREM SÁBADO PARA SAQUE DO AUXÍLIO EMERGENCIAL**

**AUXÍLIO EMERGENCIAL PARA TRABALHADORES INFORMAIS É PRORROGADO**

**GÁS PODERÁ SER COMPRADO COM APP DO AUXÍLIO EMERGENCIAL**

**NASCIDOS EM JUNHO PODEM SACAR O AUXÍLIO EMERGENCIAL**

**NASCIDOS EM MAIO RECEBEM AUXÍLIO EMERGENCIAL HOJE (04)**

Direcionado ao cidadão, o conteúdo atualizado deixou o público por dentro das novidades sobre o pagamento do auxílio. Ouvindo fontes oficiais, a cobertura da **TV Brasil** colaborou para que o telespectador soubesse, com precisão, o que fazer, para onde ir e como proceder em relação aos repasses dos recursos.



## Matéria mais visualizada

Na **Agência Brasil**, o tema foi um dos destaques de junho, inclusive com a matéria mais acessada no mês. O texto [Confira o calendário de pagamento da 3ª parcela do Auxílio Emergencial](#), do dia 26 de junho, somou aproximadamente 1,5 milhão de visualizações.

A **Agência Brasil** tem prestado excelente serviço com a publicação de conteúdos que auxiliam o cidadão em meio à pandemia da covid-19. Uma pena que um erro no título da primeira versão da matéria mais acessada no mês acabou resultando em queixa do leitor.

A informação era de que o calendário de pagamento seria do terceiro lote e não da terceira parcela. Só que as informações referentes ao terceiro lote não foram divulgadas em junho.

### Processo nº 00112.003660/2020-37

*“Vocês publicaram uma matéria com o título de calendário de pagamento do 3º lote do Auxílio Emergencial, onde o conteúdo da matéria não menciona em nenhum momento o terceiro lote, pelo contrário, no calendário consta 1º, 2º e 4º lotes. O pior é que todos os jornais replicaram o mesmo conteúdo.”*

### Protocolo nº 00112.003683/2020-41

*“Informação falsa. Procurei pelo terceiro lote do Auxílio Emergencial, mas falava da parcela 3. Enganação pura para ganhar clique.”*

O equívoco foi resolvido imediatamente pela Gerência de Redação da **Agência Brasil**. Um aviso na parte inferior da matéria informou o leitor da mudança no título.

*\*Título alterado para correção de informação às 15h44 do dia 3 de julho de 2020. O título informava a liberação do terceiro lote, mas foi liberada a terceira parcela do Auxílio Emergencial, lote 1.*

Além disso, um pedido de desculpas foi enviado aos demandantes.

*“Agradecemos o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpa pelo erro e pelo transtorno. O título da matéria citada na demanda foi publicado com informação equivocada. O terceiro lote do pagamento do auxílio não foi liberado, mas sim o primeiro lote da terceira parcela. As datas do repasse do terceiro lote do Auxílio Emergencial ainda não foram divulgadas. O texto foi corrigido e já tomamos medidas internas para que equívocos como este não voltem a ocorrer. Fornecer ao cidadão informação confiável e segura é nossa missão. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição. Atenciosamente, Equipe de Atendimento da Ouvidoria da EBC.”*

Porém, mesmo diante do erro publicado, a importância da **Agência Brasil** na prestação de serviço neste contexto da pandemia de covid-19 é inquestionável. O leitor usa o veículo como fonte segura de informação e pede que a concessão do Auxílio Emergencial permaneça na cobertura diária.

### Processo nº 00112.003272/2020-56

*“Gostaria que vocês, se possível, continuassem tirando mais dúvidas sobre o Auxílio Emergencial. Com estas palavras simples e editadas, as pessoas entendem se podem ou se vão receber o benefício, caso perca o dia. Exemplo: Quem recebeu a 1ª parcela dia 25 de maio de 2020, receberá a do dia 8 de junho de 2020, ou vai ter outra data para receber? O crédito do benefício vai aparecer na conta de cada um ou basta ir ao banco sacar o dinheiro, na hora mesmo? É creditado na hora do saque?”*

### Resposta

*“A Agência Brasil agradece o contato e informa que, como o tema é de suma importância para a sociedade diante da pandemia de covid-19, manteremos em nossa produção diária a cobertura do pagamento do Auxílio Emergencial.”*

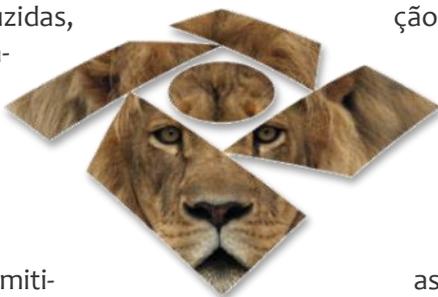


# Imposto de Renda

## Como evitar a mordida do Leão da Receita

Tudo mudou durante a pandemia, inclusive o sistema bancário. Conseqüentemente, mudaram também as formas de fazer e entregar a Declaração do Imposto de Renda, sobretudo, o prazo. Sempre atentas aos fatos, as equipes dos **Veículos EBC**, mesmo reduzidas, produziram, editaram e veicularam, de fevereiro a junho, diversas matérias e entrevistas para ajudar os ouvintes a não correrem riscos com o Leão da Receita Federal.

As ondas das **Rádios EBC** transmitiram, inclusive, uma série especial para garantir ao público as informações e orientações mais importantes sobre como organizar documentos, fazer e enviar a declaração dentro do prazo – que mudou também. As dicas atenderam não só aos que têm imposto a pagar, evitando multas, assim como os que têm restituição a receber. Os áudios estão disponíveis na [página da Radioagência Nacional](#).



## Serviço para ouvinte não cair na malha fina

Em entrevista ao *Revista Brasil* em 23 de junho, o Secretário de Finanças do Sindicato Nacional dos Analistas Tributários da Receita Federal (Sindireceita) em Rondônia, Francisco Pinto, lembrou que quem não informasse na Declaração do Imposto de Renda todos os rendimentos, ou pusesse algum dado divergente da fonte pagadora, poderia cair na malha fina.

Segundo ele, a multa para o contribuinte que não enviou a declaração até o dia 30 de junho será de no mínimo R\$ 165,74, além de outra que incidirá sobre o imposto apurado na declaração, por estar fora do prazo estabelecido.

Para evitar esses prejuízos, Francisco Pinto aconselhou o contribuinte a, no dia seguinte ao envio da declaração, entrar na página da Receita Federal na internet e gerar um código de acesso ou um certificado digital, e acertar a situação.

## IR na TV Brasil

A entrega da declaração foi assunto nos programas jornalísticos da **TV Brasil** desde o início do mês. *Repórter Brasil*, *Brasil em Dia* e *Sem Censura* deram dicas, falaram sobre a expectativa da Receita Federal, conversaram com quem já fez a declaração e entrevistaram especialistas. Tudo para ajudar quem ainda tinha dúvidas e deixou para a última hora o acerto de contas com a Receita.





## Recado da Ouvidoria

Em uma reportagem de TV, as informações identificando o nome e a profissão (ou o cargo) dos entrevistados são exibidas em letreiros padronizados, no momento em que o personagem ou o especialista está na tela. No meio televisivo, essa arte informativa é chamada de GC (gerador de caracteres).

Durante a cobertura sobre o Imposto de Renda, o *Repórter Brasil* exibiu entrevistas com o auditor fiscal da Receita Federal Joaquim Adir, que exerce o cargo de supervisor Nacional do Imposto de Renda. Em uma edição do telejornal (03/06), ele foi creditado de uma maneira. Em outra (29/06), o crédito foi diferente. Vale ressaltar que os dois jeitos estão corretos: Joaquim Adir é auditor fiscal da Receita Federal e supervisor nacional do Imposto de Renda. Entretanto, causa estranheza o mesmo produto noticioso da emissora creditar de duas formas distintas o mesmo entrevistado. Que tal, então, manter o padrão dos créditos para não deixar o telespectador na dúvida?



## Agência Brasil destaca prorrogação

Na **Agência Brasil**, o adiamento da entrega da declaração do IR para o dia 30 de junho ficou em destaque entre os assuntos inseridos no “Fique de Olho”. Local da capa destinado a matérias de serviço que são relevantes ao dia a dia do cidadão. A inserção ocorreu ainda em abril, tão logo o governo decidiu diante da pandemia do novo coronavírus, dar mais tempo para as pessoas organizarem os documentos.

Na noite do último dia de prazo para o envio da declaração à Receita, a **Agência Brasil** publicou matéria de balanço, como o número de contribuintes que estavam em débito com o leão:

[Pouco mais de 1 milhão de declarações do IR caíram na malha fina](#). Para o secretário especial da Receita Federal, José Barroso Tostes Neto, entrevistado no texto, os principais motivos para a retenção do documento foram a omissão de rendimentos e problemas de dedução.



## São João é destaque nos veículos EBC

Mesmo diante da pandemia de covid-19, que levou ao cancelamento de shows e festas juninas em todo o país, a **EBC** destacou a importância dos festejos para a cultura popular e levou ao público programação variada.



A **Agência Brasil** abordou a versão on-line que ganharam os festejos juninos em Campina Grande e em Caruaru, devido aos casos do novo coronavírus. Com transmissão pelo YouTube, o São João virtual levou a festa para perto do público. O texto “Pandemia afeta tradição do São João em Campina Grande e Caruaru” informou também que, em Campina Grande, que movimenta até R\$ 330 milhões nos 30 dias de festa, os organizadores ainda pretendem fazer o evento da forma tradicional, de 9 de outubro a 8 de novembro, se não houver restrição na época. A reportagem mostrou ainda como os artistas de Caruaru se organizaram por meio de uma plataforma digital para arrecadar doações aos 18 mil trabalhadores que se envolvem direta e indiretamente com o evento.

Em outra publicação, imagens em preto e branco serviram para ilustrar os prejuízos causados às festas juninas, normalmente tomadas por tons coloridos. A matéria “Fotos em preto e branco mostram São João de Campina Grande na pandemia” trouxe relato e imagens do fotógrafo Emanuel Tadeu, profissional nordestino que sempre retratou a festa. O objetivo dele foi mostrar como ficou o dia a dia das pessoas que dão vida ao São João de Campina Grande. O texto mostrou, então, registros da vida do cantor de forró, da costureira, do sanfoneiro, do quadrilheiro, do vendedor ambulante.



## MEC: a rádio animada do São João

O programa *Rádio Animada* que foi ao ar no sábado 20 de junho, nas **Rádios MEC FM e AM**, encerrou a **série especial sobre festas juninas** com temas como culinária, tradições de enfeites e as roupas típicas para participar dos festejos.

Na quarta edição da *Reportagem Animada*, a série “Junina Animada” ensinou a fazer pamonha, e o quadro “Histórias Em Volta da Fogueira” falou sobre o mito do Saci Pererê, reforçado por um livro de Monteiro Lobato, escrito com base em uma pesquisa feita em cartas de leitores de jornal.

A série Junina Animada teve a participação da pianista e socióloga Mércia Pinto. A doutora em Musicologia pela Universidade de Liverpool e professora emérita da Universidade de Brasília explicou que o milho é a base das comidas juninas, e o quentão foi levado ao Sul pelos imigrantes europeus para combater o frio.



# A “língua” do São João



No [podcast](#) “Na Ponta da Língua”, do programa *Rádio Sociedade*, levado ao ar em 14 de junho, pela **Rádio MEC AM**, o âncora Dylan Araújo conversou com a revisora Clárisse Mattos sobre expressões usadas nas festas juninas.

Ela explicou que Anariê (Para trás), Alavantu (Todos para frente), Balancê (Balanço, movimento leve) e Quadrilhe (Quadrilha, um baile aristocrático) são palavras que vieram do idioma francês, trazidas pela Corte de Dom João VI, no século 18, e usadas até hoje. Assim, “anariê” veio do francês “en arrière”; “alavantu” nasceu do “en avant tous”.

Quanto às grafias que designam algumas guloseimas, como milho-verde e batata-doce, a revisora Clárisse ensina que têm hífen. Já o pé de moleque deixou de ser grafado com hífen a partir do Acordo Ortográfico.



## São João na MEC vai de Luiz Gonzaga a Monteverdi

O dia de São João – cujos festejos só perdem em popularidade para o Carnaval – foi celebrado na edição de 24 de junho do programa *Armazém Cultural*, da **Rádio MEC FM**, gravado nos estúdios da **TV Brasil** no Rio de Janeiro. Além de um [pocket show](#) da cantora Dora Vergueiro, o programa trouxe o historiador Luiz Antônio Simas que explicou a origem das tradições das festas juninas no Brasil.

O público também ouviu músicas de Luiz Gonzaga, Dominginhos, Sivuca, Elba Ramalho, Moraes Moreira, Jackson do Pandeiro, Marinês, Gilberto Gil, Zé Ramalho e Geraldo Azevedo, entre outros.

Neste mês de junho, quando os católicos comemoram não apenas São João, como também Santo Antônio e São Pedro, o programa *Som Infinito*, da **Rádio MEC FM** levou ao ar também [peças clássicas](#), como as “Vésperas Solenes de São João Batista”, do compositor italiano Claudio Monteverdi (1567-1643), com os conjuntos Akadêmia e La Fénice, regidos por Françoise Lasserre, maestro com formação pela École Normale de Musique de Paris. O público foi brindado, ainda, com o hino “Ut Queant Laxis”, do qual foram tiradas as sílabas que deram origem aos nomes das notas musicais.

A emissora também levou ao ar, no domingo, 28 de junho, o programa *Música e Músicos do Brasil*, com [diversas canções em ritmos característicos](#) de São João - Xaxado, Baião, Xote, samba de coco e quadrilha - compostas por Luiz Gonzaga, Radamés Gnattali, Guinga, Hermeto Pascoal, Sivuca, e outros.

Já na **Rádio Nacional da Amazônia**, o tema levado ao ar pela âncora Mara Régia, do programa *Viva Maria*, foram os [acidentes com os folguedos juninos](#). Mara conversou com a presidente da Comissão da Pessoa Com Deficiência na Câmara Municipal de Goiânia, a fisioterapeuta Cristina Lopes Afonso. Especialista no tratamento de pessoas que sofrem queimaduras, a convidada falou dos riscos de acidentes com o uso de álcool e outras substâncias inflamáveis. Uma boa entrevista de prestação de serviço com informações úteis ao ouvinte, como deve sempre haver no Rádio.





## Nacional traz bom humor e cultura popular

Sempre buscando inovar, a âncora Mara Régia apresentou aos ouvintes da **Nacional da Amazônia**, na edição do *Viva Maria* no dia de São João, uma **entrevista com a personagem** Concessa, sucesso da atriz Cida Mendes na TV, teatro e internet.

Em uma prosa rápida e divertida, elas falaram sobre as festas que celebram o santo neste ano totalmente diferente. devido à pandemia do coronavírus. Lembraram as comidas e brincadeiras tradicionais, como a corrida com um ovo na colher. E com muita graça e bom humor, Concessa advertiu que soltar balão ou fazer fogueira pode causar incêndios e queimaduras.

## Forró online e delivery junino

Já em entrevista concedida ao programa *Tarde Nacional* na quarta-feira, 24 de junho, o presidente da Fundação de Cultura e Turismo de Caruaru (PE), Rubens Junior, explicou à âncora Márcia Dias que a pandemia também transformou o “Maior e Melhor São João do Mundo”, em Caruaru (PE): sem turistas ou habitantes nas ruas, o evento agora está na plataforma online São João Solidário, criada para arrecadar doações para produtores prejudicados pelo isolamento social, e que já distribuiu seis mil cestas básicas a artistas, cozinheiros, equipe de limpeza e seguranças.

Segundo ele, cantores locais e até Alceu Valença têm feito lives (shows ao vivo), e o evento conta ainda com um serviço de delivery junino com vendas para todo o país de comidas típicas da festa, cultura, gastronomia, e artesanato em barro feito pelos artistas plásticos do Caruaru.



**MAIOR SÃO JOÃO DO MUNDO VAI TER FESTA JUNINA SOLIDÁRIA**

**DIA DE SÃO JOÃO: CONCESSA FALA SOBRE COMIDAS TÍPICAS DAS FESTAS JUNINAS**

Uma boa notícia para os ouvintes das **Rádios EBC**, que pediram músicas juninas na programação.

### Processo nº 00112.003265/2020-54

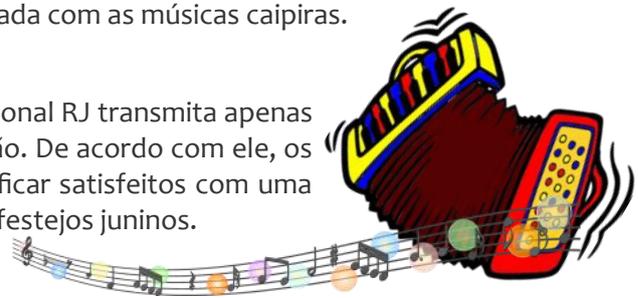
Ouvinte sugere, por telefone, que a programação musical da Rádio MEC AM do RJ seja alusiva às Festas Juninas nos dias comemorativos de Santo Antônio, São João e São Pedro. Ele sugere também que a programação infantil seja contemplada com as músicas caipiras.

### Processo nº 00112.003455/2020-71

Ouvinte, por telefone, sugere que a Rádio Nacional RJ transmita apenas músicas juninas na véspera e no dia de São João. De acordo com ele, os ouvintes que estão em isolamento social vão ficar satisfeitos com uma programação musical especial voltada para os festejos juninos.

### Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação e o interesse na programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Informamos que sua mensagem foi enviada à Gerência de Programação da Rádio Nacional RJ para conhecimento e apreciação. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação e seus veículos.”





# TV Brasil nos Arraiás

## O telespectador pediu

Processo nº 00112.003300/2020-35

Telespectador/ouvinte, por telefone, sugere que as emissoras da EBC (Rádio Nacional, Rádio MEC e TV Brasil) transmitam conteúdo relacionado aos festejos juninos. Segundo ele, como a população está em isolamento social, ouvir músicas de São João no rádio seria um alento para as famílias. A TV Brasil também poderia, de acordo com ele, exibir programas relacionados ao tema.

## A TV Brasil atendeu

Bem no clima do São João, a emissora exibiu a faixa especial “TV Brasil nos Arraiás”. A atração contou com shows de Elba Ramalho, Xand Avião, Lucy Alves, Maciel Melo e Mastruz com Leite gravados em Pernambuco e na Bahia durante os festejos de anos anteriores. O conteúdo foi produzido pela TVE Bahia e pela TV Pernambuco, emissoras que integram a Rede Nacional de Comunicação Pública.

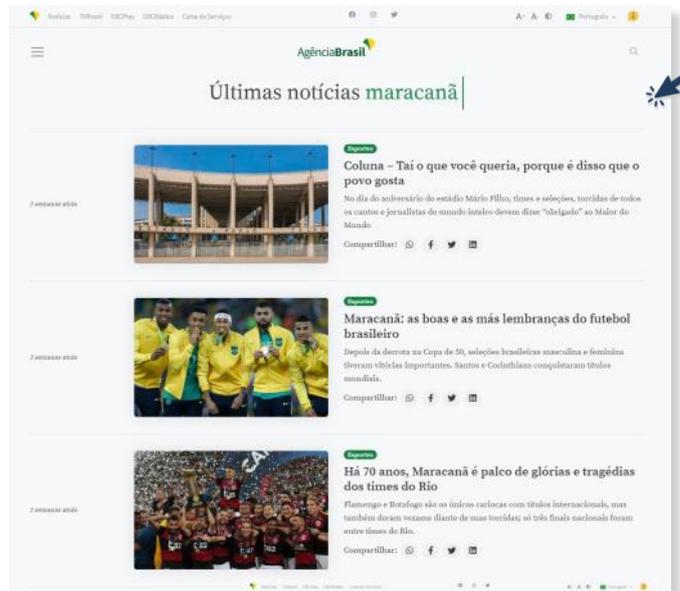
The screenshot shows the EBC website interface. At the top, there are navigation links for 'Agências', 'TV', 'Rádios', and 'Agência Brasil'. Below that, there's a search bar and social media icons. The main content area features a Facebook post titled 'TV Brasil e TV Pernambuco no São João de Caruaru'. The post includes a video player and several video thumbnails of musical performances. A blue arrow points to the right side of the screenshot.

# Maracanã, 70 anos de história

Para marcar as comemorações dos 70 anos do Estádio Jornalista Mário Filho, o Maracanã, a **Agência Brasil** publicou uma **série de matérias** especiais no mês de junho. Os textos traçam uma linha do tempo dos principais episódios ocorridos no local e da simbologia do estádio para atletas, profissionais de mídia e todo o país.

No dia 9, a coluna **As vozes, olhos e mãos que fazem a história do Maracanã** - do apresentador do programa *No Mundo da Bola*, Sérgio du Bocage - lembrou os personagens da imprensa esportiva que contribuíram para elevar o nome do estádio Brasil a fora, principalmente Mário Filho. Após liderar a campanha para que o estádio da Copa de 50 fosse erguido ali na zona norte do Rio, deu nome à arena.

No dia do aniversário, 16 de junho, a reportagem **Maracanã: as boas e as más lembranças do futebol brasileiro** detalhou - com texto, áudio e fotos - os jogos mais emocionantes disputados no estádio. Entre as partidas, está a primeira derrota do Brasil no Maraca, com narração de Antônio Cordeiro, pelas ondas da **Rádio Nacional**, na final da Copa de 1950 para o Uruguai. A tristeza só foi recompensada 30 anos depois, quando Romário fez o estádio explodir contra o mesmo Uruguai, na final da Copa América. Momentos de glória da Seleção Brasileira foram vividos também em 2016, com a conquista inédita do ouro nos Jogos Olímpicos do Rio, com gol de Neymar num Macaná lotado.



**Série de matérias especiais da Agência Brasil em comemoração aos 70 anos do Maracanã**



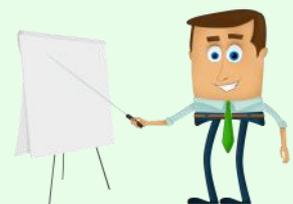
**De estádio a arena, as muitas batalhas vencidas pelo Maracanã**



**Momentos de glória da Seleção Brasileira foram vividos no Maracanã também em 2016, com a conquista inédita do ouro nos Jogos Olímpicos do Rio**

## Observações do Ombudsman

Matérias irretocáveis sobre os 70 anos de história do Maracanã. Textos que nos fazem viajar no tempo e sentir todas as emoções das partidas disputadas ali no gramado. É evidente a dedicação de todos os profissionais da Gerência de Programas Esportivos envolvidos na produção de um material tão rico, desde a apuração até a edição e publicação das reportagens. Parabéns àqueles que se esforçam diariamente na execução de uma cobertura esportiva diferenciada!



## Nacional e Maracanã, união de amor pelo futebol

Os amantes do futebol deliciaram-se ainda com a programação da **Rádio Nacional AM**, em 16 de junho, quando a emissora narrou gols históricos e várias histórias que marcam a longa existência do Estádio Mário Filho – o Maracanã, no Rio de Janeiro.

Os 70 anos do estádio foram lembrados no programa *Revista Brasil*, com um bate-papo com o comentarista esportivo Mário Silva, uma matéria especial de Maurício Costa e uma boa conversa de Pedro Pontes e Cynthia Cruz com o comentarista esportivo Valdir Luís, que relembrou jogos históricos no Maracanã. Isto, além das notas sobre o estádio nos diversos noticiários da emissora.



## MEC relembra canções que marcaram história



O programa *ArmaZem Cultural* homenageou o Maracanã, pelas ondas da **Rádio MEC AM**, ao rememorar as canções populares entoadas pelas torcidas no estádio.

No quadro *Conversa de Bamba*, o âncora Tiago Alves conversou com os sambistas Paulinho Mocidade (“Sonhar Não Custa Nada”), Neguinho da Beijaflo (“O Campeão”) e Zuzuca (“Festa para um Rei Negro”) sobre a emoção de ouvirem suas composições cantadas por torcedores de vários times no Maracanã.

O pesquisador de MPB Euclides Amaral e o escritor Paulo Luna lembraram que a música mexicana *Cielito Lindo* ganhou uma versão gravada por Carmem Costa em 1942 (“Tá Chegando A Hora”) e é cantada até hoje pelos torcedores de qualquer time vitorioso quase no final de um jogo. Eles rememoraram ainda que, em 1950, na goleada do Brasil de seis a um contra a Espanha, o público cantou “Touradas Em Madri”, antigo sucesso de Carmen Miranda.

O programa destacou ainda canção “A Benção, João de Deus”, que remete à primeira visita do papa João Paulo II ao Brasil, em 1980. A composição foi pela torcida do Fluminense na decisão por pênaltis contra o Vasco na Taça Guanabara. Como venceu a partida, até hoje a torcida tricolor entoa a canção para pedir a este santo uma ajuda em jogos difíceis.



# TV Brasil tem novo endereço no dial em São Paulo

A **TV Brasil** passou a ocupar o canal 1 na TV digital aberta em São Paulo. Antes, a emissora era assistida pelos paulistanos no canal 62.1, faixa distante da que o público costuma acessar para acompanhar outros canais.

Para o presidente da **Empresa Brasil de Comunicação**, Luiz Carlos Pereira Gomes, a mudança é estratégica e aproxima a emissora do público: “A partir de agora, a TV Brasil ganha em posicionamento e relevância em relação aos demais canais. Levar uma TV em canal aberto digital para a maior cidade da América e abrir o espectro de frequências com o canal 1 tem uma representatividade muito grande”.

A mudança foi notícia no *Jornalistas & Cia* (edição nº 1.262). A publicação é direcionada para jornalistas e comunicadores de todo o país.

Curtas-SP

## TV Brasil migra para o canal 1

■ A TV Brasil migrou esta semana para o canal 1 em São Paulo. Para ter acesso na TV digital aberta é preciso ir ao menu do aparelho, procurar a programação automática dos canais e iniciar o processo de sintonia. No final da varredura o

canal 1 estará programado como TV Brasil em alta definição.

► **Denilson Morales**, diretor de Conteúdo e Programação da EBC, conta que a data da mudança foi escolhida por causa do caráter histórico do mês de junho

e da relação com a televisão brasileira: “Há 70 anos, em São Paulo, ocorria a primeira transmissão experimental de TV no País”.

► A TV Brasil tem a mais extensa programação infantil, com quase dez horas de transmissão diária na

grade. Estreou este mês atrações novas para adultos, entre elas o **TV Brasil esporte**, apresentado por **Paulo Garritano**, de segunda a sexta-feira, às 19h30, e que tem entrevistas com ídolos do esporte brasileiro, em diferentes modalidades.

*Jornalistas & Cia* destaca mudança no dial em São Paulo (Foto: Reprodução/Internet)

O diretor de Conteúdo e Programação da EBC, Denilson Morales, falou sobre a mudança de canal e afirmou que a emissora é referência em comunicação pública, a exemplo de outras TVs no mundo, como a BBC, RAI e RTP. “A TV Brasil apresenta à sociedade uma programação que contribui para a formação, por meio de produtos diversos, gratuitos e de qualidade. Nos últimos anos, vem se consolidando junto à população. E, como em outras cidades do país onde já estamos em canais iniciais – RJ, MA, DF – seremos ainda mais reconhecidos e continuaremos fortalecendo o principal canal público de TV do País”.



Foto: Marcello Casal Jr./Agência Brasil

## Público questiona

Apesar da intensa divulgação da mudança durante a programação da **TV Brasil** e da exibição de um programa especial marcando o início da transmissão no novo canal, teve telespectador que ficou em dúvida. A apreensão demonstrou o apreço do público pela emissora.

### Processo nº 00112.003356/2020-90

“Estou enviando este e-mail para saber de vocês sobre o fim das transmissões deste maravilhoso canal (TV Brasil), que possui uma valiosa programação para todas as idades. Ao ver a propaganda sobre o novo número de sinal do canal em SP (aberto e gratuito), e a informação - em letras pequenas - que para as demais regiões do Brasil será através de canal pago, fiquei muito indignado. A TV Brasil será aberta e gratuita apenas para a população de São Paulo? As demais regiões terão que pagar para assistir, para ter acesso ao que era gratuito e aberto? Somente os paulistas é que serão privilegiados e contemplados com a mudança? Nós, os demais brasileiros, não merecemos ter o canal aberto e gratuito? Se isso se confirmar acho que deveriam mudar o nome para TV Paulista.”



### Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que não haverá o fim da programação da TV Brasil. A partir da próxima segunda-feira (22/06/2020), assistir à TV Brasil em São Paulo e na grande metrópole ficará ainda mais prático e rápido, no canal aberto 1, garantindo acesso à informação qualificada; à maior programação infantil da TV brasileira – com mais de 10 horas por dia; muito entretenimento, música, cultura, educação e esportes. Nas demais regiões do Brasil, a programação da TV Brasil continuará nos mesmos canais e por meio das emissoras da Rede Nacional de Comunicação Pública. Vale ressaltar que é possível acessar a programação da TV Brasil de quatro modos diferentes: canais abertos; TVs por assinatura; parabólica e web. Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil na sua região estão em <https://tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar>.”

## Publicidade na manchete da Agência Brasil

A publicidade da **TV Brasil**, com informações sobre a mudança de canal da emissora em São Paulo, ocupou o lugar da manchete da **Agência Brasil** por vários dias do mês de junho. Isto significa que o veículo mais importante e mais acessado do conglomerado **EBC** – a **Agência Brasil** – abriu mão da notícia da hora, que informa cidadãos de todo o país e alimenta a mídia nacional e estrangeira, para dar espaço a um aviso sobre a nova sintonia do canal, dirigido apenas aos telespectadores paulistas da emissora.



Não que esta mudança de canal não seja de grande relevância para o conglomerado e não devesse ser destacada pela **Agência Brasil**. Mas foi o caso típico em que um aviso de interesse restrito ocupou o lugar da notícia em manchete, de interesse geral.

O que se questiona aqui é a eficácia do formato escolhido, quando outras opções, utilizando a mesma **Agência Brasil**, poderiam ter sido adotadas, até com maior eficiência. Nos primeiros dias, antes da transição para o canal 1 em São Paulo, ao clicar no banner, o leitor acessava um vídeo do YouTube da TV (link ao lado) que começava com uma marcha de carnaval, dava lugar ao Mazaropi e pouco detalhava o processo de sintonização. Uma falha: a página não foi nem programada para carregar em outra aba ou janela. Ela abria sobre o site da **Agência Brasil** e tirava o leitor da navegação no portal.



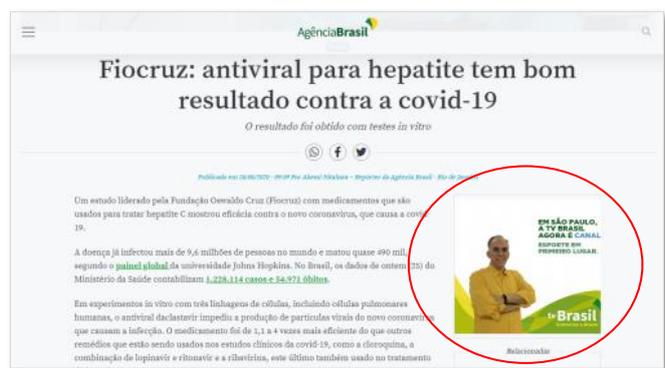
Efetivada a mudança, o internauta que clicou no anúncio continuou sendo retirado da página da **Agência**. Só que, desta vez, passou a ser direcionado ao site da **TV Brasil**, caindo direto na notícia “Como sintonizar”.



Com o recorde de mais de 56,32 milhões de usuários únicos neste primeiro semestre, a **Agência Brasil** consolidou-se como o principal veículo da casa. Uma nova versão da página foi ao ar em fevereiro. A remodelagem trouxe espaço para publicidade logo abaixo da parte destinada às “Mais Lidas” e ao “Fique de Olho”. O local já é usado, inclusive, para divulgar a programação da **TV Brasil**, com a vantagem de não tirar audiência da **Agência**. O banner da mudança de canal da TV poderia ter ficado neste local ou em algum outro da capa. Há diversos espaços que poderiam ter sido utilizados de forma mais eficaz, tal como mostra o print à esquerda.

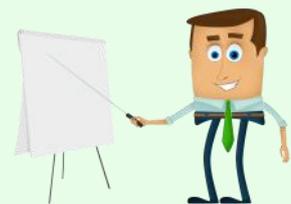
O tema aparece ainda em destaque no canto superior direito das páginas de matérias acessadas pelos leitores, como mostra a imagem à direita. Ou seja, a publicidade já tinha destaque no portal.

O assunto foi manchete inclusive da própria página da **TV Brasil**, que trouxe a mudança do canal logo no topo da home. Assim como deve ser. Afinal, o objetivo da página é noticiar os temas de destaque da **TV**.



## Observações do Ombudsman

A **EBC** é uma só. Um conglomerado. Informar ao cidadão a mudança de canal da **TV Brasil** em São Paulo é um serviço que a empresa tem obrigação de prestar. Tecnicamente, havia várias opções, inclusive a de um único banner, em que a manchete da **Agência** e a publicidade da **TV** dividissem o espaço. Mas colocar os dois veículos para disputar audiência está longe de ser a escolha ideal. Não que não devamos falar de nós mesmos em todas as plataformas. Temos diversos programas para isso. Eficiente mesmo, na verdade, é a comunicação direta com o telespectador, posto que os públicos dos veículos são diferenciados. Só não justifica sobrepor a publicidade da **TV** à manchete principal da **Agência Brasil**.



## E as eleições municipais?

Ficou confuso o leitor que usou o site das Rádios no dia 17 de junho para se informar sobre o, até então, possível adiamento das eleições municipais de outubro. Com erro de concordância logo no título (“Eleições municipais devem ser adiada para novembro e dezembro”) e endereço na web (URL) ilegível, o texto não repassa ao internauta a clareza com a qual o áudio em questão aborda a reunião do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) sobre o novo calendário.



A recorrente falta de cuidado na publicação das matérias contribui para aumentar a taxa de rejeição do site das **Rádios**. Pois, diante dos erros na apresentação do conteúdo, dificilmente o leitor permanece navegando e clica para ouvir o áudio.

## Agência Brasil traz dicas para aumentar a imunidade

Diante da pandemia do novo coronavírus, os temas relacionados à saúde tiveram ainda mais destaque no noticiário da **Agência Brasil**. O site publicou, em junho, matéria com dicas para aumentar a imunidade no inverno, estação que começou no dia 20 e vai até 22 de setembro.



No texto, que fez parte da série Agência Brasil explica, o médico infectologista Jean Gorinchteyn, do Hospital Emílio Ribas, chamou a atenção para a importância de uma noite bem dormida, alimentação balanceada, menos estresse e atividades físicas. Além das gripes e resfriados decorrentes da exposição ao frio, os quadros alérgicos tendem a se intensificar com as baixas temperaturas. Para os que mantêm o distanciamento social em casa, ele recomendou deixar os ambientes arejados e, no caso dos que têm problemas alérgicos, evitar cortinas e tapetes.

De acordo com a nutricionista Vera Salvo, também entrevistada na matéria, alimentar-se de forma balanceada e variada é o ideal para evitar

doenças. Segundo ela, não existe um único alimento que, sozinho, possa elevar a imunidade. Vera destacou ainda o poder da hidratação - seja com água, sucos naturais ou chás -, principalmente para o funcionamento intestinal.

Reportagem com prestação de serviço que levou ao público esclarecimentos imprescindíveis neste momento de enfrentamento da covid-19. O cidadão dirigiu-se à **Ouvidoria** para elogiar o conteúdo.

**Processo nº 00112.003422/2020-21**

“Excelente matéria! Parabéns!”

# Erro em matéria prejudica leitor

Prestar serviço por meio da veiculação de conteúdo confiável e preciso é um dos diferenciais da **Agência Brasil**. Porém, uma matéria que continha informação errada seguiu causando prejuízo ao cidadão cinco meses depois de publicada. É o que revela o leitor que recorreu duas vezes à **Ouvidoria** para registrar sua indignação.



O texto “Simples Nacional: termina dia 31 o prazo para empresas saldarem dívida”, de dezembro de 2019, informava erroneamente que os empresários tinham até o último dia do ano para quitar as pendências com a Receita. Além disso, acrescentava que os contribuintes que regularizassem as pendências dentro desse prazo teriam a exclusão do Simples Nacional automaticamente tornada sem efeito, ou seja, o contribuinte continuaria no regime especial, sem precisar comparecer às unidades da Receita.

Só que a informação correta é a de que, após ter ciência do aviso de exclusão, o contribuinte teria até 30 dias para impugnar a notificação ou quitar os débitos, sob pena de ser excluído do regime tributário especial destina-

do a pequenos negócios em 1º de janeiro de 2020. O prazo correto para regularização era até 30 dias após a notificação por parte da Receita e não até o dia 31 de dezembro, como o texto original informava.

O primeiro contato do leitor com a **Ouvidoria** ocorreu no final de fevereiro, quando solicitou a confirmação da informação. Segundo ele, a Receita Federal em Jaboticabal (SP) havia contestado a notícia. A **Agência Brasil**, sem perceber o erro mesmo com o alerta do leitor, recomendou a ele que tentasse resolver a questão particular diretamente com o Simples Nacional e repassou o contato.

## Processo nº 00112.000782/2020-71 (final de fevereiro)

“Na publicação ‘Simples Nacional: termina dia 31 o prazo para empresas saldarem dívida’ consta o trecho: ‘De acordo com a Secretaria-Executiva do Comitê Gestor do Simples Nacional, o contribuinte que regularizar a totalidade de seus débitos dentro desse prazo terá a exclusão do Simples Nacional automaticamente tornada sem efeito e, dessa forma, não precisará comparecer às unidades da Receita para adotar qualquer procedimento’. Segundo a Secretaria da Receita Federal de Jaboticabal, esta informação não é totalmente verdadeira, ao ser questionado que os tributos foram pagos até o dia 10/12/2019 e, mesmo assim, a empresa foi excluída do simples, mas não deveria, baseado nesta reportagem.”

## Resposta

“A Agência Brasil agradece o contato. De acordo com o Comitê Gestor do Simples Nacional, caso o pagamento das dívidas tenha sido efetuado dentro do prazo, a exclusão da empresa será tornada sem efeito, ou seja, a empresa volta a fazer parte do Simples. Sugerimos ao leitor que busque confir-

mar a informação sobre sua situação particular também com o Simples Nacional em ‘*Contribuinte – Como informar problemas ou tirar dúvidas relativas ao Simples Nacional*’. Atenciosamente, Equipe da Agência Brasil.”

Após a resposta, o leitor recorreu da exclusão de sua empresa do Simples Nacional anexando ao processo a matéria publicada na **Agência Brasil**. Diante da negativa da Receita, chegou à **Ouvidoria** a segunda mensagem, em tom de indignação. Com toda a razão, ele insiste que a informação publicada está errada. Com a ajuda da **Ouvidoria**, que interveio e foi atrás da informação correta para ajudar a solucionar a demanda, identificou-se o erro e corrigiu-se a matéria. Um pedido de desculpas foi enviado ao leitor. Pouco para o transtorno causado.

### Processo nº 00112.003337/2020-63

“Realizei uma reclamação em 23/03/2020, conforme protocolo 00112.000782/2020-71. Na publicação ‘Simples Nacional: termina dia 31 o prazo para empresas saldarem dívida’ consta ‘De acordo com a Secretaria-Executiva do Comitê Gestor do Simples Nacional, o contribuinte que regularizar a totalidade de seus débitos dentro desse prazo terá a exclusão do Simples Nacional automaticamente tornada sem efeito e, dessa forma, não precisará comparecer às unidades da Receita para adotar qualquer procedimento’, embora a Secretaria da Receita Federal de Jaboticabal tenha declarado que esta informação não é totalmente verdadeira, ao ser questionada que os tributos foram pagos até o dia 31. Mesmo assim, a empresa foi excluída do simples, o que não deveria, baseado nesta reportagem. De acordo com o Comitê Gestor do Simples Nacional, por meio de resposta obtida pelo e-mail ouvidorias@cgu.gov.br, caso o pagamento das dívidas tenha sido efetuado dentro do prazo, a exclusão da empresa é feita automaticamente, ou seja, a empresa volta a fazer parte do Simples. Realizei pedido administrativo de reinclusão no Simples, anexando a reportagem e a resposta. Mesmo assim, o retorno foi negativo, conforme o despacho anexo. Peço que tomem cuidado ao publicar matérias inverídicas, pois levam o cidadão ao erro, causando grande prejuízo. Agora tem que checar se o que se publica é verdadeiro. Isto é um absurdo!”

### Resposta

“A Agência Brasil pede desculpas pelo erro e pelos transtornos causados. A reportagem citada na demanda foi alterada para correção. A Agência Brasil informa ainda que já tomou medidas internas para que equívocos como este não voltem a ocorrer, pois o maior patrimônio de uma agência de notícia é a confiabilidade dos conteúdos publicados. Diferentemente do informado no texto, as micro e pequenas empresas têm 30 dias, contados a partir do recebimento do aviso de exclusão, para impugnar ou regularizar seus débitos. Agradecemos a reclamação que nos permitiu corrigir a matéria. Segue o link com a publicação alterada: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2019-12/empresas-inadimplentes-serao-excluidas-do-simples-nacional%20no%20dia%201%C2%BA>.”



## Recado da Ouvidoria

A reportagem precisa estar atenta a erros de apuração. Equívocos na checagem dos dados nem sempre são identificáveis no momento da edição do texto, sobretudo na correria típica de uma redação em tempo real. O editor primeiramente confia na informação trazida pelo repórter. E essa confiança é um elo que não pode ser abalado, ainda mais em matérias de prestação de serviço. Causar prejuízos àquele para quem trabalhamos é causar prejuízo ao principal ativo da **Agência Brasil**: sua credibilidade.

# Infância e quarentena: público elogia matéria da Agência

Matérias que trazem relatos de personagens, de pessoas comuns sempre aproximam o leitor do conteúdo. Foi o que ocorreu com o texto “Com escolas fechadas, pais enfrentam desafios no retorno ao trabalho”, publicado na **Agência Brasil** no dia 20 de junho.



Tocados pelos relatos de famílias que enfrentam o desafio do isolamento imposto pela pandemia do novo coronavírus com crianças pequenas em casa, os leitores recorreram à **Ouidoria** para elogiar a publicação. A reportagem mostrou ainda as redes de apoio on-line e as rodas de conversa virtuais, promovidas por especialistas para debater os desafios da infância e da maternidade.

## Processo nº 00112.003420/2020-32

*“Adorei a reportagem, passou tudo o que muitos pais e mães estão enfrentando neste momento difícil. Meus parabéns!”*

## Processo nº 00112.003427/2020-54

*“Parabéns pela matéria. Precisamos de notícias boas que possam levar as pessoas a saírem da ansiedade e depressão devido à quarentena. Matérias relevantes sobre investimento e sucesso na economia, agronegócio, páginas do governo, enfim, assuntos bacanas!”*

# Problemas com aplicativos resultam em reclamações



Com a quarentena decorrente da pandemia de covid-19, as pessoas estão mais conectadas virtualmente e, muitas vezes, o smartphone tem substituído meios fixos de comunicação e de entretenimento.

Um problema no streaming (transmissão virtual de dados) dos aplicativos **EBC Play** e **Rádios EBC** resultou em reclamações dos internautas. Acostumados a acompanhar a programação ao vivo da **TV Brasil**, da **Nacional** e da **MEC**, pelo celular, eles tiveram dificuldade no dia 8.

A instabilidade foi resolvida de pronto pela Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia (Dotec).

## Processo nº 00112.003210/2020-44

*“Gostaria de deixá-los cientes de que o EBC Play não está funcionando na função ‘ao vivo’. Por favor, resolvam o problema, pois assisto muito pelo app.”*

### Resposta

*“A Gerência de Aplicações Multiplataforma agradece o contato, pede desculpas pelo ocorrido e informa que o streaming do App EBC Play foi normalizado.”*

## Processo nº 00112.003214/2020-22

*“Desde as 11h30 da manhã de hoje (08/06/2020), o aplicativo Rádios EBC encontra-se fora do ar. Desinstalei e instalei de novo, pensando se tratar de problema em meu celular, mas também está inativa a audição no próprio site da EBC (para a Rádio MEC FM e demais rádios). Há alguma previsão de resolução deste problema?”*

### Resposta

*“A Gerência de Aplicações Multiplataforma agradece a mensagem e informa que os canais de streaming das Rádios Nacional e MEC enfrentaram instabilidade, mas foram normalizados no próprio dia 08/06. Lamentamos o ocorrido e solicitamos o retorno do contato, em caso de problemas de acesso ou sinal.”*

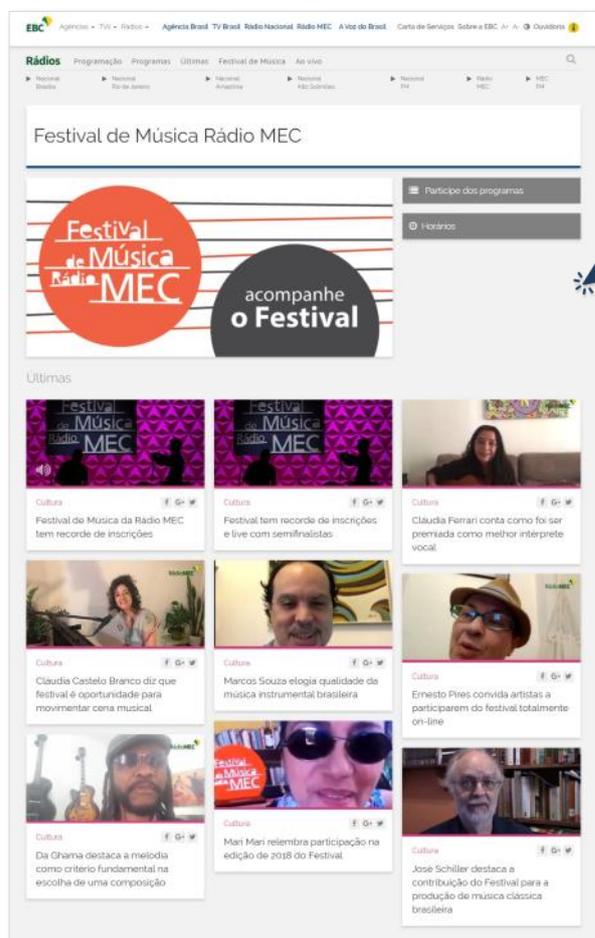
# MEC embala amores clássicos e contemporâneos

Quem sintonizou a Rádio **MEC AM** na sexta-feira 12 de junho, Dia dos Namorados, ouviu uma seleção de MPB muito romântica: “Carinhoso”, de Pixinguinha; “As Rosas Não Falam”, de Cartola; “Detalhes”, de Roberto Carlos; “Só Louco”, de Dorival Caymmi, e “Como Dois e Dois”, de Caetano Veloso, entre outros antigos sucessos.

Já os amantes da música clássica encontraram na programação da **Rádio MEC FM** romances para vários instrumentos, de Beethoven a Vaughan Williams, além de temas de amor da ópera “Tristão e Isolde”, de Wagner, e do balé “Romeu e Julieta” de Tchaikovsky.



# Festival de Música com recorde de inscrições



A publicação diária de vídeos com depoimentos e entrevistas dos finalistas e vencedores em outros anos, fez o **Festival de Música Rádio MEC 2020** bater um recorde: mais de 950 músicas inscritas até junho.

Este ano, o público pôde acompanhar online todo o evento, inclusive a divulgação dos trabalhos dos candidatos, com lives (transmissões ao vivo na internet) exibindo os resultados de cada fase.

No sábado 18 de julho, nos perfis no Facebook e Twitter da **Rádio MEC** e da **TV Brasil**, assim como no YouTube da **TV Brasil** e na programação das **Rádios MEC AM** e **FM**, o público poderá acompanhar o anúncio das semifinalistas em uma live apresentada pelo jornalista Morillo Carvalho, com a participação dos vencedores de edições anteriores do Festival.

A votação online faz a seleção das músicas em quatro categorias: Música Clássica, Música Instrumental, Música Infantil e Música Popular também será liberada. O voto do público será somado ao do júri da emissora, para escolher as finalistas.

## Corpus Christi nas ondas da MEC

A **Rádio MEC FM** levou ao ar, em 11 de junho, **programa especial** lembrando que, do Período Medieval até hoje, várias obras musicais sobre o Corpus Christi (Corpo de Cristo) e a Eucaristia foram compostas.

Em 1264, a Igreja Católica instituiu o Corpus Christi para celebrar o sacramento da Eucaristia, uma forma adotada também por algumas vertentes do Anglicanismo de lembrar a morte e a ressurreição de Jesus Cristo, sempre em uma quinta-feira, 60 dias depois do domingo de Páscoa. No Brasil, há várias atividades para a cerimônia, como a confecção de tapetes de flores colocados nas ruas, uma tradição herdada dos portugueses.



## MEC nos 80 anos do pianista João Carlos Martins

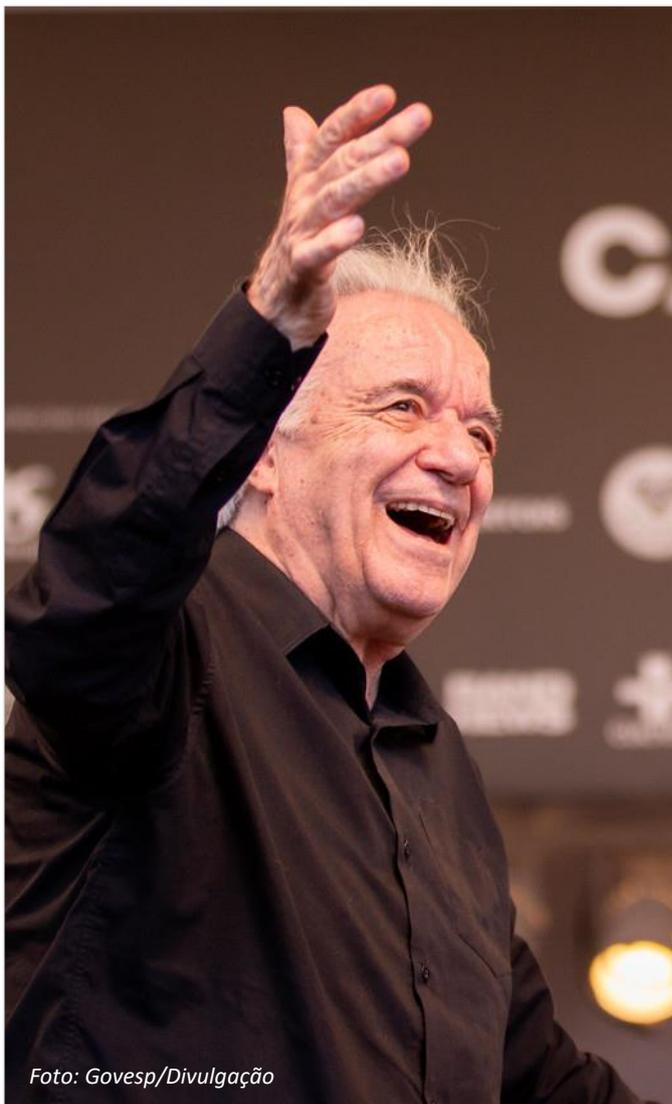


Foto: Govesp/Divulgação

O programa *Antena MEC* celebrou, na quinta-feira 25 de junho, os **80 anos do maestro** João Carlos Martins, reconhecido como um dos principais intérpretes contemporâneos de Bach e também pela trajetória pessoal de superação, na luta para recuperar movimentos da mão, perdidos depois de uma queda que causou paralisia de alguns dedos.

O público das **Rádios MEC FM e AM** ouviu, além de obras regidas por ele, algumas interpretações ao piano de obras de Bach. Também foram exibidos trechos de entrevistas concedidas aos programas *3 a 1* e *Sem Censura*, da **TV Brasil**, contando que, depois de fazer 19 cirurgias - sendo cerca de 10 na mão e no cotovelo; de ouvir do médico que não poderia mais tocar piano, e de ser aconselhado em sonho pelo maestro Eleazar de Carvalho (falecido em 1996), dedicou-se a estudar Regência.

João Carlos Martins também contou de onde veio sua inspiração e empenho para deixar um legado à música. Inspirou-se no exemplo de Alfred Nobel, que criou o prêmio depois de ler e se decepcionar com o próprio necrológio, pois fora confundido com seu recém-falecido irmão Albert. Uma história contada pelo jornalista Gilberto Dimenstein.

# Serviço flutuante a ribeirinhos



A repórter Maria Heinen fez uma matéria interessante para atualizar o público, explicando aos ouvintes os serviços prestados pelo Prev Barco. Trata-se de uma unidade flutuante do INSS, que vai atender as populações ribeirinhas do Norte do Brasil até 11 de setembro.

Mais uma prestação de serviço da **Nacional AM** às comunidades isoladas, onde só as Ondas Curtas das **Rádios EBC** conseguem chegar.

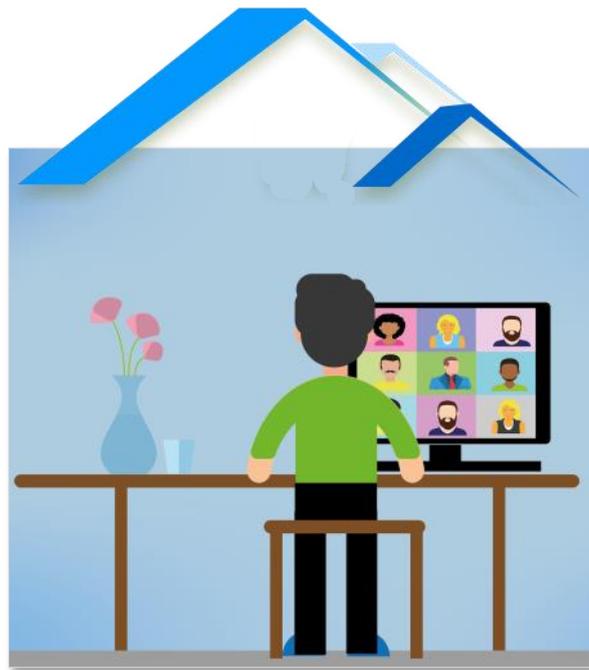
## Atualidade na entrevista 1



No momento em que o mundo protestava contra mortes de afrodescendentes, como George Floyd – norte-americano assassinado pela polícia, e o menino Miguel, que caiu de um prédio por displicência da patroa de sua mãe – o programa *Revista Brasil*, da **Rádio Nacional AM**, fez uma boa entrevista sobre racismo, na terça-feira 9 de junho, com o ministro aposentado do Tribunal Superior do Trabalho (TST) Carlos Alberto Reis de Paula.

Ele foi o primeiro ministro afrodescendente em uma Corte Superior no Brasil, tendo tomado posse em 1998 e assumido o posto de presidente do TST em 2013. O segundo foi Joaquim Barbosa, que chegou à presidência do Supremo Tribunal Federal (STF) em 2012. Na conversa com os apresentadores Valter Lima e Marcelo Ferreira, Reis de Paula afirmou que a barreira cultural veta a ascensão social.

## Atualidade na entrevista 2



Na segunda parte do *Revista Brasil*, em boa entrevista sobre trabalho na pós-pandemia concedida aos âncoras Pedro Pontes (BSB) e Cynthia Cruz (RJ), o advogado trabalhista André Marques, explicou que, como o patrão não é obrigado por lei a controlar o horário na modalidade home office, ela não gera direito a horas extras, embora aumente a produtividade.

Segundo ele, é preciso que o gestor controle resultados, não o horário, bastando haver um acordo com o funcionário.

## Meio Ambiente é destaque nas Rádios EBC

No Dia Mundial do Meio Ambiente – comemorado em 5 de junho, este tema foi destaque nos noticiários e programas das **Rádios EBC**. A repórter Beatriz Albuquerque fez uma boa matéria sobre um conjunto de programas de Rádio para crianças e suas famílias. A reportagem destacou a importância da preservação da natureza, principalmente na Amazônia, com foco na cultura local, por intermédio de histórias indígenas, ribeirinhas, quilombolas, e sobre os saberes da região. A iniciativa foi do Fundo das Nações Unidas Para a Infância (Unicef).



Foto: UNICEF/BRZ/Ratão Diniz/Divulgação

Foram 24 episódios diários, apresentados pelo educador paraense Leandro Medina e a pesquisadora de Culturas Tradicionais Andréa Soares, que fazem parte do Projeto Deixe Por Conta do Unicef, voltado às crianças em fase de pré-escola e alfabetização em tempos de coronavírus.

## Nacional da Amazônia no combate ao desmatamento



Foto: Alan Santos/PR

No programa *Por Dentro da Amazônia* de segunda-feira, 15 de junho, o vice-presidente da República, General Hamilton Mourão, afirmou que o combate ao desmatamento e às queimadas ilegais é uma das prioridades do Conselho da Amazônia e apresentou resultados. Em 30 dias, já foi constatada redução das ocorrências desses crimes ambientais e muitas apreensões de madeira ilegal, drogas, veículos, e autuações de garimpos ilegais, que geraram multas de mais de R\$ 100 milhões.

O general Hamilton Mourão disse ainda que agora é essencial impedir as queimadas ilegais, porque a seca, que está começando, é a época em que há picos de focos de incêndios.

## Atenção e informação aos indígenas

Também no *Por Dentro da Amazônia*, edição de 22 de junho, ribeirinhos e indígenas foram informados de que equipes dos Ministérios da Saúde, Defesa e da Secretaria de Saúde Indígena (SESAI) estão no Vale do Javari (AM) onde há 63 aldeias, porque a covid-19 foi detectada em quatro delas, na fronteira com o Peru. A Secretaria de Saúde Indígena (Sesai) desenvolve ações de proteção em aldeias indígenas, e que nas cidades, essa população é atendida pelo Sistema Único de Saúde (SUS).



Missão Vale do Javari em atendimento médico à população indígena e não-indígena | Foto: Ministério da Saúde/Divulgação

Profissionais de Saúde do Exército apoiam a Sesai com atendimento médico. Índios são levados aos Hospitais de Tabatinga (AM), São Gabriel da Cachoeira (AM), Rio Branco (AC), Porto Velho (RO), Manaus (AM) e Belém (PA), e agentes sanitários Indígenas fazem traduções das línguas de várias tribos, além de orientarem famílias sobre cuidados de higiene e o isolamento social.

## Informações úteis para pequenos empresários e...

Sempre em busca de informações úteis ao público, a **Nacional AM** veiculou em rede, na sexta-feira, 12 de junho, entrevista com a especialista em política e indústria da Confederação Nacional da Indústria (CNI) Carolina Lompa, sobre as cartilhas da entidade com orientações a respeito da tomada de empréstimos pelas micro e pequenas empresas.

Segundo ela, a garantia vai depender da linha de crédito escolhida, e não há exigência de CNPJ “limpo”. Disse ainda que a empresa tem oito meses de carência e precisa manter o número de empregados, e que as cartilhas estão disponíveis e são atualizadas no Portal da CNI na internet.

## ... para os cidadãos do futuro

Na segunda parte, o programa ouviu a neurologista infantil Fernanda Monte sobre o Teste do Pezinho, disponível no Sistema Único de Saúde (SUS), que detecta doenças como hipotireoidismo, por exemplo, que podem ser fatais ou deixar graves sequelas. Segundo a médica, a versão ampliada do exame identifica até 50 doenças.

Fernanda Monte trabalha no Instituto Jô Clemente (antiga APAE), que junto com a Unisert lança a quarta edição do “Junho Lilás”, com a hashtag #VamosDarMaisUmPasso.



# Rádios EBC contra a violência doméstica

O isolamento social fez aumentar a violência doméstica. Na pandemia, as vítimas – que além de mulheres também incluem crianças e adolescentes – são obrigadas a conviver por 24 horas com os agressores. Para protegê-las, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e a Associação dos Magistrados do Brasil (AMB) incentivam essas vítimas a fazerem denúncias em diversas farmácias que aderiram a essa campanha.



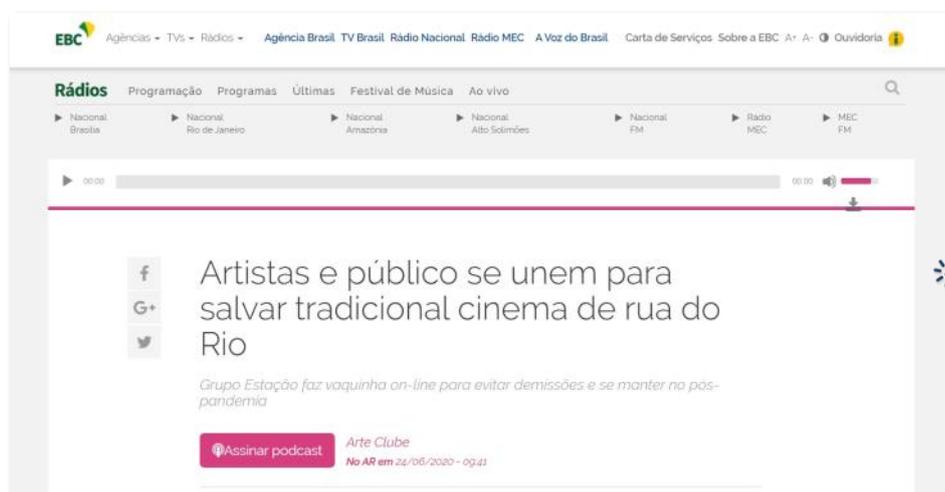
Em entrevista ao programa *Revista Brasil*, da **Rádio Nacional AM**, na segunda-feira, 15 de junho, a advogada especialista em Direito de Família Fernanda Zucar lembrou que o abuso psicológico também é um crime, previsto na Lei Maria da Penha, e que no confinamento, a maior dificuldade da vítima é sair de casa, por isso o número de feminicídios também cresceu.

Ela explicou que a mulher pode mostrar ao atendente um “X” vermelho desenhado numa das mãos, caso esteja acompanhada pelo agressor, e assim ela será posta em segurança numa sala até que a polícia chegue.

# Rede de solidariedade na Rádio MEC

Em entrevista ao programa *Arte Clube*, da **Rádio MEC AM do Rio de Janeiro**, na quarta-feira, 24 de junho, Ana Rattes, a diretora do Estação, um dos cinemas de rua mais tradicionais do Rio de Janeiro, que fechou suas 15 salas em 13 de março, contou ao âncora Janssem Campos que agora há uma campanha pedindo doações ao público para manter os 75 funcionários e garantir o retorno às atividades no final de julho ou início de agosto.

Ela disse ainda que em breve haverá uma plataforma de lançamentos de filmes on-line, e que os doadores vão receber obras de arte, cartazes autografados, ingressos e camisetas.



# Agora tem glossário da covid-19 para o cidadão



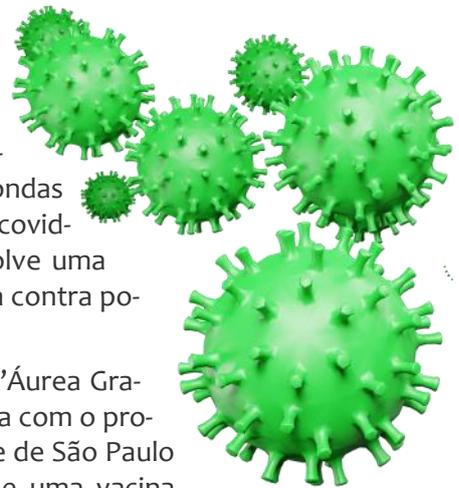
Deu no *Tarde Nacional* do dia 25 de junho. Como a [linguagem científica sobre o coronavírus](#) pode ser muito técnica e confusa para a população, foi disponibilizado um glossário de termos que é gratuito e pode ser acessado pela internet.

Quem resolveu o problema foram os professores, pesquisadores e estudantes da Universidade de Brasília (UnB), do Instituto Federal de Brasília (IFB) e da Università di Pisa, na Itália, que juntos desenvolveram esse dicionário de termos para a covid-19.

## Ciência e esperança contra coronavírus

Mais do que notícias, as **Rádios EBC** levam esperança ao cidadão. Com uma boa matéria da Repórter Ana Luísa Prazer, as ondas da **Nacional** transmitiram boa nova sobre prevenção contra a covid-19. A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) desenvolve uma pesquisa com 300 profissionais de Saúde sobre o uso da vacina contra poliomielite no combate ao coronavírus.

Já os âncoras Marli Arboleia (Brasília), Anchieta Filho (SP) e D'Áurea Gramático, do programa *Tarde Nacional* fizeram uma boa entrevista com o professor da Faculdade de Ciências Farmacêuticas da Universidade de São Paulo (USP) Marco Antonio Stephano, sobre o desenvolvimento de uma vacina spray nasal contra a covid-19, que tem melhores respostas imunológica e celular.



Ele disse que testes deverão ser feitos em animais daqui a três meses, e estudos apontam que o nível de anticorpos existente é o mesmo da injetável. Ela poderá estar pronta para testes em humanos em agosto de 2021, e frisou a importância de o país produzir seus próprios soros e vacinas.



# Junho de estreias

Junho trouxe novidades para a tela da **TV Brasil**. Na programação, mais renovada e dinâmica, estreias de temporadas e atrações.



**CONHECENDO MUSEUS:** a nova temporada do programa tem episódios diários, de segunda a sexta, às 7h15. A iniciativa é uma parceria da **EBC** com a Fundação José de Paiva Netto e o Instituto Brasileiro de Museus.

A produção percorreu vinte espaços culturais sobre moda, gastronomia, ciência e tecnologia. Entre os espaços visitados estão o Museu da Rapadura (PB); o Museu do Calçado (RS); o Espaço Ciência (PE); os Museus da Imagem e do Som (SP e RJ); e os Museus da Vida e do Amanhã (RJ).

As imagens do *Conhecendo Museus* guiam o telespectador, são dinâmicas e visualmente atraentes. A visita é conduzida por um especialista, e os depoimentos dos profissionais que trabalham nesses locais de cultura dão vida aos museus e aos acervos brasileiros.

**VALE INDOMADO:** produzida pelo canal canadense Love Nature, a série revela a fauna africana nas áreas alagadas do Vale do Rio Luangwa (Zâmbia). A produção mostra a planície que abriga uma grande variedade de espécies selvagens.

**ANIMAIS BEBÊS:** a atração mostra filhotes adoráveis de diversas espécies. Os primeiros passos de recém-nascidos do reino animal são tema da obra que mostra os desafios de sobrevivência na natureza. A produção é do canal Love Nature.



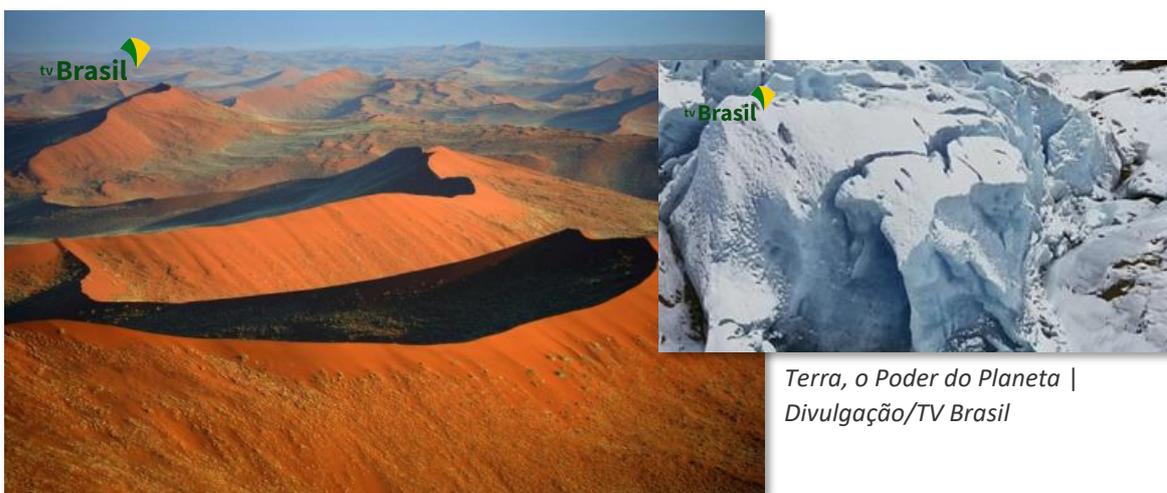
**CRIATURAS ESTRANHAS:** o programa (também do Love Nature) acompanha a rotina de espécies com aparências bizarras e incomuns em diferentes habitats. A atração mostra as habilidades especiais de camuflagem e ‘trapaças’ de seres exóticos. São espécies da fauna e da flora que tiveram um processo de evolução bem peculiar.

**A PRAIA VIVA:** o programa mostra praias exclusivas pelo mundo e revela como a física, a natureza e a interação do ser humano com o meio ambiente contribuem para a criação e a evolução desses litorais. A série, do Love Nature, viaja por diferentes litorais e revela características únicas dos ecossistemas das praias mais belas do planeta.



*Península de Yuacatán, no México | Divulgação/TV Brasil*

**TERRA, O PODER DO PLANETA:** produzida pela rede britânica BBC, a série reúne imagens e informações científicas que contam a história do mundo sob as perspectivas geofísica e biológica. Em cada episódio, o geólogo inglês Iain Stewart explica os efeitos e a importância de uma força específica da natureza, como vento ou vulcanismo. O especialista também examina as maneiras pelas quais essas forças moldam e influenciam a vida na Terra.



*Terra, o Poder do Planeta | Divulgação/TV Brasil*

**TV BRASIL ESPORTE:** apresentada por Paulo Garritano, a nova atração ocupou a faixa do Stadium. Com a redução das atividades esportivas mundiais em razão da pandemia da covid-19, a **TV Brasil** optou por apresentar conteúdo de diferentes modalidades, com matérias de esportes tradicionais e de atividades olímpicas e paralímpicas. Esportes radicais e amadores também têm espaço garantido.

Saúde e bem-estar, relacionados à prática de atividades físicas, são mostrados no programa. Também em destaque, entrevistas com grandes ídolos do esporte brasileiro.

A previsão é que, com o retorno das competições esportivas, o *Stadium* volte à programação diária da **TV Brasil**.

O programa *TV Brasil Esporte* foi destaque na edição nº 1.260 do boletim *Jornalistas & Cia*, publicação especializada voltada para profissionais de imprensa de todo o país.

### TV Brasil estreia programa de esportes adaptado ao isolamento

■ A TV Brasil lançou em 8/6 o programa *TV Brasil esporte*. Sempre às 19h30, apresentado por **Paulo Garritano**, vai ao ar de segunda a sexta-feiras. Com a redução das atividades esportivas mundiais em razão da pandemia, a emissora ocupa o horário do tradicional programa *Stadium* para apresentar conteúdo de diferentes modalidades, com matérias que contemplam es-

portes tradicionais, mas também olímpicos e paralímpicos, até os radicais e aqueles praticados de forma amadora. Assuntos sobre saúde e bem-estar, relacionados à prática de atividade física, como *doping* e alimentação, são lembrados na série. Com o reinício das competições esportivas, o programa *Stadium* vai voltar à programação diária da TV Brasil.

mudar sua rotina de trabalho em decorrência do coronavírus.

► A [edição de estreia](#) trouxe como destaque **Pedro Bial**. Também já foram entrevistados **Ana Luiza Guimarães, Caco Barcellos, Chico Caruso, Ernesto Paglia, Fernando Gabeira, Fernando Morais, Jorge Pontual, José Trajano, Juca Kfourir, Leilane Neubarth, Luis Nassif, Marcelo Auler, Mariana Kotscho, Norma Couri, Paulo Markun, Ricardo Kotscho e Ricardo Lessa**.

■ A *Gazeta do Povo* foi retirada da lista inicial dos 39 sites considerados distribuidores de notícias falsas pela CPMI das Fake News. Os consultores legislativos que assinaram o relatório afirmaram que a inclusão era "equivocada" e retrataram-se oficialmente sobre o ocorrido. A inclusão do jornal

tem origem no direcionamento de verbas publicitárias da Secretaria de Comunicação do Governo Federal a veículos suspeitos, por meio do Google Ads.

■ A TV Cultura estreou nesta quarta-feira (10/6), às 20h45, o programa *Revista do Esporte*, semanal, que trará as principais notícias do mundo esportivo. A atração é apresentada por **Vladir Lemos** e tem a participação dos comentaristas **Celso Unzelte, Vitor Birner** e do ex-jogador **Roberto Rivellino**.

► Além das últimas informações da área, *Revista do Esporte* foca na memória esportiva e levará convidados para discutir temas atuais. Nesta primeira edição, o destaque foi o aniversário de 50 anos da conquista da Copa do Mundo de 1970 pela Seleção Brasileira.



E mais...

■ **Ricardo Carvalho**, conselheiro e diretor licenciado da ABL em São Paulo, lançou, com o apoio de **Renée Castelo Branco, Livia Ferrari, Andrea Penna, Vera Perfeito e Paulo Gustavo**, a série de podcasts *Jornalistas em quarentena*. Cada episódio traz uma entrevista com um jornalista que, pelas circunstâncias, teve que



## Recado da Ouvidoria

A programação de uma emissora de TV deve ser conhecida do público. A fidelidade da audiência é fruto de conteúdo de qualidade, mas também da previsibilidade da exibição.

De nada adianta um programa bom, que muda de horário constantemente e não consegue fidelizar o telespectador. Ou ainda, uma atração anunciada, que não vai ao ar. Quando isso acontece, o público reclama. E com razão.

### Processo nº 00112.003350/2020-12

*“Sou a Diretora do Museu da Moda de Canela. Fomos comunicados que a reportagem sobre o museu seria passada hoje, dia 15/6, às 7h15, pela TV Brasil. Não sei o que aconteceu, mas não entrou no ar. Ficamos muito surpresos, pois avisamos para várias escolas que estavam ansiosas para assistir. Já tem uma outra data prevista?”*

### Processo nº 00112.003350/2020-12

*“A reportagem sobre o Museu da Moda de Canela já tem data marcada para apresentação?”*

### Resposta

*“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC pede desculpas pelo transtorno e informa que o arquivo digital com o episódio sobre o Museu da Moda de Canela (RS), da quarta temporada do programa *Conhecendo Museus*, estava com problemas técnicos e precisou ser corrigido. A questão foi solucionada e o episódio foi programado para o dia 6 de julho de 2020, às 7h15, na TV Brasil.”*

# Audiência da TV em alta

Em junho de 2020, os 10 programas da **TV Brasil** de maior audiência, no consolidado das três praças (Rio de Janeiro, São Paulo e Distrito Federal), foram:

- 1° **CINE RETRÔ** - vespertino
- 2° **VALE INDOMADO** - noturno
- 3° **CRIATURAS ESTRANHAS** - noturno
- 4° **SUPERCÃES COM TRABALHOS EXTRAORDINÁRIOS** - noturno
- 5° **A PRAIA VIVA** - noturno
- 6° **CINE RETRÔ** - noturno
- 7° **MEU PEDAÇO DO BRASIL** - noturno
- 8° **REVOLUÇÕES: AS IDEIAS QUE MUDARAM O MUNDO**
- 9° **ANIMAIS BEBÊS** - noturno
- 10° **CINE NACIONAL** - vespertino



Vale destacar que quatro, dos dez programas de maior destaque na audiência, são estreias recentes na grade de programação da **TV Brasil**. Todos alcançaram picos relevantes no Distrito Federal: *Vale Indomado* (2,01), *A Praia Viva* (1,11), *Criaturas Estranhas* (0,96), e *Animais Bebês* (0,91).

Outros destaques na aferição dos picos de audiência foram:

**CINE RETRÔ** - vespertino: 1,38 (DF), 0,78 (RJ) e 0,60 (SP)

**CINE RETRÔ** - noturno: 1,14 (DF) e 0,95 (RJ)

**MEU PEDAÇO DO BRASIL** - noturno: 1,99 (DF) e 0,87 (RJ)

**CINE NACIONAL** - vespertino: 1,00 (DF), 0,94 (RJ) e 0,53 (SP)

**SUPERCÃES COM TRABALHOS EXTRAORDINÁRIOS** - noturno: 1,11 (DF) e 0,74 (RJ)

Os dados são da Coordenação de Análise, Pesquisa e Monitoramento de Audiência da EBC, com base nas informações da Kantar Ibope Media.



## ▶ Contribuições do cidadão

# Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** recebeu um total de 1.520 demandas ao longo do mês de junho de 2020, registrando um aumento de 430% em relação ao mesmo mês do ano anterior, quando foram recepcionadas 287 manifestações.

Dois terços deste total referem-se a 974 atendimentos realizados via e-mail e classificados como improcedentes, por tratarem de temas abordados em notícias transmitidas pelos **Veículos EBC**, sem contudo fazer referência específica aos conteúdos veiculados. Todas essas demandas geradas a partir do acesso aos **Veículos EBC** são analisadas e respondidas pela **Ouvidoria**.

Nestes tempos de covid-19, 806 manifestações “improcedentes” referem-se a dúvidas e pedidos de orientação do público relacionados à pandemia e aos serviços ofertados pelo governo federal em razão da doença. Essas demandas representam quase metade das mensagens do cidadão à **Ouvidoria** nos 30 dias de junho.

As demandas diretamente relacionadas aos serviços e conteúdos ofertados pela **EBC** e seus veículos estão reunidas no **Fale com a Ouvidoria** e somam pouco mais de 20% do total, quando representavam quase 60% do conjunto de manifestações em junho de 2019.

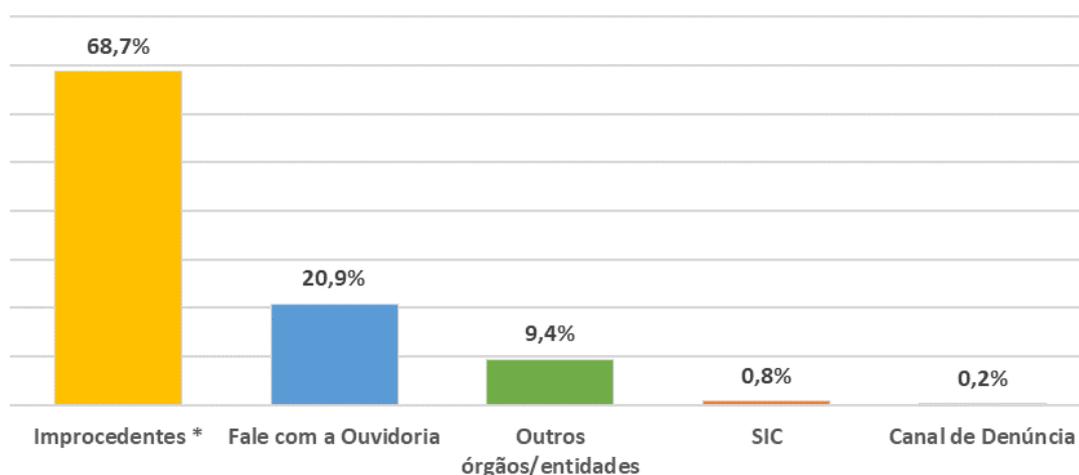
Esta redução percentual deu-se em razão do aumento das demandas relacionadas à pandemia, classificadas como improcedentes. Mas isto não significa que tenha havido queda nas manifestações referentes à programação e aos conteúdos dos **Veículos EBC**. Muito ao contrário. Na realidade, houve substancial crescimento das mensagens do **Fale com a Ouvidoria** que, de junho de 2019 para junho deste ano, saltaram de 169 para 317.

Veja o detalhamento em tabela e gráfico a seguir.

Junho 2020	
Atendimento	Quantidade
Improcedentes *	1.045
Fale com a Ouvidoria	317
Outros órgãos/entidades	143
SIC	12
Canal de Denúncia	3
Simplifique!	0
<b>Total</b>	<b>1.520</b>

\*Improcedentes (Sistema Fala.BR: 71 + E-mail: 974)

## Sistema de Atendimento



## Fale com a Ouvidoria

No comparativo entre junho de 2019 e deste ano, as demandas do público dirigidas aos **Veículos EBC** tiveram crescimento de 87%, saindo de 169 para um total de 317. O percentual de elogios mantém-se em patamar estável: foram 20% em 2019 e, neste mês, 18,6%. Já as reclamações, que agora representam 20% do total, somavam 16,5% em junho de 2019.

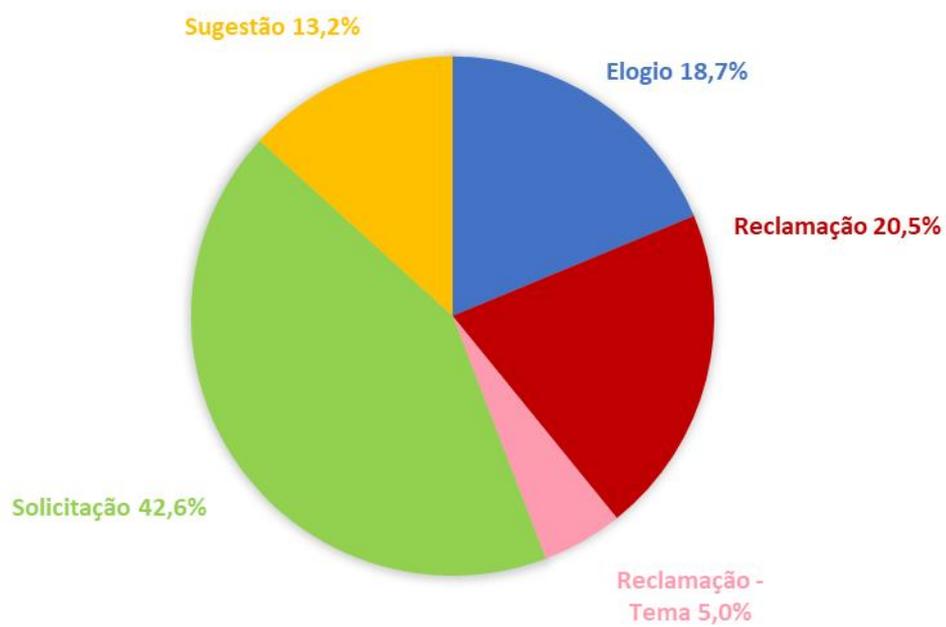
O veículo campeão em número de manifestações neste junho de 2020 é a **TV Brasil**, alvo de 43,2% das demandas do cidadão. No mesmo mês do ano anterior, foi a **Agência Brasil** que ficou em primeiro lugar, com percentual semelhante: 44,38%. Este ano, os dois veículos trocaram de posição e o segundo colocado em quantidade de mensagens recebidas do público é a Agência, que reuniu 28% das demandas. As Rádios representam 17,7% do conjunto de contribuições.

Mas em matéria de elogio, é a **TV Brasil** que ocupa o terceiro lugar no pódio dos veículos. Quem lidera é a **Agência Brasil**, com 25 manifestações elogiosas, acompanhada de perto pelas **Rádios EBC**, que receberam 22 elogios. Fica com a TV a liderança em reclamações, que representam 24% do total de demandas de junho de 2020. Na Agência as queixas somam 12,35% das manifestações e, nas rádios, 16% do total.

Segue o detalhamento das manifestações que dizem respeito aos veículos de comunicação da **EBC** e à sua gestão administrativa/operacional.

Tipo de Manifestação por Plataforma/Veículo							
Veículo	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	TOTAL	%
TV Brasil	11	33	0	77	16	137	43,2%
Agência Brasil	25	11	16	23	14	89	28,1%
Rádios EBC	22	9	0	16	9	56	17,7%
Gestão EBC	0	10	0	4	1	15	4,7%
EBC Play	0	2	0	8	2	12	3,8%
Portal EBC	1	0	0	5	0	6	1,9%
Radioagência Nacional	0	0	0	2	0	2	0,6%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>135</b>	<b>42</b>	<b>317</b>	<b>100%</b>

### JUNHO 2020



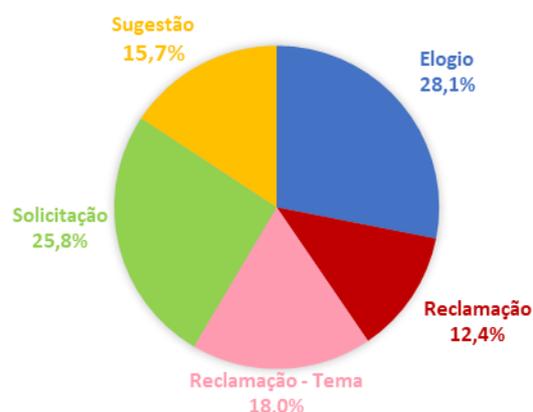
# ▶ Contribuições do cidadão

## Plataformas Web

### AGÊNCIA BRASIL

Ao longo do mês de junho de 2020, os leitores da **Agência Brasil** enviaram à **Ouvidoria** 89 contribuições, resultando num aumento de 18,67% em relação ao mesmo mês do ano anterior, quando foram contabilizadas 75 manifestações. Os elogios cresceram 47,05%, de 17 para 25. As reclamações mais que dobraram no período, ao passar de 5 para 11. Ainda assim, são o tipo de manifestação menos numerosa em junho deste ano.

Manifestação	Quantidade
Elogio	25
Reclamação	11
Reclamação - Tema	16
Solicitação	23
Sugestão	14
<b>Total</b>	<b>89</b>



### Elogio

Ao responder por 28,1% das demandas este mês, os elogios são os mais numerosos: 25 mensagens no total. Muitas das manifestações destacam a importância da **Agência Brasil** na publicação de conteúdo confiável e imparcial sobre a pandemia de covid-19. Informações que vão desde as ações do governo até a divulgação de pesquisas.

#### Processo nº 00112.003568/2020-77

“Muito bom o conteúdo de vocês. Acho que muita gente não vai gostar do calendário do auxílio emergencial.”

#### Processo nº 00112.003273/2020-09

“Gostei muito da reportagem do auxílio emergencial falando do mês de agosto. Esclareceu muitas dúvidas também, pois achei a matéria simples, bem-redigida e com entendimento claro e objetivo. Parabéns!”

#### Processo nº 00112.003209/2020-10

“Parabéns a todas as pessoas envolvidas na divulgação desta matéria extremamente importante e esclarecedora: ‘Agência Brasil explica: quando alguém é considerado curado da covid-19’. Estou mantendo isolamento familiar e social por ter contraído o vírus, que segue desde o dia 19 de maio. Fiz dois exames de RT-PCR, ambos com resultado positivo. O isolamento foi estendido devido à persistência dos sintomas e evolução associada com princípio de pneumonia.”

**Processo nº 00112.003101/2020-27**

*“Parabéns pelo conteúdo da matéria ‘Estudo mostra que novo coronavírus consegue infectar neurônios humanos’! Tenho acompanhado o sucesso das publicações que vocês têm feito.”*

**Processo nº 00112.003289/2020-11**

*“Ótimo o serviço. Espetacular!”*

Outro assunto que suscitou a participação social em junho foi o acionamento da comporta do Eixo Norte do Projeto de Integração do São Francisco. O texto “Águas do Rio São Francisco chegam ao Ceará nesta sexta-feira” trouxe dados do Ministério do Desenvolvimento Regional sobre a obra, considerada um marco para todo o Nordeste, e resultou em elogio dos cidadãos.

**Processo nº 00112.003529/2020-70**

*“Parabéns pela divulgação da inauguração do canal de água, por meio do texto ‘Águas do Rio São Francisco chegam ao Ceará nesta sexta-feira’. É a partir de matérias com esse conteúdo que podemos ter a visão real do trabalho do governo federal.”*

**Processo nº 00112.003536/2020-71**

*“Gostei muito da matéria ‘Águas do Rio São Francisco chegam ao Ceará nesta sexta-feira’. Recurso do povo brasileiro sendo bem-empregado.”*

**Processo nº 00112.003543/2020-73**

*“Excelente a matéria ‘Águas do Rio São Francisco chegam ao Ceará nesta sexta-feira’. Porém, a comunicação com a mídia, muito ruim.”*

**Processo nº 00112.003229/2020-91**

*“Informações importantes. Muito bom!”*

## Solicitação

Com 25,8% das mensagens, as solicitações aparecem na sequência entre os tipos de demandas enviadas à **Ouvidoria** em junho. Foram 23 manifestações no total. Algumas delas referentes ao auxílio emergencial pago pelo governo diante da pandemia de covid-19.

O público vê nos **Veículos EBC** um canal direto de comunicação com o Executivo como um todo. As mensagens chegam à **Ouvidoria**, são cadastradas e remetidas ao órgão responsável pelo assunto em questão. O leitor recebe o número de protocolo para acompanhar o andamento do processo. Trabalho extra executado pela equipe de **Atendimento/Monitoramento da Ouvidoria da EBC** para bem servir ao público.

**Processo nº 00112.003555/2020-06**

*“Caixa paga hoje auxílio emergencial a 6,5 milhões de pessoas. Quando cadastrei da primeira vez o auxílio emergencial não deu certo. Fiz de novo, mas agora falam que não tenho direito, pois recebi 28 mil em 2018. Não recebi esse dinheiro, não declarei Imposto de Renda, nem trabalho.”*

**Processo nº 00112.003326/2020-83**

*“Sobre a matéria Caixa libera hoje parcela de auxílio emergencial de R\$ 600, recebi a primeira parcela dia 14 do mês atrasado. Segundo venho acompanhando pelo noticiário do Brasil Urgente e pelo calendário divulgado na internet, publicado em 19/05/2020, às 15h40, pela Agência Brasil-Brasília, era para eu receber hoje, pois sou de dezembro. Ficou anteriormente previsto para o dia 05/05. Gostaria*

de saber quando vou conseguir receber, estando cumprindo fielmente o isolamento. As contas estão se acumulando. Preciso do benefício. Está quebrando o galho legal. Aguardo por uma solução.”

### Resposta

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

Há ainda aquelas mensagens em que o internauta tem tanto apreço pelo trabalho da **Agência Brasil** que prefere registrar um erro como solicitação de correção em vez de reclamação. O respeito pelo conteúdo publicado fica comprovado no texto da demanda abaixo que chegou à **Ouvidoria** em junho.

### Processo nº 00112.003565/2020-33

“Gostaria de informá-los que na matéria publicada hoje sobre o pagamento do FGTS, contém erro de português. Está assim: ‘Caixa inicia hije o pagamento...’ Aviso apenas como sugestão para correção, sem intenção de crítica, pois a matéria é extremamente importante para todos neste momento de crise e pandemia. Parabéns pela matéria!”

### Resposta

“Prezado leitor, agradecemos o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil informa que o erro foi corrigido. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

## Reclamação-tema

Ao reunir 16 demandas, as reclamações-tema foram responsáveis por 18% das 89 manifestações enviadas, em junho, pelos leitores da **Agência Brasil**. São mensagens que se referem ao assunto abordado nas matérias e não à forma como o conteúdo foi publicado. Mesmo assim, exigem atenção, encaminhamento e retorno da **Ouvidoria da EBC**.

### Processo nº 00112.003613/2020-9

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

### Resposta

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

### Processo nº 00112.003195/2020-34

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

### Resposta

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

### Processo nº 00112.003302/2020-24

“Fui demitido no dia 2 de abril de 2020, sem direito algum. Não recebi nada nesta época de crise. Pensei, vou retirar meu PIS, pois está na data. No entanto, ao chegar na Caixa, descobri que meu PIS ha-

via sido retirado por outra pessoa. Um processo de contestação foi aberto no banco. Então, entrei com o pedido de Auxílio Emergencial. Mas negaram por duas vezes, alegando que estou trabalhando. Não sei mais o que fazer. Por favor, ajudem-me.”

#### Resposta

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

## Sugestão

Responsável por 15,7% das demandas, as sugestões somaram 14 manifestações no mês de junho. Os leitores costumam enviar à **Ouvidoria** temas que gostariam de ver publicados na página da **Agência Brasil**. Outras mensagens sugerem complemento de informações que já estão publicadas nas matérias citadas, mas passaram despercebidas pelo internauta.

#### Processo nº 00112.003172/2020-20

“É preciso debater exaustivamente sobre o fato de que aqueles que são vacinados com a BCG geralmente não apresentam problemas quando são expostos à covid-19 (são assintomáticos), deste um ano após a vacinação e menos que 20 anos após a última dose da vacina aplicada. Todos os países que aplicam a BCG na infância têm 10 (dez) vezes menos problemas com a covid-19. A BCG, de alguma forma, os protege contra a covid-19. Daí a necessidade de estudos sobre a questão e os fatos evidentes.”

#### Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e informa que sua sugestão de pauta foi enviada à Equipe de Jornalismo da Agência Brasil para conhecimento e apreciação. Acrescentamos ainda que sugestões de assunto podem ser remetidas para o e-mail [pauta@ebc.com.br](mailto:pauta@ebc.com.br) ou pelo link [www.ebc.com.br/fale-conosco/sugestao-de-pauta](http://www.ebc.com.br/fale-conosco/sugestao-de-pauta).”

#### Processo nº 00112.003609/2020-25

“Sobre a matéria ‘UFF comprova ineficácia de equipamento de proteção de dentistas’, acho interessante colocar se foi publicado o artigo e em que periódico. Caso tenha sido só um estudo, que seja frisado esse tópico.”

#### Resposta

“Agradecemos o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil informa que o seu questionamento está citado na matéria. Conforme o décimo parágrafo da reportagem, a pesquisadora enviou a primeira parte do estudo para o jornal científico “Frontier teal Medicine”. ‘A primeira parte da pesquisa já foi submetida ao jornal científico Frontier Dental Medicine que, por ser gratuito, vai possibilitar muitos acessos ao trabalho.’”

#### Processo nº 00112.003587/2020-01

“Ninguém explica como deve ser realizada a leitura de relógios digitais, que possuem muitas sequências numéricas. Estou tentando fazer a leitura, mas, não sei de qual número que aparece no visor.”

#### Resposta

“Agradecemos o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil informa que a matéria traz a explicação sobre como deve ser feita a auto-leitura: ‘Na conta de luz consta a data prevista para leitura do mês seguinte, que será o dia limite para o cliente enviar as informações à distribuidora. O cliente poderá fazer a autoleitura até dois dias antes dessa data ou no próprio dia. Por exemplo, se a próxima leitura será em 25 de junho, o cliente tem os dias 23, 24 e 25 para informar à Enel os números registrados no medidor. Para viabilizar a au-

toleitura, o cliente fotografa os números que aparecem no medidor e envia a imagem para os canais digitais da distribuidora: App Enel SP no Android ou no IOS e no site. Também é possível pelo call center (0800 7272 120). Neste caso, o cliente digita os números registrados no medidor.' Para mais informações, sugerimos ao leitor entrar em contato com a empresa distribuidora de energia elétrica. Segue o link do portal da Enel Distribuição São Paulo: <https://www.eneldistribuicao.com.br/>. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição. Atenciosamente, Equipe de Atendimento da Ouvidoria da EBC."

## Reclamação

Menos numerosas, as reclamações somaram 11 demandas em junho, sendo responsáveis por 12,4% do total. Esse é o meio que o leitor usa, muitas vezes, para demonstrar seu descontentamento diante de algum equívoco visualizado na página da **Agência Brasil**.

### Processo nº 00112.003564/2020-99

*"Favor verificar os erros grosseiros publicados na reportagem 'Covid-19: Brasil tem 2º dia com maior registro de novos casos'. O total de recuperados desde o início da pandemia é 697.526. O texto apresenta erros grosseiros de estatística."*

#### Resposta

*"Agradecemos o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil pede desculpas pelos erros e informa que a matéria foi alterada para correção da taxa de mortalidade por covid-19 no país e da incidência dos casos. Leia no link o texto com as informações corretas: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2020-06/covid-19-brasil-registra-552-obitos-e-30476-novos-casos-da-doenca>. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição. Atenciosamente, Equipe de Atendimento da Ouvidoria da EBC."*

### Processo nº 00112.003193/2020-45

*"Acessei a matéria Lei da Ficha Limpa faz dez anos, mas surpreende que a EBC tenha ouvido várias organizações e não tenha entrado em contato com o Movimento de Combate à Corrupção Eleitoral - MCCE que é a organização responsável pela lei da Ficha Limpa. Vale ressaltar que a Lei não se originou em 1990, como menciona a matéria. Naquele ano, foi a lei de iniciativa popular do movimento, a lei contra a compra de votos, aprovada em 1999."*

#### Resposta

*"Prezado leitor, agradecemos o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil informa que a reportagem ouviu diversas fontes sobre o tema e nenhuma delas citou o Movimento de Combate à Corrupção Eleitoral. Sobre a data, a reportagem diz que a proposta começou a ser articulada no "fim da década de 1990". Mas, diante da representatividade da entidade, guardamos o contato para retomar o assunto em publicações futuras. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição. Atenciosamente, Equipe de Atendimento da Ouvidoria da EBC."*

### Processo nº 00112.003307/2020-57

*"Os links para a série Democracia Interrompida foram retirados do ar. Isso é censura e, portanto, ilegal."*

#### Resposta

*"A Agência Brasil agradece o contato e informa que a página de especiais multimídia está em processo de atualização, após o novo site da Agência Brasil ir ao ar em fevereiro. Por enquanto, estão disponíveis os especiais publicados até o ano de 2016, que já foram migrados para a atual plataforma. O especial citado pelo leitor é de 2014. Estamos trabalhando para que os demais estejam disponíveis o mais rapidamente possível em nosso site."*

## Mapeamento das Contribuições

Entre os temas das mensagens, a qualidade do conteúdo/serviço liderou a lista, ao responder por 50,5% das 89 manifestações registradas em junho. Na sequência, com 30 mensagens, o tema do conteúdo foi responsável por 33,7% do total de demandas. A pauta aparece na terceira posição, com nove processos (10,1%).

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	45
Tema do conteúdo	30
Pauta	9
Utilização de conteúdo	1
Oferta de conteúdo/serviço	1
Disponibilização de conteúdo	1
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Portal	1
<b>Total</b>	<b>89</b>

Ainda sob os reflexos da concessão do auxílio emergencial em decorrência da pandemia de covid-19, economia liderou a lista de editorias ao reunir o maior número de demandas no mês de junho. Foram 21 processos: 43,8% do total. Em seguida, com nove mensagens, está a editoria de saúde, que responde por 18,8% dos processos. Mesmos números registrados também pela editoria de geral.

Ranking Editoria	Quantidade
Economia	21
Saúde	9
Geral	9
Política	4
Direitos Humanos	3
Internacional	1
Educação	1
<b>Total</b>	<b>48</b>

## PORTAL EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** seis contribuições, registrando, assim, a mesma quantidade de manifestações em relação a junho de 2019. Os elogios também ficaram estáveis, ao registrar uma manifestação em ambos os períodos. As reclamações passaram de uma para zero. As solicitações mais que dobraram, de duas para cinco.

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Solicitação	5
<b>Total</b>	<b>6</b>



## Solicitação

Com cinco registros, as solicitações responderam por 83,3% das mensagens que chegaram à **Ouvidoria** em junho deste ano. Algumas delas trazem dúvidas de acesso a conteúdos ofertados no **Portal EBC**, página da **TV Brasil** ou site das **Rádios**.

### Processo nº 00112.003441/2020-58

*“Sobre a página Questões Enem, gostaria de saber se o cadastro é gratuito.”*

#### Resposta

*“A Ouvidoria agradece a manifestação e o interesse pelos conteúdos da Agência Brasil. Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil informa que a página Questões Enem é uma plataforma gratuita, ou seja, tanto o cadastro quanto a navegação são grátis. Basta apenas se cadastrar. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação e seus veículos. Atenciosamente, Equipe de Atendimento da Ouvidoria da EBC.”*

### Processo nº 00112.003223/2020-13

*“Há alguns anos participei, na minha cidade, de um curso do Sesi, o Cozinha Brasil. Aliás, curso, professora e equipe excelentes. Participaria novamente se tivesse na minha cidade (Nilópolis - RJ). Antes de entrar em contato com vocês, tentei achar na internet a receita que está incompleta no meu material. Inclusive achei-a no site de vocês, mas também incompleta. Gostaria de saber se existe algum telefone ou contato que me fizesse chegar até a receita completa do ‘pão de milho americano’. A que consegui, não indicava a quantidade de farinha.”*

#### Resposta

*“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC (DICOP/EBC) agradece o contato e informa que o programa mencionado não faz parte das obras audiovisuais adquiridas pela Gerência de Parcerias. Entretanto, a assessoria da DICOP/EBC localizou o registro de uma parceria institucional sobre o assunto, com vigência até 2012. O termo de cooperação técnica consistia em uma atividade conjunta entre a EBC, a produtora CineVÍdeo (atual Cinegroup) e o SESI. Um dos produtos da parceria era o Cozinha Brasil. Sugerimos, então, o contato direto com a produtora Cinegroup, que talvez identifique nos arquivos a receita mencionada. Seguem os contatos disponíveis no site da empresa: atendimento@cinigroup.com.br | Brasília: (61) 3363.1111 | Rio de Janeiro: (21) 2555.4400 | São Paulo: (11) 3062.4263 | Instagram - <https://www.instagram.com/cinigroupbr/> | Facebook - <https://www.facebook.com/cinigroupoficial/> | Vimeo - <https://vimeo.com/cinigroupoficial> | YouTube - <https://www.youtube.com/user/cinevideoproduc> | Continue acompanhando a TV Brasil.”*

### Processo nº 00112.003567/2020-22

*“Possuo um álbum comemorativo do primeiro aniversário da primeira Copa do Mundo (1958), que pretendo vender. Ele foi editado pelo Bureau Interamericano de Imprensa, contendo 70 folhas em papel couchê, formato 31x23 cm com mais de uma centena de fotos em branco e preto, contando a história de cada um dos jogadores, cada um dos times participantes. Há página com todos os autógrafos da seleção, entre outros assuntos. Ao ver o vosso site com a página da Copa em questão pensei em vendê-lo a vocês. Aguardo contato e agradeço a atenção.”*

#### Resposta

*“Agradecemos sua mensagem e o interesse em nossos conteúdos. A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que encaminhou sua sugestão para análise e manifestação da área responsável. Caso seja necessário, a EBC entrará em contato. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora: <https://tvbrasil.ebc.com.br/>. Continue acompanhando a TV Brasil.”*

## Elogio

Depois da reclamação de um dos atores da série *Boneco de Barro e o Rei*, sobre a disponibilização do conteúdo em plataformas digitais, registrada no mês passado ([Relatório da Ouvidoria/Maio](#), p. 48), a Gerência de Crossmedia atualizou os resumos dos episódios na página do seriado no site da **TV Brasil**. Resultado: o descontentamento deu lugar à satisfação. Esse foi o único elogio registrado em junho.

### Processo nº 00112.003267/2020-43

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

## Mapeamento das Contribuições

Entre os tipos de classificação das demandas, qualidade do conteúdo/serviço reuniu 50% das mensagens. Disponibilização de conteúdo, oferta de conteúdo/serviço e questões Enem aparecem na sequência, com um registro cada.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	3
Disponibilização de conteúdo	1
Oferta de conteúdo/serviço	1
Questões ENEM	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

## EBC PLAY

O serviço oferecido em formato *On Demand* foi objeto de 12 manifestações durante o mês de junho. Não houve registros de mensagens no mesmo mês do ano anterior. Em relação a maio de 2020, houve uma demanda a mais.

Manifestação	Quantidade
Reclamação	2
Solicitação	8
Sugestão	2
<b>Total</b>	<b>12</b>



## Solicitação

Em maior número, as solicitações foram responsáveis por 66,6% das manifestações de junho, ao reunir oito mensagens. Muitas delas demonstram o desejo do internauta de ver na tela do celular a programação da **TV Brasil**. Sinal de apreço pelas produções da casa, que pode ser observado nas demandas a seguir:

**Processo nº 00112.003486/2020-22**

“O app EBC Play tem todos os episódios de todas as temporadas do programa Samba na Gamboa? Gosto muito do programa e não consegui achar. Vocês disponibilizam este programa em DVD ou de alguma outra forma?”

**Resposta**

“Agradecemos sua mensagem e o interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência de Crossmedia da EBC informa que as duas últimas temporadas do programa Samba na Gamboa estão disponíveis no EBC Play. É possível, ainda, acessar todos os vídeos do programa no site da TV Brasil, no link <https://tvbrasil.ebc.com.br/sambanagamboa>. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora: <https://tvbrasil.ebc.com.br/>. Continue acompanhando a TV Brasil.”

**Processo nº 00112.003173/2020-74**

“Venho por meio desta mensagem parabenizar a EBC e todos os colaboradores pela programação disponível aos telespectadores. Amo a programação, principalmente ‘Brasil visto de cima’ que é rica em conhecimento e história. Gosto muito do app. No entanto, sinto a ausência de alguns programas como ‘Os Mosqueteiros’. Gostaria que estivesse disponível para assistir no trajeto casa-trabalho e vice-versa. Agradeço, e parabeno mais uma vez, pela dedicação de todos.”

**Resposta**

“A Gerência de Crossmedia agradece o apreço e o interesse pela programação transmitida. Informamos que, infelizmente, a TV Brasil não detém os direitos de exibição de ‘Os Mosqueteiros’ nas plataformas digitais. Destacamos, desde já, que seguiremos trabalhando para melhorar nossa programação e variedade de conteúdos oferecidos na web.”

**Processo nº 00112.003152/2020-59**

“‘Brasil Visto de Cima’, com locução de Felipe Camargo, é o melhor e o mais completo programa de imagens e temas do Brasil. Acessei o App EBC Play, na expectativa de rever os episódios da série. Não entendi essa falta! Seria possível disponibilizar essas apresentações? Antecipadamente grato, por sua atenção. Sou assíduo em assistir aos programas da EBC. Parabéns a todos!!!”

**Resposta**

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Crossmedia informa que, infelizmente, a TV Brasil não detém os direitos de exibição de ‘O Brasil visto de cima’ em plataformas digitais. A EBC tem apenas autorização para a transmissão televisiva do programa. Por isso, a produção não consta nem nos nossos canais na internet nem em nossos aplicativos. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação e seus veículos.”

**Processo nº 00112.003526/2020-36**

“Olá, gostaria de transmitir o conteúdo do App EBC Play para assistir na TV através do Chromecast. Como fazer?”

**Resposta**

“Agradecemos o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência de Aplicações Multiplataformas informa que o aplicativo EBC Play encontra-se em fase beta. Ou seja, uma série de ajustes ainda será feita para aprimorar as funcionalidades do app. No momento, não é possível transmitir o conteúdo do Chromecast para a TV, mas vamos registrar sua sugestão para desenvolvimentos futuros. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

## Sugestão

Na sequência, com duas mensagens, as sugestões responderam por 16,7% das demandas. As manifestações trazem propostas dos internautas para melhorar ainda mais a programação oferecida na plataforma.

### Processo nº 00112.003436/2020-45

*“Vi um vídeo na televisão dias atrás, a respeito do Cabo de Santo Agostinho (PE), seu turismo, igrejas históricas. Por se estar perto de muitas praias, como Calhetas, a matéria também falava a respeito da Casa do Faroleiro. Seria importante a divulgação desse documentário em plataformas como YouTube/Vimeo ou em aplicativo de celular da TV Brasil, com aba exclusiva para documentários e reportagens sobre o território nacional. A reportagem ficou muito bem organizada e explicativa. Digo isso, porque procurei nestas plataformas e não encontrei o material. Seria interessante também a realização de outros documentários sobre Pernambuco.”*

### Resposta

*“Agradecemos sua mensagem e o interesse em nossos conteúdos. A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que encaminhou sua sugestão para análise da área responsável pela produção de conteúdo da TV Brasil. A Gerência de Crossmedia da EBC reforça que programas e séries com liberação de uso e veiculação em plataformas digitais estão disponíveis no EBC Play ([play.ebc.com.br](http://play.ebc.com.br)), no canal da emissora no YouTube (<https://www.youtube.com/tvbrasil>) e/ou no site da TV Brasil ([tvbrasil.ebc.com.br](http://tvbrasil.ebc.com.br)). Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora: <https://tvbrasil.ebc.com.br/>. Continue acompanhando a TV Brasil.”*

### Processo nº 00112.003264/2020-18

*“Quero fazer a sugestão de colocar no EBC Play a série ‘Um Verão Qualquer’ que passava na TV Brasil há cerca de cinco anos. Não encontro essa produção em lugar nenhum. Ia ser muito nostálgico!”*

### Resposta

*“A Gerência de Crossmedia da EBC agradece o contato e informa que a TV Brasil não conta com os direitos de exibição da série ‘Um Verão Qualquer’ em plataformas digitais, como o aplicativo EBC Play, nossas redes sociais e/ou páginas na internet. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora: <https://tvbrasil.ebc.com.br/>. Continue acompanhando a TV Brasil.”*

## Reclamação

Assim como as sugestões, foram registradas apenas duas reclamações em junho. Uma delas demonstra o descontentamento do internauta com um problema na transmissão da programação ao vivo da **TV Brasil**. Mensagem que resultou em nota já abordada na parte anterior do Relatório da Ouvidoria, destinada às Análises do Ombudsman (página 33).

A outra reclamação refere-se à possibilidade baixar o aplicativo por meio de aparelhos de TV Box – conversor de sinal em conteúdo para apresentação na tela da TV.

### Processo nº 00112.003192/2020-09

*“Tentei baixar na loja Play Store o EBC Play para a TV Box que comprei. Na hora de baixar o app, para o aparelho da marca Inova, homologado pela Anatel, surge a mensagem de que o app não está otimizado para este android. Então, eu pediria que parte de informática investigar este problema pois tenho num segundo televisor TV Box MxQ pro 4 k, que não é homologada, funciona e consegui baixar o app EBC Play.”*

**Resposta**

“Agradecemos o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência de Aplicações Multiplataformas informa que o aplicativo EBC Play encontra-se em fase beta. Ou seja, uma série de ajustes ainda será feita para aprimorar e igualar as funcionalidades do app nos diversos aparelhos. Vamos registrar sua reclamação para a equipe de desenvolvimento.”

## Mapeamento das Contribuições

Entre os temas das demandas, 50% referem-se à disponibilização de conteúdo; 30%, à oferta de conteúdo/serviço e 15%, à qualidade do conteúdo/serviço.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Disponibilização de conteúdo	6
Oferta de conteúdo/serviço	4
Qualidade do conteúdo/serviço	2
<b>Total</b>	<b>12</b>



## ▶ Contribuições do cidadão

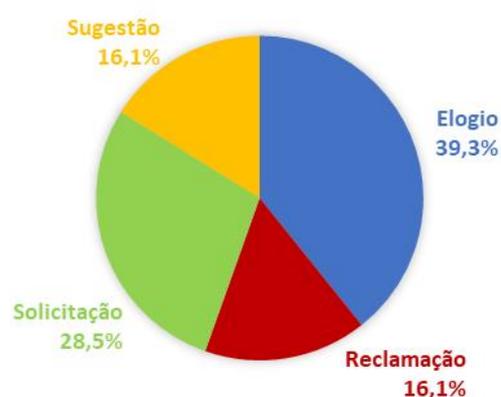
# Rádios EBC

Ao longo do mês de junho de 2020, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 56 contribuições, resultando em um aumento de 93,1% em relação ao mesmo mês do ano anterior, quando foram recebidas 29 demandas.

Se por um lado a quantidade de demandas às rádios praticamente dobrou, o comparativo também mostra um salto triplo no número de elogios. Nos 30 dias de junho de 2019, foram 7 mensagens elogiosas. No mesmo mês de 2020, a **Ouvidoria** recebeu 22 elogios, que representam quase 40% do conjunto de contribuições do cidadão.

Importante ressaltar fato até então inédito revelado pelos números: são os elogios que lideram o ranking de manifestações dirigidas às **Rádios EBC** em junho de 2020.

Manifestação	Quantidade
Elogio	22
Reclamação	9
Solicitação	16
Sugestão	9
<b>Total</b>	<b>56</b>



Outro dado que chama a atenção é a queda de mais de dez pontos percentuais no número de reclamações. Ano passado, elas representaram 27,6% do total de demandas de junho e, agora, somam apenas 16,1%, empatando em terceiro lugar com as sugestões de ouvintes. As solicitações, que traduzem o interesse do público pelos conteúdos das **Rádios EBC**, também cresceram percentual e numericamente. Saltaram de seis para 16 e hoje ocupam o segundo lugar no ranking das demandas.

A **Radioagência Nacional** recebeu apenas duas contribuições neste mês analisado.

### Processo nº 00112.003608/2020-81

“Notei que a [página](#) da Radioagência Nacional está exibindo matérias de 2014. O que houve?”

#### Resposta

“A Gerência de Jornalismo da Rádio Nacional pede desculpas pela falha e informa que o problema foi resolvido às 8h44 desta terça-feira (30).”

### Processo nº 00112.003472/2020-17

“Preciso de um áudio explicando como será feita a ajuda da DPU às pessoas que procuram o Auxílio Emergencial do governo.”

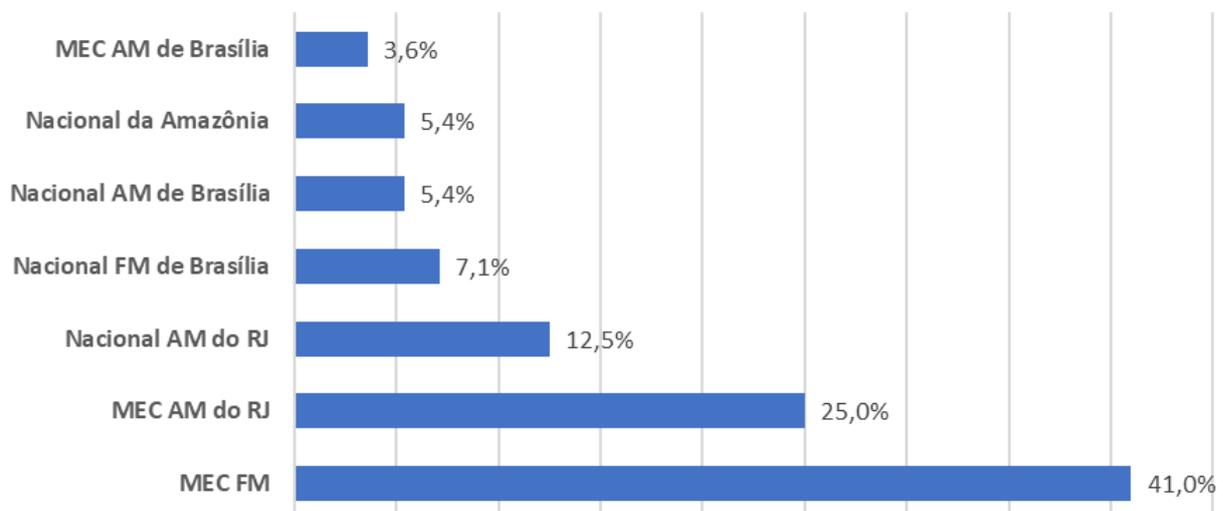
#### Resposta

“A Coordenação de Rádio-satélite informa que o áudio da matéria [Defensoria Pública recebe reclamações de cadastros reprovados para auxílio de R\\$ 600](#) está disponível para download na página da Radioagência Nacional. O arquivo pode, inclusive, ser compartilhado via WhatsApp.”

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

Rádios EBC	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
MEC FM	11	5	6	1	23
MEC AM do RJ	7	1	4	2	14
Nacional AM do RJ	2	1	0	4	7
Nacional FM de Brasília	1	1	0	2	4
Nacional AM de Brasília	1	0	2	0	3
Nacional da Amazônia	0	0	3	0	3
MEC AM de Brasília	0	1	1	0	2
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>56</b>

### Percentagem de Manifestações por Emissora de Rádio



Os quadros de manifestações por emissora revelam que a **Rádio MEC FM** é a campeã em contribuições e também em elogios dos ouvintes. Foi alvo de 41% das demandas recebidas e de 50% das mensagens elogiosas. Conteúdo de entretenimento e grade de programação são os assuntos mais presentes no conjunto de manifestações, especialmente nos elogios. Estes dois temas são alvos de 70% das demandas.

## Elogio

### MEC FM RIO DE JANEIRO

Boa parte dos elogios recebidos diariamente pela **Ouvidoria da EBC** é feita por ouvintes da **Rádio MEC FM**, que gostam de música clássica, jazz, e também valorizam os textos com informações sobre composições, autores e intérpretes.

**Processo nº 00112.003606/2020-91**

*“Muito obrigado pelos serviços prestados. Programação excelente. Estou agora descansando escutando música de primeira.”*

**Processo nº 00112.003533/2020-38**

*“Como sempre, programação de primeira linha, dando harmonia às noites. Salve! Vida longa ao Jazz Livre!”*

**Processo nº 00112.003382/2020-18**

*“Excelente programa, o Jazz Livre. Obrigada por vocês ‘darem’ tanto conhecimento para a gente. Sempre gostei de jazz, mas agora estou descobrindo músicos maravilhosos, ímpares. Fico eternamente agradecida.”*

**Processo nº 00112.003346/2020-54**

*“Excelente o programa Som Infinito de hoje, com autores contemporâneos, compondo sobre tema tão antigo.”*

**MEC AM RIO DE JANEIRO**

Um dos grandes destaques do mês entre o público da **Rádio MEC AM do Rio de Janeiro** foi o programa sobre o pianista e maestro João Carlos Martins que, aos 80 anos de idade, preocupa-se em deixar um legado para a música.

**Processo nº 00112.003534/2020-82**

*“Parabéns à toda equipe do programa Antena MEC de hoje, 25 de junho de 2020, especialmente dedicado aos 80 anos do Maestro João Carlos Martins. Um primor de programa! Fiquei emocionado.”*

**Processo nº 00112.003327/2020-28**

*“Grato por manterem na grade de programação os programas Teatro de Mistério, na Trilha da História e Histórias do Frazão. A EBC e suas rádios e TVs são o que há de melhor em cultura e diversão no país.”*

**NACIONAL AM BRASÍLIA**

O programa *Revista Brasil* é uma das grandes atrações da **Rádio Nacional AM de Brasília**, não apenas pelo seu time de âncoras em Brasília, RJ, SP e Alto Solimões, no Amazonas, mas pela qualidade das entrevistas ao vivo, sempre abordando temas relevantes da atualidade.

Em junho, o ministro aposentado do Tribunal Superior do Trabalho (TST), Carlos Alberto Reis de Paula, que foi o primeiro afrodescendente a assumir a presidência do TST, em 2013, afirmou, em uma [conversa](#) com o âncora Valter Lima, que “a sociedade tem que admitir, de fato, que o negro é discriminado”. Após a declaração, um ouvinte elogiou e fez um desabafo sobre a dor causada pela discriminação devido à cor da pele.

**Processo nº 00112.003482/2020-44**

*“Parabéns! Gostei muito do seu comentário sobre o racismo estrutural no Brasil. Amigos, é duro termos um pesadelo no qual nos vemos presos num subterrâneo frio, escuro e sem saída. Há uma dor contínua no peito e um grito de socorro preso na garganta. Assim funciona o racismo contra nós, negros, pois dói na alma.”*

**NACIONAL FM****Processo nº 00112.003518/2020-90**

*“Informação valiosa essa entrevista aí com essa pesquisadora no Na Trilha da História. Parabéns!”*

## Reclamação

### MEC FM RIO DE JANEIRO

Eventuais interferências durante programas da **Rádio MEC FM do Rio de Janeiro** irritam o público, que além de fiel, é exigente quanto à boa qualidade das transmissões. Um ouvinte enviou à **Ouvidoria da EBC** uma reclamação e exigiu a imediata solução para esse problema. Já outro cidadão foi orientado a checar o aparelho de rádio e fornecer mais detalhes, como o horário, para que os técnicos da **EBC** tentem eliminar as causas das falhas apontadas.

#### Processo nº 00112.003359/2020-23

*“Faz algumas semanas que venho notando o chiado alto nas transmissões da Rádio MEC FM no Rio de Janeiro, cobrindo as notas mais baixas das sinfonias mais delicadas. Inconcebível em plena era digital, nos deparamos com essa situação lamentável, na única rádio com programação de qualidade verdadeira no Rio de Janeiro, com seu passado glorioso, seja pela difusão da música clássica, seja pelos antigos programas educativos, levando cultura e conhecimento a todos. Sou ouvinte da Rádio MEC desde 1986, sempre compareci à maioria dos grandes concertos ao vivo, no histórico estúdio sinfônico, no antigo prédio da Praça da República que, vergonhosamente, parece estar abandonado. A Rádio MEC FM é um patrimônio público e, como tal, tem que ser respeitado, cuidado e conservado. Como contribuinte, faço meus protestos e solicito rápida apuração dos fatos e solução do problema.”*

#### Resposta

*“A Gerência de Engenharia de Rádio e TV do Rio de Janeiro da emissora informa que no momento as transmissões da rádio MEC FM estão em perfeitas condições em relação à níveis de modulação, relação sinal/ruído e resposta em frequência. Em relação à ‘Era digital’. Para fins de conhecimento, todas as emissoras de radiodifusão que operam no Brasil, seja em FM ou AM, utilizam meios analógicos de transmissão até o receptor do ouvinte. No entanto, a Rádio MEC FM, afim de preservar ao máximo a qualidade do áudio transmitido, opera com toda cadeia de produção e ‘link’ ao transmissor em equipamentos digitais, permitindo assim realizar uma transmissão com a melhor qualidade de áudio e o menor ruído possível que a tecnologia atual permite.*

*Ainda retratando sobre a questão do ruído, em termos musicais, uma nota baixa refere-se a uma nota grave. É o caso do ruído citado pelo ouvinte? Ou é um ruído de amplo espectro, no caso, um chiado? Porque se for uma nota grave contínua, muito provavelmente o problema encontra-se na fonte de alimentação do receptor. Já se o ruído for realmente um chiado, a questão pode ser de sinal fraco ou interferência de estações ilegais, mais conhecidas como rádios-piratas. Peço encarecidamente ao ouvinte que verifique condições de antena e conexões do receptor, e caso o problema persista, favor informar o local onde o ouvinte escuta a Rádio MEC para que seja realizada uma pesquisa de campo.”*

#### Processo nº 00112.003251/2020-31

*“Ouço a Rádio MEC FM diariamente. Mas de uns tempos pra cá, o som está com muito chiado. O que está acontecendo?”*

#### Resposta

*“A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão do Rio de Janeiro informa que, no momento, não registra problemas técnicos que possam prejudicar a qualidade das nossas transmissões. Em razão disso, pede que por favor verifique a antena de seu rádio e também se está havendo interferência de outras emissoras – chiados altos em determinados horários, vozes e músicas diferentes ao mesmo tempo, misturados aos nossos programas. Caso necessário, entre em contato conosco novamente, com mais detalhes sobre problemas observados, horários e sua localização.”*

**Processo nº 00112.003227/2020-00**

“Há pouco a programação da Rádio MEC FM comportou-se mais como ligação cruzada (a música em execução ficou em segundo plano). Talvez tenha havido algum constrangimento por parte da estação FM, já que o noticiado mais pareceu sugestões entre o locutor e uma atendente de help desk. O ocorrido talvez deva ter durado, aproximadamente, das 16h35 às 16h42, em 08/06/2020.”

**Resposta**

“A falha apontada foi apurada pela Gerência de Engenharia de Rádio e TV do Rio de Janeiro, que constatou que o incidente se deu pelo fato de o locutor não ter desligado o microfone. Isso fez com que o áudio do estúdio vazasse durante a programação. O setor foi alertado para que o problema não se repita. Pedimos desculpas e agradecemos sua mensagem, que contribuiu para aprimorar os trabalhos da Rádio MEC FM.”

**NACIONAL FM**

A **Nacional FM** recebe, frequentemente, mensagens de ouvintes de outros países. Em sua maioria, são radioamadores solicitando confirmação de escuta. Mas também ouvintes que se manifestam sobre a programação. As respostas enviadas são traduzidas pela equipe da **Ouvidoria da EBC**, em respeito a cada demandante.

**Processo nº 00112.003399/2020-75**

“Just when ya think you’ve heard it all: Radio Nacional FM Brasilia just played a record that I think I’ve heard on there before, which is really silly – It’s some quasi-‘reggae’ thing, where the band has lifted the melody of the ancient Clarence Carter tune, ‘Patches (I’m Dependin on Ya, Son)’ (yeah, the old late-60s soul-pop hit single, with the weepy cornball wobbly harmonica part, and Carter’s overly-emotive quivering voice, telling a ‘po-boy’ tale from the voice of the growing son who’s watching his father fade away... a lame record). But in this modernized Brasiliana rendition, it sounds like this band has just made up their own new lyrics that have nothing at all to do with that tale. And being presented in a rugged over-the-top phony reggae mechanical rhythmic pattern, with the pounding snare drum offbeat, it sounds ridiculous, obviously intended for mass dancing of ignorant young tourists in some tie-dye outdoor ‘festival’ setting. You get the image of an audience of US suburban tv exiles at some Aruba resort by a pool with their ‘tropical’ fluorescent icy-slush cocktails, dancing to some vague familiar melody, paying no attention to the song lyrics (this is in Portuguese, so that part’s easy). Layers of plastic synthy keyboard gizmos, barely audible ‘sassy’ tenor sax blurts... then, it ends with a faint sound of some requisite pseudo-audience applause. Just plain dumb, from head to toe. If I could write in Portuguese, I’d pen a letter to the program director to tell them to dump this stupid record forever. Bad move.”

**Tradução:** “Quando você acha que já ouviu tudo: a Rádio Nacional FM Brasília tocou um disco que eu acho que já ouvi antes, o que é realmente bobo - é uma coisa quase de ‘reggae’, em que a banda aumentou a melodia da antiga música de Clarence Carter, ‘Patches (estou dependente sim, filho)’ (sim, o velho hit de soul pop do final dos anos 60, com a parte de gaita trêmula e chorosa da balada de cornball e o tremor excessivamente emotivo da voz de Carter, contando um conto de ‘menino pobre’ na voz do filho em crescimento, que está vendo o pai desaparecer... um disco fraco). Mas nesta versão brasileira modernizada, parece que essa banda acaba de criar suas próprias letras que não têm nada a ver com esse conto. E sendo apresentado em um padrão rítmico mecânico robusto de reggae exagerado, com o tambor batendo forte, soa ridículo, obviamente destinado à dança de massa de jovens turistas ignorantes em um cenário de ‘festival’ ao ar livre. Você obtém a imagem de uma audiência de exilados suburbanos da TV dos EUA em algum resort de Aruba à beira da piscina com seus coquetéis gelados e tropicais, dançando uma melodia vaga e familiar, sem prestar atenção à letra da música (isto está em português, então essa parte é fácil). Camadas de aparelhos sintéticos de teclado sintético, sax tenor ‘atrevido’ quase inaudível são borrados... então, termina com um som fraco de alguns

*aplausos pseudopúblicos necessários. Simplesmente burro, da cabeça aos pés. Se eu pudesse escrever em português, escreveria uma carta para o diretor do programa para dizer que deixassem esse registro estúpido para sempre. Escolha ruim.”*

#### Resposta

*“A mensagem anônima foi encaminhada à Coordenação de Programação da Rádio Nacional para conhecimento e, se for o caso, para providências cabíveis.”*

**Tradução:** *“The anonymous message was forwarded to the National Radio Programming Coordination for information and, if applicable, for appropriate measures.”*

## Sugestão

### NACIONAL AM RIO DE JANEIRO

Antes do advento da televisão, a **Rádio Nacional do Rio de Janeiro** transmitiu ao vivo, durante décadas, diversos shows e programas que marcaram muitas gerações. Boa parte desse público, espalhado por todo o país, ainda hoje pede que a emissora traga de volta ao ar grandes clássicos daquela programação, como os 316 capítulos da série de radiodramaturgia *Teatro de Mistério*, escrita pelo português Hélio do Soveral, um sucesso de 1957 até aos anos 1970, ainda hoje apontada como o programa favorito de deficientes visuais e ouvintes de vários pontos do país.

Cada episódio tinha duração aproximada de 45 minutos. E agora, na pandemia, a emissora transmite a série às sextas-feiras, a partir das 21h, com reprise aos sábados, às 7h.

#### Processo nº 00112.003105/2020-13

*“Somos ouvintes do Teatro de Mistério, às sextas-feiras, 21h. Gostaríamos que a Nacional reprisasse também o Grande Teatro, que ia ao ar às sextas-feiras, às 22h, até 1985. E também gostaríamos que a emissora reprisasse antigas radionovelas no período noturno, pois a Nacional chega bem aqui no estado de São Paulo à noite, nos 1130 kHz. Seria uma grande opção e entretenimento para nós, ouvintes. Poderiam reprisar também os programas humorísticos antigos Balança Mas Não Cai e PRK30, que minha mãe ouvia quando era pequena? Agradeço a atenção, e tudo de bom para a família Nacional.”*

#### Resposta

*“Estamos fazendo um levantamento de programas históricos do nosso acervo para veicularmos na nossa programação muito em breve. Teremos um horário especial para recordarmos nossas inesquecíveis produções. Tão logo passe este período, e nossa equipe se reúna presencialmente novamente, iremos agilizar nosso projeto.”*

#### Processo nº 00112.003455/2020-71

Ouvinte, por telefone, sugere que a Rádio Nacional RJ transmita apenas músicas juninas na véspera e no dia de São João (23 e 24/06). Ele cita, como exemplo, Luiz Gonzaga, Elba Ramalho e Dominginhos. De acordo com ele, os ouvintes que estão em isolamento social vão ficar satisfeitos com uma programação musical especial voltada para os festejos juninos.

#### Resposta

*“Informamos que sua mensagem foi enviada à Gerência de Programação da Rádio Nacional RJ para conhecimento e apreciação.”*

#### Processo nº 00112.003372/2020-82

Ouvinte, por telefone, sugere que as emissoras de rádio da EBC (Rádio Nacional e Rádio MEC) tenham maior integração com os programas da TV Brasil. Ele cita, como exemplo, as manhãs de domingo. Segundo ele, as rádios poderiam veicular a programação religiosa que é exibida na TV e, logo na sequência, continuar com o programa da Mara Régia.

**Resposta**

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Diretoria de Conteúdo e Programação, assim como para as Rádios da EBC, para conhecimento e apreciação.”

**Solicitação****MEC FM RIO DE JANEIRO**

A **MEC FM**, criada em 1983, tem a programação voltada às músicas clássica, erudita e instrumental, jazz e MPB. Em junho, a **Ouvidoria da EBC** recebeu duas solicitações de ouvintes sobre a playlist de programas da emissora.

**Processo nº 00112.003405/2020-94**

“Sou ouvinte da rádio MEC FM e não consigo acessar a programação musical da rádio no mês de junho de 2020, porque a página não pôde ser encontrada. Peço, por favor, para verem o que está acontecendo, de modo que todos possam acessá-la após a verificação.”

**Resposta**

“A Gerência da MEC FM informa que a atualização é feita apenas quando o mês acaba. Acrescenta, ainda, que o resultado consolidado só é obtido após o envio da planilha musical da emissora ao Escritório Central de Arrecadação e Distribuição (Ecad). Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria, e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação e seus veículos.”

**Processo nº 00112.003341/2020-21**

“Seria possível enviar a playlist do programa Som Infinito deste domingo, 14 de junho? Ou, ao menos, os nomes de todas as músicas tocadas no programa para que eu as procure no YouTube?”

**Resposta**

“Agradecemos seu contato e sintonia. A Gerência da Rádio MEC informa que todos os programas da série Som Infinito estão disponíveis para escuta no nosso site e podem ser acessados em <https://radios.etc.com.br/som-infinito>. Lá também é possível obter informações sobre cada programa.”

**Processo nº 00112.003605/2020-47**

“Hoje durante o programa Antena MEC, o pianista deu a dica de dois livros que está lendo atualmente. Os senhores poderiam, por gentileza, me repassar os títulos por aqui? Estava no trânsito e não tinha no momento condições de anotar.”

**Resposta**

“A Gerência da MEC FM agradece a sintonia e informa que os livros indicados pela pianista no programa Antena MEC foram ‘Sapiens’, de Yuval Harari e ‘A Necessidade da Arte’, de Ernest Fischer. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria, e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação e seus veículos.”

**MEC AM RIO DE JANEIRO**

A **MEC AM**, que entrou no ar em 1923 como Rádio Sociedade, no Rio de Janeiro, por iniciativa dos educadores Edgard Roquette-Pinto e Henrique Charles Morize, é a rádio mais antiga em operação no país. O Festival de Música promovido pela emissora foi tema de solicitações de candidatos, que pediram orientações e informações sobre o evento.

**Processo nº 00112.003271/2020-10**

“Completei todos os dados do autor das duas músicas instrumentais. Ao enviar a inscrição para o festival aparece a exigência de se colocar as letras das músicas. Ao verificar o preenchimento dos dados percebi que, apesar de haver clicado em ‘música instrumental’, esta opção desapareceu. Fiz o preenchimento várias vezes, mas sempre aparece a exigência de que está faltando a letra da música. Preciso de ajuda porque deve haver algum defeito no site.”

**Resposta**

“A Gerência da Rádio MEC agradece o contato e seu interesse em participar do nosso Festival. Vamos corrigir o formulário, colocando o campo ‘Letra’ como não obrigatório.”

**Processo nº 00112.003228/2020-46**

“Preciso saber se posso participar do festival e interpretar músicas que a Clara Nunes interpretou. Sou compositora de músicas afro para afoxé em ritmo de ijexá, e tenho dúvida se posso me inscrever ou escrever uma música desse ritmo, pois não vi essa qualificação no festival.”

**Resposta**

“A Gerência da Rádio MEC agradece o contato e seu interesse em participar do nosso Festival. Será um prazer ter sua música no Festival da Rádio MEC. Lembramos apenas que as composições devem ser inéditas, ou seja, não podem ter sido gravadas antes por outros artistas. Sobre a categoria, acredito que você pode concorrer em Música Popular Brasileira, gênero que incorpora todas as manifestações e inspirações da nossa cultura.”

**Processo nº 00112.003200/2020-17**

“Gostaria de saber como funciona esse festival e se pode participar de outras regiões.”

**Processo nº 00112.003490/2020-91**

“Espero que realizem um festival também para a região Nordeste.”

**Resposta**

“Agradecemos seu contato e interesse no Festival de Música Rádio MEC. A Gerência da emissora informa que, a cada edição, o Festival tem ampliado a participação dos estados do país. Começou restrito ao Rio de Janeiro, onde a rádio está baseada, e hoje o evento já abriu a participação aos estados de São Paulo, Minas Gerais, Espírito Santos, e nesta edição de 2020, ao Distrito Federal. Nas próximas edições, iremos incluir novos estados, com o objetivo alcançarmos todo o Brasil. Esperamos seguir contando com sua preciosa contribuição.”

**NACIONAL AM BRASÍLIA**

Voltado ao jornalismo, o programa Revista Brasil desperta no público a vontade de participar, enviando sugestões de pautas, ou mesmo pedindo o esclarecimento de dúvidas.

**Processo nº 00112.003507/2020-18**

“Jurista comenta decisão do STF sobre aposentadoria especial e permanência na atividade. Meu cliente acabou de se aposentar na modalidade especial (técnico de laboratório). Minha dúvida é a seguinte: Além do vínculo com a empresa privada (regime geral de aposentadoria), ele possui outro vínculo com a prefeitura (regime próprio). Assim, seria necessário também o desligamento da prefeitura, ou por ser outro regime não seria obrigado?”

**Resposta**

“Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Gerência de Jornalismo da Rádio Nacional. Por oportuno, sua mensagem também foi registrada na Ouvidoria do INSS - Instituto Nacional do Seguro Social conforme dados de protocolo...”

## NACIONAL FM

### Processo nº 00112.003254/2020-74

“Gostaríamos de saber para onde encaminhar sugestões de pauta junto à Rede EBC, tanto para TV quanto para rádio. Temos que mandar especificamente para cada programa? Se sim, vocês têm uma relação com os contatos e e-mails deles? No momento estamos divulgando singles que estão sendo lançados por nossa banda de MPB.”

### Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e informa que sua sugestão de pauta foi enviada à Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC, Rádio Nacional FM e Rádio MEC para conhecimento e apreciação. Acrescentamos ainda que sugestões de assunto podem ser remetidas para o e-mail [pauta@ebc.com.br](mailto:pauta@ebc.com.br) ou pelo link [www.ebc.com.br/fale-conosco/sugestao-de-pauta](http://www.ebc.com.br/fale-conosco/sugestao-de-pauta).”

## NACIONAL DA AMAZÔNIA (OC)

Radiomadores que captam a transmissão da **Nacional da Amazônia** em Ondas Curtas ficam impressionados com a qualidade da programação e do sinal da emissora. Com isso, os pedidos de cartão QSL, comprovando a recepção do sinal, são frequentes. Após receber o pedido, a Central do Ouvinte envia o cartão para entusiastas das ondas do rádio em todo o mundo.

### Processo nº 00112.003387/2020-41

“I very much enjoyed listening to your music program last night on Radio Nacional Brasil. I speak only English, so did not understand the announcer. But I enjoyed the music! This was my first time tuning in to your broadcast, and I was very impressed with the playlist and the clear signal! I listened on: Wednesday, June 17, 2020 1200 – 1500 GMT 11.780 MHz SINPO: 55555 Signal: S10 Antenna: 100 FT Long-wire Receiver: Kenwood R-5000 Could I please request a QSL verification card? Also, is there some way you could send me the playlist from June 17, 2020, as I would like to add this wonderful music to my collection. Thank you so much and please keep up the good work and clear signal!”

### Processo nº 00112.003352/2020-10

“Escuché un programa de música romántica brasileña. Identificación a las 02h45 y 02h50. Me gustaría recibir verificación de este informe con su tarjeta QSL y espero sea de utilidad para ustedes.”

## Mapeamento das Contribuições

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	21
Grade de programação	18
Marketing, negócios e serviços	7
Conteúdo jornalístico	5
Sinal/sintonização	3
Conteúdo infantil	1
Funcionalidade técnica	1
<b>Total</b>	<b>56</b>

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	31
Participação em programa	4
Oferta de conteúdo/serviço	4
Inclusão/exclusão na grade	3
Sinal aberto	3
Central do Ouvinte	2
Aplicativos	2
Disponibilização de conteúdo	2
Pauta	2
Tema do conteúdo	1
Portal	1
Reprise	1
<b>Total</b>	<b>56</b>



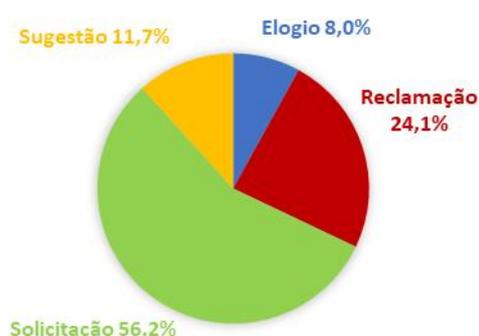
## ▶ Contribuições do cidadão

### TV Brasil

Em junho de 2020, a **TV Brasil** foi o **Veículo EBC** com o maior número de manifestações do **Fale com a Ouvidoria**. No total, 43,2% das demandas do cidadão foram direcionadas à emissora. A **TV** também liderou, em junho, o ranking das reclamações, com 24% do total de demandas. Em relação aos elogios, a **TV Brasil** ficou em terceiro lugar entre os veículos.

Ao longo do mês de junho de 2020, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 137 demandas, resultando em um **aumento de 218,60%** em relação ao mesmo mês do ano anterior, quando foram recebidas 43 manifestações. A maior variação foi no item 'solicitação'. Em 2019, foram 15 e somaram 35% do conjunto de manifestações. Em 2020, foram 77 que representam 56,2% do total.

Manifestação	Quantidade
Elogio	11
Reclamação	33
Solicitação	77
Sugestão	16
<b>Total</b>	<b>137</b>



### Elogio

A maior parte (81,81%) das mensagens elogiosas recebidas pela **Ouvidoria da EBC** e direcionadas à **TV Brasil** no mês de junho foi relativa ao conteúdo (de entretenimento, infantil, jornalístico e esportivo). As manifestações mostram a estima especial do público pelos programas, séries e filmes exibidos pela emissora.

Elogio	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	5
Conteúdo infantil	2
Grade de programação	1
Conteúdo jornalístico	1
Conteúdo esportivo	1
Sinal/sintonização	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

Processo nº 00112.003542/2020-29

“Canal de TV magnífico. Amei o Cine Retrô.”

Processo nº 00112.003457/2020-61

“Descobrimos, no período da quarentena, a programação da TV Brasil e quero deixar meus parabéns aos conteúdos exibidos neste canal. Minhas filhas amam assistir à TV Brasil Animada.”

**Processo nº 00112.003395/2020-97**

“Estou aqui para elogiar vocês pela ótima programação, principalmente na parte dos documentários, que são de alta qualidade. Continuem disseminando o conhecimento.”

**Processo nº 00112.003404/2020-40**

“Gostaria de elogiar as séries Sherlock e a mais atual, Os Mosqueteiros. Invistam em produções como estas.”

**Processo nº 00112.003321/2020-51**

“Gostaria de pontuar a excelente abordagem sobre o programa de revitalização das bacias hidrográficas no Saiba +. Muitos esclarecimentos importantes e pouco conhecidos pela população. Tenho certeza que informando de maneira simples e direta como foi feito, as pessoas se sentirão cada vez mais responsáveis e participarão para proteger e manter a saúde do ciclo. Parabéns!”

## Reclamação

A maior parte das queixas é de telespectadores que reclamam de problemas com o sinal e/ou a sintonização da **TV Brasil**. Ou seja, apesar de chegar à **Ouvidoria da EBC** como reclamação, a mensagem traz, em sua essência, uma manifestação de apreço. Fica claro que o público sente falta da emissora quando há um problema de transmissão.

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	17
Conteúdo de entretenimento	9
Conteúdo infantil	3
Grade de programação	3
Conteúdo jornalístico	1
<b>Total</b>	<b>33</b>

**Processo nº 00112.003423/2020-76**

“Moro em Águas Mornas, a 37 km de Florianópolis. Aqui na minha cidade o sinal da TV Brasil é muito ruim. Há dias que o sinal não funciona e, quando funciona, trava muito.”

**Resposta**

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que em Florianópolis (SC), a TV Brasil é retransmitida pela Universidade Federal de Santa Catarina. A Gerência de Tecnologia e Interatividade da EBC entrou em contato com a TV UFSC e obteve a informação de que a emissora tem um problema no transmissor de televisão. Segue a resposta: ‘A região de Águas Mornas está a cerca de 40 km da nossa antena do Morro da Cruz, em Florianópolis. Além desta região ser composta basicamente de morros e baixadas, o nosso sinal está operando com 50% da potência, em decorrência de problema na fonte do amplificador do transmissor.’

Ou seja, a dificuldade de recepção pode estar acontecendo em virtude da operação em baixa potência do transmissor. É importante, também, lembrar outras maneiras de acompanhar a TV Brasil: WebTV: <http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv> | EBC Play: aplicativo para dispositivos móveis (disponível para 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 | 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 nossa programação estão no site da emissora: <https://tvbrasil.ebc.com.br/>. Continue acompanhando a TV Brasil.”

**Processo nº 00112.003247/2020-72**

Telespectador, por telefone, informa que as regiões da Pedra de Guaratiba (RJ) e do Recreio dos Bandeirantes (RJ) estão sem o sinal da TV Brasil desde o último domingo (07/06). Ele informa, ainda, que assiste a emissora pela TV aberta. Assim sendo, solicita que a Engenharia da EBC verifique a transmissão para as localidades. Tem netas pequenas que sentem falta dos desenhos animados.

**Resposta**

“Agradecemos sua mensagem e o interesse em nossos conteúdos. A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - RJ enviou a seguinte resposta para sua demanda: ‘Recentemente estamos sofrendo com interferência de fontes clandestinas e temos reclamado junto à Anatel, para que a Agência nos ajude a solucionar esses problemas. Também fizemos algumas alterações em nossos transmissores. Pedimos que nos informe se atualmente o problema persiste. É muito importante que qualquer coisa que ocorra com o sinal seja informada para que possamos verificar o que pode estar acontecendo em sua região.’”

**Processo nº 00112.003233/2020-59**

“Moro em Campo Grande, no Rio de Janeiro. O sinal da emissora aqui oscila muito. A intensidade do sinal não passa de 48 dbi e a qualidade varia entre 85 e 94. O sinal cai em alguns horários durante o dia, tornando impossível assistir à programação da rede. Solicito a melhoria do sinal que é retransmitido da antena na Serra do Mendanha.”

**Resposta**

“A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - RJ/EBC lamenta o transtorno e informa que está com problemas técnicos nas estações retransmissoras da Zona Oeste, o que deixa temporariamente sem cobertura algumas áreas. A equipe de engenharia da EBC está trabalhando para que a transmissão possa ser normalizada o quanto antes. É importante, também, lembrar outras maneiras de acompanhar a TV Brasil: WebTV: <http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv> | EBC Play: aplicativo para dispositivos móveis (disponível para 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 | Satélite - C2 | Frequência - 3746,5 MHz / Relação de Aspecto - 169 | Symbol Rate - 7.500 Msym/s / FEC - 3/5 | Polarização - Horizontal / Padrão - DVB-S2.”

## Solicitação

Mensagens de jornalistas do Japão e de Moçambique chegaram à **Ouvidoria da EBC** no mês de junho. As solicitações foram por conteúdo produzido pela **TV Brasil**.

Alterações na grade de programação também foram questionadas por meio de solicitações do público. Em um dos casos, a não exibição do programa *Conhecendo Museus* decepcionou os telespectadores.

Solicitação	Quantidade
Sinal/sintonização	24
Conteúdo de entretenimento	22
Marketing, negócios e serviços	10
Grade de programação	8
Conteúdo infantil	5
Conteúdo jornalístico	4
Conteúdo esportivo	2
Outros conteúdos	1
Administrativo	1
<b>Total</b>	<b>77</b>

**Processo nº 00112.003584/2020-60**

“Sou da emissora japonesa TV Asahi e faço parte da equipe de um programa jornalístico chamado Houdou Station. Estamos montando uma matéria sobre a vacina contra a covid-19 que está sendo testada no Brasil e encontramos um vídeo do seu canal de YouTube. Gostaria de utilizar uma parte desse vídeo em nosso programa.”

**Resposta**

“A Empresa Brasil de Comunicação agradece o contato e informa que os textos e as fotos de autoria da Agência Brasil e as publicações do Portal EBC, site da TV Brasil e site das Rádios EBC têm reprodução autorizada e gratuita, mediante indicação da fonte.”

**Processo nº 00112.003561/2020-55**

“Tenho uma emissora de televisão comunitária denominada TV Vitória, em Nampula, a terceira maior cidade de Moçambique. A emissora está em fase experimental. Sendo novo na área televisiva, venho pedir ajuda em parceria ou filiação no fornecimento de conteúdos televisivos, como telenovelas, seriados, filmes, documentários ou aquilo que puderem fornecer para minha emissora.”

**Resposta**

“Agradecemos sua mensagem e o interesse em nossos conteúdos. A Gerência de Tecnologia e Interatividade da EBC enviou a seguinte resposta para a sua demanda:

‘Em nosso normativo 401, da Rede Nacional de Comunicação Pública, o item 3.23 delimita a formação da Rede: ‘3.23 REDE NACIONAL DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA - RNCP/TV - Associação de emissoras públicas ou privadas de caráter público, educativas e culturais, do sistema aberto, e canais públicos pagos transmitidos pelo Serviço de Acesso Condicionado, unidos em regime de contrato para transmitir programação nacional comum, simultânea ou não, com o qual se definem as categorias associativas e os termos de adesão. Dessa forma, pela Rede Nacional de Comunicação Pública, somente parcerias em âmbito nacional podem ser firmadas’.

A Coordenação de Licenciamento da EBC informa que a proposta foge do escopo da área, por se tratar de uma parceria - a princípio - sem contrapartidas.

Já a Gerência Executiva de Serviços da EBC informa que a TV Brasil distribui os conteúdos brutos relacionados ao Governo Federal pela internet. Os materiais estão disponíveis para download em [www.tvbrasil.ebc.com.br/distribuicao](http://www.tvbrasil.ebc.com.br/distribuicao). Para baixar os conteúdos, é necessário fazer um cadastro simples. No canto superior direito da página, basta clicar em ‘registrar’ para fazer esse cadastro. Todos os vídeos são disponibilizados em alta resolução aos veículos de comunicação. A reprodução dos conteúdos é permitida desde que a marca da TV Brasil seja mantida em seu local original.”

**Processo nº 00112.003350/2020-12**

“Sou diretora do Museu da Moda de Canela. Fomos comunicados que a reportagem sobre o museu seria passada hoje, 15/06, às 7h15, pela TV Brasil. Não sei o que aconteceu, mas não entrou no ar. Ficamos muito surpresos, pois avisamos para várias escolas que estavam ansiosas para assistir. Já tem uma outra data prevista?”

**Resposta**

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC pede desculpas pelo transtorno e informa que o arquivo digital com o episódio sobre o Museu da Moda de Canela (RS), da quarta temporada do programa Conhecendo Museus, estava com problemas técnicos e precisou ser corrigido. A questão foi solucionada e o episódio foi programado para o dia 6 de julho de 2020, às 7h15, na TV Brasil.”

## Sugestão

As sugestões do público são diversas. Novos programas, maior tempo de exibição de determinada atração e novas fontes de financiamento para a empresa foram alguns dos exemplos de demandas recebidas durante o mês de junho.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo jornalístico	5
Outros conteúdos	4
Grade de programação	3
Conteúdo de entretenimento	2
Conteúdo infantil	1
Sinal/sintonização	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

### Processo nº 00112.003154/2020-48

Telespectador, por telefone, sugere que a EBC possa exibir propagandas de empresas públicas como Banco do Brasil, Caixa e Petrobras. Segundo ele, isso permitiria que a empresa ficasse menos dependente do Tesouro Nacional, capitalizando a companhia para maiores investimentos e permitindo a expansão de nossa cobertura. Ele pede que essa sugestão seja levada aos integrantes do PPI, que estudam a privatização e/ou formas de otimizar a EBC. Segundo ele, a EBC não deve ser vendida, pois é um ativo do povo brasileiro.

#### Resposta

*“Sua sugestão foi encaminhada para a Presidência da EBC e também para a Diretoria-geral. Agradecemos pelo contato e interesse em nossos conteúdos.”*

### Processo nº 00112.003445/2020-36

Telespectador, por telefone, sugere que a TV Brasil exiba - aos domingos - um programa com um resumo das “boas” notícias da semana. De acordo com ele, o público precisa de um noticiário leve, sem tragédias e desgraças e que transmita esperança.

#### Resposta

*“Agradecemos sua mensagem e o interesse em nossos conteúdos. A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que encaminhou sua sugestão para análise da área responsável pela programação e exibição da TV Brasil.”*

### Processo nº 00112.003268/2020-98

*“Gostaria de saber se o programa ‘Cai no Vestibular’ poderia ter um horário alternativo no período da tarde. Outro detalhe importante é o tempo de duração: poderiam ser episódios de, no mínimo, 25 minutos. Os professores são muito bons e podem, com facilidade, dar aulas de 25 a 30 minutos. Obrigado pela atenção e pelo espaço para a manifestação da minha opinião.”*

#### Resposta

*“Agradecemos sua mensagem e o interesse em nossos conteúdos. A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que encaminhou sua sugestão para análise da área responsável pela programação e exibição da TV Brasil.”*

## Mapeamento das Contribuições

Ranking dos assuntos	Quantidade
Sinal/sintonização	43
Conteúdo de entretenimento	38
Grade de programação	15
Conteúdo infantil	11
Conteúdo jornalístico	11
Marketing, negócios e serviços	10
Outros conteúdos	5
Conteúdo esportivo	3
Administrativo	1
<b>Total</b>	<b>137</b>

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Sinal aberto	21
Qualidade do conteúdo/serviço	19
Retransmissora	17
Inclusão/exclusão na grade	13
Horário	11
Reprise	10
Expansão de cobertura	9
Oferta de conteúdo/serviço	9
Disponibilização de conteúdo	7
Retransmissão	5
Acervo	4
Licenciamento	3
Pauta	2
Recurso de acessibilidade	1
Visitação/contato	1
Sinal por assinatura	1
Portal	1
Direitos autorais	1
Parcerias	1
Gestão de pessoas	1
<b>Total</b>	<b>137</b>

## ▶ Contribuições do cidadão

# Gestão EBC

Ao longo do mês de junho de 2020, a **Ouvidoria** recebeu 15 manifestações com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Em relação ao mesmo mês do ano anterior, quando foram registradas 11 demandas, houve um aumento de 36,4%. Confira os dados do atual período em tabela e gráfico abaixo:

Manifestação	Quantidade
Reclamação	10
Solicitação	4
Sugestão	1
<b>Total</b>	<b>15</b>



As reclamações representaram dois terços do conjunto das manifestações do cidadão direcionadas à gestão da empresa durante os 30 dias de junho. E, dentre as 15 demandas, quase metade (sete) partiu do corpo funcional e foi recepcionada no âmbito da **Ouvidoria Interna**. Foram cinco reclamações e uma solicitação geradas em razão da pandemia da covid-19, e uma reclamação de perda salarial devido à retirada da prorrogação de jornada na movimentação para outro órgão.

O público externo foi responsável pelas oito demandas restantes. Elas trataram de assuntos relacionados ao programa *A Voz do Brasil*, envio de currículo, publicidade legal e dificuldade para direcionar demandas à **EBC** pelo sistema Fala.BR. Este sistema é gerido pela Controladoria-Geral da União e a adesão pela **EBC** se deu em observância ao Decreto nº 9.492/2018, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Federal.

## Reclamação

As reclamações destacaram-se neste mês, respondendo por 10 das 15 demandas. Desta dezena de manifestações, seis foram atendimentos de **Ouvidoria Interna**, sendo quatro queixas sobre a convocação para o retorno ao trabalho presencial e uma sobre a limpeza no ambiente de trabalho para evitar a covid-19. A outra reclamação foi sobre a perda da prorrogação de jornada devido à movimentação para outro órgão.

### Processo nº 00112.003498/2020-57

*“É temeroso voltar ao trabalho presencial em pleno pico de contaminações. Estou no grupo de risco por ter hipertensão e outras doenças crônicas. Resido com meus pais idosos, também hipertensos e diabéticos. Assim como outros colegas, antes do teletrabalho, encaminhei a autodeclaração de saúde para o Serviço Médico da empresa, informando que sou do grupo de risco. Nosso trabalho está sendo feito perfeitamente de forma remota. Mesmo que alguns setores ou gestores precisem voltar ao trabalho presencial, quanto menos pessoas na empresa, melhor para evitar um possível contágio. A empresa não fez testes em massa nos funcionários. Não há segurança para todos de forma concreta.*”

Enquanto a curva epidemiológica não se estabilizar para ter o mínimo de segurança, a volta ao trabalho presencial é preocupante, tanto para quem está no grupo de risco, como eu, mas também para os demais colegas.”

### Resposta

A Ouvidoria fez contato com esta demandante que informou o seguinte: “(...) A chefia tem conhecimento não só da minha demanda como as dos demais colegas também. A chefia direta nos informou que a empresa mudou de ideia. Por enquanto, somente coordenadores e gestores devem voltar dia 29/06/2020. Espero que a volta de todos os empregados se dê somente quando for seguro para todos. Obrigada.”

### Processo nº 00112.003499/2020-00

“Até o momento, observei que estamos conseguindo cumprir com as demandas e entregar um trabalho de excelência. Inclusive, realinhando processos de trabalhos antiquados à realidade digital que cresce a cada dia, tornando, assim, a entrega dos produtos mais eficaz e eficiente. A exigência da paralisação de uma forma segura e eficiente de trabalho - o trabalho remoto - para retornar ao trabalho presencial sem que haja medidas de saúde eficazes quanto à proteção em relação ao vírus da covid-19, deixa-me absolutamente preocupado. A empresa não se posicionou sobre testes em massa. Dessa forma, venho aqui me posicionar contrariamente ao retorno às atividades de forma presencial até que ao menos haja uma forma de garantir a segurança total de todos os colaboradores.”

### Resposta

A Ouvidoria fez contato com este demandante que informou o seguinte: “O assunto ainda está sendo discutido (...), voltaram atrás e ainda estão discutindo sobre essa volta ao trabalho em plena época de ascensão dos casos de covid19. Estou no aguardo das novas decisões, e caso não haja acordo, volto a entrar em contato com vocês. Obrigado pela atenção e todo o trabalho.”

Diante do exposto, a **Ouvidoria** encerrou o processo, declarando-se à disposição para acompanhar o assunto e eventualmente atuar na mediação, caso haja necessidade e demanda neste sentido.

### Processo nº 00112.003562/2020-08

“Observei nas duas últimas semanas que nosso ambiente de trabalho, o de Redes Sociais de Governo, dentro da Redação da DIJOR, não está sendo limpo como deveria. Como deveria sequer em tempos normais, quiçá em uma pandemia. Eu esperei para ver se não era um mero descuido, mas hoje constatei que, na verdade, está sendo o padrão. Minha mesa hoje está exatamente como a deixei há cinco dias. Com todos os papéis desarrumados, copo de café usado. A do meu colega, que fica do lado, também com copo de café. A da minha colega, que fez rodízio no mesmo dia que eu, está com um papel caído que não deve ter visto. Como ninguém sentou lá, e não foi limpo, o papel continua no mesmo lugar. Ela esteve na EBC na última quinta e ele na sexta-feira. Hoje uma funcionária da limpeza passou aqui, limpou a cadeira de um colega que não está trabalhando com um pano. Na semana passada eu reparei que elas estão passando em poucas mesas, sempre com o mesmo pano. Ora, não seria o caso de utilizar papel toalha descartável, desinfetante e álcool em gel? Em um momento que já temos mais de nove casos confirmados na empresa, chega a ser desrespeitoso receber uma mensagem pela comunicação interna dizendo que todas as medidas de segurança estão sendo seguidas. Não estão.”

### Resposta

De acordo com a DIAFI, “a reclamação é, em parte, procedente. Primeiro, a deficiência na limpeza da Redação da TV Brasil não ocorreu nas duas últimas semanas, e sim, nos dias compreendidos entre 23 e 26 de junho. Após verificar no Circuito Fechado de TV, o Fiscal do contrato de limpeza, juntamente com a encarregada da empresa terceirizada, Especialy, constataram que naqueles quatro dias a limpeza daquela área foi incompleta, inadequada e incompatível com o padrão de qualidade exigido pela DIAFI. Nas gravações do vídeo, é perceptível o descaso das empregadas designadas para a limpeza

na Diretoria de Jornalismo - DIJOR, atuando somente nas salas da Diretora, Gabinete, Gerências, Reunião e Ilhas de Edição, deixando a obrigação de higienizar a Redação, sem motivo aparente. Para que tal descaso não volte a ocorrer, foi feita reunião com todos os empregados da Contratada, visando ratificar os procedimentos a serem adotados na limpeza diária de todas as áreas da EBC, não só no Venâncio, como também nas demais unidades. Ao mesmo tempo, solicitamos à Contratada a imediata substituição das empregadas responsáveis pela limpeza das áreas questionadas, por não terem demonstrado zelo na execução dos serviços e adotarem postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe foram designadas. Tal substituição ocorreu no dia seguinte à reclamação. Ressaltamos o compromisso da DIAFI com a higienização das áreas, especialmente neste momento de pandemia que exige cuidados redobrados com nossos colaboradores, razão pela qual não temos medido esforços no sentido de adquirir materiais específicos para asseio e desinfecção dos bens móveis, instalações, sanitários, veículos, áreas comuns, estúdios de rádio e tv, redações e salas técnicas.

A DIAFI agradece a participação do(a) reclamante que, de forma participativa, contribuiu para a maior segurança de nossos colaboradores e para o aprimoramento do trabalho realizado pela DIAFI em prol de nossa Empresa.”

#### Processo nº 00112.003312/2020-60

“Sou empregado da EBC e fui movimentado para compor força de trabalho no (...). A portaria (...), que foi o instrumento jurídico que me movimentou, garante que eu não teria nenhuma perda salarial e de direitos do meu órgão de origem. Contudo, ao me movimentar, a EBC retirou a prorrogação de jornada, causando um prejuízo de 40% no meu salário mensal. Para tanto, além de me retirar esta prorrogação de jornada, a empresa não me pagou indenização prevista em norma interna. Essa situação se repete com outros colegas que foram movimentados pelo Ministério da Economia para trabalhar em outras instituições. De maneira informal, o (...) responsável pela área me disse que estariam esperando o Ministério da Economia se manifestar. Contudo, também de maneira informal, há a informação que o Ministério da Economia já teria determinado que a EBC não poderia retirar esse acordo de jornada suplementar motivada pela movimentação. Se a EBC não garantir o que está na portaria haverá inúmeros processos judiciais desnecessários e que acarretarão prejuízo para a empresa e, por consequência, para a União.”

#### Resposta

Segundo a DIAFI, “a EBC, em julho de 2019, por força da Portaria MPDG n. 193/2018, alterou sua Deliberação DIREX que regulamenta a concessão da prorrogação de jornada – PJ para contemplar o novo instituto da movimentação dentre as causas ensejadoras do cancelamento do termo aditivo contratual de PJ, assim como já estava previsto para os institutos mais antigos da cessão e da requisição.

Desde então, a Empresa não vem pagando a PJ para nenhum empregado que tenha sido movimentado sob o manto da Portaria MPDG n. 193/2018, com exceção daqueles que tiveram como destino a AGU no final de 2018 e que, portanto, já estavam recebendo os valores da PJ antes da alteração da referida Deliberação DIREX. Mesmo tendo havido a manutenção do pagamento da aludida verba naquele caso específico, a EBC vem tratando do assunto junto à AGU, junto ao Ministério da Economia e à Ciset - Secretaria de Controle Interno a questão desses 10 empregados para a AGU.

Após a manifestação da Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoas – SGP/ME por meio do Ofício n. 72163/2019/ME, de 19 de novembro de 2019, a Empresa expôs seus argumentos e solicitou reanálise do assunto.

No dia 07 de julho, a SGP/ME se manifestou sobre o contraponto apresentado pela EBC e a questão está em análise interna na Empresa.”

O público externo encaminhou reclamações relacionadas à transmissão do programa A Voz do Brasil e por considerar difícil fazer o registro das demandas para a EBC no sistema Fala.BR.

**Processo nº 00112.003221/2020-24**

“Em respeito ao programa ‘A Voz do Brasil’, optamos por transmiti-lo das 21h às 22h. O site informa que o áudio estará disponível para ser baixado a partir das 20h15. No entanto, há mais de um mês que não conseguimos acessá-lo. O site está buferizando às vezes. Ontem tentamos até as 21h30. Estamos fazendo nosso trabalho como regem as leis. Depois, que não venham problemas para a Rádio. Solicitamos providências.”

**Resposta**

“Agradecemos sua mensagem e o interesse em nossos conteúdos. A Gerência de Aplicações Multiplataformas informa que o áudio do programa ‘A Voz do Brasil’ pode ser baixado no site da Rede Nacional de Rádio (<https://redenacionalderadio.com.br/>). No entanto, devido ao número concentrado de acessos na página após o horário das 20h15, o site pode apresentar lentidão para baixar o arquivo de áudio. A equipe de desenvolvimento juntamente com a infraestrutura e redes está avaliando alguns ajustes para aumentar a disponibilidade do site. E a Coordenação de Rádio-satélite informa que o satélite é o meio oficial e seguro para as emissoras captarem o programa ‘A Voz do Brasil’, inclusive as que não transmitem o programa ao vivo.

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

Características do sistema receptor para uma recepção de boa qualidade:

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

Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria, e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação e seus veículos.”

**Processo nº 00112.003400/2020-61**

“Tentei fazer a crítica pelo canal Fala.BR. Cadastrei-me, comecei a escrever e desisti quando notei o número absurdo de itens que deveria preencher para que a reclamação chegasse a seu destino. Dificuldades, evidentemente, com o intuito de fazer com que o cidadão não se manifeste.”

**Resposta**

“Agradecemos por entrar em contato com a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação. Com relação à forma de encaminhamento de mensagens, a Ouvidoria da EBC informa que aderiu ao sistema Fala.BR, em observância ao Decreto nº 9.492/2018, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. A plataforma desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) permite aos cidadãos registrarem manifestações e pedidos de informações públicas, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e ao Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. Destacamos que, no encaminhamento de demandas, apenas os campos sinalizados com asterisco (\*) são de preenchimento obrigatório.

De toda maneira, saiba que esta Ouvidoria acolhe sua reclamação e que já tomamos medidas para melhor atender o público da EBC que traz queixas semelhantes à sua. Além do canal oficial Fala.BR, nós ofertamos um leque de alternativas para o cidadão se comunicar com a empresa, precisamente para facilitar e estimular o diálogo com nossos leitores, ouvintes, telespectadores e internautas. Sai-

ba, portanto, que você também pode enviar sua manifestação (sugestão, elogio, denúncia, reclamação, solicitação ou pedido de simplificação) por intermédio do e-mail [ouvidoria@ebc.com.br](mailto:ouvidoria@ebc.com.br), que nós a cadastramos para você no sistema da CGU e fazemos o atendimento, enviando dados e número do processo caso queira acompanhar pelo Fala.BR. Também fazemos atendimentos presenciais na sede da EBC em Brasília, temos um telefone fixo (61) 3799.5244 e um número de WhatsApp para receber e responder mensagens em vídeo do público surdo, que se comunica em LIBRAS, a Língua Brasileira de Sinais.

Para mais informações sobre a Ouvidoria da EBC acesse:

<http://www.ebc.com.br/institucional/ouvidoria>

Sua contribuição é preciosa para esta Ouvidoria. Estamos sempre à disposição.”

## Solicitação

As solicitações foram o segundo tipo de manifestação mais recebida sobre a gestão neste mês, representando 26,7% do total.

### Processo nº 00112.003145/2020-57

“Sou da Seção de Licitações e o responsável em conjunto com o fiscal de contrato, para tratar do processo de Despesas de Exercícios Anteriores para liquidação das faturas pendentes junto à EBC. Solicito a possibilidade de verificar se a lista em anexo contempla todas as faturas pendentes. Se existir faturas pendentes, além daquelas listadas, solicito o envio para que estas faturas possam também compor o processo de pagamento(...).”

### Resposta

“A Equipe da Coordenação de Mídia e Faturamento da Gerência de Publicidade Legal, nos e-mails [mediapl@ebc.com.br](mailto:mediapl@ebc.com.br) e [tatiana.fabrino@ebc.com.br](mailto:tatiana.fabrino@ebc.com.br), e no telefone 3799-5617, está à disposição, em horário comercial, para informar, objetivamente, sobre pendências - ou não - de Faturas dos Órgãos da Administração Pública Federal contratantes da Empresa Brasil de Comunicação.”

### Processo nº 00112.003363/2020-91

“Sou ouvinte nato do programa A Voz do Brasil. Gostaria de saber se podem me informar sobre a segunda parcela do auxílio do segundo lote de aprovados, porque recebi a primeira e não tenho nenhuma informação sobre a segunda parcela.”

### Resposta

“Sua mensagem foi enviada à equipe de jornalismo do programa ‘A Voz do Brasil’ para conhecimento e apreciação. Informamos que você pode obter todas as informações sobre o Auxílio Emergencial, publicadas pela Agência Brasil, acessando o link: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/tags/auxilio-emergencial>.

A Gerência Executiva de Serviços da EBC, responsável pelo programa, informa: Consideramos importante a demandante procurar os canais oficiais da Caixa, uma vez que o Auxílio Emergencial tem vários calendários de pagamentos, conforme o perfil do beneficiário. A Caixa disponibiliza canais para informações sobre o pagamento do Auxílio Emergencial. Pelo site [auxilio.caixa.gov.br](http://auxilio.caixa.gov.br) ou pelo aplicativo do Auxílio Emergencial é possível acompanhar a solicitação e verificar o calendário de pagamentos. Agradecemos o contato e continue prestigiando nossos veículos de comunicação.”

## Sugestão

Apenas uma sugestão relacionada à gestão foi recebida neste mês, representando 6,7% das demandas.

### Processo nº 00112.003178/2020-05

“Fui informado que haverá um novo redesenho na EBC e gostaria de contribuir. Em vista dos estudos sobre PPI e de reduzir os custos com a folha de pagamento, que hoje impacta em grande parte o orçamento anual da empresa, gostaria de sugerir que a DIREX e a Presidência da EBC reavaliassem a quantidade e a necessidade do número de chefes de gabinetes e de assessores de todas as diretorias que constam do organograma. Sabemos que suas atribuições são de extrema importância para a empresa, mas acredito que boa parte das atividades possam ser desempenhadas por colaboradores de carreira com o cargo de analista administrativo, sem a necessidade de uma função onerosa à instituição. Acredito ainda que em diretorias com chefes de gabinetes com mais de um assessor, poderiam convergir estas atividades sob a responsabilidade de apenas um assessor por diretoria. Mas deixo a critério de uma avaliação mais minuciosa por parte dos senhores. Acredito que seja possível e reforço que o impacto seria de grande valia no orçamento anual.”

### Resposta

“A direção da empresa informa que a sugestão encaminhada por Vossa Senhoria será analisada. A Empresa Brasil de Comunicação agradece a contribuição.”

## Mapeamento das Contribuições

A gestão da **EBC** foi responsável por 4,73% do total de contribuições feitas pelo público dos serviços e conteúdos ofertados pela empresa. Do total dirigido à gestão, 46,67% dizem respeito à **Ouvidoria Interna**; 26,67% à área administrativa e 26,67% à marketing, negócios e serviços.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Ouvidoria Interna	7
Administrativo	4
Marketing, negócios e serviços	4
<b>Total</b>	<b>15</b>

No período compreendido entre 1º e 30 de junho de 2020, o assunto gestão de pessoas respondeu por 46,67% das demandas dirigidas à gestão da **EBC**. Na sequência, 26,67% das manifestações foram sobre o programa *A Voz do Brasil*. A gestão administrativa e logística somou 20% e a publicidade legal, apenas 6,67%.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão de pessoas	7
A Voz do Brasil	4
Gestão administrativa e logística	3
Publicidade Legal	1
<b>Total</b>	<b>15</b>



