

## FICHA DE INSCRIÇÃO

**Órgão/Entidade:** EBC - Empresa Brasil de Comunicação

**Titular da Ouvidoria:** Christiane Samarco

[REDACTED] ouvidoria@ebc.com.br

**Contato (pessoa):** Christiane / Talita / Jayme / Ana

**Município:** Brasília

**Unidade da Federação:** DF

**Poder:**  Executivo     Legislativo     Judiciário

**Ente:**  Federal     Estadual     Municipal     Outro

**Categoria:**

Fomento à participação e ao controle social em tempos de pandemia

Desenvolvimento de capacidade institucional

Melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos

Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados pessoais

**Título da prática:** Ouvidoria Inclusiva

### 1) Descrição da prática:

Por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp, o cidadão surdo (ou com deficiência auditiva) pode enviar sua manifestação à **Ouvidoria da EBC** em formato de vídeo e em Libras, a Língua Brasileira de Sinais. A mensagem é recebida por meio do número (61) 99862.1971 e traduzida pelos intérpretes de Libras da empresa.



[Handwritten signature]

Após a tradução, o conteúdo é inserido no sistema Fala.BR, e a demanda é tratada seguindo o procedimento operacional padrão. Ao receber a resposta da área, a Ouvidoria solicita a tradução em Libras e um vídeo – gravado pelos intérpretes – é enviado para o demandante, encerrando o processo da **Ouvidoria Inclusiva**.

Segue o link de um dos vídeos divulgando o serviço da Ouvidoria Inclusiva: <https://www.youtube.com/watch?v=pvOFkWkPf9k>

Na mensagem, a intérprete Neide Lins traduz para Libras o seguinte texto:

“Para facilitar o diálogo entre a TV Brasil, a Agência Brasil e seu público, a Ouvidoria da EBC colocou uma barra de manifestações ao final de cada conteúdo ofertado na internet. Com um clique em elogio, reclamação, sugestão ou pedido de informação, você entra no Fale com a Ouvidoria e registra sua opinião. Mas se você é surdo e tem dificuldade de se manifestar pelo Fale com a Ouvidoria, saiba que a EBC faz questão de ser mais inclusiva para se comunicar com você, inclusive em Libras. A partir de agora, você pode enviar sua opinião, sugestão e solicitação pela Língua Brasileira de Sinais. Basta que você grave um vídeo e envie a mensagem para o WhatsApp da Ouvidoria, no número (61) 99862.1971. Este telefone é exclusivo para o recebimento de manifestações em Libras. Sua demanda será acolhida e a resposta chegará a você também por vídeo e em Libras. Sua opinião é muito importante para melhorar os conteúdos que você acompanha nos veículos EBC.”

## 2) Histórico da implementação:

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS) existem 500 milhões de surdos no mundo e, até 2050, haverá pelo menos 1 bilhão em todo o globo. No Brasil, são 10,7 milhões de pessoas com deficiência auditiva, de acordo com um estudo feito em conjunto pelo Instituto Locomotiva. Desse total, 2,3 milhões têm deficiência severa.

A **EBC** faz questão de ser inclusiva e se comunicar com o público de seus veículos (**TV Brasil**, **Agência Brasil** e **Rádios EBC**). Para facilitar o diálogo com essa comunidade específica (surdos e deficientes auditivos) a **Ouvidoria da EBC** disponibilizou um número de WhatsApp (61 99862.1971) que recebe vídeos em Libras, a Língua Brasileira de Sinais. Com esta ferramenta, elogios, reclamações, sugestões, solicitações e denúncias podem ser recebidos, traduzidos pelos intérpretes de Libras da EBC, encaminhados aos setores, respondidos e enviados ao cidadão. A demanda é acolhida, e a resposta é enviada por WhatsApp, em vídeo traduzido na Língua de Sinais.

Desde então, a **Ouvidoria da EBC** tem recebido manifestações em Libras. Entre as mensagens, a maioria pede mais acessibilidade nos conteúdos da TV Brasil. Seguem alguns exemplos:

### Processo nº 00112.001629/2020-61

*“Eu sou surda e me sinto com dificuldade de acompanhar as notícias que estão passando nos jornais sobre coronavírus. Eu sugiro que coloquem uma janela*



*com intérprete de Libras em todos os conteúdos. Por favor, somos todos iguais. Estão desvalorizando os surdos."*

**Processo nº 00112.001632/2020-85**

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

**Processo nº 00112.001645/2020-54**

*"Urgente. SOS. Cadê a acessibilidade na imprensa? Legenda e janela de intérprete de Libras para as notícias sobre coronavírus."*

Para melhor informar e servir a este segmento específico da população, especialmente em tempos de pandemia, quando dúvidas e angústias se multiplicam, a EBC garante acessibilidade nos conteúdos 'ao vivo'. Este serviço inclui todas as notícias, pronunciamentos e entrevistas coletivas diárias de autoridades do país transmitidos ao vivo em nosso canal. Isto, além da acessibilidade na faixa da programação infanto-juvenil da TV Brasil Animada, tão importante para levar educação, cultura e entretenimento a crianças e jovens durante o período de isolamento social.

A notícia de que a Agência Brasil passou a adotar o interpretador digital VLibras nas reportagens também recebeu a atenção dos usuários do serviço da **Ouvidoria Inclusiva**. Segue uma das mensagens recebidas:

**Processo nº 00112.004269 /2020-50**

*"Muito legal, que a Agência Brasil esteja acessível em Libras. Gostei dessa informação."*

*Link da reportagem da Agência Brasil:*

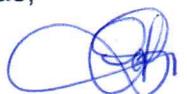
<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-07/agencia-brasil-adota-uso-de-interpretador-digital-de-libras>

A opinião de todos é muito importante para melhorar os conteúdos que os veículos EBC produzem, e a **Ouvidoria Inclusiva** cumpre esse papel, de ouvir e dar voz ao cidadão. Mais informações estão disponíveis no link <http://www.ebc.com.br/institucional/ouvidoria/ouvidoria-inclusiva>.

**3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento:**

A Axway, companhia francesa de tecnologia da informação, conduziu um levantamento global para examinar o impacto da tecnologia sobre nossas vidas. O resultado mostrou que 91% das pessoas dizem que os avanços tecnológicos facilitaram o seu cotidiano.

As organizações precisam acompanhar o ritmo da tecnologia usada no dia a dia de todos os cidadãos, e esse tem sido o esforço da EBC. De acordo com o regulamento do IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias,



a Ouvidoria Inclusiva pode ser considerada uma boa prática de “Tecnologia, Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais”:

*“A sociedade é dinâmica e vive em constante evolução, as formas e os canais em que ela se manifesta mudam. Atender aos diferentes públicos pelos meios que lhes são mais acessíveis é um desafio constante. Estratégias inovadoras de TI em Ouvidoria, de maneira ética e que garanta a segurança da informação, com a adoção de medidas de proteção de dados pessoais é o tema desta categoria.”*

A iniciativa **Ouvidoria Inclusiva**, desenvolvida pela Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, enquadra-se nos critérios descritos no regulamento desta premiação:

- A prática é criativa e original, utilizando uma ferramenta já disponível para dar vez e voz a um público estimado em quase 11 milhões de pessoas.

- O custo administrativo de implementação é baixo e permite a desburocratização dos processos em relação aos benefícios alcançados. Ou seja, o custo-benefício é extremamente vantajoso para o cidadão e para a EBC.

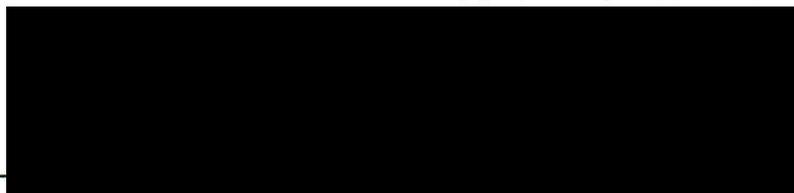
Dentro desse pensamento inclusivo, a prática da Ouvidoria da EBC tem a capacidade de gerar efeitos positivos nas políticas públicas e nos processos de trabalho da organização, beneficiando uma população-alvo específica.

Além disso, a prática **Ouvidoria Inclusiva** agrega valor à missão da EBC, que é “Criar e difundir conteúdos que contribuam para o desenvolvimento da consciência crítica das pessoas”, e auxilia o cumprimento dos objetivos estratégicos da organização.

Por fim, a experiência da **Ouvidoria Inclusiva** é simples e reaplicável, podendo ser utilizada por outras ouvidorias e entidades do Poder Público federal, estadual e municipal. A praticidade, facilidade e viabilidade de implementação permitem o aproveitamento da experiência e/ou a adaptação da iniciativa a outros órgãos ou esferas do Governo.

Foi o que afirmou o professor Thiago José Tavares Ávila durante aula on-line da pós-graduação em Ouvidoria ofertada pela OGU/CGU. O professor citou a iniciativa da **EBC** como exemplo de boa prática no uso da tecnologia para responder demandas. Em encontro virtual da disciplina “Defesa dos Usuários de Serviços Públicos”, Ávila afirmou que os vídeos em Libras permitem que o usuário receba uma resposta mais humana da **EBC**, enfatizando que o exemplo pode ser seguido por outras ouvidorias do setor público.

Brasília - DF, 6 de novembro de 2020.



Assinatura