ouvid | Ouvidoria

RELATÓRIO BIMESTRAL

JANEIRO-FEVEREIRO 2026

EBC

BRASÍLIA

EQUIPE

Ouvidora-geral
Roberta Dante

Ouvidores-adjuntos
Jessica Ailanda
Maria Glacia
Ricardo Melo

Assessora
Renata Lima

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação
Ana Cristina Santos
Emília Magalhães
José Luiz Matos
Júlio Lacerda
Marianna Machado (Coordenadora)
Tiago Martins

Comunicação
Wêdson França

Apoio administrativo
Sandra Scheiner

SUMÁRIO

04.
Apresentação

05.
Por dentro da Ouvidoria

08.
Atendimento Geral

11.
TV Brasil

17.
Rádios Nacional

25.
Rádios MEC

31.
Agência Brasil

37.
TV Brasil Play

43.
Radioagência Nacional

45.
Aplicativo Rádios EBC

47.
Gestão Administrativa e Serviços EBC

54.
Palavra da Ouvidoria

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o **Relatório Bimestral da Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC)**, referente aos meses de janeiro e fevereiro, documento que consolida o número de manifestações recebidas e o quantitativo comparativo com o bimestre anterior. Mostra também a análise qualitativa dos motivos recorrentes das mensagens e as providências adotadas pela gestão.

A **Ouvidoria da EBC** é um espaço legítimo de escuta e acolhimento para que todas as vozes, percepções e expectativas dos cidadãos sejam ouvidas e consideradas na construção da programação com conteúdos que reflitam a diversidade do Brasil.

Para viabilizar esse espaço permanente de diálogo entre a sociedade e a comunicação pública, contamos com uma equipe multidisciplinar composta por 13 pessoas, incluindo uma ouvidora, três ouvidores adjuntos, uma coordenadora, uma assessora e profissionais de Comunicação, Atendimento, Monitoramento e Secretaria.

Os relatórios bimestrais são elaborados a partir das orientações contidas na Lei nº 11.652/2008 e suas atualizações, na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e, ainda, cumprem as disposições previstas no Código de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública (Lei nº 13.460/2017), refletindo um olhar estruturado sobre o papel estratégico desta ouvidoria no contexto da comunicação pública, da governança democrática e da promoção do controle social e da participação cidadã.

A **Ouvidoria** segue integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), conforme o Decreto nº 9.492/2018, reafirmando o compromisso de tratar todas as manifestações com rigor técnico, responsabilidade institucional e foco na geração de valor público.

A comunicação é um direito fundamental e, nesse sentido, a **Ouvidoria da EBC** seguirá comprometida com sua defesa, atuando como mediadora entre a sociedade e a **Empresa**, promovendo diálogo, aprendizado institucional e melhoria contínua.

Agradecemos a todos os cidadãos que, por meio de suas manifestações, contribuem para o fortalecimento deste espaço de escuta ativa. Seguimos, juntos, na construção de uma **EBC** cada vez mais democrática, plural, inclusiva e conectada às reais necessidades da sociedade, reafirmando o compromisso permanente com o interesse público e com a valorização da cidadania.

ouvid | Ouvidoria

Como a Ouvidoria da EBC está dando mais voz ao cidadão

Com mais de 1.200 inserções nas rádios Nacional e MEC, iniciativa transforma manifestações do público em pauta editorial e reforça o compromisso com a comunicação pública

No primeiro bimestre de 2026, a **Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** fortaleceu sua atuação por meio dos programas *Momento da Ouvidoria* e *Bate-Papo com a Ouvidoria*, orientada pela escuta qualificada das manifestações do público e sua transformação em conteúdo editorial alinhado ao interesse público.

O *Momento da Ouvidoria*, com inserções diárias de aproximadamente um minuto, assegurou ampla capilaridade e difusão contínua das manifestações dos cidadãos. Já o *Bate-Papo com a Ouvidoria*, semanal e com cerca de cinco minutos, consolidou-se como espaço de aprofundamento e análise, contribuindo para a qualificação do debate público.

No período, foram produzidos 20 programas, sendo nove edições do *Bate-Papo* (oito inéditas e uma reprise) e 11 do *Momento da Ouvidoria* (dez inéditas e uma reprise). Na **Rádio Nacional**, o *Bate-Papo* somou 72 inserções e o *Momento*, 680; na **Rádio MEC**, foram 45 inserções do *Bate-Papo* e 420 do *Momento*.

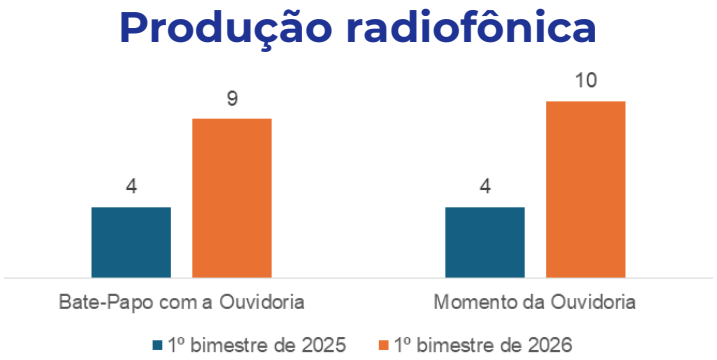
Bate-Papo com a Ouvidoria		
Programas exibidos em janeiro		
03/01/2026	Retrospectiva 2025	
10/01/2026	RNCP TV	
17/01/2026	90 anos da Rádio Nacional	
24/01/2026	Grade de Programação – TV Brasil	
31/01/2026	RNCP TV (reprise)	
Programas exibidos em fevereiro		
07/02/2026	Controle parental	
14/02/2026	Especial Carnaval	
21/02/2026	Sinal TV Brasil	
28/02/2026	2026 em Foco	

Momento da Ouvidoria	
Todos os programetes	

A complementaridade entre os formatos evidencia a articulação entre agilidade informativa e aprofundamento analítico, consolidando a comunicação pública como espaço permanente de diálogo com a sociedade.

Observa-se, em perspectiva comparativa, uma ampliação significativa da atuação da **Ouvidoria** no primeiro bimestre de 2026 em relação ao mesmo período de 2025. Enquanto, em 2025, foram veiculados oito programas inéditos — sendo quatro edições do *Bate-Papo com a Ouvidoria* e quatro do *Momento da Ouvidoria* —, em 2026 identifica-se volume substancialmente maior de conteúdos, com nove edições do *Bate-Papo* e ciclos contínuos do *Momento*, organizados de maneira coerente em faixas semanais temáticas, totalizando mais de dez abordagens distintas ao longo do período.

Do ponto de vista qualitativo, também se verifica mudança relevante no perfil dos conteúdos que, em 2026, passou por sistematização editorial e alinhamento às demandas recorrentes do público, com predominância de temas estruturantes da comunicação pública, como acesso (**RNCP TV**, sinal da **TV Brasil**), regulação (controle parental), programação e cultura (Carnaval e **Rádio Nacional**). Em termos comparativos, pode-se sintetizar essa evolução conforme o gráfico a seguir:



A expansão quantitativa, associada à diversificação temática, evidencia não apenas o aumento da produção, mas também a maturidade na integração entre escuta, análise e produção editorial, reforçando o papel estratégico da **Ouvidoria** na transformação de dados em insumos para o aprimoramento da comunicação pública da **EBC**.

As manifestações revelam um público atento à diversidade, representatividade e qualidade dos conteúdos, influenciando ajustes editoriais e decisões institucionais. Temas como controle parental e classificação indicativa destacam a atuação da **Ouvidoria** na mediação entre tecnologia e regulação, enquanto as demandas sobre jornalismo evidenciam a exigência por pluralidade, contextualização e aprofundamento. Paralelamente, o acesso à comunicação — especialmente no que se refere à **Rede Nacional de Comunicação Pública** e à qualidade do sinal — reafirma a dimensão técnica como parte do direito à informação.

No campo cultural, conteúdos como as comemorações dos 90 anos da **Rádio Nacional** reforçam a comunicação pública como espaço de preservação da memória e valorização da identidade nacional, consolidando o papel da **EBC** na difusão cultural.

A produção dos programas da **Ouvidoria** está estruturada em três eixos complementares: escuta qualificada, mediação institucional e produção editorial orientada ao interesse público, evidenciando uma **Ouvidoria** ativa e estratégica, cuja atuação fortalece a transparência, amplia a participação social e contribui para a qualificação contínua dos serviços, consolidando seu papel como pilar da comunicação pública.

Edição 14 da Revista Eletrônica Renouv destaca a força da ouvidoria pública na gestão e na participação cidadã

A edição 14 da Revista Eletrônica da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) marca o terceiro ano da publicação e reafirma seu compromisso com informação útil para quem atua com ouvidoria no setor público. Editada pela Câmara Técnica de Comunicação (CTC), coordenada por equipe da Ouvidoria da EBC, a revista reúne conteúdos que conectam escuta qualificada, transparência e melhoria contínua dos serviços.

Editada para versão *online*, a Revista Eletrônica da Renouv é apresentada em formato multipáginas, que melhora a experiência de leitura: navegação intuitiva, carregamento mais leve, facilidade para localizar matérias e leitura confortável também em dispositivos móveis. O resultado é um acesso ágil aos temas estratégicos da Rede Nacional de Ouvidorias, fortalecendo a disseminação de boas práticas e a circulação do conhecimento no ecossistema de ouvidorias.

Entre os destaques da edição 14, a revista celebra o Dia da Ouvidoria e do Ouvidor, traz entrevista sobre a Ouvidoria Fazendária da Sefaz-AM e a educação fiscal, e debate o cenário da "Euvidoria", com ouvidores atuando sozinhos. Também apresenta reconhecimento institucional na PortosRio, lições de governança na pandemia, linguagem inclusiva na administração pública e orientações sobre Relatório de Gestão como evidência para decisões.

Acesse aqui todas as edições da Revista Renouv.

ATENDIMENTO GERAL

A **Ouvidoria da EBC** recebeu 601 manifestações durante os meses de janeiro e fevereiro 2026, resultando em aumento de 10,1% em relação ao bimestre anterior, quando foram registrados 546 atendimentos.

As categorias *Fale com a Ouvidoria, Outros órgãos/entidades* e *Serviço de Informação Cidadão* (SIC) apresentaram variação positiva de um período para o outro. Em sentido inverso, as demandas classificadas como *Improcedentes* reduziram 3,7%, conforme mostra o quadro a seguir.

Atendimento	Nov/Dez 2025		Jan/Fev 2026		Variação
	%	Quantidade	Quantidade	%	
Fale com a Ouvidoria	264	48,4%	311	51,7%	17,8%
Improcedentes	189	34,6%	182	30,3%	-3,7%
Outros órgãos/entidades	68	12,5%	74	12,3%	8,8%
SIC *	25	4,6%	34	5,7%	36%
Total	**546**	**100%**	**601**	**100%**	**10,1%**

* Serviço de Informação ao Cidadão

Fale com a Ouvidoria

As mensagens direcionadas aos veículos de comunicação da **EBC** compõem a categoria *Fale com a Ouvidoria* — a mais importante para a gestão da **Empresa**. A comparação entre os dois bimestres demonstra crescimento de 17,8% no número de demandas. Em novembro e dezembro de 2025, foram 264 manifestações contra 311 em janeiro e fevereiro de 2026.

As solicitações continuam sendo as manifestações mais frequentes entre os usuários que contataram a **Ouvidoria da EBC** e representam mais da metade do conjunto com 51,4% de todas as demandas do período. Foram 160 pedidos, 62 desses direcionados às **Rádios EBC** — veículo que mais recebeu demandas desta natureza.

As reclamações ocuparam a segunda posição, assim como observado nos meses de novembro e dezembro de 2025. No entanto, houve redução de 6,4% (de 78 para 73). Destaca-se que a **TV Brasil** foi responsável por 39 das 73 queixas.

As sugestões passaram de 51 para 53, com crescimento discreto de 3,9%. A **Agência Brasil** recebeu a maioria com 27 menções sugestivas.

Salienta-se que os elogios aumentaram de 15 para 25, representando 66,7% de crescimento entre os períodos analisados. As **Rádios EBC** receberam 13 das 25 manifestações elogiosas.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2025		Jan/Fev 2026		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	120	45,5%	160	51,4%	33,3%
Reclamação	78	29,5%	73	23,5%	-6,4%
Sugestão	51	19,3%	53	17%	3,9%
Elogio	15	5,7%	25	8%	66,7%
Total	**264**	**100%**	**311**	**100%**	**17,8%**

Os principais assuntos do bimestre foram Conteúdo jornalístico (24,44%); Conteúdo de entretenimento (20,26%); Serviço (17,68%); Sinal (14,79%).

Diante deste cenário, verifica-se que o público reconhece a qualidade da programação dos veículos de comunicação da **EBC**, sobretudo pela diversidade cultural e educativa observadas em programas como o *Sem Censura* e *Como Nascem os Heróis*, dois destaques do período. A despeito disso, a ausência e a instabilidade do sinal continuam impactando negativamente o nível de satisfação dos telespectadores da emissora.

Os pedidos de radioamadores para confirmação de sinal de recepção (Cartões QSL) permanecem frequentes e estão classificados no rol de *Serviços*. Problemas com acesso ao *streaming/site* da **TV Brasil**, **Agência Brasil**, **Rádio MEC** também motivaram queixas e solicitações no primeiro bimestre. Os programas *Natureza Viva* e *Viva Maria* receberam manifestações calorosas sobre a qualidade dos temas abordados.

No campo do jornalismo público, as mensagens reiteraram a necessidade de explicações mais claras sobre temas complexos e a correlação dos fatos dos noticiários com o cotidiano da população. O objetivo é que o jornalismo da **EBC** seja didático e acessível. Também há solicitações para que os espaços para debates cresçam na **TV Brasil**, de modo que haja pluralidade de opiniões, especialmente com a participação de analistas isentos que ajudem os espectadores a formarem suas opiniões.

O equilíbrio editorial, a pluralidade de fontes e a imparcialidade na abordagem dos temas, especialmente em conteúdos de maior relevância pública, estão inseridas nas expectativas dos espectadores que consomem os conteúdos da **EBC**.

O reconhecimento da credibilidade da emissora e a valorização de iniciativas jornalísticas constam deste relatório, demonstrando o nível de exigência e o engajamento do público em relação ao papel da comunicação pública.

Tipo de manifestação por plataforma/veículo - 1° bimestre 2026						
VEÍCULO	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV Brasil	5	39	46	12	102	32,8%
Rádios EBC	13	15	62	10	100	32,2%
Agência Brasil	4	2	6	27	39	12,5%
TV Brasil Play	2	6	15	0	23	7,4%
Radioagência Nacional	0	1	0	0	1	0,3%
Rádios EBC - Aplicativo	0	0	0	1	1	0,3%
TV Brasil Internacional	0	0	0	0	0	0%
Gestão EBC e Serviços	1	10	31	3	45	14,5%
Total	**25**	**73**	**160**	**53**	**311**	**100%**

De acordo com o *Painel Resolveu?* da Controladoria-Geral da União (CGU), o tempo médio de resposta da **EBC** ao cidadão foi de 8,3 dias. O prazo máximo é de 30 dias, podendo ser prorrogado uma única vez.

Tempo médio de resposta ao cidadão

8,3 dias

ANÁLISE POR VEÍCULO

TV BRASIL

Em janeiro e fevereiro de 2026, a **Ouvidoria** registrou 102 manifestações relativas à **TV Brasil**, representando aumento de 4,1% em relação ao bimestre anterior (98 registros). As solicitações permaneceram predominantes, com crescimento de 9,5% e participação de 45,1%, enquanto as reclamações também cresceram 8,3%, alcançando 38,2% do total.

O destaque do período foi o aumento de 150% nos elogios, que passaram de dois para cinco registros, indicando percepção mais favorável do público, ainda que em volume reduzido. Em contrapartida, as sugestões apresentaram queda de 33,3%, passando de 18 para 12 ocorrências, o que pode sinalizar menor engajamento propositivo.

De forma geral, observa-se leve crescimento no volume total de manifestações, com concentração em solicitações e reclamações, que juntas somam 83,3%, reforçando a necessidade de atenção contínua às demandas e à resolução das insatisfações do público.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2025		Jan/Fev 2026		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	42	42,9%	46	45,1%	9,5%
Reclamação	36	36,7%	39	38,2%	8,3%
Sugestão	18	18,4%	12	11,8%	-33,3%
Elogio	2	2%	5	4,9%	150%
Total	**98**	**100%**	**102**	**100%**	**4,1%**

Análise dos assuntos mais demandados

No bimestre analisado, os telespectadores da **TV Brasil** manifestaram satisfação com a diversidade cultural e a qualidade educativa da programação, com destaque para o programa *Sem Censura*, pela pluralidade, e para produções históricas, como visto no programa *Como Nascem os Heróis*. As respostas institucionais reforçaram que esse reconhecimento valida o compromisso da emissora com a comunicação pública e a valorização da identidade nacional.

As reclamações concentraram-se em falhas de transmissão e em aspectos do conteúdo jornalístico. Foram registrados relatos de instabilidade de sinal em diferentes regiões e críticas à condução de debates e terminologias. As áreas técnicas prestaram orientações e informaram ações de manutenção, enquanto a diretoria de jornalismo reafirmou seu compromisso com a pluralidade, a transparência e o equilíbrio editorial.

Também se observou demanda relevante por acesso ao acervo e pela retomada de programas licenciados, como o *Cine Retrô*, além de solicitações de expansão do sinal.

A emissora esclareceu que a exibição de conteúdos depende de direitos autorais, orientou sobre os procedimentos para pesquisa de acervo e informou que avalia novas possibilidades de licenciamento e parcerias.

A análise quantitativa confirma essas percepções, indicando que questões de infraestrutura de sinal lideram as demandas (36,27%), seguidas por conteúdo de entretenimento (27,45%), refletindo o vínculo do público com filmes, séries e acervo histórico. O conteúdo jornalístico (10,78%) e a grade de programação (9,80%) também evidenciam a atenção da audiência à linha editorial e à organização da programação.

Ranking dos assuntos - TV Brasil	Quantidade	%
Sinal	37	36,27%
Conteúdo de entretenimento	28	27,45%
Conteúdo jornalístico	11	10,78%
Grade de programação	10	9,8%
Conteúdo infantil	6	5,88%
Administrativo	6	5,88%
Serviço	2	1,96%
Marketing e negócios	1	0,98%
Conteúdo esportivo	1	0,98%
Total	**102**	**100%**

Tempo médio de resposta ao cidadão

5,72 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

Nos meses de janeiro e fevereiro, a **TV Brasil** registrou 46 solicitações, correspondentes a 45,1% das manifestações. Predominaram demandas por acesso a materiais de acervo, voltadas a pesquisas e documentários, além de pedidos pelo retorno de programas e filmes clássicos, evidenciando engajamento afetivo do público. As equipes responsáveis orientaram sobre os procedimentos formais de solicitação ou justificaram a indisponibilidade em razão de direitos de licenciamento.

Também foram registradas demandas técnicas, com relatos de falhas de transmissão e questionamentos sobre a expansão do sinal para novos municípios, além de interesses comerciais relacionados à retransmissão de conteúdo. As áreas responsáveis esclareceram os trâmites de licenciamento e informaram que os prazos para expansão do sinal dependem de órgãos reguladores externos.

Solicitações em destaque

1. Telespectador destacou o valor afetivo da faixa *Cine Retrô*, especialmente pelos filmes de Mazzaropi, relatando que a programação promovia momentos de convivência familiar e solicitando seu retorno. A Gerência de TV informou que os direitos de exibição expiraram em 2023, mas encaminhou a demanda para avaliação de novo licenciamento;
2. Estudante universitária solicitou acesso a edições de 2014 do *Repórter Brasil* para a elaboração de trabalho de conclusão de curso. A Gerência de Acervo orientou a formalização do pedido por e-mail, mediante preenchimento de formulário específico;
3. Usuário questionou a previsão de ativação do sinal da **TV Brasil** em Paulo Afonso/BA. Em resposta, a Gerência de Regulação e Desenvolvimento de Projetos e a Gerência Executiva de Engenharia informaram que o processo está em fase final, dependendo da liberação de órgãos reguladores, como Anatel e Ministério das Comunicações;
4. Telespectador relatou falta de som na programação da **TV Brasil** em Natal/RN. A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública de Televisão informou que o sinal é transmitido pela TVU Rio Grande do Norte (Canal 5.1) e que a equipe técnica local já atua na resolução do problema, orientando contato direto com a emissora em caso de persistência da falha;
5. Cidadão manifestou interesse em retransmitir conteúdos da **TV Brasil**. A Gerência de Negócios e Publicidade Legal esclareceu que a retransmissão é restrita a afiliadas com contrato terrestre, vedando canais web ou fechados, e indicou o canal de contato para análise de viabilidade;
6. Telespectadora sugeriu o aumento do tamanho das legendas no programa *Samba na Gamboa*, a fim de facilitar a leitura dos créditos. A Gerência de Produção e Coprodução de Conteúdo Audiovisual acolheu a sugestão e informou que haverá possibilidade de melhoria em futuras edições.

Soluções adotadas

Os assuntos e problemas frequentes no bimestre envolveram acesso ao acervo histórico, indisponibilidade de conteúdos na grade e questões técnicas de sinal.

Como encaminhamento, a área responsável padronizou o atendimento de acervo, exigindo a formalização das solicitações por e-mail, mediante preenchimento de formulário específico. Nos casos de conteúdos indisponíveis, as respostas indicaram o vencimento de licenças contratuais, com encaminhamento das sugestões ao setor de prospecção para avaliação.

Quanto às demandas técnicas, a equipe de manutenção apresentou respostas efetivas, incluindo esclarecimentos sobre operação de transmissores, uso de equipamentos reserva e informações sobre expansão de cobertura, condicionada aos trâmites legais junto à Anatel.

Reclamações

No período, a **TV Brasil** recebeu 39 reclamações, correspondentes a 38,2% do total de manifestações. A maioria refere-se a falhas de sinal e sintonia em diferentes regiões, como São Paulo e Rio de Janeiro, com relatos de instabilidade e interrupções na transmissão. A área de Engenharia orientou sobre ajustes de antena e informou a realização de manutenções corretivas em transmissores afetados por intempéries.

Também foram registradas insatisfações relacionadas a mudanças na grade de programação, como suspensão de séries, e críticas ao conteúdo jornalístico, incluindo crítica editorial sobre debate interrompido e uso de terminologia. Apesar disso, observa-se padrão de engajamento positivo, com manifestações que frequentemente reconhecem a qualidade da programação antes de apontar falhas. As respostas institucionais fundamentaram-se nas diretrizes da comunicação pública e em ajustes decorrentes de eventos sazonais.

Reclamações em destaque

1. Telespectador queixou-se de que a apresentadora interrompeu indevidamente o argumento de um jornalista durante debate sobre a Venezuela no programa *Brasil no Mundo*. Em resposta, a Diretoria de Jornalismo agradeceu o retorno, comprometeu-se a atuar para evitar a recorrência da situação e destacou os desafios da gestão de tempo na televisão, ressaltando a importância de garantir espaço adequado para o debate;
2. Usuária criticou o uso dos termos “ex-presidente” e “deposto” para se referir a Nicolás Maduro, considerando a abordagem um erro jornalístico. A Gerência de Telejornalismo - DF informou que a cobertura é orientada pela pluralidade e contextualização internacional, sem alinhamentos ideológicos, e que a observação seria encaminhada para avaliação editorial;
3. Cidadão manifestou insatisfação pela não exibição de episódio da série *Colapso* sem aviso prévio. A Gerência de TV esclareceu que a alteração ocorreu em função de transmissão especial de Carnaval, informou a data de retorno do programa e orientou a consulta ao guia de programação atualizado;
4. Espectador relatou quedas frequentes de sinal no Rio de Janeiro. A Coordenação de Engenharia explicou que o problema foi causado por descargas atmosféricas que danificaram transmissores em área de difícil acesso, informando que o reparo foi realizado e o sinal normalizado;
5. Usuário informou o desaparecimento do sinal na Zona Leste de São Paulo após temporal. A Gerência de Engenharia esclareceu que a região é atendida pela estação de Itaquera, onde foi realizada manutenção corretiva, resultando no restabelecimento do serviço.

Soluções adotadas

Os assuntos e problemas identificados nas manifestações recorrentes do período referem-se à instabilidade técnica, à ausência de sinal aberto e às dificuldades de sintonia com retransmissoras locais.

Como encaminhamento, as áreas de engenharia realizam manutenções corretivas nos transmissores, especialmente em casos de danos causados por intempéries, como nas estações de Itaquera/SP e Mendanha/RJ, além da substituição de equipamentos inoperantes, como sistemas de climatização que impactam o funcionamento.

Para mitigar dificuldades de recepção nas residências, a equipe técnica padronizou a orientação ao público quanto ao reposicionamento de antenas e à busca automática de canais.

Nos casos de alterações de grade ou rescisão de contratos por emissoras afiliadas, a solução adotada consiste em direcionar os telespectadores para o consumo via streaming, com acesso gratuito pela WebTV e pelo aplicativo **TV Brasil Play**.

Sugestões

As sugestões direcionadas aos serviços da **TV Brasil** representaram 11,8% das manifestações no período, totalizando 12 registros. As demandas concentraram-se em pedidos de aquisição, exibição ou reprise de obras e séries, além de ajustes na grade, com solicitações por maior presença de cinema, novelas, jornal matinal e futebol, bem como apelos pela continuidade de séries.

Também foram registradas sugestões de pautas e participações, oferta de conteúdos culturais e jornalísticos, além de propostas institucionais, incluindo a distribuição digital via FAST (Free Ad-supported Streaming TV).

As respostas das áreas técnicas consistiram, em geral, em agradecimento e encaminhamento para análise, e, quando conclusivas, indicaram limitações contratuais e a ausência de novas produções ou gravações.

Sugestões em destaque

1. Em sugestão de parceria para exibição de documentário, o usuário apresentou a obra e propôs seu licenciamento. A Diretoria de Conteúdo e Programação agradeceu a iniciativa, esclareceu que a composição da grade depende de licenciamento de obras e deliberação do comitê de programação, informou o encaminhamento ao setor de prospecção e disponibilizou o contato da gerência responsável;

2. Em manifestação extensa sobre grade e identidade editorial, o usuário elogiou a percepção de imparcialidade do jornalismo e sugeriu ajustes de horários, ampliação da oferta de filmes e séries — com preferência por gêneros como suspense e policial —, maior presença de futebol e reforço da programação de fim de semana. A Ouvidoria agradeceu as contribuições e informou o encaminhamento às áreas responsáveis para avaliação;

3. Em sugestão de conteúdo infantil, usuária recomendou a aquisição do desenho educativo *Barbapapa em Família*, destacando sua adequação ao perfil da TV pública. A Ouvidoria agradeceu e informou o encaminhamento ao setor responsável pela prospecção de conteúdos.

Soluções adotadas

Os temas recorrentes concentraram-se em pedidos de aquisição ou reprise de conteúdos, ajustes na grade de programação e propostas de participação ou pauta. Para essas demandas, predominou o encaminhamento interno às áreas responsáveis para conhecimento e análise, sem deliberação conclusiva imediata.

Elogios

No período analisado, foram registrados cinco elogios à **TV Brasil**, correspondendo a 4,9% das manifestações. As contribuições destacaram a valorização das culturas regionais, especialmente no programa *Sem Censura*, e o jornalismo percebido como imparcial, além de reconhecerem o caráter didático da produção *Como Nascem os Heróis*.

Também foram mencionados conteúdos voltados à qualidade de vida e trabalho, evidenciando a utilidade social da programação. Apesar do tom predominantemente positivo, algumas manifestações incluíram sugestões de ajustes na grade, como maior oferta de novelas, esportes e filmes, além de demanda externa relacionada ao retorno do sinal da TV Cultura em Ibiporã/PR.

De modo geral, observa-se a predominância de avaliações positivas, acompanhadas de sugestões programáticas e do reconhecimento do papel da **TV Brasil** como veículo de serviço público informativo.

Elogios em destaque

1. Telespectador avaliou que o programa *Sem Censura* fortalece a comunicação pública ao ampliar a representatividade e valorizar a diversidade cultural, atribuindo à atração a capacidade de promover sentimento de pertencimento e reconhecimento identitário;
2. Cidadão elogiou a emissora pela confiabilidade do jornalismo, ao mesmo tempo em que apresentou diversas sugestões de programação — incluindo ajustes de faixas horárias, ampliação de conteúdos esportivos, dramaturgia e curadoria de filmes —, sinalizando expectativa de expansão e maior diversidade na grade;
3. Outro elogio destacou a abordagem histórica da programação, ressaltando sua qualidade informativa, caráter didático e pluralidade de perspectivas, com indicação implícita de interesse pela continuidade desse tipo de conteúdo.

As respostas aos elogios consistiram em agradecimento pelo contato e no encaminhamento às áreas responsáveis para conhecimento e apreciação. Também foi reforçado o convite para que os cidadãos continuem acompanhando os veículos da **EBC**, incentivando o envio de novas manifestações por meio de formulário eletrônico e reiterando a disponibilidade da **Ouvidoria** para atendimento.

ANÁLISE POR VEÍCULO

RÁDIOS NACIONAL

No primeiro bimestre de 2026 a **Ouvidoria** recebeu 85 manifestações de ouvintes das **Rádios Nacional (AM, FM e OC)**, representando aumento de 73,5% em relação ao bimestre anterior (49 registros).

As solicitações predominaram, com 54 registros (63,5%), apresentando crescimento de 54,3%. As reclamações totalizaram 11 mensagens (12,9%), com aumento de 120%, quando comparadas com as cinco do bimestre anterior. Já os elogios e as sugestões registraram dez manifestações cada (11,8%), com elevações de 150% e 100%, respectivamente.

Tipo de manifestação	Nov/Dez2025		Jan/Fev 2026		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	35	71,4%	54	63,5%	54,3%
Reclamação	5	10,2%	11	12,9%	120%
Sugestão	5	10,2%	10	11,8%	100%
Elogio	4	8,2%	10	11,8%	150%
Total	**49**	**100%**	**85**	**100%**	**73,5%**

A análise por emissora evidencia concentração das manifestações na **Rádio Nacional da Amazônia** (56%), seguida pela **Rádio Nacional FM de Brasília** (25%) e pela **Rádio Nacional do Rio de Janeiro** (8%), enquanto as demais registram participação entre 1% e 5%.

Os dados reforçam o papel estratégico da **Rádio Nacional da Amazônia**, tanto para populações de áreas remotas, quanto para ouvintes internacionais, em função do amplo alcance de seu sinal, comprovado pelos relatórios de recepção de radioamadores encaminhados à **Ouvidoria**.

	Jan/Fev 2026					
Rádios Nacional	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
Nacional da Amazônia	9	2	37	0	48	56%
Nacional FM Brasília	0	2	11	8	21	25%
Nacional Rio de Janeiro	0	3	3	1	7	8%
Nacional AM Brasília	0	1	2	1	4	5%
Nacional São Paulo	0	1	1	0	2	2%
Nacional do Alto Solimões	0	2	0	0	2	2%
Nacional São Luís	1	0	0	0	1	1%
Total	**10**	**11**	**54**	**10**	**85**	**100%**

Análise dos assuntos mais demandados

A análise temática indica que o assunto predominante no bimestre foi Serviço, responsável por 43,53% das manifestações (37 registros), sendo 33 referentes a solicitações de relatórios de recepção e Cartões QSL. Na sequência, destacam-se conteúdo de entretenimento (23,53%), grade de programação (15,29%), conteúdo jornalístico (11,76%), sinal (4,71%) e conteúdo esportivo (1,18%).

Entre os subassuntos foram registradas demandas por inclusão ou reprise de conteúdos (10), disponibilização de informações (7), acesso ao acervo (4) e questões de retransmissão ou sinal (3). A Central do Ouvinte recebeu quatro manifestações, além de registros pontuais sobre pauta e participação, *streaming*, sinal aberto, expansão de cobertura e retransmissoras da Rede Nacional de Comunicação Pública - RNCP, com uma ocorrência cada.

Os dados indicam que a interação com a programação e o acesso a conteúdos permanecem como pilares da relação dos ouvintes com a emissora, especialmente nas áreas atendidas pela **Rádio Nacional da Amazônia**. Observa-se, ainda, um público que valoriza a qualidade do conteúdo e busca acessá-lo além da transmissão ao vivo, evidenciando mudanças no perfil do ouvinte e maior demanda por consumo sob demanda.

Ranking dos assuntos - Rádios Nacional	Quantidade	%
Serviço	37	43,53%
Conteúdo de entretenimento	20	23,53%
Grade de programação	13	15,29%
Conteúdo jornalístico	10	11,76%
Sinal	4	4,71%
Conteúdo esportivo	1	1,18%
Total	**85**	**100%**

Ranking dos subassuntos - Rádios Nacional	Quantidade	%
Cartão QSL	33	50%
Novo conteúdo ou serviço/Reprise	10	15,15%
Disponibilização de conteúdo/Informação	7	10,61%
Acervo	4	6,06%
Central do Ouvinte	4	6,06%
Retransmissão	3	4,55%
Pauta/Participação	1	1,52%
Streaming/Site	1	1,52%
Sinal Aberto	1	1,52%
Expansão de cobertura	1	1,52%
RNCP - Retransmissoras	1	1,52%
Total	**66**	**100%**

Tempo médio de resposta ao cidadão

4,95 dias

Elogios

Nos meses de janeiro e fevereiro, foram registrados dez elogios às **Rádios Nacional**, dos quais nove direcionados à **Rádio Nacional da Amazônia**. As manifestações destacam a qualidade editorial da programação e o papel social de programas como *Natureza Viva* e *Viva Maria*, reconhecendo a relevância dos temas sociais, ambientais e culturais abordados, bem como seu impacto positivo junto aos ouvintes.

Também foram observadas menções à valorização da música brasileira e à preservação da memória do rádio.

Ressalta-se que mensagens classificadas como reclamações, solicitações ou sugestões também contêm reconhecimento à qualidade da programação e ao compromisso com a comunicação pública no contexto das demandas.

Principais elogios

1. Ouvinte de 32 anos destacou vínculo afetivo com a **Rádio Nacional da Amazônia**, que acompanha desde a infância, ressaltando a influência familiar e a memória de programas marcantes, como os conduzidos pela tia Leninha, e expressando apreço duradouro pela emissora;
2. Diversas manifestações elogiaram o programa *Natureza Viva*, especialmente pela abordagem de temas sensíveis e relevantes, como o desastre de Brumadinho e o papel das parteiras, além da valorização de pautas relacionadas às mulheres, ao meio ambiente e às populações ribeirinhas e quilombolas;
3. Houve reconhecimento ao programa apresentado pela jornalista Mara Régia, com destaque para a discussão sobre a liberação da cannabis medicinal pela Anvisa, a partir da participação de especialista, evidenciando a relevância e a qualidade do conteúdo abordado;
4. Ouvinte de Ponta Grossa/PR elogiou programas como *Viva Maria* e *Repórter Nacional*, além de destacar *Ponto de Encontro* e *Eu de Cá e Você de Lá*, reconhecendo a **Rádio Nacional** como veículo fundamental para a educação e a formação cidadã e política;
5. Também foi registrado elogio à programação da **Rádio Nacional de São Luís**, com destaque para o apresentador César Roberto, pela valorização da música popular brasileira, especialmente a produção maranhense.

Soluções adotadas

Os elogios são encaminhados às áreas técnicas para conhecimento, conforme previsto na legislação, e configuram-se como ativo relevante para o reconhecimento do trabalho das equipes e para a valorização institucional de boas práticas.

Contribuem, ainda, para as decisões editoriais, ao indicarem a importância da manutenção e do fortalecimento de conteúdos bem avaliados, especialmente aqueles de relevância social, ambiental e cultural. Nesse sentido, funcionam como indicadores qualitativos da efetividade da linha editorial.

De modo geral, embora não gerem mudanças imediatas, os elogios atuam como sinalizadores de acerto, orientando a continuidade e o aprimoramento das estratégias da **EBC**, com impacto na governança e no fortalecimento de comunicação conectada ao cidadão.

Sugestão

Neste bimestre, a **Rádio Nacional** recebeu dez sugestões, representando aumento de 100% em relação ao período anterior, quando foram registradas cinco manifestações.

Dessas, nove referem-se a conteúdos de entretenimento, sendo oito relacionadas ao envio de materiais musicais autorais ou *press kits* de artistas e bandas para possível inclusão na programação. Também foi registrada uma sugestão de pauta jornalística, além de uma contribuição específica voltada ao programa *Música no Mundo*.

Principais sugestões

1. Artistas encaminharam materiais autorais e *press kits*, incluindo obras como o single cabo-verdiano “Amizade”, o samba “Não Foi Sorte”, a “Marchinha dos Calouros da Universidade”, a versão em espanhol de “Jardim Inglês”, a música “Amar é Amar Você” e o álbum “Crônicas de Família”. Em resposta, a Gerência Executiva de Rádios agradeceu o envio e informou que a inclusão de novos artistas ocorre por meio de iniciativas como o Festival da Nacional e o Prêmio Rádio MEC;
2. Bandas também submeteram materiais, incluindo grupos de São Paulo e do Rio de Janeiro, este último com amplo repertório autoral. A resposta reforçou que a inserção na programação se dá por meio de editais anuais, como o Prêmio Rádio MEC e o Festival de Música da Rádio Nacional;
3. Ouvinte sugeriu que o programa *Música do Mundo*, apresentado por Jussara Mendonça, aborde a obra de Sylvie Kreusch. A sugestão foi encaminhada à produção para análise de viabilidade na próxima temporada;
4. Foi registrada sugestão de pauta sobre cuidados com a voz no Carnaval, destacando sua relevância para a saúde vocal. A manifestação foi encaminhada à área responsável, com orientação sobre os canais oficiais para envio de pautas.

Soluções adotadas

As respostas a músicos e bandas orientam os demandantes quanto aos processos formais de inserção de obras na programação, como os editais do Festival da Nacional e do Prêmio Rádio MEC. Parte das sugestões é encaminhada para avaliação editorial, enquanto, nos casos de sugestões de pauta, são indicados também os canais diretos de contato com as equipes responsáveis.

As manifestações evidenciam o interesse de artistas e produtores em utilizar as rádios públicas como espaço de difusão cultural e musical, reforçando a relevância histórica da **Rádio Nacional** e a confiança em sua acessibilidade e pluralidade de conteúdos.

De modo geral, as sugestões não resultam em mudanças imediatas, mas são incorporadas como insumos para aprimoramento gradual da programação. Nesse sentido, reforça-se a importância de sua avaliação contínua, reconhecendo-as como retornos institucionais capazes de contribuir para o planejamento e para a incorporação progressiva da voz do ouvinte nos processos decisórios.

Reclamação

Foram registradas 11 reclamações nos meses de janeiro e fevereiro, relacionadas principalmente a problemas técnicos de sinal (quatro registros), especialmente em ondas curtas, além de relatos pontuais de falhas no *streaming* ou na transmissão *online*.

Também foram observadas críticas à grade de programação, incluindo questionamentos sobre a ausência de conteúdos locais e sobre mudanças ou retirada de programas tradicionais para a inclusão de novos formatos, percebidos por alguns ouvintes como distantes dos princípios da **Rádio Nacional**.

De modo geral, as manifestações expressam preocupação com o impacto das alterações na programação sobre a identidade da emissora, evidenciando a forte relação do público com sua tradição cultural e histórica.

Principais reclamações

1. Ouvinte, professor, manifestou insatisfação com a ausência de programação local na **Rádio Nacional do Rio de Janeiro** no período da manhã, destacando a necessidade de conteúdos voltados ao cotidiano da cidade e da Região Metropolitana. Sugeriu, inclusive, a jornalista Raquel Júnia como âncora, com apoio do radiojornalismo e da **Agência Brasil**. Em resposta, a área informou que a grade de programação passa por avaliações periódicas, considerando critérios editoriais, institucionais, técnicos, dados de audiência e contribuições da **Ouvidoria**, que subsidiam eventuais ajustes futuros;
2. Ouvinte relatou chiado na transmissão em ondas curtas (faixa de 25 metros) da **Rádio Nacional da Amazônia**, além de questionar a operação da faixa de 49 metros. A Gerência Executiva de Engenharia esclareceu os horários de funcionamento (25 metros: 5h às 23h; 49 metros: 5h às 7h30 e 15h às 20h), definidos conforme as melhores condições de propagação, destacando que essa prática é padrão na radiodifusão em ondas curtas e que limitações técnicas e operacionais impedem a ampliação dos horários;
3. Com a expressão “Ano Novo, Programação Velha”, ouvinte criticou a repetitividade da programação musical matinal da **Rádio Nacional FM Rio de Janeiro** (87,1), apontando perda de atratividade e migração de ouvintes para outras emissoras e plataformas digitais. Em resposta, a Gerência Executiva de Rádios informou que a programação é continuamente avaliada com base em critérios técnicos, editoriais e institucionais, além de dados de audiência e manifestações da **Ouvidoria**, com possibilidade de ajustes;
4. Houve críticas à qualidade e diversidade da programação, considerada por um ouvinte como “ruim” e “enjoativa”, com excesso de MPB, além de questiona-

mentos sobre o retorno de radioteatros e críticas ao portal da emissora, percebido como desatualizado. A resposta informou que o *site* está em processo de reformulação, com novo portal previsto, e que alterações na programação seguem planejamento editorial;

5. Ouvinte da **Nacional do Alto Solimões** questionou a adequação da programação musical noturna, considerando-a incompatível com o público local. Em resposta, foi esclarecido que a emissora integra a rede nacional, mantendo conteúdos locais, mas também veiculando programas de diferentes regiões, em consonância com a missão de promover a diversidade cultural;
6. Ouvinte demonstrou incompreensão com mudanças na programação matinal, especialmente com a inclusão do programa *Alô, Alô Brasil*, considerado destoante da identidade da emissora, sugerindo sua migração para o AM;
7. Ouvinte manifestou descontentamento com a programação das 8h às 10h, afirmando não se identificar com o estilo do apresentador, embora ressalte que a crítica não é pessoal e valorize os demais conteúdos da emissora;

Em resposta aos itens 6 e 7, a Diretoria de Jornalismo informou que a contratação de José Luiz Datena seguiu critérios técnicos, visando ampliar o alcance da **EBC**, em alinhamento às diretrizes da comunicação pública, com compromisso com a independência editorial e a vedação à promoção político-partidária.

Soluções adotadas

As respostas deste bimestre evidenciam postura de avaliação contínua da programação, aliada a esclarecimentos técnicos e encaminhamentos institucionais para aprimoramentos futuros dos produtos da **EBC**. Destaca-se que a grade é analisada com base em critérios técnicos, institucionais, dados de audiência e contribuições da **Ouvidoria**, permitindo ajustes quando identificadas oportunidades de melhoria.

As sugestões dos ouvintes — como a ampliação de conteúdos locais, diversificação musical e críticas a mudanças na programação — são registradas e encaminhadas às áreas responsáveis como subsídio para possíveis revisões.

No âmbito técnico, especialmente na **Rádio Nacional da Amazônia**, foram prestados esclarecimentos sobre os horários das transmissões em ondas curtas, condicionados aos padrões de propagação e limitações operacionais. Problemas de sinal, em geral, recebem respostas com identificação das causas, correções quando possíveis ou orientação sobre alternativas de acesso.

Quanto às mudanças na programação e às novas contratações, as respostas reforçam que estas seguem o planejamento editorial e as diretrizes da comunicação pública, com foco no interesse do cidadão, na diversidade e na independência editorial.

Em relação ao portal, foi informada reformulação em andamento, com previsão para o primeiro semestre, ainda com respostas de caráter mais amplo. De modo geral, as devolutivas indicam atuação voltada à escuta do cidadão, ao monitoramento dos serviços e à justificativa das escolhas editoriais, incorporando as manifestações como subsídio para ajustes graduais futuros.

Solicitação

No período analisado, foram registradas 54 solicitações dirigidas às **Rádios Nacional**, representando aumento de 54,3% em relação ao bimestre anterior (35 registros). Destaca-se a predominância de pedidos relacionados à radioescuta em ondas curtas (OC) para emissão de Cartões QSL. Também foram registradas demandas sobre grade de programação (8), conteúdo jornalístico (5), conteúdo de entretenimento (4) e conteúdo esportivo (1).

As solicitações evidenciam alto nível de envolvimento do público com a programação e indicam caminhos para aprimoramento, especialmente no equilíbrio entre inovação e preservação da identidade editorial, considerando as especificidades regionais e o caráter de rede nacional. Além disso, revelam o interesse dos ouvintes tanto pelo acesso técnico quanto pelo consumo dos conteúdos das emissoras.

Principais solicitações

1. Foram registradas 33 solicitações de confirmação de relatórios de recepção por radioamadores, provenientes de diversos países (como Argentina, China, Estados Unidos, Japão, entre outros) e de cidades brasileiras. Todas foram atendidas com envio de Cartão QSL em formato digital, e, nos casos de primeiro contato, também em versão impressa;
2. Ouvinte elogiou a programação e questionou a ausência de programas no início de janeiro, além de solicitar informações sobre novidades para 2026, incluindo transmissões de eventos como Carnaval e Arraiá Brasil. Em resposta, foi informado que o período conta com programação diferenciada, com retomada gradual da grade, e que novidades serão divulgadas nos canais oficiais;
3. Ouvinte de longa data solicitou a retomada da programação local matinal na **Rádio Nacional do Rio de Janeiro**, destacando a importância de conteúdos informativos e de serviço, além de sugerir formatos e profissionais. A emissora informou que a demanda foi registrada para análise interna;
4. Solicitação de envio de mensagem para leitura no programa *Eu de Cá, Você de Lá* foi encaminhada à produção para possível veiculação;
5. Pedidos de acesso a acervos jornalísticos (como edições antigas do *Repórter Nacional*) foram respondidos com orientação para formalização via e-mail junto à Central de Pesquisa, mediante formulário específico;
6. Jornalista de rádio comunitária solicitou autorização para retransmissão do programa *Alô Alô Brasil* e apoio técnico. A resposta informou que a retransmissão é permitida apenas para emissoras afiliadas à RNCP, mediante contrato, com orientação sobre o processo de filiação;
7. Foram registradas solicitações de disponibilização de conteúdos no *site*, como o programa *Nossa América*, a série *Originais Ruy Castro* e especiais dos 90 anos da **Nacional**. As respostas informaram, conforme o caso, a produção por temporadas, orientação para acesso via Central de Pesquisa ou divulgação futura nos canais oficiais da **EBC**.

Soluções adotadas

As soluções adotadas para as solicitações recebidas para a **Rádio Nacional** variam entre respostas efetivas e respostas de caráter informativo. Destacam-se o envio de Cartões QSL, em formato digital ou impresso, atendendo integralmente às demandas de radioamadores, e o encaminhamento de recados ao programa *Eu de Cá, Você de Lá*, especialmente relevante para comunidades sem acesso a outros meios de comunicação, promovendo acessibilidade e valorizando a pluralidade comunicacional.

Também se enquadram como soluções efetivas as respostas técnicas objetivas, nos casos em que há identificação de problemas de sinal ou operação, acompanhadas de explicação clara ou restabelecimento do serviço.

Por outro lado, parte das respostas apresenta caráter mais amplo, centrado na orientação sobre processos institucionais, como nos pedidos de acesso ao acervo encaminhados à Central de Pesquisa, sem possibilidade de mensuração imediata dos resultados. Da mesma forma, diversas manifestações são registradas como subsídio para análise futura, especialmente no caso de sugestões de programação.

As justificativas editoriais e institucionais, recorrentes em temas como mudanças na grade e contratações, reforçam as diretrizes da comunicação pública e, em alguns casos, incluem orientações normativas, como nos pedidos de retransmissão e afiliação. Destaca-se, ainda, a frequência de respostas que indicam encaminhamentos futuros, como reformulação do portal, novas temporadas de programas ou programações comemorativas, sem detalhamento imediato.

ANÁLISE POR VEÍCULO

RÁDIOS MEC

No primeiro bimestre de 2026, os ouvintes das **Rádios MEC (AM e FM)** encaminharam à **Ouvidoria** 15 manifestações, o que representa redução de 11,8% em relação ao sexto bimestre de 2025, quando foram registradas 17 contribuições.

No período analisado, houve predominância de solicitações, com oito registros, correspondendo a 53,3% das manifestações. As reclamações, por sua vez, apresentaram queda de 42,9%, enquanto os elogios registraram redução de 40%. Não foram registradas sugestões no período, padrão que se repetiu nos dois bimestres analisados.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2025		Jan/Fev 2026		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	5	29,4%	8	53,3%	60%
Reclamação	7	41,2%	4	26,7%	-42,9%
Sugestão	-	0%	-	0%	0%
Elogio	5	29,4%	3	20%	-40%
Total	**17**	**100%**	**15**	**100%**	**-11,8%**

A maior parte das manifestações refere-se à **Rádio MEC FM**, com 11 registros, o que corresponde a 73% do total. Em seguida, aparecem a **Rádio MEC AM** e a **Rádio MEC FM Brasília**, que receberam duas manifestações cada, correspondendo a 13% dos registros, respectivamente.

	Jan/Fev 2026					
Rádios MEC	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
Rádio MEC FM	2	3	6	0	11	73%
Rádio MEC AM	0	0	2	0	2	13%
Rádio MEC FM Brasília	1	1	0	0	2	13%
Total	**3**	**4**	**8**	**0**	**15**	**100%**

Análise dos assuntos mais demandados

O principal assunto nas manifestações deste bimestre foi Conteúdo de entretenimento, com oito registros, correspondendo a 53,3% das demandas. Em seguida, aparecem Serviço e Grade de programação, ambos com três registros, equivalentes a 20% cada. O tema sinal apresentou uma manifestação, correspondendo a 6,7%.

No detalhamento dos subassuntos, observa-se maior incidência de demandas relacionadas à disponibilização de conteúdos e informações, responsável por 50% dos re-

gistros. Destacam-se, ainda, solicitações de Cartões QSL, com duas manifestações. Também foram registradas manifestações sobre Sinal aberto, Central do Ouvinte e *Streaming/site*, cada uma com um protocolo.

De modo geral, os assuntos demandados concentram-se em solicitações relacionadas ao acesso e à disponibilidade de conteúdos, como programas não disponíveis no *site*, disponibilização de áudios e informações sobre obras musicais exibidas na programação. Como exemplo, destaca-se a solicitação sobre o nome de uma obra de Franz Schubert.

As demandas também incluem questionamentos sobre a programação e o repertório exibido, além de registros relacionados às condições técnicas de recepção do sinal e do *streaming*. Um caso específico refere-se à dificuldade de sintonia na frequência 87,1 MHz em Brasília, em razão da indisponibilidade da faixa estendida em equipamentos mais antigos.

Esses aspectos indicam que parte significativa das manifestações está associada à experiência de escuta e à disponibilidade do acervo e à programação da emissora, evidenciando o interesse do público em acompanhar e aprofundar o consumo da programação musical e cultural oferecida pelas **Rádios MEC**.

Ranking dos assuntos - Rádios MEC	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	8	53,33%
Serviço	3	20%
Grade de Programação	3	20%
Sinal	1	6,67%
Total	**15**	**100%**

Ranking dos subassuntos - Rádios MEC	Quantidade	%
Disponibilização de conteúdo/Informação	5	50%
Cartão QSL	2	20%
Sinal aberto	1	10%
Central do Ouvinte	1	10%
Streaming/Site	1	10%
TOTAL	**10**	**100%**

Tempo médio de resposta ao cidadão

5,8 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As solicitações corresponderam ao maior volume de manifestações nos meses de janeiro e fevereiro, representando 53,3% das contribuições recebidas.

A maior parte dessas solicitações refere-se a pedidos de acesso a conteúdos ou a informações sobre a programação musical, como a identificação de obras executadas na programação, além de solicitações de acesso a programas, como *Escrita Falada*, de Ruy Castro, e *Caderno de Música*.

Também foram registrados questionamentos sobre a continuidade ou o retorno de programas, como o *Acervo Origens*. Adicionalmente, houve pedidos relacionados à disponibilização de áudios em páginas da *internet* e às formas de acesso à programação além da transmissão tradicional.

Solicitações em destaque

1. Ouvinte apresentou solicitação de caráter técnico, questionando a possibilidade de a equipe de TI da **EBC** disponibilizar (ou tornar públicos) *links* de *streaming* direto, de acesso aberto. Em resposta, a Gerência de Integração e Sustentação de Sistemas Broadcast, Portais e Apps informou que, naquele momento, os *links* de *streaming* não poderiam ser disponibilizados no formato solicitado, uma vez que o consumo do conteúdo é restrito aos *sites* e aplicativos oficiais da **EBC**;
2. Ouvinte solicitou informações sobre a continuidade do programa *Acervo Origens* em 2026, bem como sobre mudanças na programação envolvendo programas como *Trilha da História* e *Memória Nacional*, além de questionar a previsão de novos programas na **Rádio MEC**. A Gerência de Rádio prestou esclarecimentos sobre cada um dos casos: o *Acervo Origens* saiu do ar em razão do encerramento do contrato, sem substituição na faixa horária; o *Trilha da História* foi descontinuado após a saída de sua idealizadora e produtora, Isabela Azevedo; e o *Memória Nacional* deverá retornar em breve, em nova versão voltada para a *internet*;
3. Ouvinte solicitou a identificação da obra de Franz Schubert apresentada na programação da **Rádio MEC**. A Gerência Executiva de Rádios forneceu prontamente a informação sobre a música exibida;
4. Foi registrada comunicação de recepção do sinal da **Rádio MEC** por radioamador da Finlândia, a partir de duas solicitações de relatório de recepção, sendo uma delas referente a escuta anterior. A Gerência Executiva de Rádios reconheceu a recepção e emitiu o Cartão QSL, encaminhado em formato digital. No segundo registro, confirmou-se que a recepção correspondia à **Rádio MEC AM**, conforme já indicado no cartão anteriormente enviado;
5. Ouvinte solicitou acesso ao *Caderno de Música*, especificamente ao episódio sobre a vida e obra de Johannes Brahms. Em resposta, a Gerência Executiva de Rádios informou o *link* disponível na página do programa;

6. Ouvinte relatou ter localizado, no *site* da **EBC**, conteúdos do programa *Clássico do Ouvinte*, mas destacou a ausência dos áudios nas páginas das matérias, questionando a possibilidade de disponibilização desse material. Em resposta, a Gerência Executiva de Rádios informou que o programa não está disponível para escuta *online* e orientou que a solicitação fosse formalizada junto à Central de Pesquisa, com a devida justificativa, para análise.

Soluções adotadas

As áreas responsáveis apresentaram respostas de caráter informativo e técnico, conforme a natureza de cada demanda, garantindo a identificação das obras executadas na programação, o esclarecimento sobre alterações ou encerramento de programas e o envio dos Cartões QSL em formato digital, conforme solicitado.

Os esclarecimentos relativos às restrições de acesso aos *links* de *streaming* também se mostraram relevantes, ao reforçarem que o consumo do conteúdo está restrito aos sites e aplicativos oficiais da **EBC**.

De modo geral, as respostas demonstram atuação eficiente das áreas técnicas e editoriais no fornecimento de informações sobre a programação e sobre as condições de acesso aos conteúdos. Contudo, nos casos de saída de programas da grade, seria recomendável que essas informações fossem comunicadas de forma mais clara e incisiva na própria programação, ampliando a transparência junto ao público.

Elogios

Os elogios representaram 20% das manifestações registradas no período, com contribuições que destacam a qualidade da programação musical e o compromisso da emissora com a difusão da música erudita, sem deixar de ressaltar a excelência de conteúdos especiais exibidos em programas como o *Áurea Música*.

Elogios em destaque

1. Ouvinte destacou a qualidade da emissora, enfatizando a curadoria das seleções musicais, e expressou agradecimento à equipe pelos serviços prestados à população;
2. Foi registrado elogio à **Rádio MEC FM**, ressaltando a excelência da programação musical e o destaque conferido à música erudita, com reconhecimento à atuação de toda a equipe;
3. Ouvinte elogiou a homenagem ao compositor John Dowland, destacando a qualidade da programação e da transmissão realizada pelo programa *Áurea Música*, da **Rádio MEC FM Rio de Janeiro**;
4. Também foi registrado elogio à **Rádio MEC AM do Rio de Janeiro**, considerada pelo ouvinte como a melhor emissora do Brasil.

Soluções adotadas

Os elogios são encaminhados às áreas técnicas para conhecimento e finalizados com resposta padrão.

É importante destacar que os elogios registrados neste bimestre reforçam o reconhecimento do público em relação ao papel cultural das **Rádios MEC**, historicamente associadas à difusão da música de concerto e à valorização do patrimônio musical.

As manifestações também evidenciam a relevância da curadoria musical e da programação especializada, aspectos centrais da identidade editorial da emissora.

Reclamações

As reclamações totalizaram quatro registros, representando 26,7% das manifestações, o que indica redução em relação ao bimestre anterior, quando foram contabilizados sete protocolos dessa natureza.

As demandas recebidas apontam, principalmente, dificuldades de acesso à programação e de interação com a emissora. Destacam-se, em especial, problemas relacionados à recepção do sinal em frequência estendida, uma vez que aparelhos mais antigos não conseguem acessar essa faixa.

A ausência de informações atualizadas sobre os conteúdos exibidos também motivou reclamações, como nos casos de dificuldade na identificação de óperas transmitidas.

Além disso, foram registrados relatos de dificuldades de contato telefônico com a produção de programas da emissora, situação reportada em bimestres anteriores e que se repete neste, bem como menções a solicitações anteriores que ainda não teriam sido atendidas.

Reclamações em destaque

1. Ouvinte relatou que uma solicitação realizada em agosto de 2025 ainda não tinha sido atendida. O pedido refere-se à execução, no programa *Clássicos do Ouvinte*, das obras “Iron Maiden - Fear of The Dark”, “The Number of the Beast” e “Run to the Hills (Symphonic)”. Em resposta, a área esclareceu que há um elevado volume de pedidos musicais recebidos diariamente. Informou, ainda, que as obras requeridas não integram o acervo da **MEC FM**, além de esclarecer que a execução depende da adequação ao perfil editorial e à proposta musical do programa e da rádio, sendo a **MEC** voltada prioritariamente à difusão de música de concerto;
2. Ouvinte questionou a transmissão da **Rádio MEC** em Brasília na frequência 87,1 MHz (faixa estendida), apontando possível exclusão de pessoas de baixa renda e de idosos com rádios antigos que não sintonizam abaixo de 88 MHz. A área técnica reconheceu a limitação, mas informou que a medida decorre de política pública federal para otimizar o uso do espectro e viabilizar a migração do AM para FM. A **EBC** destacou que permanece atenta a alternativas de divulgação e distribuição de seu conteúdo, buscando mitigar barreiras de acesso e assegurar que a programação chegue ao maior número possível de cidadãos;
3. Ouvinte relatou dificuldade de contato telefônico com a **Rádio MEC FM** para obter informações sobre o nome da ópera exibida aos domingos, sugerindo que esse tipo de informação fosse disponibilizado no *site*, preferencialmente de

forma antecipada. Em resposta, a Gerência Executiva de Rádios informou que os episódios do programa *Ópera Completa* são publicados em página da emissora na internet, onde constam informações como o nome das obras apresentadas;

4. Ouvinte relatou possíveis falhas na execução de obras, apontando supostas interrupções em peças como o *Trio*, de Tchaikovsky, e o *Trio nº 2*, de Schubert. Em resposta, a Gerência de Rádio agradeceu pela escuta atenta e informou que encaminhou a demanda à equipe da Discoteca para realização de uma revisão específica das gravações mencionadas, com o objetivo de verificar eventuais inconsistências e providenciar os ajustes necessários na catalogação ou na forma de exibição dessas obras na programação.

Soluções adotadas

As respostas das áreas responsáveis às reclamações concentraram-se em três tipos de encaminhamento: esclarecimentos editoriais sobre critérios de programação, orientações para acesso a informações já disponíveis nos canais digitais da emissora e encaminhamentos técnicos para revisão de conteúdos ou procedimentos internos, quando identificadas possíveis inconsistências.

As manifestações do período também evidenciam a importância de aprimorar os mecanismos de comunicação com o público e a divulgação de informações sobre a programação, especialmente em ambientes digitais.

De modo geral, as contribuições dos ouvintes concentram-se na programação musical e no acesso aos conteúdos transmitidos, refletindo perfil de uma audiência interessada na identificação e fruição do repertório da **MEC**.

Nesse sentido, as manifestações apontam oportunidades de aprimoramento na organização e disponibilização de conteúdos digitais e de acervo, bem como na divulgação de informações atualizadas sobre a programação. Tais aspectos reforçam o papel das **Rádios MEC** como veículo público de difusão cultural e musical, além de evidenciar a importância de fortalecer estratégias de acesso e interação com o público.

ANÁLISE POR VEÍCULO

AGÊNCIA BRASIL

No período de janeiro e fevereiro de 2026, a **Ouvidoria da EBC** registrou 39 manifestações direcionadas à **Agência Brasil**, representando redução de 2,5% em relação ao bimestre anterior, que totalizou 40 registros. Embora a variação seja pouco expressiva, a análise por tipo de manifestação revela mudanças relevantes na composição das demandas.

As sugestões permaneceram como o tipo mais recorrente, com 27 registros, mantendo-se estáveis em termos absolutos e ampliando sua participação de 67,5% para 69,2%. Os elogios apresentaram crescimento mais significativo, passando de dois para quatro registros, com aumento de 5% para 10,3%. Em contrapartida, as solicitações reduziram de nove para seis registros (-33,3%), enquanto as reclamações permaneceram estáveis, com dois registros em ambos os períodos.

De modo geral, o bimestre apresenta perfil ligeiramente mais positivo, marcado pelo aumento dos elogios, estabilidade das sugestões e redução das solicitações, sem elevação das reclamações. Esse conjunto indica uma tendência favorável na relação entre o público e a **Agência Brasil**, ainda que seja necessário acompanhar os próximos períodos para verificar a consistência desse comportamento.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2025		Jan/Fev 2026		Variação
	%	Quantidade	Quantidade	%	
Sugestão	27	67,5%	27	69,2%	0%
Solicitação	9	22,5%	6	15,4%	-33,3%
Elogio	2	5%	4	10,3%	100%
Reclamação	2	5%	2	5,1%	0%
Total	**40**	**100%**	**39**	**100%**	**-2,5%**

Análise dos assuntos mais demandados

No período analisado, as sugestões de pauta constituíram o maior volume de manifestações, abrangendo temas como festivais de cinema, lançamentos literários, imigração, direitos dos animais e genealogia familiar, encaminhadas por assessorias de comunicação, pesquisadores, artistas e cidadãos.

Os elogios concentraram-se na editoria de Saúde, indicando que o público reconhece e valoriza o papel da **Agência Brasil** na democratização do acesso à informação sobre bem-estar e qualidade de vida.

No campo das reclamações e solicitações, os registros evidenciaram preocupações de natureza editorial e técnica, incluindo situações que levaram a equipe a retirar o crédito de uma matéria, a fim de evitar interpretações equivocadas.

Do ponto de vista editorial, o *ranking* por editoria confirma a predominância da área de Saúde, responsável por 66,67%do total de seis manifestações elogiosas, refletindo o impacto positivo da cobertura sobre temas de saúde pública, especialmente aqueles que combinam relevância social e linguagem acessível, como vacinas e doenças raras. As editorias de Justiça e Geral aparecem empatadas, com uma manifestação cada (16,67%).

Ranking por editoria - Agência Brasil	Quantidade	%
Saúde	4	66,67%
Justiça	1	16,67%
Geral	1	16,67%
Total	**6**	**100%**

Tempo médio de resposta ao cidadão

4,53 dias

Análise por tipo de manifestação

Sugestões

As 27 sugestões relativas aos serviços da **Agência Brasil**, registradas em janeiro e fevereiro, correspondem a 69,2% do total recebido e foram compostas, majoritariamente, por sugestões de pauta, evidenciando um padrão homogêneo quanto ao tipo e ao conteúdo das demandas. Os manifestantes — assessores de imprensa, organizações culturais, pesquisadores e cidadãos — encaminharam *releases* e propostas com o objetivo de ver seus temas contemplados na cobertura dos veículos da **EBC**.

Entre os assuntos sugeridos, destacaram-se eventos culturais e artísticos, como o *Festival Raiz do Samba*, o espetáculo *A Rosa do Lagamar* e a *Feira do Tapete, Artesanato e Sabores*; iniciativas científicas e acadêmicas, como o relatório sobre equidade de gênero em organizações científicas e o prêmio *Through Southern Lenses*; e pautas de interesse público, como a história de um imigrante brasileiro na Europa e o caso de suposta negligência médica envolvendo paciente com síndrome de Pierre Robin. Também foram registradas sugestões institucionais, como a *Corrida da Câmara dos Deputados* e o *Primeiro Prêmio de Literatura dos BRICS*, além de conteúdos com viés comercial disfarçado de pauta jornalística, indicando uso inadequado da **Ouvidoria** para fins publicitários.

Do ponto de vista temático, observa-se recorrência em três eixos principais: cultura e artes, ciência e academia e narrativas pessoais de interesse humano. Embora não te-

nham sido registradas manifestações negativas sobre a cobertura da **Agência Brasil**, destaca-se o relato de uma cidadã em situação de urgência médica, que buscou não apenas visibilidade jornalística, mas também orientação sobre atendimento de saúde. Esse caso evidencia que parte do público ainda percebe a **Ouvidoria** como instância de socorro ou encaminhamento social.

As respostas institucionais informam o encaminhamento das sugestões à Diretoria de Jornalismo ou à Gerência de Jornalismo Digital e sua inclusão no banco de pautas. Contudo, não apresentam compromisso quanto à efetiva publicação dos conteúdos sugeridos.

Sugestões em destaque

Foram identificadas sugestões de pauta com diferentes níveis de complexidade e relevância temática, destacando-se:

1. Proposta de abertura de pauta permanente sobre o Estatuto dos Cães e Gatos e sua articulação com a atualização do Código Civil, abordando aspectos jurídicos, sanitários e de políticas públicas relacionados à proteção animal. A sugestão foi encaminhada à Gerência de Jornalismo Digital para análise e inclusão no banco de pautas, com possibilidade de aproveitamento em momento oportuno, além da orientação quanto aos canais oficiais para envio de futuras contribuições;
2. Relato de cidadã residente em Penápolis/SP em situação de grave risco à saúde, decorrente de complicações cirúrgicas, que buscou visibilidade jornalística e orientação para acesso a tratamento especializado. A demanda apresentou caráter híbrido, combinando sugestão de pauta sobre possível negligência médica e solicitação de apoio, sendo encaminhada à área responsável para apreciação;
3. Brasileiro imigrante residente na França relatou sua trajetória marcada por exploração laboral, xenofobia e racismo, colocando-se à disposição para participar de programa com o objetivo de alertar outros brasileiros sobre os riscos da imigração irregular ou sem preparo. O relato destacou temas como escravidão moderna na Europa, dificuldades linguísticas e a conquista de regularização migratória após um período de extrema vulnerabilidade. A sugestão foi encaminhada à Diretoria de Jornalismo para análise de viabilidade editorial;
4. Apresentação de estudo internacional pela organização TWAS sobre a sub-representação de mulheres em organizações científicas, indicando que, em 2025, mulheres representavam 19% dos membros de academias nacionais e apenas 20% dessas instituições possuíam liderança feminina. A manifestação foi encaminhada à equipe responsável e incorporada ao banco de pautas, com reiteração dos canais oficiais para sugestões;
5. Encaminhamento de *release* sobre o *Festival Raiz do Samba*, com foco na preservação da cultura afro-brasileira e na discussão de temas como quilombos urbanos, racismo estrutural e desigualdades sociais. A sugestão foi direcionada à área responsável para análise de viabilidade editorial.

Soluções adotadas

As sugestões de pauta encaminhadas à **Ouvidoria** são respondidas por meio de orientação padronizada ao manifestante, indicando os canais específicos destinados a esse tipo de envio. Nesse sentido, são informados os e-mails pauta@ebc.com.br e producaoereportagem@ebc.com.br, além do telefone (61) 3799-5333. Também é feita referência ao portal Fale Conosco, no qual estão disponíveis os contatos diretos com os veículos da **EBC**.

Solicitações

No período analisado, foram registradas seis solicitações direcionadas à **Agência Brasil**, correspondendo a 15,4% do total, abrangendo demandas de natureza institucional, comercial, técnica e editorial.

Entre os registros, destacam-se o pedido de formalização de parceria para distribuição de conteúdo jornalístico no mercado asiático, evidenciando o alcance internacional do jornalismo público brasileiro, e uma notificação sobre suposto uso indevido de fotografia da agência Reuters.

Também foram identificados relatos de falha técnica nos *feeds RSS*, contestação editorial quanto à associação indevida de um projeto de proteção a mulheres a um caso de feminicídio — com solicitação de identificação de fonte e correção —, pedido de entrevista por coordenador de movimento político venezuelano e dúvida de usuário sobre acesso a notícias e *newsletter*.

De modo geral, as manifestações evidenciam o interesse do público pela produção jornalística da **EBC**.

Solicitações em destaque

1. Empresa especializada em conformidade de direitos autorais notificou a **EBC** por suposto uso indevido de fotografia da Reuters na conta da **Agência Brasil** na plataforma X, alegando violação à Lei nº 9.610/98. Em resposta, a Gerência Executiva de Imagem, Arte e Web informou a existência de contrato vigente com a Reuters desde 27/06/2016, que autoriza o uso das imagens nos produtos jornalísticos da **EBC**. Esclareceu, ainda, que as fotos são utilizadas com a devida identificação de autoria e da agência, encaminhando cópia do contrato como comprovação da regularidade e colocando-se à disposição para novos esclarecimentos;
2. Manifestante, gestora executiva do Projeto Justiceiras, contestou informação veiculada em reportagem da **Agência Brasil** que associava a organização ao atendimento de vítima de feminicídio. Informou não haver registro de atendimento ou contato, solicitando a identificação da fonte e a correção da informação, diante do impacto institucional da publicação. Em resposta, a Gerência de Jornalismo Digital esclareceu que a reportagem não afirmava explicitamente o atendimento pela organização, mas reconheceu que as informações sobre a medida protetiva foram extraídas de redes sociais do próprio projeto, com cré-

dito atribuído pela equipe com base nessa fonte. Para evitar interpretações equivocadas, o crédito foi retirado da matéria, acompanhado de pedido de desculpas pelo ocorrido.

Soluções adotadas

Quando há imprecisão jornalística, a Gerência de Jornalismo Digital avalia a situação e define a medida adequada — manutenção, correção ou remoção da informação, com eventual pedido formal de desculpas —, com o objetivo de preservar a credibilidade editorial da **Agência Brasil**.

Nos casos de falhas técnicas, a Gerência de Integração e Sustentação de Sistemas Corporativos realiza a análise e, quando confirmada a ocorrência, promove as correções necessárias. Como exemplo, destaca-se a regularização dos *feeds RSS*, restabelecidos após os ajustes realizados pela equipe.

Reclamações

No período analisado, foram registradas duas reclamações relativas à **Agência Brasil**, ambas relacionadas ao conteúdo jornalístico, correspondendo a 5,1% do total.

Uma das manifestações questionou a linha editorial adotada na cobertura de um protesto em favor da soltura de Nicolás Maduro, tema efetivamente noticiado pela **Agência Brasil**. A outra apontou erro ortográfico na grafia da palavra “estupro” em reportagem, destacando a incompatibilidade do equívoco com o padrão de qualidade esperado de um veículo público.

Embora distintas — uma de natureza editorial e outra técnico-linguística —, ambas as reclamações evidenciam um acompanhamento crítico e qualificado do público, que demonstra expectativas elevadas quanto à imparcialidade, ao rigor jornalístico e à correção gramatical da **Agência Brasil**.

Reclamações recebidas

1. Manifestante discordou da abordagem editorial de reportagem da **Agência Brasil** sobre protesto em São Paulo que pedia a soltura de Nicolás Maduro, criticando o enquadramento da notícia e caracterizando o líder venezuelano como ditador. Em resposta, a Coordenação de Edição de Jornalismo Digital destacou que a linha editorial da **Agência Brasil** é pautada pela cobertura de fatos de relevância pública, com base na pluralidade de informações. Esclareceu que, assim como noticiou ações das autoridades norte-americanas relacionadas ao caso, também realizou a cobertura dos protestos, por se tratar de acontecimentos relevantes, reafirmando o papel do veículo público de oferecer um panorama abrangente para que o leitor forme sua própria opinião;
2. Leitor apontou erro ortográfico no primeiro parágrafo de reportagem sobre a Operação Somnus, classificando-o como incompatível com o padrão esperado de um veículo da **Agência Brasil**. Em resposta, a Coordenação de Edição de Jornalismo Digital agradeceu o contato, reconheceu o equívoco, apresentou

desculpas e informou que a correção já havia sido realizada. Destacou, ainda, a importância da participação de leitores atentos para a manutenção da qualidade e da credibilidade do conteúdo publicado.

Soluções adotadas

Em casos de erros ortográficos em reportagens, a **Agência Brasil** analisa a ocorrência e, quando confirmado o equívoco, reconhece a grafia incorreta, apresenta as devidas desculpas, realiza a correção e registra, no próprio texto, a atualização realizada.

Já nas situações de discordância editorial, a resposta é de caráter explicativo, com reafirmação dos princípios de imparcialidade e pluralidade que orientam o veículo, podendo haver ou não ajuste na matéria ou revisão do enfoque, conforme a especificidade de cada caso.

Elogios

Os quatro elogios direcionados à **Agência Brasil**, nos meses de janeiro e fevereiro, evidenciam o reconhecimento da qualidade do jornalismo, com destaque para as coberturas na área da saúde.

O jornalismo público, marcado por linguagem acessível e representatividade, demonstra potencial de fidelização da audiência. Nesse contexto, a reportagem sobre doenças raras, assinada por Patrícia Serrão e Raíssa Saraiva, destacou-se pela relevância temática e pelo reconhecimento dos leitores, incluindo a valorização nominal das profissionais, o que indica identificação do público com o trabalho jornalístico.

Elogios recebidos

1. Leitor elogiou reportagem da **Agência Brasil** sobre a vacina da dengue, destacando a clareza, objetividade e facilidade de compreensão do conteúdo, além de parabenizar a equipe responsável;
2. Três leitores elogiaram reportagem sobre doenças raras. Um deles destacou que o conteúdo representa o tipo de notícia esperado de uma rede pública de comunicação. Outro manifestou admiração pelo trabalho das repórteres, ressaltando a valorização da voz de pessoas com doenças raras como modelo de comunicação pública. O terceiro afirmou ter apreciado a matéria e mencionou acompanhar o programa *VideBula*, parabenizando a equipe pela produção de conteúdo sério e informativo.

A **Ouvidoria** registra o reconhecimento pelo contato estabelecido e informa que todas as manifestações recebidas são devidamente encaminhadas aos setores competentes.

As devolutivas enviadas aos leitores atuam como estímulo à continuidade do acompanhamento ativo dos conteúdos da **Agência Brasil**, evidenciando o compromisso da **EBC** com a manutenção de um canal aberto de interlocução com sua audiência, bem como com a busca contínua pela excelência em sua produção jornalística e editorial.

ANÁLISE POR VEÍCULO

TV BRASIL PLAY

Em janeiro e fevereiro de 2026, a **Ouvidoria da EBC** registrou 23 manifestações relacionadas ao aplicativo **TV Brasil Play**, ante 25 no bimestre anterior, representando redução de 8% no volume total. Apesar da queda, o período evidenciou mudanças no comportamento da composição das demandas.

As solicitações passaram a representar 65,2% do total, frente a 48% no bimestre anterior, com crescimento de 25% em termos absolutos. As reclamações, por sua vez, recuaram expressivamente — de 52% para 26,1%, queda de 53,8%.

Destaca-se ainda o registro de dois elogios no bimestre, categoria ausente no período anterior, sinalizando percepção positiva crescente por parte dos usuários. Sugestões ficaram ausentes em ambos os períodos.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2025		Jan/Fev 2026		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	12	48%	15	65,2%	25%
Reclamação	13	52%	6	26,1%	-53,8%
Elogio	-	0%	2	8,7%	100%
Sugestão	-	0%	-	0%	0%
Total	**25**	**100%**	**23**	**100%**	**-8,0%**

Análise dos assuntos mais demandados

Nos dois primeiros meses de 2026, o público expressou satisfação com a facilidade de acesso e a qualidade das produções na plataforma. Elogios destacaram programas culturais e de entretenimento, evidenciando o potencial do aplicativo em disseminar a cultura nacional e agradar aos usuários com conteúdos unificados em um só lugar.

Apesar da recepção positiva, houve queixas técnicas recorrentes, especialmente sobre a ausência de aplicativo nativo para Smart TVs e falhas de espelhamento via Chromecast.

Outra tendência marcante foi a busca por conteúdos específicos não encontrados no catálogo. Alguns usuários solicitaram acesso a documentários e séries independentes. Em resposta, as áreas técnicas informaram que certas obras, financiadas por editais de fomento, possuem restrições de licenciamento que impedem sua disponibilização digital, orientando o público a buscar as produtoras originais.

A análise quantitativa corrobora essas percepções qualitativas, revelando que as demandas sobre Serviço lideram o *ranking* com 39,13% das ocorrências, refletindo os de-

safios tecnológicos e de usabilidade da plataforma. Em seguida, os interesses por Conteúdo de entretenimento e Conteúdo jornalístico empatam com 26,09% cada, demonstrando engajamento equilibrado do público com a grade diversificada da emissora. Questões residuais sobre Sinal e Outros conteúdos somam apenas 4,35%, indicando que o foco crítico dos usuários está majoritariamente na experiência de navegação e na oferta do catálogo digital.

Ranking dos assuntos - TV Brasil Play	Quantidade	%
Serviço	9	39,13%
Conteúdo de entretenimento	6	26,09%
Conteúdo jornalístico	6	26,09%
Sinal	1	4,35%
Outros conteúdos/Programação especial	1	4,35%
Total	**23**	**100%**

Tempo médio de resposta ao cidadão

7,16 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

Em janeiro e fevereiro, foram recebidas 15 solicitações direcionadas ao aplicativo **TV Brasil Play**, correspondendo a 65,2% do total de demandas do período.

As manifestações revelam dois eixos temáticos predominantes: acesso e funcionamento da plataforma, e indisponibilidade de conteúdos específicos no ambiente digital.

No que diz respeito ao acesso, usuários relataram dificuldades para utilizar o serviço de *streaming*, indicando que a limitação tecnológica da plataforma é ponto crítico relevante na experiência do usuário.

O segundo eixo concentra-se na indisponibilidade de programas e conteúdos específicos no aplicativo, revelando tanto a frustração dos usuários quanto os limites impostos por questões de licenciamento e direitos autorais. Usuários buscaram acesso a produções como a série *Pequenos Mestres*, o programa *Game Dev Brasil*, o programa *Quero Ser Veg*, os programas da faixa *Agro* e o programa *Xodó de Cozinha*, sem encontrá-los na plataforma. Em contrapartida, casos como o do documentário *Essencial — Equipes de Saúde* e do programa *Brasil Visto de Cima* demonstraram que parte do acervo está devidamente disponível e é ativamente buscada pelo público, inclusive para fins acadêmicos, institucionais e de formação cidadã.

A recorrência de pedidos por conteúdos indisponíveis aponta para uma expectativa legítima do usuário de encontrar na plataforma digital tudo o que é exibido na grade televisiva, lacuna a ser preenchida para satisfazer essa necessidade dos usuários.

Há também casos pontuais que revelam necessidades específicas dos usuários: um deles sinaliza interesse por áudio original sem dublagem na novela *Sangue Oculto*, indicando que parcela do público valoriza opções de acessibilidade e diversidade linguística na plataforma; outro aponta a ausência de funcionalidades de compartilhamento — tanto do aplicativo em si quanto dos vídeos disponíveis — sugerindo que a inclusão desses recursos poderia ampliar o alcance do canal e acelerar a difusão desse meio de comunicação.

Solicitações em destaque

1. Usuária relatou que, após baixar o aplicativo **TV Brasil Play** no *tablet* do filho, os vídeos não iniciavam, permanecendo indefinidamente na tela de carregamento. Em resposta, a área técnica responsável solicitou especificação do modelo do *tablet*, a versão do sistema Android utilizado e o programa que estava tentando assistir, dados indispensáveis para que a equipe pudesse investigar e solucionar o problema adequadamente;
2. Usuário manifestou dificuldade para acessar o conteúdo da **TV Brasil** pelo sinal digital aberto e questionou se existia aplicativo disponível para instalação em smart TVs com sistema Android. A área responsável informou que, até aquele momento, não havia aplicativo do **TV Brasil Play** compatível com smart TVs, mas que o desenvolvimento dessa ferramenta constava dos planos da área técnica;
3. Estudante de pós-graduação relatou que havia assistido a um programa sobre desenvolvimento de games na universidade e que, ao tentar localizá-lo no aplicativo ou no *site* da **TV Brasil**, não o encontrou disponível. A área responsável identificou o programa como *Game Dev Brasil* e informou que, por se tratar de uma obra financiada pelo Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Audiovisual Brasileiro (Prodav), a **TV Brasil** não detinha os direitos necessários para sua disponibilização na plataforma **TV Brasil Play**, sugerindo que o usuário entrasse em contato diretamente com a produtora responsável pela obra;
4. Usuário de São Paulo relatou que, por não possuir antena, precisava acessar a **TV Brasil** pelo *site* via Web TV sempre que desejava assisti-la em sua televisão Samsung, e solicitou que o canal fosse disponibilizado em plataformas como Pluto TV e Samsung TV. Em resposta, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informou que o canal ainda não estava disponível nessas plataformas, mas que a equipe técnica estava trabalhando internamente para atender a essa demanda futuramente.

Soluções adotadas

Os dois pontos apontados nas manifestações analisadas foram a indisponibilidade de conteúdos no aplicativo **TV Brasil Play** e a ausência de compatibilidade da platafor-

ma com smart TVs e dispositivos de televisão para conexão. No entanto, para ambos os casos, ainda não há solução definitiva das áreas técnicas.

Em relação à indisponibilidade de conteúdos, o usuário é informado da limitação de exibição imposta por questões contratuais. Quanto à incompatibilidade com smart TVs e o descontinuamento do Chromecast pelo Google, a solução apresentada foi igualmente provisória: a instituição reconheceu a limitação, informou que o desenvolvimento de um aplicativo compatível com smart TVs estava previsto nos planos da área técnica, e sugeriu, como alternativa imediata, o uso do recurso de espelhamento de tela (Mirror Screen) disponível em alguns modelos de celular.

Reclamações

As reclamações relacionadas à plataforma **TV Brasil Play** representam 26,1% do total de mensagens recebidas no bimestre. As seis queixas de usuários mostram insatisfação com limitações técnicas e de acesso ao serviço de *streaming*. Os usuários relataram, de forma recorrente, a ausência de compatibilidade do aplicativo com smart TVs — problema enfrentado tanto por quem tentou espelhar o conteúdo do celular para a televisão quanto por quem encontrou um aplicativo não oficial com a logo da TV Brasil. Além das questões relativas à incompatibilidade com televisores, registraram-se problemas com a própria instalação e funcionamento do aplicativo em dispositivos móveis.

Há ainda caso relacionado à disponibilização de conteúdo: usuário questionou por que o programa *Dando a Real com Demori* era exibido apenas parcialmente na **TV Brasil**, sem que houvesse referência explícita à versão estendida disponível no aplicativo da emissora.

A ausência de um aplicativo oficial do **TV Brasil Play** compatível com smart TVs gera frustração considerável, inclusive expondo o público a aplicativos não oficiais que se apropriam da marca da emissora. A recorrência desse tema em solicitações e reclamações indica hiato na estratégia de distribuição digital do conteúdo exibido na **TV Brasil**, uma vez que smart TVs se tornaram o principal dispositivo de consumo audiovisual doméstico no país.

Paralelamente, erros técnicos no aplicativo para dispositivos móveis apontados pelos usuários — como incompatibilidades com versões recentes do Android e instabilidades na transmissão ao vivo — mostram a necessidade de atualização e sustentação mais robusta da plataforma.

Reclamações em destaque

1. Usuário relatou impossibilidade de acessar a transmissão da Santa Missa pelo **TV Brasil Play**, manifestando frustração diante da dificuldade técnica encontrada. Em resposta, a Gerência de Integração e Sustentação de Sistemas Broadcast, Portais e Apps informou que, naquele momento, não existia aplicativo do **TV Brasil Play** compatível com smart TVs, mas que o desenvolvimento dessa ferramenta estava nos planos da área técnica. A área ainda orientou o usuário a acessar o conteúdo por meio do aplicativo disponível para iOS e Android ou pe-

lo site play.ebc.com.br, fornecendo os respectivos *links* e o passo a passo para configuração do controle parental, exigido em virtude da Portaria MJSP nº 502/21, que determina *login* para acesso a conteúdos com classificação indicativa não livre;

2. Outro usuário relatou ter encontrado, na sua smart TV, um aplicativo que se apresentava com a logo do **TV Brasil Play**, mas que, ao ser aberto, solicitava contato via WhatsApp com um número associado ao serviço Youcine para liberação de teste de seis horas, levantando a suspeita de se tratar de um aplicativo não oficial. A área responsável confirmou que não existia, àquela data, nenhum aplicativo oficial do **TV Brasil Play** compatível com smart TVs, reiterando as orientações de acesso via dispositivos móveis (iOS e Android) ou pelo computador, e disponibilizando os *links* oficiais das lojas Google Play e App Store, além do endereço do *site*.

Soluções adotadas

Os problemas mais frequentes identificados nas manifestações do período referem-se à incompatibilidade do **TV Brasil Play** com smart TVs e às dificuldades técnicas no uso do aplicativo em dispositivos móveis, como erros de transmissão ao vivo e incompatibilidade com versões recentes do Android.

No que diz respeito à ausência de aplicativo para smart TVs, embora a área responsável não tenha uma solução definitiva para a questão, ela informou ao usuário que o desenvolvimento de um aplicativo compatível com esse tipo de televisor estava previsto, mas sem prazo definido.

No caso da incompatibilidade com Android 16, a área realizou testes e não identificou o problema, orientando o usuário a tentar novamente, o que sugere tratar-se de uma ocorrência pontual sem grande impacto geral.

Elogios

Os dois elogios recebidos para o **TV Brasil Play**, em janeiro e fevereiro, representam 8,7% do total e configuram mensagens positivas espontâneas, demonstrando satisfação com a experiência de uso do aplicativo e com a qualidade do conteúdo disponibilizado.

As mensagens relatam reconhecimento do aplicativo como canal de acesso facilitado ao conteúdo público, apreço por produções culturais de caráter regional e identitário, e a percepção de que a plataforma ainda carece de maior visibilidade junto ao público em geral, o que aponta para oportunidade de investimento em estratégias de divulgação.

Elogios recebidos

1. O primeiro usuário relatou ter baixado o aplicativo **TV Brasil Play** e assistido episódios do programa *Meu Pedaço do Brasil*, ambientados no Rio de Janeiro, classificando a produção como maravilhosa e tecendo elogios à sua qualidade, ao mesmo tempo em que sugeriu maior divulgação do programa e do aplicativo, destacando o potencial do conteúdo para promover conhecimento da cultura brasileira;

2. O segundo manifestante expressou admiração pelo programa *Sem Censura* e pelas apresentadoras, referindo-se a elas com adjetivos elogiosos, e destacou positivamente a possibilidade de assistir a todo o conteúdo por meio de uma única plataforma de *streaming*.

Em ambos os casos, a **Ouvidoria** respondeu aos usuários com agradecimento pelo elogio e incentivo à continuidade do acompanhamento dos veículos da empresa.

Sugestões

Os usuários da plataforma **TV Brasil Play** não enviaram sugestões para o aplicativo no período de análise deste relatório.

ANÁLISE POR VEÍCULO

RADIOAGÊNCIA NACIONAL

Em janeiro e fevereiro de 2026, a **Radioagência Nacional** registrou volume de manifestações equivalente ao observado no sexto bimestre de 2025, indicando estabilidade no número de demandas.

Entretanto, observa-se ausência de manifestações de caráter positivo ou propositivo, com predominância de registros de natureza crítica. Esse cenário sugere a necessidade de reflexão sobre o engajamento do público e a percepção do serviço prestado.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2025		Jan/Fev 2026		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	-	0%	-	0%	0%
Reclamação	1	100%	1	100%	0%
Sugestão	-	0%	-	0%	0%
Elogio	-	0%	-	0%	0%
TOTAL	**1**	**100%**	**1**	**100%**	**0%**

Análise dos assuntos mais demandados

No período analisado, a manifestação recebida refere-se ao conteúdo jornalístico da **Radioagência Nacional**.

O registro apresenta padrão semelhante ao do bimestre anterior, também relacionado à correção de conteúdo jornalístico, evidenciando a necessidade de atenção contínua à precisão das informações divulgadas.

Considerando o papel estratégico da **Radioagência Nacional** na difusão de notícias para a Rede Nacional e sua trajetória de confiabilidade, manifestações dessa natureza reforçam a importância do rigor na apuração e validação das informações antes da publicação.

Ranking dos assuntos - Radioagência Nacional	Quantidade	%
Conteúdo jornalístico	1	100%
Total	**1**	**100%**

Tempo médio de resposta ao cidadão

29 dias

Análise por tipo de manifestação

Reclamação

A única reclamação recebida apontou inconsistência na matéria “Lula sanciona Lei Orçamentária Anual (LOA) para 2026 com vetos”. O cidadão solicitou a revisão da informação, argumentando que o conteúdo se referia à Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), e não à LOA, além de apresentar diversos *links* de fontes governamentais para embasar a contestação.

Em resposta, a Gerência Executiva da Agência Brasil, Radioagência e Radiojornalismo realizou a retirada da matéria do ar após a identificação da inconsistência apontada pelo leitor.

Soluções adotadas

Após o acionamento da **Ouvidoria**, a área responsável adotou como medida imediata a retirada do conteúdo para verificação.

No entanto, observou-se que a matéria não foi republicada com a devida correção, o que configura lacuna no processo de resposta institucional. A republicação corrigida é etapa fundamental da solução, alinhada aos princípios do jornalismo público, especialmente no que se refere à transparência, precisão e responsabilidade informacional.

A situação evidencia, ainda, a necessidade de fortalecimento dos mecanismos de revisão editorial antes da veiculação de conteúdos, sobretudo em temas sensíveis ou que envolvam dados, considerando a recorrência desse tipo de demanda.

ANÁLISE POR VEÍCULO

APLICATIVO RÁDIOS EBC

No primeiro bimestre de 2026, a **Ouvidoria** registrou apenas uma manifestação relacionada ao **aplicativo Rádios EBC**. Esse número representa redução de 83,3% em comparação ao sexto bimestre de 2025, quando foram contabilizadas seis manifestações sobre o tema.

A análise comparativa entre os bimestres evidencia mudança no comportamento das manifestações. No período anterior, havia predominância de reclamações (50%), seguidas de solicitações (33,3%) e elogios (16,7%), sem registro de sugestões. Já nos meses de janeiro e fevereiro de 2026, observa-se inversão desse cenário.

A única demanda recebida no período foi de sugestão, enquanto, no bimestre anterior, predominavam reclamações, solicitações e elogios. A ausência desses tipos de manifestação no período atual contribuiu para a queda no volume geral de registros.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2025		Jan/Fev 2026		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Reclamação	3	50%	-	0%	-100%
Solicitação	2	33,3%	-	0%	-100%
Sugestão	-	0%	1	100%	100%
Elogio	1	16,7%	-	0%	-100%
Total	**6**	**100%**	**1**	**100%**	**-83,3%**

Análise dos assuntos mais demandados

A manifestação classifica-se no assunto Serviço, subassunto "Novo conteúdo ou serviço/Reprise", e consiste em sugestão de aprimoramento do aplicativo Rádios EBC. O usuário propõe a inclusão de funcionalidade de transmissão (casting), que permitiria enviar o áudio do celular para dispositivos como Chromecast, FireStick, smart TVs e computadores, ampliando as possibilidades de escuta em ambientes domésticos.

A sugestão reflete demanda por maior integração tecnológica do aplicativo com outros dispositivos — tema recorrente nas manifestações recebidas ao longo de 2025 — e está alinhada às práticas atuais de consumo multiplataforma de conteúdo de áudio.

Ranking dos Assuntos - Aplicativo Rádios EBC	Quantidade	%
Novo conteúdo ou serviço/Reprise	1	100%
Total	**1**	**100%**

Tempo médio de resposta ao cidadão

15 dias

Análise por tipo de manifestação

Sugestão

Neste bimestre, foi registrada apenas uma sugestão, representando variação de 100% em relação ao bimestre anterior, quando não houve manifestações desse tipo.

Apesar do baixo volume de registros, a contribuição aponta para expectativas de melhoria na experiência de uso, especialmente por meio da integração do aplicativo com outros dispositivos. Além disso, evidencia o interesse do público em ampliar as formas de acesso ao conteúdo das rádios públicas em diferentes ambientes e formatos de escuta.

Sugestão recebida

1. Ouvinte sugeriu a inclusão do ícone “transmitir” no **aplicativo Rádios EBC**, possibilitando a transmissão do áudio do celular para dispositivos como Chromecast, FireStick, Smart TVs e computadores. Em resposta, a Gerência de Integração e Sustentação de Sistemas Broadcast, Portais e Apps informou que, por se tratar de conteúdo de áudio, já é possível conectar o celular a dispositivos externos via Bluetooth, desde que o equipamento possua essa funcionalidade.

Soluções Adotadas

A demanda foi analisada pela Gerência de Integração e Sustentação de Sistemas Broadcast, Portais e Apps, da Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia (DOTEC).

Na resposta apresentada, foi indicada uma alternativa tecnológica já disponível, dispensando a necessidade de análise para implementação em futuras versões do aplicativo — procedimento comum em demandas dessa natureza.

Foi esclarecido que a programação disponível no aplicativo pode ser reproduzida em dispositivos externos por meio de conexão via Bluetooth, desde que o equipamento seja compatível. Dessa forma, a resposta ofereceu encaminhamento mais efetivo, ao apresentar solução imediata, em vez de apenas indicar avaliação futura.

No período compreendido entre janeiro e fevereiro de 2026, a **Ouvidoria** recebeu 45 manifestações relacionadas à Gestão Administrativa, Operacional e Negócios/ Serviços.

Para fins comparativos, considera-se o último bimestre de 2025, quando foram registradas 25 manifestações, o que representa aumento de 80% no volume de demandas no período atual.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2025		Jan/Fev 2026		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	12	48%	31	68,9%	158,3%
Reclamação	11	44%	10	22,2%	-9,1%
Elogio	1	4%	1	2,2%	100%
Sugestão	1	4%	3	6,7%	200%
Total	**25**	**100%**	**45**	**100%**	**80%**

Gestão Administrativa, Operacional e Negócios

No primeiro bimestre de 2026, foram recepcionadas 30 contribuições, com assuntos relacionados à Gestão Administrativa, Operacional e Negócios, o que corresponde a um aumento de 36,4%. Destaca-se que as 15 demandas direcionadas à esfera Gov foram consideradas em parte específica deste relatório.

As solicitações totalizaram 19 registros, com elevação de 72,7% em comparação às 11 do bimestre anterior. As reclamações reduziram de 11 para sete registros (-36,4%), concentrando-se principalmente nos temas Administrativo, Conteúdo Jornalístico e Sinal.

As sugestões passaram de zero para três registros (+100%), correspondendo a 10% do total. Houve um elogio no bimestre, representando também variação de 100% em relação ao período anterior.

O cálculo do tempo médio de resposta ao cidadão exclui as manifestações arquivadas, com pedido de complementação, em andamento ou ainda dentro do prazo legal de resposta da unidade responsável.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2025		Jan/Fev 2026		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	11	50%	19	63,3%	72,7%
Reclamação	11	50%	7	23,3%	-36,4%
Elogio	-	0%	1	3,3%	100%
Sugestão	-	0%	3	10%	100%
Total	**22**	**100%**	**30**	**100%**	**36,4%**

Tempo médio de resposta ao cidadão

12,45 dias

Análise dos assuntos mais demandados

O tema predominante foi Administrativo, concentrando 76,67% das manifestações, com 23 registros. As demandas foram relacionadas à solicitação de materiais físicos da **EBC**, além de pedidos de emprego e estágio. Houve questionamentos à contratação do jornalista José Luiz Datena e à administração de um terreno da **EBC**, no Rio de Janeiro, havendo também um elogio relacionado a esse atendimento.

As demandas relativas a Conteúdo Jornalístico ficaram na segunda posição, com três solicitações. Cabe destacar que essas demandas têm relação com o acervo, licenciamentos e retransmissão de conteúdos específicos.

No bojo de Marketing e Negócios foi solicitada informação sobre como agendar visitas à **EBC**; em Serviço, foi sugerido que a **EBC** tenha canais de comunicação com o público via *Fediverso (rede descentralizada de plataformas sociais independentes)*; Grade de Programação, com solicitação de trecho do *Repórter Nacional*; e Outros conteúdos/Programação especial, com pedido de acesso aos pareceres avaliadores da Seleção **TV Brasil**.

Ranking dos assuntos - Gestão EBC	Quantidade	%
Administrativo	23	76,67%
Conteúdo jornalístico	3	10%
Marketing e negócios	1	3,33%
Serviço	1	3,33%
Grade de programação	1	3,33%
Outros conteúdos/Programação especial	1	3,33%
Total	**30**	**100%**

Soluções adotadas

Os pedidos sobre como trabalhar ou estagiar na **EBC** são os mais frequentes, evidenciando o interesse e o reconhecimento da instituição. Em todos os casos, foi esclarecido que o ingresso ocorre via concurso público, de acordo com o art. 37, incisos I e II, da Constituição Federal.

As demais manifestações foram analisadas e respondidas pelas áreas competentes, e encaminhadas aos demandantes. Nesse sentido, a **Ouvidoria** atua como canal de diálogo com o cidadão e com a gestão da **EBC** contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As solicitações (19) recebidas no primeiro bimestre, corresponderam a 63,3% das demandas destinadas à Gestão Administrativa, Operacional e Negócios da **EBC**. Esse numerário representa aumento de 72,7%, em comparação com novembro e dezembro de 2025, quando foram registradas 11 solicitações.

Principais solicitações

1. Disponibilização de cópia de trecho do programa *Repórter Nacional*, do ano de 2001. A Gerência de Acervo informou que é possível consultar o arquivo nas dependências da **EBC**, com agendamento prévio pelo e-mail: centraldepesquisas@ebc.com.br;
2. Blocos de anotações promocionais. A Gerência de Planejamento e Administração informou que, naquele momento, a **EBC** não dispunha dos materiais solicitados;
3. Acesso aos pareceres avaliadores do Edital Seleção **TV Brasil**. A Gerência Executiva de Conteúdo informou não ser possível enviar o parecer de avaliação, em razão de previsão editalícia, que dispunha apenas da divulgação da pontuação final e da nota atribuída a cada critério;
4. Envio de currículo para estágio na área de jornalismo. A Gerência Executiva de Gestão de Pessoas informou que o estágio ofertado pela **EBC** é de caráter exclusivamente não obrigatório, e o ingresso ocorre por entidade parceira da **EBC**, a CIDE - Capacitação, Inserção e Desenvolvimento;
5. Visita à **EBC**. A Gerência de Imprensa e Relações Públicas solicitou que fosse realizado agendamento por e-mail (relacoespublicas@ebc.com.br), ou por telefone (61) 3799-5229.

Reclamações

No primeiro bimestre, foram recepcionadas sete reclamações, representando redução de 36,4%, quando comparado com as 11 mensagens recebidas entre os meses de novembro e dezembro.

Principais reclamações

1. O terreno da **EBC** localizado na Penha, no Rio de Janeiro, estaria necessitando de serviço de manutenção. A Gerência Regional de Administração e Pessoas informou que foi executado serviço de capinagem e limpeza de toda a área e que o referido terreno está em processo de devolução ao patrimônio da União.
2. Houve quatro reclamações sobre a contratação do jornalista José Luiz Datena. A Diretoria de Jornalismo esclareceu que a admissão do profissional não representa uma ruptura no jornalismo sério, plural e responsável que caracteriza a **EBC**, mas sim uma tentativa consciente de ampliar o diálogo com a sociedade, alcançar novos públicos e fortalecer o papel da comunicação pública como espaço de encontro entre diferentes visões, sempre orientado pelo interesse coletivo.

Sugestões

Em janeiro e fevereiro foram registradas três sugestões, variação positiva de 100%, em relação ao bimestre antecedente, quando não foi recepcionada nenhuma sugestão.

Principais Sugestões

1. Proposta de parceria relativa à oferta de cursos de formação em técnicas de negociação, mediação pública e Comunicação Não Violenta (CNV), para triagem e gestão de conflitos. A Gerência de Carreiras e Capacitação agradeceu a proposta, e registrou que esta ficará no banco de cursos a serem ofertados em oportunidade futura;
2. Proposta de parceria com escritório de advocacia. A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas (DIAFI) informou que, em razão de ser uma empresa pública, a **EBC** realiza suas contratações por meio de licitação, e disponibilizou ainda o *link* da área de licitações e contratos para mais informações.
3. Canais de comunicação com o público via *Fediverso*. A Superintendência de Comunicação Digital e Mídias Sociais esclareceu que o tema é acompanhado pela **EBC**, tendo inclusive participado de atividade recente, no Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. No entanto, ainda não há previsão para implantação de perfis ou canais institucionais no *Fediverso*.

Elogios

No período compreendido neste relatório, foi recepcionado um elogio, justamente sobre a resolução da reclamação relativa à manutenção do terreno da **EBC** Penha, no Rio de Janeiro.

GOV

Canal Gov, **Rádio Gov**, **Agência Gov** e **A Voz do Brasil**

O **Canal Gov**, a **Rádio Gov**, a **Agência Gov** e o programa *A Voz do Brasil* estão inseridos na prestação de serviços governamentais e consta neste relatório para que haja compreensão do teor dessas demandas que chegam à **Ouvidoria**, além de compor o número final das manifestações recepcionadas por esta unidade organizacional.

O objetivo é oferecer o máximo de informações possíveis ao cidadão que busca no conglomerado de comunicação da **EBC**, conteúdos de caráter público e governamental, esses prestados mediante contrato.

Pode ser observado aumento significativo na variação total (400%), partindo de três, entre novembro e dezembro de 2025, para 15 demandas no bimestre seguinte.

As categorias – Elogio e Sugestão - não receberam manifestações no período em análise, concentrando-se em Solicitação (12) e Reclamação (3).

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2025		Jan/Fev 2026		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	1	33,3%	12	80%	1100%
Reclamação	-	0%	3	20%	300%
Elogio	1	33,3%	-	0%	100%
Sugestão	1	33,3%	-	0%	100%
Total	**3**	**100%**	**15**	**100%**	**400%**

Análise dos assuntos mais demandados por veículo e as soluções adotadas

Dentre as 15 manifestações recebidas na esfera **GOV**, destaca-se o programa *A Voz do Brasil*, com 10 demandas relacionadas a Conteúdo Jornalístico (8), nomeadamente quanto a: disponibilização de programas antigos (4), ou transmitido recentemente (1); sobre datas de veiculação em feriados e pontos facultativos (3); além de solicitação (1) referente ao volume do Sinal do programa no interior de São Paulo. Quanto ao Sinal, o console de áudio apresentou problemas em suas saídas de som. Para corrigir a situação, foi informado que seria realizada manobra operacional com o objetivo de nivelar e equalizar os áudios da transmissão.

O **Canal Gov** ficou em segundo lugar no quantitativo de demandas recebidas, com três manifestações, sendo duas reclamações e uma solicitação. As reclamações se restringiram a Sinal, e a solicitação relativa à Grade de Programação, com um pedido do acervo do programa *Repórter Nacional* da NBR (TV Nacional do Brasil).

Logo em seguida, empatados com uma manifestação cada, ficaram a **Agência Gov** e a **Rádio Gov**. A **Agência** recebeu uma reclamação, relacionada com Serviço, mais especificamente sobre erro na busca pelo termo "Indígena" ou "Indigena", no *site* www.agenciagov.ebc.com.br. A Gerência de Negócios e Publicidade Legal esclareceu que ocorrem falhas pontuais na ferramenta de busca. Todavia, demandaram o setor de tecnologia para analisar o caso, e após o teste com o verbete, a ferramenta retornou com os resultados esperados.

Já associado à **Rádio Gov**, foi recebida uma solicitação, com assunto afeto a Marketing e Negócios sobre como realizar o cadastramento de avisos obrigatórios de rede. A Superintendência de Serviços de Comunicação informou que o e-mail fornecido pela pessoa demandante foi devidamente cadastrado no *mailing* da **Rádio GOV**, para envio de avisos oficiais e convocações de redes obrigatórias. Concluiu disponibilizando um formulário para preencher, a fim de completar o cadastro e receber avisos e destaques de conteúdo para a programação também por *Whatsapp*.

Solicitações

Principais solicitações

1. Disponibilização do programa *A Voz do Brasil*, transmitido no dia 24 de setembro de 1993. A Coordenação da **Rádio GOV** informou que todas as edições, desde abril de 2018, estão disponíveis no site www.radiogov.ebc.com.br. Em relação às edições mais antigas, a Gerência de Acervo e Pesquisa esclareceu que a **EBC** não é detentora dos arquivos, todavia tem a posse de alguns arquivos anteriores a 2018, correspondente ao Poder Executivo. Informou, ainda, que o conteúdo relacionado ao Poder Legislativo e ao Poder Judiciário podem ser solicitados na Câmara dos Deputados e no Senado Federal. Por fim, disponibilizou o e-mail centraldepesquisas@ebc.com.br, caso o demandante tivesse interesse;

2. Problema no volume do Sinal da **Rádio Nacional** para transmissão do programa *A Voz do Brasil*, no interior de São Paulo. A Superintendência de Serviços de Comunicação identificou que o console de áudio estava com problemas em suas saídas de som. Informou que seria realizada manobra operacional para nivelar e equalizar os áudios da transmissão;
3. Disponibilização de acervo do programa *Repórter Nacional* da TV NBR (extinta TV Nacional do Brasil). A Gerência de Acervo esclareceu que para formalizar o pedido seria necessário preencher um formulário, encaminhado ao demandante, e enviar para o e-mail centraldepesquisas@ebc.com.br.

Reclamações

Principais reclamações

1. **Canal GOV** sem áudio no Sinal do Mendanha, zona oeste do Rio de Janeiro. A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão – RJ solicitou que a pessoa demandante verificasse as configurações de seu televisor, na hipótese de estar em modo de audiodescrição ou outra função, pois o Sinal transmitido na Zona Oeste é o mesmo pacote digital transmitido em todo o Rio de Janeiro, e não foram reportados problemas;
2. **Canal GOV** não aparece disponível na programação da parabólica do Governo Federal. A Gerência de Engenharia de Rádio – DF informou que seria necessário que o demandante informasse por qual banda do satélite não estava recebendo a programação do **Canal GOV**, pois a transmissão estava operando normalmente pela Banca C.

Ranking dos assuntos Canal Gov, Rádio Gov, Agência Gov e A Voz do Brasil	Quantidade	%
Conteúdo Jornalístico	9	60%
Sinal	3	20%
Serviço	1	6,67%
Grade de programação	1	6,67%
Marketing e negócios	1	6,67%
Total	**15**	**100%**

Tempo médio de resposta ao cidadão

7,67 dias

Ouvidoria Interna

A **Ouvidoria** atua também como um canal de diálogo entre a gestão e os profissionais que trabalham na **EBC**. O objetivo é mediar impasses administrativos, conflitos interpessoais e distorções em processos, após os usuários internos esgotarem as tentativas de solução junto às áreas competentes, conforme previsto na Norma de Ouvidoria – NOR 104.

No decorrer do primeiro bimestre foram recebidas dez demandas afetas à **Ouvidoria Interna**. O principal tema foi o Vale Cultura RC Card e a respectiva rede credenciada nas praças de Brasília, Maranhão, Rio de Janeiro e São Paulo.

O que se espera do jornalismo praticado na EBC

A comunicação social ocupa lugar central na consolidação da democracia brasileira. A Constituição Federal de 1988 estabelece que a liberdade de expressão e o direito à informação são pilares fundamentais do Estado Democrático de Direito. Em especial, os artigos 220, 221 e 223 determinam que a manifestação do pensamento, a criação e a informação não devem sofrer restrições e que a programação das emissoras de rádio e televisão deve atender a finalidades educativas, culturais e informativas, promovendo a cultura nacional e regional, respeitando os valores éticos e sociais da pessoa e da família. Esses dispositivos definem o marco constitucional da comunicação social no país e orientam o funcionamento do sistema de comunicação pública brasileiro, complementar aos sistemas privado e estatal.

No plano profissional, esses princípios encontram correspondência na ética jornalística. O Código de Ética dos Jornalistas Brasileiros estabelece que o compromisso fundamental do jornalista é com a verdade dos fatos e com o direito da sociedade à informação de interesse público. Entre seus princípios estruturantes estão a responsabilidade social da atividade jornalística, a defesa da democracia, o respeito aos direitos humanos e a rejeição a qualquer forma de manipulação da informação ou de discriminação. O jornalista, nesse sentido, atua como mediador entre os acontecimentos de interesse coletivo e a sociedade, contribuindo para que cidadãos e cidadãs compreendam a realidade e participem de forma consciente da vida pública.

É nesse contexto normativo e ético que se insere a criação da **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)**, instituída pela Lei nº 11.652/2008. A legislação estabelece que a empresa tem como missão prestar serviços de radiodifusão pública com finalidades educativas, culturais, científicas e informativas, assegurando a pluralidade de fontes, a promoção da cidadania, o respeito à diversidade e o fortalecimento da democracia. A comunicação pública, portanto, distingue-se tanto da comunicação estritamente comercial quanto da comunicação governamental, pois está orientada prioritariamente pelo interesse público e pela participação da sociedade.

No âmbito da prática profissional, esses princípios são detalhados pelo Manual de Jornalismo da **EBC**, guia editorial publicado em 2013 que estabelece parâmetros claros de atuação para os profissionais da empresa. Esse Manual parte de um princípio essencial: o jornalismo é um serviço público indispensável para o exercício da cidadania. Sem ele, a sociedade não teria meios de acompanhar os acontecimentos relevantes da vida coletiva, formar opiniões e participar dos processos decisórios que impactam o interesse público.

Por essa razão, o documento afirma que o compromisso do jornalismo da **EBC** é com a busca permanente da verdade, com a precisão da informação, com a clareza na apresentação dos fatos e com o respeito aos direitos humanos. A credibilidade — patrimônio maior da comunicação democrática — depende da fidelidade a esses princípios. O jornalismo da **EBC** deve ser conduzido com rigor, responsabilidade e independência, assegurando a pluralidade de fontes, a diversidade de opiniões e o tratamento equilibrado dos acontecimentos.

Nesse sentido, o Manual de Jornalismo estabelece vedações explícitas à práticas incompatíveis com o caráter público da comunicação, entre elas o partidarismo, o proselitismo político ou religioso e qualquer forma de promoção propagandística. A informação, conforme estabelece o manual, deve refletir a verdade dos fatos e ser apresentada com equilíbrio e imparcialidade, de modo a permitir que o cidadão forme livremente suas próprias opiniões.

Essa orientação ganha relevância ainda maior em períodos eleitorais, situação que irá ocorrer em 2026. Em anos de disputa política, a sociedade exige — e tem direito de exigir — que os veículos públicos de comunicação atuem com rigor redobrado na observância dos princípios da imparcialidade, da equidade e do interesse público. A atuação jornalística deve respeitar as normas estabelecidas pela legislação eleitoral brasileira, em especial a Lei nº 9.504/1997, que disciplina o processo eleitoral e estabelece limites e responsabilidades para a atuação dos meios de comunicação durante as campanhas.

A legislação eleitoral determina que os veículos de comunicação devem assegurar tratamento isonômico aos candidatos e evitar qualquer forma de favorecimento ou prejuízo indevido na cobertura jornalística. No caso das emissoras públicas, esse compromisso se torna ainda mais relevante, pois sua razão de existir está diretamente associada à promoção da cidadania, da pluralidade de ideias e da integridade do debate democrático.

Por isso, a prática do jornalismo na **EBC** exige mais do que o cumprimento formal de normas legais. Exige também postura ética permanente, fundada no respeito, na responsabilidade e na elegância editorial que devem caracterizar o exercício da comunicação pública. Elegância, neste contexto, significa a capacidade de tratar divergências políticas com equilíbrio, evitar excessos ou espetacularizações e preservar o debate público em nível compatível com os valores democráticos.

Nesse cenário, a **Ouvidoria da EBC** exerce papel fundamental como instância de escuta e diálogo com a sociedade. Ao analisar conteúdos, sistematizar manifestações do público e apresentar reflexões sobre programação, a **Ouvidoria** oferece insumos que contribuem para o aprimoramento contínuo da comunicação pública e para o fortalecimento da confiança da sociedade na empresa.

Este primeiro relatório bimestral da **Ouvidoria** de 2026 insere-se nesse compromisso institucional com a transparência, a diversidade de opiniões e a defesa incondicional do interesse público.

Em tempos de intensa circulação de informações, polarização política e disputas narrativas, o jornalismo público precisa se distinguir pela sobriedade, pela responsabilida-

de e pela integridade. É nesse terreno que a **EBC** deve afirmar diariamente sua identidade: uma comunicação comprometida com a verdade, com os direitos humanos, com o respeito às diferenças e com a qualidade do debate democrático.

O que se observou no primeiro bimestre

A **Ouvidoria** encaminha diariamente à Diretoria Executiva boletim com críticas dos cidadãos à programação. O objetivo é municiar os gestores com observações sobre os diversos veículos da **EBC**. O ponto de partida são as manifestações dos espectadores das diferentes plataformas que revelam percepções sobre aspectos centrais da comunicação pública, especialmente no que se refere ao rigor informativo, à pluralidade de perspectivas e à transparência institucional.

Problema recorrente, a questão do sinal aparece com insistência nestas críticas. No sentido mais amplo, isto engloba tanto o alcance das transmissões de TV, Rádio e *posts* da agência, como a funcionalidade dos aplicativos digitais.

No que se refere a questões de conteúdo, as mensagens do público sobre a programação funcionam como termômetro e direcionam o olhar desta **Ouvidoria** sob a ótica dos compromissos da **EBC** com a comunicação pública genuína.

No primeiro bimestre de 2026, coberturas como o sequestro de presidente venezuelano e seus desdobramentos estabeleceram parâmetros positivos do jornalismo combinando agilidade, análise e hierarquização.

Já o caso Master ainda não foi objeto de um enfoque diferenciado. As reportagens limitam-se a esparramar fatos conhecidos de todos. Tem sido grande a dificuldade da **EBC** em "aproximar" o escândalo do cidadão comum, mostrando os enormes prejuízos sociais desse terremoto financeiro e criminal. A ausência de programas de debates, com instrumentos de participação de representantes do povo, é elemento de preocupação.

A **Ouvidoria** expressou sua opinião sobre as principais estreias do período. *Trio de Ataque* prometeu muito, mas ainda carece de uma produção à altura dos protagonistas. A contextualização sempre bem-vinda às vezes deixa de lado aspectos esportivos propriamente ditos.

O pacote Datena, sem dúvida, foi o mais estrepitoso do período. A **Ouvidoria** recebeu mensagens de ouvintes manifestando estranheza diante da vinda do apresentador para o programa *Alô Alô Brasil*, na **Rádio Nacional**. A direção respondeu com razões técnicas que justificaram a contratação. A conferir.

A importância da Rede Nacional de Comunicação Pública, a cobrança de mais destaque aos 90 anos da **Rádio Nacional** inclusive nos *breaks* da **TV Brasil** e a descontinuidade de programas de qualidade e com boa resposta de audiência - caso de *Como nascem os Heróis* - também mereceram comentários específicos.

A reflexão sobre a **TV Brasil** e sua programação ilustrou um dos assuntos do período. A comunicação pública, no Brasil, ainda está engatinhando quando comparada a outras experiências do gênero no plano internacional. A **EBC** atua em um ambiente moldado durante décadas pela lógica privada. Diante de uma audiência acostumada a uma informação com este viés, para muita gente a **EBC** permanece como novidade.

Novidade necessária. É chover no molhado lembrar que algumas poucas famílias controlam os principais meios de comunicação. Trata-se de um oligopólio de produção com monopólio de opinião guiado por interesses comerciais ora explícitos, ora encobertos.

Romper este *status-quo* requer um trabalho coletivo envolvendo o público, os gestores e a **Ouvidoria** – cada qual com suas competências respectivas. As reflexões da **Ouvidoria** têm o propósito de contribuir com este esforço visando ao fortalecimento da comunicação pública no país.

ouvid | Ouvidoria

EBC
EMPRESA BRASIL
DE COMUNICAÇÃO