



**ouvid** | Ouvidoria

# RELATÓRIO BIMESTRAL

MARÇO/ABRIL

2025

---



BRASÍLIA

# EQUIPE

## **Ouvidora**

*Luiza Seixas*

## **Ouvidoras Adjuntas**

*Angelica Melo*

*Danielle Ventura*

*Roberta Dante*

## **Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação**

*Ana Cristina Santos*

*Emília Magalhães*

*Gabriela Chaves*

*José Luiz Matos*

*Júlio Lacerda*

*Marianna Machado (Coordenadora)*

*Tiago Martins*

## **Comunicação**

*Lícia Marques*

*Ligya Carvalho*

*Wêdson França*

## **Apoio administrativo**

*Sandra Scheiner*

# SUMÁRIO

04.

Apresentação

05.

Por dentro da Ouvidoria

08.

Atendimento Geral

10.

Ouvidoria em números

14.

TV Brasil

17.

Rádios Nacional

21.

Rádios MEC

25.

Agência Brasil

29.

TV Brasil Play

32.

Radioagência Nacional

34.

Aplicativo Rádios EBC

37.

TV Brasil Internacional

38.

Gestão Administrativa e Serviços EBC

42.

Ouvidoria Interna

43.

Você sabia?

44.

Palavra da Ouvidoria

# APRESENTAÇÃO

**A**presentamos o Relatório Bimestral da Ouvidoria da EBC, referente aos meses de março e abril de 2025, reafirmando nosso compromisso com a transparência, a participação social e a comunicação pública. Como canal de diálogo com a sociedade, a Ouvidoria assegura que todas as vozes sejam ouvidas e consideradas na construção de conteúdos que reflitam a diversidade do Brasil.

Para cumprir essa missão, atuamos com base nos princípios de pluralidade, diversidade e acesso à informação, conforme estabelecido na Lei nº 11.652/2008. Além disso, garantimos o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e da Lei nº 13.460/2017, fortalecendo o controle social e ampliando a participação cidadã na comunicação pública. Nossa atuação se dá de forma integrada ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), conforme o Decreto nº 9.492/2018, assegurando que todas as manifestações sejam tratadas com seriedade e encaminhadas às instâncias responsáveis.

Para garantir um atendimento ágil e eficiente, contamos com uma equipe formada por 15 pessoas, incluindo uma ouvidora, três ouvidoras adjuntas, uma coordenadora, e profissionais de Comunicação, Atendimento, Monitoramento e Secretaria.

Além de registrar e encaminhar manifestações, monitoramos conteúdos e programação para assegurar que a comunicação pública esteja alinhada às necessidades e expectativas da sociedade.

A comunicação é um direito fundamental, e a Ouvidoria da EBC seguirá comprometida com sua defesa. Agradecemos a todos que contribuem para fortalecer este espaço de escuta ativa. Juntos, seguimos construindo uma EBC mais democrática, inclusiva e conectada às reais necessidades da sociedade.

**ouvid** | Ouvidoria

## CGU e OGU realizam evento em comemoração ao Dia da Ouvidoria

A **Ouvidoria da EBC** participou, em 14 de março, do evento realizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) para celebrar o Dia da Ouvidoria. O encontro, realizado no auditório da Escola Nacional de Administração Pública (Enap), em Brasília, reuniu autoridades, especialistas e representantes de diversas ouvidorias.

Na ocasião, foi discutido o papel estratégico dessas instâncias na promoção da transparência e do diálogo entre a administração pública e os cidadãos. O momento



Foto: Ana Paula Fornari Benvegnu ASCOM/CGU

contou também com uma homenagem às mulheres, aproveitando o mês de março, que simboliza a luta por igualdade de direitos e contra a discriminação.

## Espaço e escuta: Ouvidoria Interna

Em abril, a **Ouvidoria da EBC** realizou, em parceria com a Comunicação Institucional, campanha para divulgar a atuação da **Ouvidoria Interna da EBC**.

O objetivo da ação foi apresentar aos empregados e empregadas o trabalho realizado pela Ouvidoria Adjunta de Conformidade com o objetivo de garantir um ambiente profissional harmônico e equilibrado. O intuito da área é mediar eventuais conflitos por meio do diálogo, quando esgotadas as tratativas junto às áreas ou gestores competentes, sem que precise chegar aos setores responsáveis pela apuração (Ex: Comissão de Ética, Correição, Auditoria Interna e Comitê de Auditoria).

A **Ouvidoria** não tem competência para aplicar punições ou sanções. No entanto, por meio de uma escuta acolhedora, contribui para encontrar junto às áreas ou principais envolvidos soluções possíveis para cada caso. Além disso, contribui para que a gestão possa identificar falhas ou oportunidades de melhorias em processos internos, promove a melhoria da comunicação entre os colaboradores e ajuda no fortalecimento de um clima organizacional positivo.

**Como entrar em contato com a Ouvidoria Interna:** para atendimento presencial, a **Ouvidoria** dispõe de uma sala de acolhimento localizada no 4º andar do Venâncio Shopping, em Brasília. Todos os empregados, inclusive de outras regionais, também

podem entrar em contato pelo e-mail [ouvidoriainterna@ebc.com.br](mailto:ouvidoriainterna@ebc.com.br) ou pelo telefone (61) 3799-5241.

## Ouvidoria participa do lançamento do Regimento Interno e identidade visual do Comitê Pró-Equidade da EBC

Em meio às ações do Março Mulher, a **EBC** lançou oficialmente, em 12 de março, o Regimento Interno e a identidade visual do Comitê Pró-Equidade de Gênero e Raça da empresa. O documento estabelece diretrizes e normas que nortearão as ações do Comitê para promover igualdade e combate à discriminação.

Representando a **Ouvidoria da EBC**, a Ouvidora Adjunta de Conformidade, Roberta Dante, participou do evento reforçando o papel do setor no sentido de fortalecer o compromisso da Empresa com a produção de conteúdos que promovam a igualdade entre pessoas, independente de raça, orientação sexual e identidade de gênero.

E falou também sobre a relação da **Ouvidoria** com o Comitê. “Toda denúncia passa por análise da Ouvidoria de Conformidade com base nas orientações da CGU. Vale ressaltar que o PROEQ tem um papel fundamental no acolhimento das pessoas que se sentem assediadas ou discriminadas e no direcionamento delas à **Ouvidoria**”, destacou.

Durante o evento, foi divulgada, ainda, a atualização da segunda edição do Guia Lilás, documento produzido pela CGU em parceria com a Ouvidoria-Geral da União, e que traz diretrizes com o objetivo de apoiar na construção de um ambiente de trabalho mais saudável.

## Ouvidoria veicula 13 programas de rádio inéditos no 2º bimestre de 2025

A **Ouvidoria** entregou ao público das rádios **Nacional e MEC**, entre março e abril deste ano, treze programas inéditos: seis edições do *Bate-Papo com a Ouvidoria* e sete episódios do programete *Momento da Ouvidoria*.

O *Bate-Papo com a Ouvidoria* tem cinco minutos de duração e traz a cada semana discussões e análises a partir das demandas enviadas pelos cidadãos à **Ouvidoria**. Foram três programas inéditos em março. O primeiro sanou dúvidas do público sobre o uso de imagens da **Agência Brasil** e trouxe as novidades do Banco de Fotos do veículo. O segundo celebrou o Dia da Ouvidoria, explicando as funções e o papel de uma ouvidoria, e destacando o setor como um importante instrumento de escuta e relacionamento com o público. O terceiro *Bate-Papo* inédito foi um apanhado geral sobre as manifestações recebidas por ocasião do Dia Internacional da Mulher. O



programa trouxe ainda elogios direcionados às trabalhadoras da **EBC** que se dedicam a construir uma empresa ainda melhor e mais cidadã.

Em abril, os temas foram as mensagens destinadas à faixa infantil *TV Brasil Animada*, trazendo elogios, sugestões e críticas. Outro programa explicou ao ouvinte o que é a prática de radioamadorismo e como os praticantes desse hobby solicitam com frequência os cartões QSL.

Já o programete de um minuto, o *Momento da Ouvidoria*, apresentou sete programas inéditos ao longo do segundo bimestre de 2025. Os temas foram: Carnaval, o novo Banco de Fotos da **Agência Brasil**, a transmissão do futebol feminino pela **TV Brasil**, o Dia Internacional da Mulher, os trabalhadores da **EBC** finalistas do prêmio Profissionais da Música, a nova Faixa Internacional em espanhol e inglês na **Nacional**, e a volta dos programas inéditos do *Sem Censura*, na **TV Brasil**.

A diversidade de temas tratados nos programas reflete a preocupação da **Ouvidoria** em dar transparência às manifestações do público e apresentar as discussões levantadas pela população acerca de todos os veículos de comunicação da **EBC**.

O *Bate-Papo com a Ouvidoria* vai ao ar aos sábados, às 7h, na **Rádio Nacional**, e às 20h55, na **Rádio MEC**. Já o *Momento da Ouvidoria* vai ao ar ao longo da programação semanal, de segunda a sexta-feira. Ambos ficam disponíveis no site [www.ebc.com.br/ouvidoria](http://www.ebc.com.br/ouvidoria).

## Ouvidoria da EBC entrega 9ª edição da Revista da Renouv



A **Ouvidoria da EBC** finalizou no mês de abril a 9ª edição da Revista Eletrônica da Renouv - Rede Nacional de Ouvidorias. A publicação destacou a atuação da Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento Social, Família e Combate à Fome (MDS), reforçando o papel da unidade no objetivo de dar voz à população em situação de vulnerabilidade social.

A publicação também traz as atualizações na NR-01, que trata dos objetivos relacionados à segurança e à saúde no trabalho. A nova redação introduz, pela primeira vez, no capítulo referente ao Programa de

Gerenciamento de Riscos, a identificação e gestão dos riscos psicossociais no ambiente de trabalho, como assédio moral, sexual e sobrecarga de trabalho, fatores que impactam diretamente a saúde mental dos trabalhadores.

Acesse [aqui](#) todas as edições da Revista Eletrônica da Renouv.



# ATENDIMENTO GERAL

A **Ouvidoria da EBC** recebeu, durante os meses de março e abril de 2025, 596 mensagens. Quando comparado com o bimestre anterior (jan/fev), o número representa um crescimento de 20,2%, conforme detalhado na tabela abaixo.

Todas as categorias apresentaram aumento de demandas. O item Fale com a Ouvidoria registrou um total de 302 manifestações. Em seguida, as demandas Improcedentes aparecerem com 178 mensagens. As mensagens via Lei de Acesso à Informação respondem por 8,7%, o que representa 52 manifestações. Além disso, 64 mensagens foram encaminhadas a outros órgãos/entidades .

Atendimento	Jan/Fev 2025		Mar/Abr 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Fale com a Ouvidoria	285	57,5%	302	50,7%	6,0%
Improcedentes	117	23,6%	178	29,9%	52,1%
Outros órgãos/entidades	59	11,9%	64	10,7%	8,5%
SIC *	35	7,1%	52	8,7%	48,6%
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100%</b>	<b>596</b>	<b>100%</b>	<b>20,2%</b>

## Fale com a Ouvidoria

O Fale com a Ouvidoria é o recorte mais importante para a gestão da **EBC**, pois reúne as manifestações ligadas diretamente aos serviços disponibilizados pela Empresa. Se compararmos os dois bimestres, o item apresenta crescimento de 6%. Em março e abril foram 302 demandas, e em janeiro e fevereiro, 285.

Com aumento de 29,8%, as solicitações continuam sendo as mensagens mais frequentes entre os cidadãos que recorrem à **Ouvidoria da EBC**. Em março e abril de 2025, foram 170 demandas. Os veículos que mais receberam solicitações foram as **Rádios EBC**, com 63 mensagens, e a **TV Brasil**, com 56. Os principais assuntos abordados são Conteúdo de entretenimento (29,06%), Serviço (26,53%) e Conteúdo jornalístico (14,31%).

As reclamações apresentaram redução de 25,8%, passando de 93 para 69. Com 52,17% das críticas, a **TV Brasil** continua liderando esse ranking. Em seguida aparecem **TV Brasil Play** (26,64%) e **Agência Brasil** (5,80%). Os cidadãos enviam demandas principalmente sobre Serviço (27,27%), Sinal (23,74%) e Conteúdo de entretenimento (21,21%).

Os elogios também reduziram, de 37 para 19 (48,6%). A **TV Brasil** também lidera esse tipo de manifestação, com 36,84% das mensagens. Conteúdo de entretenimento (57/63%), Conteúdo jornalístico (16,95%) e Grade de programação (13,56%) são os mais avaliados pelos cidadãos.

A **TV Brasil** também é a que mais recebe sugestões. No período, foram enviadas para a emissora 13 demandas (29,55%). Logo em seguida aparece a **Agência Brasil** com 12, o

que representa 27,27% das mensagens.

Tipo de manifestação	Jan/Fev 2025		Mar/Abr 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	131	46%	170	56,3%	29,8%
Reclamação	93	32,6%	69	22,8%	-25,8%
Sugestão	24	8,4%	44	14,6%	83,3%
Elogio	37	13%	19	6,3%	-48,6%
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>	<b>6,0%</b>

## Ranking de manifestações por veículos

A **TV Brasil** recebeu o maior número de manifestações nos meses de março e abril: 112 mensagens. Em seguida, aparecem as **Rádios Nacional e MEC** que, juntas, somam 92. O terceiro lugar é a **Agência Brasil**, com 33 demandas.

Em relação aos assuntos relacionados à Gestão Administrativa, Operacional e Serviços/Negócios das **EBC**, a **Ouvidoria** recebeu 17 demandas.

Tipo de manifestação por plataforma/veículo - Março e Abril 2025						
Veículo	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV Brasil	7	36	56	13	112	37,1%
Rádios EBC	8	6	63	15	92	30,5%
Agência Brasil	2	4	15	12	33	10,9%
TV Brasil Play	0	17	21	1	39	12,9%
Radioagência N.	0	2	2	0	4	1,3%
Rádios EBC - Aplicativo	1	2	0	2	5	1,7%
TV Brasil Internacional	0	0	0	0	0	0,0%
Gestão EBC	1	2	13	1	17	5,6%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>69</b>	<b>170</b>	<b>44</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>

## Tempo médio de resposta

De acordo com o [Painel Resolveu](#) da Controladoria Geral da União, o tempo médio de resposta da **EBC** ao cidadão é de 7,72 dias. O prazo máximo é de 30 dias.

**Tempo médio de resposta ao cidadão**

**7,72 dias**



## Manifestações por região

Ao analisarmos as manifestações recebidas pela **Ouvidoria da EBC**, percebemos os interesses regionais que moldam as escolhas dos usuários. Cada manifestação reflete necessidades específicas do público, apresentando variações entre as diferentes regiões.

### CENTRO-OESTE

No segundo bimestre de 2025, os cidadãos do Centro-Oeste demonstraram crescente interesse pela **TV Brasil** e pela **Agência Brasil**, em contraste com o período anterior, quando a atenção se concentrou nas rádios **Nacional Brasília FM** e **MEC FM**. Destaca-se o engajamento do público em demandas por maior acessibilidade na TV, como a ampliação da janela de Libras, o que evidencia uma população atenta à garantia de direitos. Os telespectadores valorizam especialmente os conteúdos infantis e culturais da TV pública, embora manifeste insatisfação diante de falhas técnicas e limitações no sinal.



### NORDESTE

No Nordeste, a **TV Brasil** mantém-se como principal referência em conteúdos audiovisuais, seguida pela **Rádio Nacional FM**, que substituiu o aplicativo **TV Brasil Play**, destaque no bimestre anterior. A **Ouvidoria da EBC** recebe relatos de instabilidade e ausência do sinal em localidades como Conceição, Bahia. Apesar dessas dificuldades, o público valoriza os serviços e reforça a necessidade de investimentos para ampliar a cobertura. Na rádio, os ouvintes destacam a qualidade artística da **Rádio Nacional FM** e manifestam desejo por maior espaço para músicos brasileiros contemporâneos, sobretudo regionais, instrumentais e autorais, fortalecendo o papel cultural da emissora.



### SUDESTE

No Sudeste, as manifestações revelam forte interesse do público pelos programas da **TV Brasil**, que respondem por mais da metade dos relatos na região. Os usuários apontam, principalmente, problemas técnicos, como falhas e ausência de sinal em cidades como Divinópolis (MG), Juiz de Fora (MG),



Duque de Caxias (RJ) e São Paulo (SP), além de interrupções em transmissões específicas, como a Santa Missa. Também são comuns pedidos por informações sobre a programação, sugestões para aprimorar a grade e ampliar a cobertura, além de elogios ao conteúdo cultural, especialmente ao programa *Sala de Concerto*.

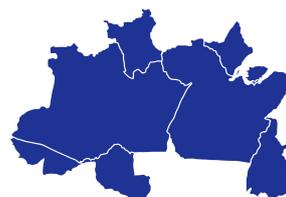
## SUL



No Sul, as manifestações dos usuários refletem questões técnicas e de programação relacionadas à **TV Brasil** e seus canais afiliados em Porto Alegre (RS) e outras regiões. Destacam-se a não entrada no ar da multiprogramação nos canais 27.1 a 27.4, os cortes frequentes na programação da TVE RS e reclamações sobre a repetitividade da programação local. Por outro lado, há relatos positivos, como a recepção da **Rádio Nacional da Amazônia** em ondas curtas, acompanhada de pedidos de cartão QSL. Usuários também pedem apoio para a inclusão de conteúdos musicais regionais e expressam preocupação com a veiculação de programação de baixa qualidade e *fake news* em afiliadas, solicitando apuração com garantia de sigilo.

## NORTE

Nenhum usuário se identificou como oriundo da Região Norte.



## Perfil do Cidadão

O **Painel Resolveu?** é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria que a Administração Pública recebe diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

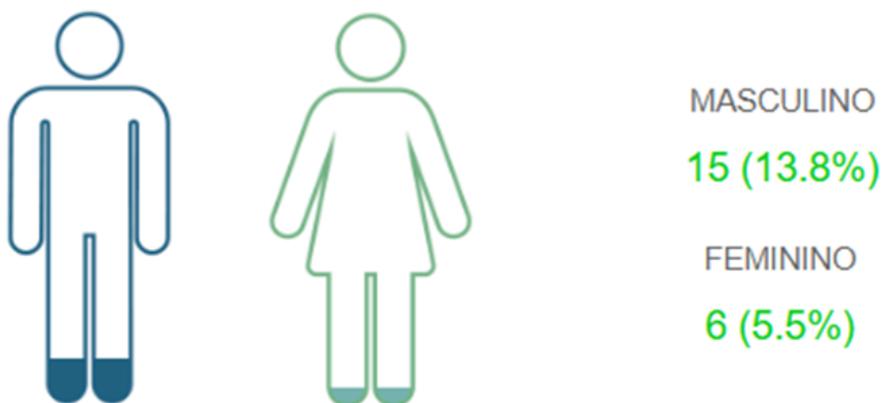
Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o portal visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

Confira o perfil dos cidadãos que enviam demandas para a **EBC**, segundo o Painel Resolveu?

## Percentual dos manifestantes por faixa etária



## Percentual dos manifestantes por gênero



## Percentual dos manifestantes por Estado



## Percentual dos manifestantes por raça e cor



# ANÁLISE POR VEÍCULO

## TV BRASIL

Nos meses de março e abril de 2025 o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 112 demandas, resultando em um aumento de 19,1% em relação ao primeiro bimestre do ano, quando foram recebidas 94 manifestações.

Tipo de manifestação	Jan/Fev 2025		Mar/Abr 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	34	36,2%	56	50,0%	64,7%
Reclamação	41	43,6%	36	32,1%	-12,2%
Sugestão	11	11,7%	13	11,6%	18,2%
Elogio	8	8,5%	7	6,3%	-12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>112</b>	<b>100,0%</b>	<b>19,1%</b>

## Análise dos assuntos mais demandados

As principais demandas trouxeram questões relacionadas à Conteúdo de entretenimento (36,61%), Sinal da **TV Brasil** (16,07%), Grade de programação (14,29%).

Ranking dos Assuntos - TV Brasil	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	41	36,61%
Sinal	18	16,07%
Grade de programação	16	14,29%
Conteúdo jornalístico	12	10,71%
Outros conteúdos/Programação especial	7	6,25%
Serviço	5	4,46%
Conteúdo esportivo	5	4,46%
Conteúdo infantil	4	3,57%
Administrativo	3	2,68%
Marketing e Negócios	1	0,89%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

## Tempo médio de resposta ao cidadão

**7,42 dias**

# Análise por tipo de manifestação

## Solicitações

As 56 solicitações representaram 50% do total de demandas recebidas pela **TV Brasil** entre março e abril. Predominam mensagens sobre Conteúdo de entretenimento (41,07%), Grade de programação (14,29%) e Sinal (12,50%).

### Principais solicitações

1. O retorno dos filmes de Mazzaropi é bastante solicitado. Por se tratar de uma atração que esteve por anos no ar, há uma audiência muito fidelizada. Os telespectadores têm uma forte memória afetiva com essas obras, produzidas entre 1950 e 1981. Ao demandante, ressaltamos a data de produção e informamos sobre o período de licenciamento já prescrito.
2. Há também diversos registros solicitando que a programação das emissoras afiliadas esteja fidedigna com o anunciado pela **TV Brasil**. Nesses casos, a Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública de TV informou que as integrantes da RNCP, conforme legislação, são detentoras das outorgas dos canais e podem inserir conteúdo local, produções próprias e de parceiros em suas respectivas programações.
3. Muitas mensagens questionaram o motivo pelo qual a **TV Brasil** estava reprisando o programa *Sem Censura*. Os demandantes manifestaram também dúvidas sobre a permanência do programa e se ele teria sido cancelado. Em resposta, a **Ouvidoria** esclareceu que as reprises tinham como objetivo não suspender a exibição do programa, enquanto a nova temporada estava sendo planejada e produzida.

## Reclamações

As reclamações, comparadas ao bimestre anterior, caíram 12,2%, passando de 41 para 36 manifestações. Os assuntos mais apontados estão relacionados com Sinal/Sintonização e Conteúdo de entretenimento.

### Principais reclamações

1. Durante o período em análise, a **Ouvidoria** recebeu reclamações sobre a falta de sinal em diversas regiões do País, incluindo Vila Carrão/SP, Brasilândia/SP, Duque de Caxias/RJ, Maceió/AL e Juiz de Fora/MG. As reclamações foram analisadas uma a uma e, em caso de problemas na transmissão da **TV Brasil**, a Gerência Executiva de Engenharia informou a razão e a data do reparo. Quando a interrupção do sinal é em relação às afiliadas, a **Ouvidoria** esclareceu que a área responsável entrou em contato com a parceira pedindo providências.
2. Merecem atenção também as reclamações referentes às propagandas. O conteúdo exibido nos intervalos foi qualificado como ruim e repetitivo. Em resposta ao cidadão, a Diretoria de Conteúdo e Programação ressaltou que a colocação seria analisada para futuras alterações.
3. Participação do ex-ministro José Dirceu no programa DR com Demori. A

Gerência de Produção e Coprodução de Conteúdo Audiovisual deixou claro que os convidados do programa são definidos com base em critérios editoriais que levam em conta a relevância pública dos temas abordados e a contribuição dos entrevistados para o debate de interesse da sociedade.

## Sugestões

As sugestões contabilizaram 13 registros. Os assuntos mais mencionados são os relacionados à Conteúdo de entretenimento e Conteúdo jornalístico, com 61,54% e 23,08%, respectivamente. As mensagens reúnem, principalmente, sugestões de conteúdo para a emissora.

### Principais sugestões

1. A **Ouvidoria** recebeu muitas indicações de convidados para o programa *Sem Censura*. Alguns dos nomes citados foi o da Dra. Anahy D'Amico, psicóloga e terapeuta. Nesses casos, o demandante é informado que a mensagem foi encaminhada para a área responsável como sugestão de pauta.
2. Uma das demandas sobre Conteúdo jornalístico que sugere o *Repórter Brasil* aumente por mais meia hora o seu tempo de permanência no ar. Para analisar o caso, a Gerência Executiva de Telejornalismo ressaltou a necessidade de realizar um levantamento sobre a viabilidade técnica, estrutural e de programação.
3. O programa *Brasil Visto de Cima* tem audiência cativa e sempre recebe sugestões de cidades para estar na atração. Quando já existem episódios sobre o município solicitado, a **Ouvidoria** faz a indicação de como vê-los e no caso de não haver, a Gerência de Conteúdo e Programação faz o registro para análise de viabilidade da produtora responsável.

## Elogios

Os elogios responderam por 6,3% das contribuições enviadas à **TV Brasil**, uma queda de 12,5% com relação ao bimestre anterior. As mensagens positivas destacaram os conteúdos de entretenimento.

### Principais elogios

1. Telespectadores enviaram registros elogiando o programa *Sem Censura*.
2. A série *Um Milagre* sempre está entre as produções mais elogiadas da emissora.
3. Elogio à transmissão do campeonato baiano.

Todos os elogios são agradecidos e enviados para o conhecimento da área.



# ANÁLISE POR VEÍCULO

## RÁDIOS NACIONAL

Nos meses de março e abril de 2025, as **Rádios Nacional** (AM, FM e OC) registraram um total de 68 manifestações junto à **Ouvidoria da EBC**, queda de 11,7 % em relação ao primeiro bimestre de 2025, quando foram contabilizadas 77 manifestações. Destaque para queda no número de reclamações e elogios.

Tipo de manifestação	Jan/Fev 2025		Mar/Abr 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	41	53,2%	53	77,9%	29,3%
Reclamação	8	10,4%	3	4,4%	-62,5%
Sugestão	5	6,5%	9	13,2%	80,0%
Elogio	23	29,9%	3	4,4%	-87,0%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>	<b>68</b>	<b>100,0%</b>	<b>-11,7%</b>

## Análise dos assuntos mais demandados

Entre os temas mais abordados, destacaram-se pedidos de cartão QSL, questões relativas à programação e acesso ao sinal das emissoras da **Nacional**. A **Ouvidoria** recebeu solicitações de retorno de algumas atrações e críticas à veiculação de programas gravados do *Bom Dia Amazônia*. Também chegaram mensagens pedindo informações sobre a inclusão na programação das rádios de músicas autorais de demandantes. Importante salientar que alguns ouvintes relataram que a recepção do sinal estava chegando muito baixa no aparelho de transmissão. Além disso, houve solicitações de áudios de programas exibidos anteriormente e elogios referentes à programação voltada para o Dia Internacional da Mulher.

A **Rádio Nacional** tem forte ligação afetiva com os ouvintes que colaboram na mesma medida em que se sentem à vontade para criticar o serviço, quando necessário. Uma clara demonstração de quem se sente parte do que é construído diariamente e vê nas críticas uma oportunidade de melhora.

Ranking dos Assuntos - Rádios Nacional	Quantidade	%
Serviço	40	58,82%
Conteúdo de entretenimento	17	25,0%
Grade de programação	6	8,82%
Outros conteúdos/Programação Especial	3	4,41%
Conteúdo jornalístico	1	1,47%
Sinal	1	1,47%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

## Tempo médio de resposta ao cidadão

7,02 dias

## Análise por tipo de manifestação

### Solicitações

As solicitações aumentaram 29,3%, passando de 41 para 53 registros. A **Rádio Nacional da Amazônia** recebeu a maioria das mensagens, registrando 39 demandas.

A **Nacional FM de Brasília** recebeu seis solicitações, seguida pela **Nacional do Rio de Janeiro** (5) e pela **Nacional de São Paulo** (3).

Entre os pedidos, destacam-se solicitações de cartão QSL, pedidos de retransmissão das emissoras da **EBC** e solicitações de uso de arquivos de acervo.

### Principais solicitações

1. Os pedidos de confirmação de escuta por meio do cartão QSL foram as mensagens mais frequentes recebidas neste bimestre. Foram 35 manifestações, que equivalem a 73,58% das solicitações. Todos os solicitantes receberam como resposta cartões QSL digitais ou físicos .
2. Foram três pedidos de retransmissão da **Nacional da Amazônia**. Os demandantes foram orientados a entrar em contato com a equipe da Rede Nacional de Comunicação Pública para avaliação de viabilidade .
3. Ouvinte solicitou uma cópia das radionovelas *Pedaço de Mim* e *Para Sempre Nunca Mais*, exibidas na **Rádio Nacional da Amazônia**, de autoria de Artemisa Azevedo. A Gerência de Acervo informou que é preciso formalizar o pedido por meio do e-mail da centraldepesquisas@ebc.com.br .
4. Um outro ouvinte entrou em contato solicitando permissão para utilizar trechos da narração da final da Copa do Mundo de 1950, realizada pela **Rádio Nacional do Rio de Janeiro**. A Coordenação de Projetos Comerciais Customizados lembrou ao demandante que, de acordo com a Lei de Direitos Autorais, após 70 anos a obra torna-se domínio público, sendo possível fazer uso, desde que citada a fonte correspondente.
5. Cidadão entrou em contato para tirar dúvidas acerca do horário do *Memória Nacional*. A Gerência Executiva de Rádios informou que o programa encerrou sua temporada e, devido a isso, não foi exibido no horário mencionado. Informou ainda que o programa retornará no segundo semestre, com novos episódios e formato.

## Sugestões

As sugestões registraram crescimento de 80% entre o primeiro e o segundo bimestre de 2025, passando de cinco para nove mensagens. A campeã em recebimento de sugestões foi a **Nacional FM de Brasília**, com cinco manifestações. Sozinha a emissora recebeu mais da metade de todas as sugestões (55%). A **Nacional da Amazônia** recebeu duas mensagens, a **Nacional AM de Brasília** e a **Nacional de São Paulo** computaram uma sugestão cada .

### Principais sugestões

1. Houve pedidos de inclusão de músicas ou artistas na programação das rádios. A Gerência Executiva de Rádios informou aos interessados que a janela para a entrada de novas músicas na programação é o Festival de Música Rádio Nacional.
2. Ouvinte sugeriu que a **EBC** crie rádios em Porto Alegre, Belém e Macapá. A **Ouvidoria** agradeceu e enviou a mensagem à área responsável para conhecimento e apreciação.
3. Cidadão sugeriu a criação de canal de transmissão do WhatsApp para receber as informações sobre a programação das emissoras. A Gerência Executiva de Rádios explicou que, atualmente, as informações sobre a programação das emissoras da **EBC** estão disponíveis no site oficial, que pode ser acessado no endereço [radios.ebc.com.br](http://radios.ebc.com.br).

## Reclamações

As reclamações registraram queda significativa de 62,5% em relação ao bimestre anterior. Foram recepcionadas apenas três demandas do tipo, contra oito no período anterior. Três foram destinadas à **Nacional FM de Brasília** e uma para a **Nacional da Amazônia**. As queixas relatam dificuldades de acesso às rádios por meio de plataformas digitais e ausência de resposta para mensagens enviadas .

### Principais reclamações

1. Um ouvinte entrou em contato para reclamar de um problema de transmissão pela internet: som muito baixo. Além disso, relatou também que o sinal em ondas curtas estava fraco em sua região Pesqueira (PE). A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação comunicou que o nível de áudio da transmissão da **Rádio Nacional** via internet foi normalizado.
2. Em março, cidadão reclamou que enviou um e-mail em 28 de janeiro e não recebeu resposta acerca de suas observações. A **Ouvidoria** informou que o e-mail havia sido respondido no dia 2 de fevereiro e reencaminhou a resposta.
3. Outra reclamação relatou problemas de acesso à **Nacional FM de Brasília** por meio dos aplicativos Radioset, TuneIn, pelo celular e pela Alexa. A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação comunicou que o problema relacionado ao nível de volume já estava solucionado.

## Elogios

As emissoras da **Nacional** receberam três elogios neste bimestre. O número é 87% menor do que o recebido no primeiro bimestre, quando foram registrados 23 elogios. As emissoras **Nacional FM de Brasília**, **Nacional AM de Brasília** e **Nacional da Amazônia** registraram uma mensagem cada.

### Principais elogios

1. Ouvinte entrou em contato para elogiar o programa *Brasil Rural*, da **Nacional AM de Brasília**.
2. Mensagem agradeceu e parabenizou a programação realizada só por mulheres no Dia Internacional da Mulher, enaltecendo a homenagem e a valorização feminina .
3. O terceiro elogio, destinado à **Nacional da Amazônia**, foi um entusiasmado agradecimento à criação do Serviço Internacional em Ondas Curtas, ressaltando a visibilidade para a Amazônia e a democratização da informação.

Em todos os casos, a resposta padrão da **Ouvidoria da EBC** foi de agradecimento, com a garantia de que as mensagens foram encaminhadas às áreas responsáveis para conhecimento e apreciação.



# ANÁLISE POR VEÍCULO

## RÁDIOS MEC

Nos meses de março e abril de 2025, as **Rádios MEC** (AM e FM) registraram 24 manifestações junto à **Ouvidoria da EBC**. Desse total, oito foram destinadas à **MEC AM** (33%) e 16 à **MEC FM** (67%). O crescimento no envio de sugestões e elogios reflete participação mais ativa do público.

Tipo de manifestação	Jan/Fev 2025		Mar/Abr 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	7	41,2%	10	41,7%	42,9%
Reclamação	7	41,2%	3	12,5%	-57,1%
Sugestão	1	5,9%	6	25,0%	500,0%
Elogio	2	11,8%	5	20,8%	150,0%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>41,2%</b>

## Análise dos assuntos mais demandados

Entre os temas mais abordados, estão questões relativas à programação e ao acesso ao acervo das **Rádios MEC**. Parte expressiva das manifestações teve como questão a disponibilidade de áudios completos de programas exibidos anteriormente, bem como a consulta a informações sobre reprises e alterações na grade. A valorização da memória radiofônica e o interesse por conteúdos culturais de caráter histórico também apareceram de forma recorrente, especialmente nas solicitações de reapresentação de séries e especiais, como os programas dedicados a Elis Regina e a Moraes Moreira.

Ranking dos Assuntos - Rádios MEC	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	13	54,17%
Grade de programação	5	20,83%
Serviço	4	16,67%
Sinal	1	4,17%
Outro conteúdo/Programação especial	1	4,17%
<b>Total</b>	<b>24</b>	

## Tempo médio de resposta ao cidadão

**4,86 dias**

# Análise por tipo de manifestação

## Solicitações

As solicitações aumentaram 41,7%, passando de sete para dez registros. A **Rádio MEC AM** recebeu quatro e a **MEC FM**, seis. Entre elas, destacam-se principalmente pedidos relacionados ao acesso a conteúdos de programas, informações sobre a Grade de programação, solicitações de contato institucional e a ampliação do espaço dedicado ao Samba.

## Principais solicitações

1. Um ouvinte, interessado na retomada dos programas *Memória Nacional* e *Memória Rádio MEC*, perguntou sobre novas temporadas e sugeriu formatos; a área respondeu que não há previsão de retorno e agradeceu as sugestões.
2. Outro ouvinte solicitou maior espaço para o gênero Samba na programação, sugerindo que ele fosse incluído como temática musical diária. A Gerência respondeu ressaltando que o Samba já tem presença destacada na **Rádio Nacional** e conta com dois programas semanais dedicados ao estilo: *Samba na Gamboa* e *Roda de Samba*, ambos ao meio-dia nos fins de semana. A equipe reforçou o compromisso de oferecer uma programação plural e valorizadora da diversidade cultural brasileira.
3. Outros pedidos envolveram esclarecimentos sobre a programação e sua distribuição, como a solicitação de reprise do especial *Oratório Piaçaba e Acrescidos*, alegando que o horário de exibição (sábado de carnaval, às 18h) prejudicou a audiência. A área respondeu que o conteúdo já foi reprisado e permanece disponível *online*.
4. Já outro ouvinte solicitou esclarecimentos sobre mudanças na programação e sugeriu que os programas da **Rádio MEC** fossem retransmitidos pela **Rádio Nacional** nos finais de semana. A resposta confirmou as mudanças e informou que a sugestão será analisada, além de compartilhar o canal de *WhatsApp* da emissora .

## Sugestões

Com seis mensagens, o aumento nas sugestões representa 500%. Entre as mensagens recebidas, destacam-se pedido para criação de um programa de relaxamento e de mudança de horário de programa. Essas demandas foram acolhidas com atenção e respeito, por meio de respostas que indicam consideração e, quando possível, justificativas para a atual estrutura da grade.

## Principais sugestões

1. Um ouvinte sugeriu a criação de um programa de relaxamento na **MEC AM**. A Gerência Executiva de Rádios agradeceu a ideia, afirmou que a sugestão será discutida nas próximas reuniões de planejamento da programação e destacou o compromisso contínuo com a melhoria da grade e a valorização das

contribuições do público.

2. Outro ouvinte propôs que o programa *Rádio Sociedade* fosse transmitido na **MEC AM**, das 10h às 12h. A Gerência Executiva de Rádios explicou que o horário atual, às 7h da manhã, é determinado por uma transmissão em rede com outras emissoras públicas, o que garante maior alcance.

## Reclamações

Com uma redução de 57,1%, passando de sete para três, as reclamações recebidas estão relacionadas à disponibilização incompleta de áudios de programas no *site* e à falta de informações em tempo real sobre a programação da **Rádio MEC FM**. As áreas responsáveis responderam com esclarecimentos e ações de correção quando possível, além de reconhecer as sugestões como contribuições relevantes para o aprimoramento dos serviços.

### Principais reclamações

1. Ouvinte relatou que em diversas matérias da **Rádio MEC**, especialmente nas séries de Rui Castro e no programa *Sala de Concerto* com Carolina Cardoso de Menezes, os *links* levavam apenas para as chamadas dos programas e não aos áudios completos das veiculações. Em resposta, a Gerência de Transmídia e Portais informou que os áudios mencionados já haviam sido disponibilizados nas respectivas postagens e estavam acessíveis ao público .
2. Outro ouvinte reclamou da ausência de informações em tempo real no *site* e no aplicativo da **Rádio MEC** sobre a música ou peça que estava sendo transmitida no momento. A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação respondeu que essa funcionalidade está prevista como melhoria futura para o aplicativo, embora ainda sem data definida para implementação .

## Elogios

Entre os elogios, que passaram de dois para cinco (aumento de 150%), destacam-se mensagens que ressaltam a qualidade da programação e o impacto cultural positivo das rádios públicas, o que revela a valorização do público pela programação cultural e informativa oferecida pelas emissoras de rádios da **EBC**.

### Principais elogios

1. Ouvinte expressou efusivos elogios à homenagem pelos 340 anos de Johann Sebastian Bach, veiculada no programa *Áurea Música* da **Rádio MEC FM**.
2. Também houve elogios à programação do *Brasil Rural*, com destaque para sua alegria e caráter festivo no despertar das manhãs.
3. Houve ainda agradecimento entusiástico à **Rádio MEC** pelo conteúdo variado acessível tanto pelo rádio quanto pelo portal das **Rádios EBC**.

Em todos os casos, a resposta da **Ouvidoria da EBC** foi de agradecimento, com a

garantia de que as mensagens foram encaminhadas às áreas responsáveis para conhecimento e apreciação.



# ANÁLISE POR VEÍCULO

## AGÊNCIA BRASIL

Ao longo do segundo bimestre de 2025, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 33 contribuições, resultando em um aumento de 22,2% em relação ao primeiro bimestre de 2025, quando foram atendidas 27 manifestações.

Tipo de manifestação	Jan/Fev 2025		Mar/Abr 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Sugestão	5	18,5%	12	36,4%	140,0%
Solicitação	13	48,1%	15	45,5%	15,4%
Reclamação	6	22,2%	4	12,1%	-33,3%
Elogio	3	11,1%	2	6,1%	-33,3%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>22,2%</b>

## Análise dos assuntos mais demandados

Os leitores da **Agência Brasil** apresentam demandas diversificadas relacionadas ao Conteúdo jornalístico (87,88%), incluindo solicitações de correção em matérias, pedidos de remoção ou atualização de conteúdos com base em decisões judiciais e sugestões de pautas. Quanto ao Conteúdo de fotografia/imagem (9,09%), há tanto pedidos de licenciamento para uso de imagens, quanto questionamentos sobre direitos autorais. No âmbito de Serviço (3,03%), destacam-se reclamações sobre problemas técnicos na plataforma *Questões Enem*.

Ranking dos Assuntos - Agência Brasil	Quantidade	%
Conteúdo jornalístico	29	87,88%
Conteúdo de fotografia/imagem	3	9,09%
Serviço	1	3,03%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

## Tempo médio de resposta ao cidadão

**4,88 dias**

# Análise por tipo de manifestação

## Solicitações

As 15 solicitações analisadas representam 45,5% do total de demandas recebidas pela **Agência Brasil** no 2º bimestre de 2025. Entre elas predominam os pedidos de disponibilidade de novos conteúdos, edição e correções de ortografia.

### Principais solicitações

1. Destacam-se os registros de manifestações relacionadas à indisponibilidade da plataforma **Questões Enem**. Desde 2020, o portal não é atualizado, o que tem gerado frustração entre os usuários. A área esclarece que o conteúdo atual é apenas histórico e ainda não há previsão de atualização com exames mais recentes.
2. São frequentes os pedidos de remoção ou atualização de matérias com base em decisões judiciais, sob a alegação de prejuízo à imagem e violação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), especialmente quando há nomes associados a processos já encerrados. Os solicitantes pedem, por exemplo, a substituição do nome por iniciais ou inclusão do desfecho favorável. A análise é feita caso a caso pela área editorial, que decide pela alteração, atualização ou manutenção do conteúdo.
3. Também são comuns os pedidos de correção de erros factuais ou ortográficos em reportagens, feitos por leitores que identificam dados imprecisos ou termos inadequados. Quando o erro é confirmado pela equipe de jornalismo digital, a correção é realizada de forma imediata.
4. Há solicitações de licenciamento e reprodução de conteúdos jornalísticos ou imagens, feitas por terceiros que desejam utilizá-los em livros, sites ou projetos institucionais. A **Ouvidoria** orienta o envio da demanda ao setor de licenciamento, por meio do e-mail [licenciamento@ebc.com.br](mailto:licenciamento@ebc.com.br), que avalia os termos de uso e autoriza a reprodução, quando cabível.
5. Pesquisadores e instituições culturais solicitam acesso ao acervo histórico da instituição, incluindo reportagens antigas e materiais audiovisuais. A **Ouvidoria** encaminha essas demandas ao setor responsável, que orienta sobre consulta, digitalização e uso do material.

## Reclamações

A **Agência Brasil** recebeu apenas quatro reclamações, o que representa uma diminuição de 33,3% em relação ao bimestre anterior. Todas elas relacionadas ao tema Conteúdo jornalístico.

### Principais reclamações

1. Destacam-se críticas à clareza e precisão das informações jornalísticas, como no

caso da [reportagem](#) sobre a antecipação de pagamentos do INSS. Leitores sentem falta de informações mais detalhadas. Em situações como essa, a Gerência de Jornalismo Digital revisa a matéria, verifica se todas as informações sobre o tema estão devidamente apresentadas e orienta o leitor, reforçando os dados disponíveis.

2. Outro tipo de reclamação refere-se a apontamentos de erros factuais em reportagens. Um exemplo prático foi a troca de uma imagem que mostrava o Maracatu Rural, quando o que a [matéria](#) deveria exibir era uma imagem sobre o Maracatu Nação. A **Agência Brasil** realizou a correção imediatamente.
3. As reclamações também evidenciam desafios relacionados à polarização política na cobertura jornalística. Um exemplo emblemático foi a crítica à [matéria](#) sobre os protestos na UnB. Leitor acusou a **Agência Brasil** de usar o termo "extremistas" de forma tendenciosa, classificando a reportagem como "mentirosa". Em resposta, a **Agência Brasil** reiterou o compromisso com a apuração factual, explicando os critérios jornalísticos adotados na cobertura. O episódio ilustra a necessidade de equilíbrio entre neutralidade e contextualização, especialmente quando terminologias são contestadas por diferentes grupos. A postura da **Agência Brasil** em esclarecer sua metodologia de apuração demonstra transparência, embora o cenário de polarização exija constante diálogo com o público para manter a credibilidade.

## Sugestões

No segundo bimestre, os leitores enviaram 12 sugestões de pauta à **Agência Brasil**, o que representa um aumento de 140%. Dessas sugestões, 36,4% indicam temas que podem originar notícias.

### Principal sugestão

1. Os pedidos de pauta enviados à **Agência Brasil** costumam abordar temas de interesse público, como inclusão social, meio ambiente, saúde, direitos humanos e cultura. Embora alguns desses pedidos cheguem por meio da **Ouvidoria**, os próprios cidadãos podem encaminhá-los diretamente para a redação, sem necessidade de intermediação. O canal oficial para envio de pautas é o e-mail [pauta@ebc.com.br](mailto:pauta@ebc.com.br). Quando a **Ouvidoria** recebe esse tipo de sugestão, ela informa a área responsável e orienta o cidadão sobre como fazer o contato direto, agilizando a comunicação com a equipe de jornalismo.

## Elogios

Menos numerosos, os elogios representaram 6,1% das contribuições enviadas à **Agência Brasil** e apresentaram uma redução de 33,3% em relação ao bimestre anterior, passando de três para dois registros. As mensagens positivas destacam a qualidade e a profundidade do jornalismo.

## Principais elogios

1. Em [reportagem](#) sobre os povos da Amazônia, um leitor elogiou o "excelente trabalho" e ressaltou a relevância do conteúdo, sugerindo que ele deveria ter maior visibilidade.
2. Em [artigo](#) sobre as tarifas de Trump, um leitor classificou a análise econômica como "excelente", demonstrando apreço por matérias mais aprofundadas.

Os elogios são agradecidos e enviados para o conhecimento da área.



# ANÁLISE POR VEÍCULO

## TV BRASIL PLAY

Ao longo do segundo bimestre de 2025, o serviço oferecido no formato *on demand*, **TV Brasil Play**, foi objeto de 39 demandas, representando uma redução de 13,3% em relação ao primeiro bimestre do mesmo ano, quando foram registradas 45 manifestações. O aplicativo não registrou nenhum elogio no período.

Tipo de manifestação	Jan/Fev 2025		Mar/Abr 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	17	37,8%	21	53,8%	23,5%
Reclamação	27	60,0%	17	43,6%	-37,0%
Sugestão	0	0,0%	1	2,6%	100%
Elogio	1	2,2%	0	0,0%	-100%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>-13,3%</b>

## Análise dos assuntos mais demandados

Os usuários da plataforma registraram diversas manifestações, com destaque para pedidos de melhoria em diferentes aspectos da experiência de uso. No que se refere ao Serviço, foram solicitadas maior compatibilidade com *Smart TVs*, correções nos problemas relacionados ao uso do *Chromecast* — especialmente durante transmissões ao vivo —, além de aprimoramentos na estabilidade do aplicativo. Em relação ao Conteúdo de entretenimento, os usuários apontaram a necessidade de que os episódios das novelas *Um Milagre* e *Sangue Oculto* sejam disponibilizados de forma completa e por um período maior. Já em relação à grade de programação, reivindicam melhor organização do catálogo, com a inclusão de um sistema de busca mais eficiente — que permita o uso de filtros — e a oferta de funcionalidades adicionais, como lembretes para programas de interesse.

Ranking dos Assuntos - TV Brasil Play	Quantidade	%
Conteúdo de Entretenimento	21	53,85%
Serviço	14	35,9%
Grade de programação	3	7,39%
Conteúdo jornalístico	1	2,56%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

## Tempo médio de resposta ao cidadão

2,77 dias

## Análise por tipo de manifestação

### Solicitações

As solicitações aumentaram 23,5%, passando de 17 para 21 registros. Esse tipo de manifestação representou 53,8% das demandas do período.

### Principais solicitações

1. A principal demanda dos usuários do **TV Brasil Play** é a disponibilização imediata e completa dos episódios das novelas, especialmente *Um Milagre* e *Sangue Oculto*. Muitos espectadores relatam a ausência de capítulos recentes no catálogo, dificuldades para localizar episódios específicos e atrasos na atualização do conteúdo. A área informa que, por questões contratuais, os episódios ficam disponíveis por um período limitado de 5 a 7 dias, respectivamente.
2. Usuários relatam dificuldades na busca para localizar episódios de programas como *Brasil Visto de Cima*, *De Volta às Escrituras* e *Cidades Secretas*. Nesses casos, são repassadas orientações sobre como acessar e encontrar os capítulos no aplicativo e no site. Também são esclarecidas as diferenças entre o que é transmitido na TV aberta, o que pode ser disponibilizado na plataforma digital e os respectivos períodos de acesso. Informamos ainda que alguns conteúdos são regidos por contratos específicos, que impõem restrições quanto à disponibilidade e ao tempo de exibição.

### Reclamações

No segundo bimestre, o número de reclamações diminuiu 37%, passando de 27 para 17 reclamações. As mensagens abordaram, principalmente, problemas técnicos e dificuldades de acesso ao aplicativo **TV Brasil Play**.

### Principais reclamações

1. Uma das grandes demandas desde o começo do ano é a expansão do aplicativo **TV Brasil Play** para *Smart TVs*, com especial atenção ao correto funcionamento do Chromecast para transmissões ao vivo. Os relatos indicam dificuldades frequentes no espelhamento de conteúdo, incluindo problemas como tela preta, falhas na conexão e indisponibilidade da função de *casting*. Além disso, a

ausência de uma versão compatível com sistemas como Samsung Tizen e LG WebOS restringe o acesso em televisores dessas marcas. De acordo com a área técnica responsável, que sinalizou estar trabalhando na resolução desses problemas, tais limitações surgiram após a migração para um novo provedor de streaming. A implementação dessas melhorias é crucial para garantir uma experiência satisfatória aos usuários que desejam assistir aos conteúdos em suas TVs.

2. Usuários solicitaram melhorias no funcionamento do aplicativo da **TV Brasil Play**, devido a dificuldades enfrentadas, como travamentos na tela de carregamento, interrupções durante a reprodução de conteúdos — tanto gravados quanto ao vivo — e períodos de indisponibilidade. Parte desses problemas foi identificada pela área técnica, que realizou correções pontuais de instabilidade. Nos casos em que as falhas relatadas não estão associadas a questões técnicas identificáveis, a **Ouvidoria** orienta os usuários com um passo a passo para tentativa de resolução, que inclui, entre outras medidas, a reinstalação do aplicativo. Também é solicitado que os usuários comuniquem caso as dificuldades persistam.

## Sugestões

O app **TV Brasil Play** recebeu uma sugestão no período, propondo a inclusão de um *widget* do aplicativo. A área responsável solicitou informações complementares para entender melhor o tipo de pedido, mas o manifestante não respondeu. Diante da ausência de esclarecimentos, a manifestação não foi encerrada por falta de informações suficientes.

## Elogios

O app **TV Brasil Play** não recebeu nenhum elogio no período.



# ANÁLISE POR VEÍCULO

## RADIOAGÊNCIA NACIONAL

Durante o segundo bimestre de 2025, a **Radioagência Nacional** recebeu quatro contribuições, um aumento de 100,00% em relação ao primeiro bimestre do mesmo ano. No período, não foram enviados elogios e sugestões para o veículo.

Tipo de manifestação	Jan/Fev 2025		Mar/Abr 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	2	100%	2	50,0%	0%
Elogio	0	0%	0	0,0%	0%
Reclamação	0	0%	2	50,0%	200%
Sugestão	0	0%	0	0,0%	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Análise dos assuntos mais demandados

As mensagens enviadas pelos ouvintes à **Radioagência Nacional** revelam preocupações relevantes em três áreas: problemas com o site da agência (Serviço), atualização de conteúdos de programas (Grade de programação) e sobre a edição de matérias (Conteúdo jornalístico).

Ranking dos Assuntos - Radioagência	Quantidade	%
Serviço	2	50,0%
Grade de programação	1	25,0%
Conteúdo Jornalístico	1	25,0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

## Tempo médio de resposta ao cidadão

**17,33 dias**

# Análise por tipo de manifestação

## Solicitações

A categoria “solicitações” registrou dois atendimentos, passando de um para dois em comparação com o bimestre anterior.

### Principal solicitação

1. Um ouvinte manifestou dúvidas sobre a precisão das informações em uma [reportagem](#) relacionada ao desastre de Mariana, devido à divergências com dados de outras fontes. A Coordenação de Radiojornalismo esclareceu que os dados utilizados foram oficialmente fornecidos pela Empresa Samarco e confirmados por sua assessoria de imprensa durante a apuração da matéria.

## Reclamações

No segundo bimestre de 2025, a **Radioagência Nacional** recebeu duas manifestações, após um bimestre sem registros, o que pode indicar maior engajamento dos ouvintes.

### Principais reclamações

As manifestações recebidas pela **Radioagência Nacional** destacam preocupações específicas em relação ao programa *Viva Maria*, sobretudo no que diz respeito à atualização irregular de conteúdo em sua versão online. Ouvintes relataram que as edições do programa, que vai ao ar de segunda a sexta-feira, não vinham sendo disponibilizadas no site com a regularidade esperada. Em um caso específico, foi apontado que a última atualização havia ocorrido em 17 de abril, gerando frustração entre o público que busca acompanhar o conteúdo de forma consistente.



# ANÁLISE POR VEÍCULO

## APLICATIVO RÁDIOS EBC

Nos meses de março e abril de 2025, o aplicativo **Rádios EBC** recebeu um total de cinco manifestações dos usuários, representando aumento de 66,7% em relação ao bimestre anterior (janeiro e fevereiro), quando foram registradas apenas três mensagens.

Tipo de manifestação	Jan/Fev 2025		Mar/Abr 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Reclamação	2	66,7%	2	40,0%	0%
Solicitação	1	33,3%	0	0%	-100%
Sugestão	0	0%	2	40,0%	200%
Elogio	0	0%	1	20,0%	100%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>66,7%</b>

## Análise dos assuntos mais demandados

As manifestações mais frequentes endereçadas ao aplicativo **Rádios EBC** revelam preocupações técnicas, sugestões de melhoria e elogios à programação. Entre as reclamações, destaca-se a queixa sobre a deterioração da qualidade do áudio da **Rádio MEC FM**, relatada como uma distorção persistente e desagradável, que compromete a experiência auditiva e leva ouvintes a abandonarem a emissora. Outro problema apontado foi a dificuldade de acesso às rádios por meio do aplicativo, mesmo com conexão à *internet*, o que indica possíveis falhas de compatibilidade ou instabilidade no sistema.

Ranking dos Assuntos - Aplicativo Rádios EBC	Quantidade	%
Serviço	3	60,0%
Conteúdo de entretenimento	1	20,0%
Outro conteúdos/programação especial	1	20,0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

## Tempo médio de resposta ao cidadão

1 dia

# Análise por tipo de manifestação

## Reclamações

As duas manifestações de reclamação relacionadas ao aplicativo **Rádios EBC** apontam dificuldades técnicas que comprometem a experiência dos usuários, como deterioração significativa na qualidade do áudio da **Rádio MEC FM** e dificuldade generalizada de acesso às rádios por meio do aplicativo. Mesmo com o esforço da equipe técnica em acolher as manifestações recebidas, as respostas indicam a necessidade de aprimorar o monitoramento proativo da qualidade do serviço .

## Principais reclamações

1. Na primeira reclamação, ouvinte de longa data da **Rádio MEC FM** expressa frustração com a queda abrupta e persistente na qualidade do áudio via internet, descrevendo distorção sonora que compromete a experiência musical e o levou a abandonar a emissora, antes sua favorita. A resposta da área técnica reconhece a manifestação como a primeira do tipo, indicando que a engenharia investigará o caso.
2. Na segunda, usuário relata dificuldade de acesso às rádios **MEC** e **Nacional** pelo app, sem detalhamento técnico. A resposta da equipe técnica sugere procedimentos básicos de solução e solicita mais informações para diagnóstico, sem constatar falhas no sistema.

## Sugestões

No campo das sugestões, ouvintes propuseram a inclusão de conteúdos de utilidade pública, intercalados entre músicas; a ampliação do aplicativo para *Smart TVs* de diferentes marcas; melhorias na cobertura do sinal **AM** para regiões remotas; e a adoção de tecnologias digitais. Também foi solicitada a implementação de novas funcionalidades no app, para maior comodidade dos usuários .

## Principais sugestões

1. Ouvinte propõe um conjunto de medidas estratégicas para ampliar a audiência e reforçar o papel social das rádios públicas. Entre os principais pontos, sugere a inserção de blocos informativos de utilidade pública (como Enem, vacinação, *fake news* e meteorologia) no intervalo das músicas; a ampliação da compatibilidade do aplicativo com *Smart TVs* de diferentes marcas; o reforço da cobertura da **Rádio Nacional AM** para atender regiões remotas sem acesso à internet; e a adoção da tecnologia digital DRM em ondas curtas, aproveitando a estrutura técnica existente no Distrito Federal. Em resposta, a Gerência Executiva de Rádios da **EBC** informou que as sugestões serão consideradas nas próximas reuniões de planejamento e reafirmou o compromisso da emissora com o aperfeiçoamento contínuo, valorizando a participação dos ouvintes nesse processo.

2. Outra sugestão trata da melhoria da experiência do usuário no aplicativo, com a inclusão das funções “Despertador” e *Sleep*, permitindo que os ouvintes iniciem ou finalizem o dia ouvindo a programação das rádios EBC. Até o fechamento deste relatório, não havia resposta da área técnica para essa demanda, mas ainda dentro do prazo regimental.

## Elogios

O aplicativo **Rádios EBC** recebeu um elogio no período.

### Principal elogio

1. O ouvinte elogiou o app, destacando que gostaria de tê-lo descoberto antes. Ele comentou ter se afastado das redes sociais para aproveitar a qualidade das músicas e expressou o desejo de que mais pessoas, especialmente os jovens, conheçam e tenham acesso ao aplicativo. Parabenizou a equipe com atenção e entusiasmo.

A **Ouvidoria da EBC** enviou ao ouvinte resposta padrão de agradecimento, afirmando que a mensagem foi encaminhada às áreas responsáveis para conhecimento e apreciação.



# ANÁLISE POR VEÍCULO

## TV BRASIL INTERNACIONAL

A **TV Brasil Internacional** não recebeu nenhuma manifestação no período.



# GESTÃO ADMINISTRATIVA E SERVIÇOS EBC

A **Ouvidoria** recebeu 17 contribuições com temas relacionados à **Gestão Administrativa, Operacional e Serviços/Negócios da EBC**. O número, quando comparado ao primeiro bimestre (19), representa uma diminuição de 10,5%.

Tipo de manifestação	Jan/Fev 2025		Mar/Abr 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	15	78,9%	13	76,5%	-13,3%
Reclamação	2	10,5%	2	11,8%	0,0%
Elogio	0	0,0%	1	5,9%	100,0%
Sugestão	2	10,5%	1	5,9%	-50,0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>	<b>-10,5%</b>

## GOV

O **Canal Gov**, a **Rádio Gov**, a **Agência Gov** e o programa **A Voz do Brasil** estão no bojo da prestação de serviços e, desde o bimestre passado, passaram a ser analisados separadamente neste relatório, como veículos de comunicação governamental. No segundo bimestre foram cinco demandas, redução de 44,4%.

Tipo de manifestação	Jan/Fev 2025		Mar/Abr 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	5	55,6%	2	40,0%	-60,0%
Reclamação	2	22,2%	2	40,0%	0,0%
Elogio	0	0,0%	1	20,0%	100,0%
Sugestão	2	22,2%	0	0,0%	-200,0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,0%</b>	<b>5</b>	<b>100,0%</b>	<b>-44,4%</b>

Outro dado relevante é o tempo médio de resposta da área competente. A legislação vigente estabelece o prazo de 30 dias para devolutiva ao cidadão, podendo ser prorrogado uma única vez. Contudo, as demandas direcionadas aos serviços governamentais supramencionados foram respondidas abaixo do prazo legal: 9,5 dias. O tempo médio de resposta desconsidera as mensagens arquivadas, com pedido de complementação em andamento ou dentro do prazo legal para devolutiva da unidade organizacional.

**Tempo médio de resposta ao cidadão**

**9,5 dias**

Ao analisar o conteúdo das mensagens, verifica-se que o teor das duas demandas de conteúdo jornalístico tem relação com o **Canal Gov**. As manifestações que foram classificadas como serviço têm relação com *site/streaming* do **Canal Gov** e da **Agência Gov**, conforme detalhado no ranking a seguir:

Ranking dos Assuntos - Canal Gov, Rádio Gov, Agência Gov e A Voz do Brasil		
	Quantidade	%
Serviço	3	60,0%
Conteúdo Jornalístico	2	40,0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

## Análise por tipo de manifestação

### Solicitações

Nota-se que o quantitativo de solicitações reduziu 60%, de cinco para duas, ambas direcionadas para o programa **A Voz do Brasil**.

#### Principais solicitações

1. Manifestante solicitou o ramal telefônico do programa **A Voz do Brasil**. Houve necessidade de a **Ouvidoria** pedir complementação da mensagem para que o usuário detalhasse a demanda, de modo que a unidade possa atuar com assertividade.
2. Demandantes pediram informações sobre o calendário e dispensa da obrigação de retransmitir **A Voz do Brasil**. Foi esclarecido na resposta que, como regra geral, todas as rádios do país são obrigadas a transmitir o programa de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais. Também foi disponibilizado o endereço do satélite de transmissão da **A Voz do Brasil** e da **Rádio Gov**. A **Ouvidoria** informou, ainda, o link de streaming com play automático para transmissão do programa, às 19h (<https://redenacionalderadio-stream.ebc.com.br/ebc/redenacionalderadio/playlist.m3u8>)

### Reclamações

Os cidadãos enviaram duas reclamações direcionados aos serviços **GOV** prestados pela EBC, mesma quantidade do primeiro bimestre .

#### Principais Reclamações

1. O demandante identificou erro ao tentar acessar a **Agência Gov**. Na resposta, foi indicado que o responsável pela TI da **EBC** reportou ter sido um bug momentâneo, porém a área está investigando a razão de a página ter se deparado com o protocolo “json” em vez de “html”.
2. Houve reclamação sobre a falta de clareza e acessibilidade no **Canal Gov**, além da ausência de data e contexto nos vídeos, e de orientações claras sobre como navegar na plataforma. A falta de uma interface amigável para o usuário comum gera confusão e atrapalha o processo de busca sobre o que é mais

relevante para o público. A Gerência de Serviços de Agência de Conteúdos agradeceu as observações e esclareceu que todos os vídeos são identificados com data e contexto, mas necessita parar o cursor do mouse sobre o vídeo. Esta é uma das alterações que estão demandadas pela gestão de conteúdo do site para o setor de tecnologia para tornar o acesso mais simples, assim como já ocorre quando se navega pelo celular. Esclareceu, ainda, que os conteúdos exibidos são atualizados diariamente.

## Elogios

Os veículos **Gov** receberam o primeiro elogio do ano.

1. Registro direcionado ao **Canal Gov** expressa agradecimento pela veiculação de informações do governo na TV aberta. A resposta da **Ouvidoria** foi de que a mensagem havia sido encaminhada à Gerência de Serviços de Agência de Conteúdos para conhecimento e apreciação.

## Sugestões

Não houve sugestão no período.

## Gestão Administrativa, Operacional e Negócios

Foram 12 manifestações com assuntos afetos à Gestão – aumento de 20% de um bimestre para o outro. Esse incremento é resultado de uma sugestão recepcionada no período, diferentemente do primeiro bimestre que não contou com sugestões.

Tipo de manifestação	Jan/Fev 2025		Mar/Abr 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	10	100%	11	91,7%	10,0%
Reclamação	0	0%	0	0,0%	0,0%
Elogio	0	0%	0	0,0%	0,0%
Sugestão	0	0%	1	8,3%	100,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>	<b>20,0%</b>

O tempo médio de resposta de um bimestre para o outro reduziu mais de 50%, no que tange às questões relacionadas com a Gestão Administrativa, Operacional e Serviços/Negócios da EBC, restando excluídas as demandas direcionadas à **Gov**. Ressalta-se que no segundo bimestre foram necessários 5,33 dias e que o prazo legal é de 30 dias com possibilidade de prorrogação.

**Tempo médio de resposta ao cidadão**

**5,33 dias**

O principal assunto demandado foi serviços e nele estão contidas solicitações sobre quais são os programas mais assistidos na **TV Brasil**; solicitação de agenda para apresentação de propostas comerciais; assuntos relacionados com a publicidade legal, parcerias/patrocínio e pedido de contatos.

Ranking dos Assuntos - Gestão EBC	Quantidade	%
Serviço	5	41,67%
Conteúdo jornalístico	1	8,33%
Administrativo	2	16,67%
Marketing e negócios	2	16,67%
Outros conteúdos/programação especial	2	16,67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

## Análise por tipo de manifestação

### Solicitações

As 11 solicitações direcionadas à Gestão Administrativa, Operacional e Negócios da EBC corresponderam a 91,6% do conjunto de demandas do período – incremento de 10% em relação ao bimestre anterior.

### Principais solicitações

1. Interesse em visitar a redação da **EBC**. A **Ouvidoria** é procurada por candidatos que desejam trabalhar na instituição ou estudantes que gostariam de conhecer as redações. O demandante foi orientado a formalizar o pedido por meio do e-mail imprensa@ebc.com.br.
2. A **Ouvidoria** também é procurada para dúvidas sobre a inserção de Propagandas Partidárias na programação dos veículos. A equipe de Operações Comerciais da **EBC** (OPEC) informa que quaisquer demandas relacionadas à Propaganda Partidária ou Político-Eleitoral devem ser enviadas, exclusivamente, para eleicoes@ebc.com.br.
3. Também são solicitadas declaração de exclusividade e de tabela de valores para contratação de distribuição da publicidade legal dos órgãos vinculados a administração pública federal, assegurada a **EBC** pela Lei 11.652/2008 .

### Sugestões

A única sugestão recebida foi para o evento "O Retorno de 1989".

1. Produção do evento sugeriu a alteração temporária do logotipo da **TV Brasil** para um design inspirado no visual de 1989, além de mudança na nas vinhetas, com gráficos, fontes e cores semelhantes aos usados no final dos anos 80. A Gerência de Gestão de Marcas Institucionais e Identidades Visuais respondeu que entendia o valor e importância do proposta, mas, em virtude da proximidade da data do projeto, não haveria tempo hábil para execução de tantas frentes.

## SIC

A **Ouvidoria** recebeu 52 pedidos de acesso à informação, sendo 27 procedentes; cinco recursos em 1ª instância – direcionados à autoridade hierarquicamente superior na EBC; e um recurso em 2ª instância – sob alçada do Diretor-Presidente da **EBC**. Treze foram enquadrados como improcedentes. Nesse caso, cabe a **EBC** avaliar o direcionamento dos pedidos para outros órgãos ou migrá-los para demanda padrão de **Ouvidoria**, por não se tratar de pedido de acesso à informação nos termos da legislação.

Para efeito de comparação, no primeiro bimestre, foram 35 pedidos de acesso à informação. Desse total, 21 procedentes; dois recursos em 1ª instância; um recurso em 2ª instância e 11 classificados como improcedentes.

Cumpra esclarecer que em atendimento ao inciso II, do art. 40, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, o Diretor-Presidente recebe trimestralmente o reporte dos pedidos de acesso à informação recebidos pela **Ouvidoria da EBC**.

## OUVIDORIA INTERNA

Registra-se o recebimento de quatro demandas de **Ouvidoria Interna** neste bimestre, sendo três da praça de Brasília/DF e uma do Rio de Janeiro/RJ. Desse total, duas foram concluídas, uma arquivada após perda de objeto, e a última está em tramitação.



## Ouvidoria estuda melhorias na Carta de Serviços da EBC

A **Ouvidoria da EBC** realiza o acompanhamento contínuo da Carta de Serviços ao Cidadão, mantendo o processo de centralização do recebimento das sugestões e demandas do público, bem como validando essas sugestões com as áreas responsáveis pelos serviços. Além disso, está em andamento um estudo para a melhoria da Carta de Serviços da **EBC**, com o objetivo de aprimorar a comunicação e a transparência com os cidadãos, garantindo uma experiência de atendimento mais eficiente e alinhada às necessidades do público.

**gov.br** | Órgãos do Governo | Acesso à Informação | Legislação | Acessibilidade | PT | Entrar com gov.br

Serviços e Informações do Brasil | O que você procura?

Orgãos > Empresa Brasil de Comunicação S.A.

### Empresa Brasil de Comunicação S.A. (EBC)

Atualizado em 12/07/2021 11h28

Carta de Serviços  
Mais informações sobre todos os serviços oferecidos por este órgão podem ser encontrados também em [formato PDF](#).

- Acessar aplicativo para ouvir as Rádios EBC de forma gratuita**  
Rádios e TVs Públicas  
Também conhecido como: Rádio MEC FM, Rádio MEC AM, Rádios NACIONAL AM, FM, do Rio de Janeiro, da Amazônia, do Alto Solimões
- Acessar conteúdos informativos e culturais em libras, pela TV aberta.**  
Rádios e TVs Públicas  
Também conhecido como: Linguagem visual
- Acessar conteúdos noticiosos em áudio via satélite ou Portal da Rede Nacional de Rádio (RNR)**  
Rádios e TVs Públicas  
Também conhecido como: Voz do Brasil
- Acessar, em tempo real, alertas de monitoramento de mídia exclusivos da Presidência da República**  
Comunicação Governamental  
Também conhecido como: Clipping e Alertas TV Brasil 2
- Acessar gratuitamente programas da TV Brasil via aplicativo (TV Brasil Play)**  
Rádios e TVs Públicas  
Também conhecido como: TV Brasil
- Acessar informações e comunicar-se via rádios EBC**  
Rádios e TVs Públicas  
Também conhecido como: Papo ao Vivo, Ponto de Encontro
- Acessar informações via rádio mesmo em caso de colapso da comunicação (OC)**  
Rádios e TVs Públicas  
Também conhecido como: Transmissão de Ondas Curtas
- Acessar material fotojornalístico gratuitamente (Agência Brasil)**  
Rádios e TVs Públicas  
Também conhecido como: Banco de Imagens
- Acessar notícias em tempo real com tradução em Libras - Agência Brasil (VLibras)**  
Rádios e TVs Públicas
- Acessar notícias em tempo real gratuitamente (Agência Brasil)**  
Rádios e TVs Públicas  
Também conhecido como: Agência Brasil, Portal Agência Brasil
- Dar conhecimento público obrigatório a atos oficiais.**  
Comunicação Governamental  
Também conhecido como: Publicidade Legal
- Solicitar Rede Nacional de Rádio e TV para pronunciamentos oficiais**  
Comunicação Governamental

**gov.br**



## Questões Enem

O portal [Questões Enem](#), mantido pela **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** desde 2013, tem como objetivo disponibilizar gratuitamente um acervo de questões de edições anteriores do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem). Trata-se de uma iniciativa de grande relevância social, sobretudo para estudantes de escolas públicas e famílias de baixa renda, que encontram na plataforma uma ferramenta acessível e de apoio à preparação para as provas. Além do impacto social, a iniciativa também fortalece o engajamento com os conteúdos da **EBC** e amplia o acesso aos portais da empresa, reforçando seu papel como veículo público de comunicação e promoção do interesse público.



Diante da importância desse serviço e da aproximação do Enem 2025, este relatório apresenta uma análise do estado atual da plataforma, motivada por manifestações encaminhadas à **Ouvidoria da EBC** por usuários que relatam dificuldades no acesso e desatualização do conteúdo. A partir dessas manifestações e da avaliação técnica realizada, foram observados três pontos principais: a ausência de atualização recente no banco de questões, o uso de identidade visual defasada em relação aos padrões institucionais atuais da **EBC** e a falta de clareza quanto ao setor responsável internamente pela curadoria e manutenção contínua do portal.

Exemplos de reclamações em 2025:

**Mensagem** (Protocolo nº 00112.000444/202 – 11/03/2025): “O site tinha um link que dava para fazer simulados de questões do Enem. Já faz mais ou menos uns 7 meses desde que o site caiu e eu precisava disso para estudar.”

**Mensagem** (Protocolo nº 00112.000482/2025-05 – 17/03/2025): “Gostaria de saber quando o site de Questões do Enem irá voltar.”

**Mensagem** (00112.000724/2025-52 11/04/2025): “Durante grande parte do meu tempo de estudos para o Enem 2024, usei o portal de Questões da EBC para estudo. Este ano, quando fui utilizá-lo novamente, apareceu uma mensagem dizendo que o site estava em manutenção, no entanto, faz mais de um mês que tento acessar o site e ele não funciona. Podem me dizer quando ele irá voltar ao ar?”

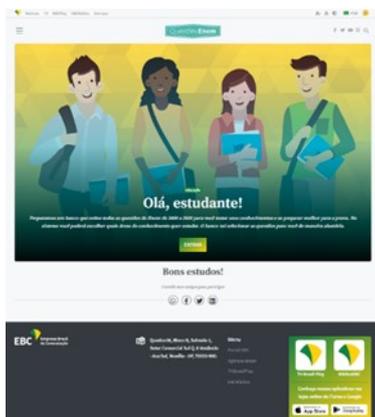
As manifestações foram respondidas pela Gerência Executiva de Tecnologia da Informação, vinculada à Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia, e pela Coordenação da **Radioagência Nacional** e Jornalismo Web, vinculadas à Diretoria de Jornalismo. No entanto, se limitaram a informar que a plataforma não possui, até o

momento, previsão para receber novos conteúdos, ou seja, o estudante, como principal interessado, continua carente da prestação do serviço relevante e sem perspectiva de solução.

## Revitalização

A plataforma *Questões Enem* apresenta defasagem temporal significativa, com conteúdo limitado a exames realizados entre 2009 e 2020. Considerando que o Enem 2024 foi aplicado em novembro do mesmo ano e que informações sobre o Enem 2025 já estão sendo amplamente divulgadas — inclusive pela própria **EBC** —, a situação compromete a utilidade da plataforma, tornando seu conteúdo obsoleto para os estudantes que buscam uma preparação alinhada aos exames mais recentes.

Também é necessário destacar questões relacionadas à qualidade do conteúdo disponível. Há relatos de problemas como gabaritos incorretos, questões incompletas e outras inconsistências que impactam negativamente a experiência do usuário. Esses pontos reforçam a necessidade de revisão e aprimoramento contínuo da plataforma, o que demanda esforço para garantir a curadoria, atualização e correção do acervo



Captura de tela do portal ENEM

## Identidade Visual

Registra-se que o portal *Questões Enem* ainda adota a identidade visual antiga da **EBC**, destoando significativamente da marca institucional atual. Essa discrepância em relação ao design adotado nas demais páginas da empresa pode causar confusão entre os usuários, além de transmitir uma percepção de descontinuidade do projeto, abandono e até negligência dos responsáveis. A falta de alinhamento com a presença digital atual da **EBC** enfraquece a imagem institucional e prejudica a credibilidade da plataforma como serviço público de apoio educacional

## Setor Responsável

A **Ouidoria** identificou que, além da falta de atualização do conteúdo - última atualização realizada foi em novembro de 2022, não há definição clara e atualizada sobre qual setor da **EBC** é o responsável direto pela manutenção, atualização e curadoria do portal *Questões Enem*. Essa indefinição tem dificultado o encaminhamento interno das manifestações recebidas e a responsabilização por eventuais melhorias.

Durante as tratativas internas, a **Ouidoria** entrou em contato com a equipe da **Agência Brasil**, que demonstrou disposição em analisar o tema, reconhecendo a relevância da plataforma. Foi esclarecido que a Gerência Executiva de Tecnologia da Informação trata apenas das questões de ordem técnica, e não da gestão editorial ou estratégica do conteúdo.

Essa lacuna de governança prejudica a tomada de decisões e a execução de ações

necessárias para garantir que a plataforma continue funcional, atualizada e alinhada aos objetivos institucionais da **EBC**. A definição de um setor responsável é um passo essencial para que se possa revisar a estratégia atual da plataforma e avaliar sua continuidade, reformulação ou desativação formal, caso necessário.

## Proposta

Diante deste cenário, recomenda-se à Direção da **EBC** tomada de decisão estratégica sobre o futuro do portal *Questões Enem*. As opções principais são:

1. Revitalização: Atualizar a plataforma, inserir conteúdos referentes às últimas edições do Exame Nacional, modernizar a identidade visual para alinhá-la ao padrão atual da **EBC** e, crucialmente, definir formalmente um setor "guardião" com responsabilidades claras sobre sua manutenção e alimentação contínua .
2. Descontinuação: Caso a revitalização não seja viável ou prioritária, proceder com a descontinuação formal do serviço. Isso implicaria remover as páginas de divulgação, desativar permanentemente o endereço da plataforma (ou redirecioná-lo para uma página informativa) e comunicar a decisão aos usuários, possivelmente indicando alternativas.

Seja qual for a decisão, é imprescindível que haja divulgação ativa por meio das mídias públicas e canais da **EBC** sobre o destino da plataforma.



**ouvid** | Ouvidoria

