



ouvid | Ouvidoria

RELATÓRIO BIMESTRAL

JANEIRO/FEVEREIRO

2025



BRASÍLIA

EQUIPE

Ouvidora

Luiza Seixas

Ouvidoras Adjuntas

Angélica 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

07.

Atendimento Geral

09.

Ouvidoria em números

12.

TV Brasil

15.

Rádios Nacional

19.

Rádios MEC

22.

Agência Brasil

25.

TV Brasil Play

28.

Radioagência Nacional

30.

Aplicativo Rádios EBC

32.

TV Brasil Internacional

33.

Gestão Administrativa e Serviços EBC

37.

Ouvidoria Interna

38.

Você sabia?

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório Bimestral da Ouvidoria da EBC, referente aos meses de janeiro e fevereiro 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

Ouvidoria veicula oito programas de rádio inéditos no 1º bimestre de 2025

A **Ouvidoria** entregou aos ouvintes das **Rádios Nacional** e **MEC**, em janeiro e fevereiro deste ano, oito programas inéditos: quatro edições do *Bate-Papo com a Ouvidoria* e quatro episódios do programete *Momentos da Ouvidoria*.

O primeiro *Bate-Papo* do ano teve como tema o *Sem Censura*. Remodelado em 2024 com Cissa Guimarães, o programa conquistou no final de dezembro o prêmio Melhor Programa de Entrevista, do NaTelinha, do portal UOL. Sucesso na TV e no número de mensagens recebidas, o *Bate-Papo* trouxe as impressões do público enviadas à **Ouvidoria**.



Em fevereiro foram três programas inéditos. O primeiro do mês celebrou a conquista da **TV Brasil** de, pelo segundo ano consecutivo, se manter como o quinto canal mais assistido no país (dados da Kantar/Ibope). Apesar da excelente notícia, o *Bate-Papo* fez um alerta para a grande quantidade de reclamações recebidas nos primeiros dias de 2025 acerca do sinal da emissora.

O segundo inédito do mês celebrou uma conquista da **Agência Brasil**: o portal de notícias foi o mais premiado em 2024, segundo levantamento realizado pelo Jornalistas & Cia. O programa celebrou ainda os vários profissionais da **Agência Brasil** que também tiveram seus trabalhos reconhecidos no ano passado.

O terceiro programa inédito de fevereiro comemorou a chegada do carnaval relembrando as manifestações recebidas ao longo dos anos sobre a folia.

Já o programete de um minuto *Momento da Ouvidoria* apresentou quatro programas inéditos ao longo do primeiro bimestre de 2025. Os temas foram o novo canal público de Whatsapp da **Agência Brasil**; o aumento no número de reclamações acerca da queda de sinal da **TV Brasil**; os conteúdos infantis transmitidos na faixa infantil *TV Brasil Animada*; e as demandas do bimestre do aplicativo **TV Brasil Play**.

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 com a Ouvidoria* vai ao ar ao longo da programação semanal, de segunda a sexta-feira. Ambos ficam disponíveis no site www.ebc.com.br/ouvidoria.

Ouvidoria da EBC entrega 8ª edição da Revista da Renouv

A **Ouvidoria da EBC** finalizou no mês de fevereiro a 8ª edição da Revista Eletrônica da Renouv - Rede Nacional de Ouvidorias. A publicação destacou a atuação da Ouvidoria -Geral do Sistema Único de Saúde durante o Carnaval.

Em entrevista, a ouvidora-geral do SUS, Conceição Aparecida Pereira Rezende, conta como a OuvSUS atua no período. Além de tratar as manifestações, a unidade orienta em relação aos cuidados com a saúde antes e durante os dias de folia. As recomendações divulgam, entre outras, medidas preventivas contra as Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST).

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



Câmara Técnica

As ações de comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) são coordenadas pela **Ouvidoria da EBC**. Em janeiro deste ano, o Grupo de Trabalho, por realizar atividades fundamentais e recorrentes, foi transformado em Câmara Técnica (CT). Para isso, a **EBC** apresentou, em fevereiro, para a Ouvidoria-Geral da União (OGU) as propostas de Plano de Trabalho e de Regimento Interno que nortearão o início dos trabalhos da CT.



ATENDIMENTO GERAL

Ao longo de janeiro e fevereiro de 2025, a **Ouvidoria** recebeu 496 demandas, resultando em aumento de 16,4% em relação a novembro/dezembro de 2024, quando foram registrados 426 atendimentos. A categoria *Fale com a Ouvidoria* da **EBC** registrou um total de 285 manifestações. Em seguida, as demandas Improcedentes aparecerem com 117 mensagens. Com um quantitativo menor, as mensagens via Lei de Acesso à Informação respondem por 7,1%, o que representa 35 demandas. Além disso, 59 manifestações foram encaminhadas a outros órgãos/entidades.

Atendimento	Nov/Dez 2024		Jan/Fev 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Fale com a Ouvidoria	263	61,7%	285	57,5%	8,4%
Improcedentes	69	16,2%	117	23,6%	69,6%
Outros órgãos/entidades	49	11,5%	59	11,9%	20,4%
SIC *	45	10,6%	35	7,1%	-22,2%
Total	426	100%	496	100%	16,4%

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 8,4%. Em janeiro e fevereiro foram 285 demandas, e em novembro e dezembro, 263.

Apesar de apresentar redução de 9%, as solicitações continuam sendo as mensagens mais frequentes entre os cidadãos que recorrem à **Ouvidoria da EBC**. Em janeiro e fevereiro de 2025, foram 131 demandas. Os veículos que mais receberam solicitações foram a **TV Brasil** (25,95%), a **Rádio Nacional da Amazônia** (25,19) e o aplicativo **TV Brasil Play** (12,98%). Os principais assuntos abordados são Serviço (36,17%), Conteúdo de entretenimento (28,37%) e Conteúdo jornalístico (7,08%).

As reclamações apresentaram aumento de 17,7%, passando de 79 para 93. **TV Brasil** (44,09%), **TV Brasil Play** (29,03%) e **Agência Brasil** (6,45%) lideram o *ranking*. Os cidadãos enviam demandas principalmente sobre Sinal (31,31%), Conteúdo de entretenimento (25,25%) e Serviço (25,25%).

Por outro lado, os elogios também aumentaram. As demandas passaram de 13 para 37, representando aumento de 184,6%. O veículo mais elogiado foi a **Rádio Nacional FM São Luís** (30,56%). Em seguida, aparecem a **Rádio Nacional FM Brasília** e a **TV Brasil**, ambas com 22%. Com 67,5%, o assunto Conteúdo de entretenimento é o mais elogiado pelo cidadão.

As sugestões apresentam redução de 11,1%, passando de 27 para 24 mensagens. Esse tipo de manifestação foi enviado principalmente para a **TV Brasil** (45,83%), **Agência Brasil** (20,83%) e **Rádio Nacional FM Brasília** (16,67%).

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2024		Jan/Fev 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	144	54,8%	131	46%	-9%
Reclamação	79	30%	93	32,6%	17,7%
Sugestão	27	10,3%	24	8,4%	-11,1%
Elogio	13	4,9%	37	13%	184,6%
Total	263	100%	285	100%	8,4%

Ranking de manifestações por veículos

A **TV Brasil** e as emissoras das rádios **Nacional** e **MEC** receberam o maior número de manifestações: 94 cada. Em terceiro lugar aparece o aplicativo **TV Brasil Play**, com 45 demandas.

Em relação aos assuntos relacionados à Gestão Administrativa, Operacional e Serviços/Negócios da **EBC**, a **Ouvidoria** recebeu 19 demandas.

Tipo de manifestação por plataforma/veículo - 1º Bimestre 2025						
Veículo	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV Brasil	8	41	34	11	94	33%
Rádios EBC	25	15	48	6	94	33%
Agência Brasil	3	6	13	5	27	9,5%
TV Brasil Play	0	27	16	0	45	15,8%
Radioagência N.	0	0	2	0	2	0,7%
Rádios EBC - Aplicativo	0	2	1	0	3	1,1%
TV Brasil Internacional	0	0	1	0	1	0,4%
Gestão EBC	0	2	15	2	19	6,7%
Total	36	93	130	24	285	100%

Tempo médio de resposta

O Tempo médio de resposta da **EBC** ao cidadão é de 7,31 dias, quando o prazo máximo é de 30 dias. A **Ouvidoria** 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

7,31 dias



Manifestações por região

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

CENTRO-OESTE

No Centro-Oeste, os cidadãos demonstram crescente interesse pelas emissoras de rádio, com destaque para a **Rádio Nacional Brasília FM** e a **Rádio MEC FM**. Observa-se um engajamento ativo dos ouvintes em relação à programação das rádios, com sugestões voltadas para a diversificação musical. Os ouvintes propõem maior variedade nas *playlists*, explorando músicas menos conhecidas, e sugerem o uso de tecnologias, como inteligência artificial, para evitar repetições e inovar na seleção musical.



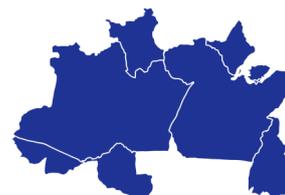
NORDESTE



No Nordeste, a **TV Brasil** lidera o consumo de conteúdos audiovisuais, seguida pelo **TV Brasil Play**. Destacam-se as solicitações relacionadas à programação, com usuários pedindo a inclusão de novos programas, séries e filmes, além do retorno de produções antigas, como *A Promessa*, *SOS Fada Manu* e *Sítio do Picapau Amarelo*. Além disso, há sugestões para aumentar a participação do público em programas ao vivo e eventos, com pedidos para integrar a plateia de programas como *Samba na Gamboa* e *Sem Censura*.

NORTE

No Norte, a **Ouvidoria** registrou um número reduzido de manifestações no 1º bimestre de 2025, o que aponta para a necessidade de fortalecer a divulgação dos canais com o público local e incentivar uma maior participação por meio da **Ouvidoria**. Como destaque no período, surgiu uma demanda de Belém/PA, solicitando acesso completo à programação da **TV Brasil**, sem as limitações da divisão de grade com as afiliadas.



SUDESTE



No Sudeste, as manifestações evidenciam interesse do público pelos programas da **TV Brasil**, que lidera com mais da metade das manifestações da região. A maioria dos registros dos telespectadores está relacionada ao interesse de resolver problemas técnicos nas transmissões, como falhas de sinal, interferências e a ausência de transmissão em algumas áreas.

SUL

No Sul, destacou-se o interesse pelo serviço de banco de imagens disponibilizado pela **Agência Brasil**, por meio da **Fotoagência**. Houve procura por parte de acadêmicos e profissionais que desejavam utilizar as imagens em publicações, como no caso de solicitações para o uso de fotografias em trabalhos acadêmicos.



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



MASCULINO

26 (21.0%)

FEMININO

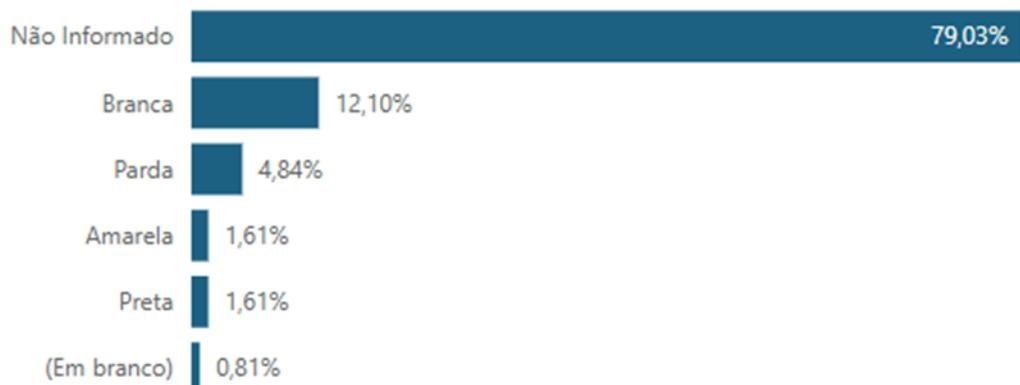
7 (5.6%)

Percentual dos manifestantes por Estado



Não In...	75,00%
RJ	5,65%
SP	4,84%
DF	2,42%
PR	2,42%
BA	1,61%
MG	1,61%
(Em br...	0,81%
ES	0,81%
MA	0,81%

Percentual dos manifestantes por raça e cor



ANÁLISE POR VEÍCULO

TV BRASIL

Ao longo do primeiro bimestre de 2025, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 94 demandas, resultando em aumento de 10,6% em relação ao último bimestre de 2024, quando foram recebidas 85 manifestações.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2024		Jan/Fev 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	39	45,9%	34	36,2%	-12,8%
Reclamação	29	34,1%	41	43,6%	41,4%
Sugestão	13	15,3%	11	11,7%	-15,4%
Elogio	4	4,7%	8	8,5%	100%
TOTAL	85	100%	94	100%	10,6%

Análise dos assuntos mais demandados

As principais demandas trouxeram questões relacionadas à perda de sinal da **TV Brasil**, com 34 registros (36,17%), seguido por Conteúdo de entretenimento (35,11%) e Grade de programação (10,64%).

Ranking dos assuntos - TV Brasil	Quantidade	%
Sinal	34	36,17%
Conteúdo de entretenimento	33	35,11%
Grade de programação	10	10,64%
Conteúdo jornalístico	6	6,38%
Conteúdo infantil	5	5,32%
Serviço	3	3,19%
Outros conteúdos/Programação especial	2	2,13%
Conteúdo de fotografia/imagem	1	1,06%
Total	94	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

8,88 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As 34 solicitações analisadas representam 36,2% do total de demandas recebidas pela **TV Brasil** no 1º bimestre de 2025. Entre elas, predominam mensagens sobre Conteúdo de entretenimento (44,12%), Grade de programação (17,65%) e Sinal (17,65%). Vale destacar também as solicitações sobre Conteúdo infantil (8,82%).

Principais solicitações

1. Com a temporada do *Sem Censura* em Salvador, usuários procuraram a **Ouvidoria** para saber como acompanhar as gravações, pois não conseguiram ingresso pelo Simpla. A Gerência Executiva de Variedades esclareceu que havia um limite máximo de 170 pessoas no Cineteatro 2 de Julho, em Salvador, para segurança de todos os presentes.
2. Usuários também solicitaram acesso a episódios de programas e documentários já apresentados, entre eles *Um Milagre*, *Sem Censura*, *Samba na Gamboa* e *Minha Estupidez*. A **Ouvidoria** orienta o demandante a acompanhar pelo aplicativo **TV Brasil Play**, pelo Youtube ou pelo Spotify.
3. Houve procura pela lista de audiência dos programas exibidos na **TV Brasil**. A Gerência Executiva de Pesquisa, Análise e Gestão de Dados encaminhou o material solicitado.
4. São diversas também as solicitações por sinal em determinadas regiões ou pedidos de reparo. Para essas demandas, é realizada uma análise para ver se trata de emissora parceira, afiliada ou integrante do Programa Digitaliza Brasil. Em caso de afiliadas, a Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública de Televisão cobra as medidas necessárias. Quando é integrante do Digitaliza Brasil, a **Ouvidoria** repassa o contato direto da Prefeitura ou Administração.

Sugestões

As sugestões totalizaram 11 registros. Os assuntos mais demandados estavam relacionados a Conteúdo jornalístico e Conteúdo de entretenimento, com 27,27% e 18,48% respectivamente. Os telespectadores enviam, principalmente, sugestão de pauta e de conteúdo para a emissora.

Principais sugestões

1. Pegando o gancho da novela *Sangue Oculto*, uma demanda sugeriu as atrações portuguesas *A Promessa* e *Amar Depois de Amar*. A mensagem foi encaminhada para apreciação da Diretoria de Conteúdo e Programação.
2. Há também sugestões para a *TV Brasil Animada*. Os cidadãos pedem a transmissão de desenhos como *Jay Jay*, *O Jatinho*; *Thomas e Seus Amigos*; *Vila Sésamo*; e o *Sítio do Picapau Amarelo*. A demanda também foi enviada ao setor responsável por prospectar os conteúdos para a emissora.
3. Foi enviada para a Gerência de Telejornalismo sugestão para exibição de mapa explicativo sobre a Bacia de Petróleo Foz do Amazonas no noticiário das 19h.

Reclamações

Com 41 manifestações, as reclamações lideram o *ranking* de mensagens da **TV Brasil**. Comparado ao bimestre anterior, o número representa aumento de 41,4% desse tipo de demanda. Em novembro/dezembro de 2024, a emissora recebeu 29 reclamações. Os assuntos mais registrados estão relacionados a sinal/sintonização.

Principais reclamações

1. Há inúmeras reclamações sobre a falta de sinal de emissoras afiliadas em diversas regiões do país, incluindo Catanduva/SP, Limeira/SP, Salvador/BA, Barra Mansa/RJ e Indiaroba/SE. Para esses casos, a Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública entra em contato com a área responsável para as devidas providências.
2. Mensagens solicitam melhorias na acessibilidade do canal, como na legenda oculta. Cidadão destacou que o Governo Federal faz leis de inclusão, mas empresas públicas não cumprem. A Gerência de TV informou que a legenda oculta, por exemplo, é feita por meio de inteligência artificial, passível de limitações, mas que a demanda foi encaminhada para o setor responsável para avaliação e possíveis correções.
3. Merece atenção também as reclamações referentes à programação. Telespectadores relataram insatisfação com a interrupção de filmes, como *Roda Gigante*, de Woody Allen, sem explicação ou aviso prévio. A Gerência de TV informou que identificou uma falha operacional na exibição do último bloco do filme *Roda Gigante*.

Elogios

Menos numerosos, os elogios responderam por 8,5% das contribuições enviadas à **TV Brasil**, mas apresentaram aumento de 100% em relação ao bimestre anterior, de quatro para oito. As mensagens positivas destacam, entre outros pontos, os conteúdos de entretenimento.

Principais elogios

1. Ouvinte elogiou a transmissão da programação de Carnaval e sugeriu que as escolas de samba de São Paulo participassem do *Sem Censura*.
2. O programa *Quero Ser Veg* também foi parabenizado por cidadão que afirmou que a diversidade também deve passar pela nossa mesa.
3. Elogio à equipe de libras da **EBC**, mas especificamente à interprete Ariane Fernandes pela entrevista falando sobre acessibilidade.

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



ANÁLISE POR VEÍCULO

RÁDIOS NACIONAL

Em janeiro e fevereiro de 2025, as rádios **Nacional (AM, FM e OC)** receberam 77 contribuições, resultando em aumento de 42,6% em relação ao último bimestre de 2024, quando foram recepcionadas 54 demandas.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2024		Jan/Fev 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	44	81,5%	41	53,2%	-6,8%
Reclamação	7	13%	8	10,4%	14,3%
Sugestão	2	3,7%	5	6,5%	150%
Elogio	1	1,9%	23	29,9%	2200%
Total	54	100%	77	100%	42,6%

Análise dos assuntos mais demandados

Cada emissora possui um tipo de público, com demandas específicas. Porém, assuntos relacionados a Serviço, conteúdo de entretenimento e Grade de programação são comuns entre elas. Há diversos pedidos de melhoria na qualidade do sinal e de reprises de radionovelas e antigos programas musicais, além de reclamações sobre a falta de apresentadores e de atrações.

Ranking dos assuntos - Rádios Nacional	Quantidade	%
Serviço	36	46,75%
Conteúdo de entretenimento	25	32,47%
Grade de programação	6	7,79%
Conteúdo jornalístico	6	7,79%
Sinal	1	1,3%
Conteúdo esportivo	1	1,3%
Outros conteúdos/Programação Especial	1	1,3%
Administrativo	1	1,3%
TOTAL	77	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

6 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As solicitações reduziram 6,8%, passando de 44 para 41 registros. A **Rádio Nacional da Amazônia** lidera o *ranking*, com 33 demandas. Em seguida aparecem a **Nacional FM de Brasília** (4), a **Nacional do Rio de Janeiro** (3) e a **Nacional São Luís** (1).

Principais solicitações

1. Impulsionada pelos pedidos de cartão QSL, que comprovam a recepção do sinal, a **Nacional da Amazônia** aparece em primeiro lugar nas solicitações. A emissora é ouvida, inclusive, em países muito distantes, onde radioamadores captam transmissões de programas e noticiários. No 1º bimestre de 2025, foram 31 solicitações do Japão, Argentina, Espanha, Marrocos, Alemanha, Brasil, Malásia, Filipinas, Costa Rica, Rússia, China, Uruguai e Irlanda. Todos os pedidos são atendidos pela equipe de rádio.
2. Na **Nacional FM de Brasília**, os ouvintes sentiram falta do apresentador João Mac Brown, no programa *Madrugada Nacional*. O profissional estava de férias e as edições foram gravadas.
3. Por ser a emissora de maior tradição entre o público mais idoso, a **Rádio Nacional do Rio de Janeiro** recebe diversos pedidos de reprise de radionovelas e de antigos programas musicais. Há também solicitações de acesso a acervos, feitos por pesquisadores acadêmicos, os quais são orientados a fazer o pedido pelo e-mail centraldepesquisas@ebc.com.br e preencher um formulário.
4. Na **Nacional FM de São Luís**, um único ouvinte que mudou para Portugal afirmou estar sentindo falta do programa *É Tudo Maranhão*, apresentado por César Roberto. Ele foi orientado a acompanhar a programação pelo *site* da rádio.

Sugestões

No período, apenas a **Nacional FM Brasília** (4) e a **Nacional do Rio de Janeiro** (1) receberam sugestões. Comparando os dois bimestres, esse tipo de solicitação teve aumento de 150%.

Principais sugestões

1. Ouvinte da **Nacional do Rio de Janeiro** sugeriu que a emissora reprisasse as antigas Radionovelas das décadas de 60, 70 e 80. A Gerência Executiva de Rádios agradeceu ao ouvinte e considerou inspiradora a ideia.
2. A **Nacional FM Brasília** recebeu sugestões voltadas para programas de notícias. Um ouvinte deu a ideia da emissora ser All News, pois “hoje o povo só liga o rádio para ouvir noticiário ou jogo”. Outro, propôs um no horário das 6h às 7h da manhã, intercalando as notícias com as músicas que já fazem parte da programação nesse período. As ideias foram enviadas para o conhecimento e apreciação da Diretoria de Jornalismo e da Diretoria de Conteúdo e Programação.

Reclamações

As reclamações apresentaram pequeno aumento de 14,3%, passando de sete para oito. A **Nacional FM Brasília** lidera 6 manifestações, seguida pelas rádios **Nacional da Amazônia** (1) e **Nacional do Rio de Janeiro** (1).

Principais reclamações

1. Ouvinte criticou a **Nacional FM Brasília** pela matéria sobre a posse do presidente venezuelano Nicolás Maduro, feita por um repórter da Rádio França Internacional (RFI). Questionou se a emissora precisa se submeter à visão colonialista francesa, tendo a **EBC** centenas de jornalistas e orçamento milionário. A Gerência esclareceu que a cobertura também contou com matérias produzidas pela equipe da **Rádio Nacional** e da **Agência Brasil**, assegurando uma abordagem ampla e diversificada na **EBC**.
2. Ouvinte da **Rádio Nacional** também registrou que a transmissão vem apresentando *delay* quando é utilizada uma das formas de *streaming*, necessitando de reinicialização da conexão. A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informou que o problema com a transmissão foi solucionado no dia 24 de janeiro.
3. Fiel, o público da **Nacional da Amazônia** protesta quando há ausência ou troca de âncoras de programas. E cobra também as mudanças que deseja, como no caso de um ouvinte que escreveu para a **Ouvidoria** perguntando se em 2025 alguns âncoras terão seus próprios programas. Em resposta, a Gerência da emissora informou que assim que houver ajustes na programação, as ideias do ouvinte serão apreciadas.
4. Na **Nacional do Rio de Janeiro**, ouvinte reclamou que estão editando os programas e publicando episódios sem os créditos dos atores do *Rádio Teatro* do programa *Memória Nacional*, e acredita que a Coordenação da Rádio deve ser trocada, pois a administração atual está insatisfatória. A Gerência Executiva de Rádios explicou que os áudios de acervo são apresentados na íntegra. Contudo, eventuais edições podem ocorrer para adequação do conteúdo, seja para a supressão de problemas técnicos ou para adequação do programa à grade atual.

Elogios

Os elogios apresentaram um expressivo aumento de 2200%, passando de um para 23. A emissora mais elogiada, com 11 mensagens, foi a **Nacional São Luís**. Em seguida aparecem a **Nacional FM Brasília** (8), a **Nacional da Amazônia** (3) e a **Nacional do Alto Solimões** (1).

Principais elogios

1. Na **Nacional FM de São Luís**, destaque para o *É Tudo Maranhão*, ancorado por César Roberto. As mensagens reconhecem a excelência do profissional e parabenizam pela excelência dos programas produzidos com valorização de nossa cultura.

2. Segundo um ouvinte, a **Nacional FM de Brasília** continua como sempre foi e é: boa de se ouvir, a qualquer hora do dia ou da noite.
3. Mensagem para a **Nacional da Amazônia** expressou sua satisfação com a emissora, inclusive na parte técnica. O ouvinte afirma que é muito bom estar no meio da floresta amazônica e poder ouvir a programação da rádio.
4. O único elogio direcionado à **Rádio Nacional do Alto Solimões** agradece à emissora pela retomada das transmissões via App. Todos os elogios são agradecidos e enviados para o conhecimento da área responsável.



ANÁLISE POR VEÍCULO

RÁDIOS MEC

As rádios **MEC** (**AM** e **FM**), amplamente reconhecidas pela programação voltada à música clássica e a conteúdos culturais, registraram 17 manifestações em janeiro e fevereiro de 2025, sendo 29% direcionadas à **MEC AM** (cinco registros) e 71% à **MEC FM** (12 registros). O total representa leve redução de 5,6% em relação ao último bimestre de 2024. Em novembro e dezembro de 2024 foram 18 demandas.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2024		Jan/Fev 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	6	33,3%	7	41,2%	16,7%
Reclamação	5	27,8%	7	41,2%	40%
Sugestão	2	11,1%	1	5,9%	-50%
Elogio	5	27,8%	2	11,8%	-60%
Total	18	100%	17	100%	-5,6%

Análise dos assuntos mais demandados

As mensagens do período analisado refletem um público engajado, que valoriza a qualidade técnica e do conteúdo das emissoras. Os ouvintes cobram maior diversidade na programação e reforçam a importância de aprimorar o sinal/transmissão, seja por meio de investimentos na infraestrutura técnica ou do incentivo ao uso de alternativas digitais, como o aplicativo de *streaming* **Rádios EBC**. Ainda que em menor proporção, vale destaque também dúvidas sobre a grade de programação. Ouvintes mais tradicionais demonstram resistência a alterações na programação e solicitam mais transparência quanto ao futuro das emissoras.

As áreas da **EBC** que respondem pelas **Rádios MEC** demonstraram respostas proativas, mas desafios técnicos e de curadoria ainda demandam atenção para fortalecer a conexão com os ouvintes.

Ranking dos assuntos - Rádios MEC	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	7	41,18%
Sinal	3	17,65%
Outro conteúdo/Programação especial	2	11,76%
Grade de programação	2	11,76%
Administrativo	1	5,88%
Conteúdo infantil	1	5,88%
Serviço	1	5,88%
Total	17	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

7,29 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As solicitações aumentaram 16,7%, passando de seis para sete registros. A **Rádio MEC AM** recebeu duas e a **MEC FM**, cinco.

Principais solicitações

1. Na **MEC FM**, destaque para pedido de informações sobre a exibição do 27º *Prêmio Rádio MEC*, que teve resposta afirmando que a equipe responsável entraria em contato. Também foi feita uma solicitação para obter dados históricos de ex-funcionários da rádio, sendo orientada a formalização do pedido via e-mail e formulário específico. Um ouvinte solicitou informações detalhadas sobre a programação da emissora, especialmente no segmento de música clássica. A resposta direcionou-o ao site do programa *Na Trilha da História*.
2. Na **MEC AM** também houve solicitações para acesso a arquivos históricos, incluindo cópias de materiais sobre artistas ligados à emissora. Um exemplo foi o pedido referente à série *Rosinha de Valença*, exibida no programa *Memória Rádio MEC*, em julho de 2021, em homenagem aos 80 anos da violinista. O ouvinte foi orientado a formalizar a solicitação à área de Acervo da **EBC**.

Sugestões

No período, apenas a **MEC FM** registrou uma sugestão, representando queda de 50% nesse tipo de manifestação.

Principal sugestão

1. Destacou-se a proposta de inserir na programação o projeto “Adote uma Árvore”, com pequenas inserções temáticas sobre conscientização ambiental. A ideia foi bem recebida e encaminhada para avaliação.

Reclamações

As reclamações também apresentaram um aumento de 40%, passando de cinco para sete. A **MEC AM** recebeu três e a **MEC FM**, 4.

Principais reclamações

1. Na **MEC FM**, destaque para a repetição excessiva do quadro *Dois Minutos com Rui Castro*, levando a emissora a ajustar sua estratégia de veiculação para horários fixos.

2. Ouvinte também criticou a qualidade de *Contos Mínimos* de Heloísa Seixas. O caso foi enviado à equipe de curadoria.
3. A **MEC AM** e a **MEC FM** registraram problemas técnicos e interrupções do sinal, especialmente no Rio de Janeiro, exigindo urgência na solução. A área respondeu informando a normalização do sinal após correções técnicas, mas reforçou a recomendação para que os ouvintes utilizem plataformas *online* (*streaming* ou aplicativo).
4. A reclamação mais emblemática criticou a retransmissão de conteúdo das **Rádios MEC FM** e **Nacional** na grade da **MEC AM**, apontando a perda de identidade da emissora. O ouvinte questionou a intenção da **EBC**, sugerindo que a prática poderia diluir o propósito cultural da AM. A resposta da equipe atribuiu a mudança a "desafios técnicos com o sinal", sem detalhar se a medida é temporária ou permanente.

Elogios

Os elogios apresentaram uma redução de 60%, passando de 5 para 2. Apenas a **Rádio MEC FM** recebeu registros desse tipo.

Principais elogios

1. Entre os destaques positivos, foram elogiados os programas *Roda de Choro* e *Samba-jazz*, sendo ressaltada a qualidade das interpretações musicais e o conteúdo historiográfico. Todos os elogios são agradecidos e enviados para o conhecimento da área responsável.



ANÁLISE POR VEÍCULO

AGÊNCIA BRASIL

No 1º bimestre de 2025, a **Agência Brasil** registrou um aumento nas interações, quando comparado com o 4º bimestre de 2024. As manifestações passaram de 20 para 27, representando um crescimento de 35%.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2024		Jan/Fev 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Sugestão	6	30%	5	18,5%	-16,7%
Solicitação	9	45%	13	48,1%	44,4%
Reclamação	4	20%	6	22,2%	50%
Elogio	1	5%	3	11,1%	200%
Total	20	100%	27	100%	35%

Análise dos assuntos mais demandados

Em relação aos temas mais mencionados nas manifestações, o Conteúdo jornalístico foi o mais recorrente, representando 77,78% das manifestações. Em segundo lugar, o Conteúdo de fotografia/imagem foi mencionado em 22,22% dos processos.

Ranking dos subassuntos - Agência Brasil	Quantidade	%
Conteúdo jornalístico	21	77,78%
Conteúdo de fotografia/imagem	6	22,22%
TOTAL	27	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

10,22 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As 13 solicitações analisadas representam 48,1% do total de demandas recebidas pela **Agência Brasil** no 1º bimestre de 2025. Entre elas, predominam os pedidos de edição ou correção ortográfica (41,7%), seguidos pelas solicitações de licenciamento e direitos autorais, que também correspondem a 41,7%. Já os pedidos relacionados a pautas e à disponibilização de conteúdo representam, cada um, 8,3% do total.

Principais solicitações

1. Solicitações para a utilização de imagens em artigos, publicações e reportagens relacionadas a temas culturais, educacionais e sociais. Na maioria dos casos o solicitante é direcionado ao e-mail licenciamento@ebc.com.br, para a devida análise.
2. Diversas solicitações para remoção de nomes, buscando proteger a imagem e a privacidade dos envolvidos, requerendo a anonimização ou exclusão de conteúdos e *links* específicos. Os pedidos de retirada de conteúdo são avaliados caso a caso, com a área responsável e a Consultoria Jurídica, verificando a pertinência da solicitação e adotando medidas como substituição de nomes por iniciais, exclusão da matéria ou negativa do pedido.

Sugestões

Os leitores enviaram cinco sugestões para a **Agência** no primeiro bimestre. Essas representam 18,5% do total de demandas e, em sua maioria, indicam temas que podem originar notícias. Sugestão de pauta é o objetivo de aproximadamente 60% das mensagens. Os demais assuntos envolvem pedidos de correção ortográfica ou ajustes nos dados apresentados.

Principais sugestões

1. Mensagens sugerem pautas, divulgação de evento ou de ações da comunidade. A **Ouvidoria** encaminha para o conhecimento da área e também orienta o demandante a enviar a sugestão para o e-mail pauta@ebc.com.br.
2. Leitores sugerem ajustes em erros ortográficos, datas, termos técnicos e informações contraditórias. Por vezes, esse tipo de sugestão também é registrado como solicitação, sendo que a diferença entre ambos reside no fato de que a sugestão implica uma recomendação ou orientação, enquanto a solicitação é mais voltada para um pedido explícito de ação ou correção imediata. As correções são avaliadas pela área responsável, que realiza as alterações necessárias, caso seja pertinente.
3. Leitores sugerem adicionar diferentes pontos de vista em matérias sobre eventos e questões sociais, incluindo posicionamentos diversos para uma visão mais equilibrada dos fatos. Sem necessidade de ação imediata, são encaminhadas às áreas competentes.

Reclamações

A **Agência Brasil** recebeu seis reclamações que representam 22,2% do total de demandas do período, indicando um aumento de 50% em relação ao bimestre anterior.

Dentre elas, seis foram relacionadas à pauta das matérias, representando 50% do total de queixas. A outra metade relata problemas em edições de matérias.

Principais reclamações

1. Leitores reclamaram que a simplificação de informações, sem o contexto completo, gerou confusão e risco de interpretação equivocada. Eles pediram uma análise mais cuidadosa para evitar erros e garantir a correta compreensão do público. Quanto aos apontamentos sobre a necessidade de complementar as notícias, a **Agência Brasil** responde a cada questão, fornecendo esclarecimentos e detalhando as diretrizes jornalísticas da **EBC**, incluindo seus normativos internos e o código de ética do jornalista.
2. Manifestações destacaram a falta de clareza em algumas publicações, especialmente em relação às fontes e à origem dos dados mencionados. Os leitores relataram dificuldade em localizar informações sobre os estudos ou pesquisas citadas. A principal crítica foi a ausência de fontes verificáveis, com sugestões para maior transparência e a necessidade de fornecer referências claras e acessíveis ao público. A **Agência Brasil** se compromete a analisar as observações e reforçar seu compromisso com a entrega de informações completas e de qualidade nas matérias.

Elogios

Menos numerosos, os elogios responderam por 8,5% das contribuições enviadas à **Agência Brasil**, mas com um aumento de 200% em relação ao bimestre anterior, de um para três. As mensagens positivas destacam, entre outros pontos, a objetividade dos textos.

Principais elogios

1. Elogios à profundidade, clareza e qualidade do conteúdo, destacando a competência na abordagem de temas de relevância para a sociedade.
2. Mensagens valorizam a capacidade de comunicação clara e objetiva sobre assuntos de interesse público, facilitando a compreensão para o leitor.
3. Elogio à jornalista Alana Gandra pela relevância de seu trabalho, evidenciado pela citação de uma matéria de sua autoria em uma publicação de revista acadêmica internacional, destacando a qualidade e a contribuição de seu conteúdo para o campo científico e acadêmico.

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



ANÁLISE POR VEÍCULO

TV BRASIL PLAY

No primeiro bimestre de 2025, o serviço de *streaming On Demand* **TV Brasil Play** recebeu 45 manifestações, o que representa uma redução de 6,3% em relação ao bimestre anterior, quando foram registradas 48 demandas.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2024		Jan/Fev 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	25	52,1%	17	37,8%	-32%
Reclamação	21	43,8%	27	60%	28,6%
Sugestão	1	2,1%	-	0,0%	-100%
Elogio	1	2,1%	1	2,2%	0%
Total	48	100%	45	100	-6,3%

Análise dos assuntos mais demandados

As manifestações abordaram, principalmente, a disponibilização de conteúdo e a busca por episódios específicos e dificuldades de localização. O tema Streaming/Site também foi bastante mencionado, destacando problemas técnicos, como falhas de transmissão e erros no *login*. Por fim, usuários solicitaram a inclusão de conteúdos ou a disponibilização do serviço em marcas específicas de TV.

Ranking assuntos - TV Brasil Play	Quantidade	%
Serviço	21	46,68%
Conteúdo de Entretenimento	19	42,22%
Conteúdo jornalístico	2	4,44%
Conteúdo infantil	1	2,22%
Grade de programação	2	4,44%
Total	45	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

5,42 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As solicitações reduziram 36%, passando de 25 para 16 registros. Esse tipo de manifestação representa 37,2% das demandas do período.

Principais solicitações

1. Muitos usuários pediram para rever capítulos da novela turca *Um Milagre*, e solicitaram a inclusão de programas como *Brasil Visto de Cima*, *Samba na Gamboa*, e o retorno da série *Minha Estupidez*. Também houve pedidos para a inclusão de documentários, como *Imensidão Azul*, *América Latina Selvagem* e *Terra dos Primatas*. Sobre a disponibilização de conteúdo é informado que, por questões contratuais, os episódios ficam disponíveis por um período de 5 a 7 dias. Os pedidos de reprises e a inclusão de documentários são encaminhados para análise.
2. Também são diversas as solicitações de melhorias no aplicativo, incluindo a adição da opção Timer/Sleep para desligamento automático, além de esclarecimentos sobre como assistir episódios passados e informações sobre o espelhamento do aplicativo em Smart TVs. Quanto às funcionalidades do aplicativo, as solicitações são direcionadas para a área responsável, que já possui melhorias mapeadas para implementações futuras.
3. Dificuldades com *login* e a configuração de perfil também foram relatadas, especialmente as relacionadas à limitação de acesso a conteúdos após a escolha da faixa etária. Os usuários recebem um passo a passo com orientações sobre o acesso à plataforma e também são informados que determinados conteúdos podem ser exibidos ou bloqueados de acordo com a faixa etária selecionada.

Reclamações

As manifestações foram majoritariamente reclamações (62,8%). Do total de mensagens, 27 abordaram, principalmente, problemas técnicos e dificuldades de acesso ao aplicativo **TV Brasil Play**.

Principais reclamações

1. Usuários relataram que o espelhamento do canal ao vivo para televisores via Chromecast, que funcionava normalmente anteriormente, parou de funcionar, causando insatisfação, especialmente quando comparado a outras plataformas similares. Segundo a área responsável, esse problema surgiu após a troca do provedor de *streaming* e está sendo corrigido.
2. Houve queixas sobre a falta de conteúdos de programas como *Brasil Visto de Cima*, e episódios de novelas e séries como *Sangue Oculto* e *Um Milagre*.

Manifestações relataram ausência de episódios, remoções antecipadas e repetições indevidas de programas. Os usuários foram comunicados que devido a questões contratuais esses conteúdos ficam disponíveis no aplicativo de 5 a 7 dias úteis.

3. Usuários enfrentaram dificuldades para criar conta devido a erros no *login*, além de falhas técnicas no aplicativo e *site*, como travamentos, mensagens de erro e problemas na escolha da faixa etária. Para essas questões, a **Ouvidoria** disponibiliza um passo a passo para auxiliar na resolução. Também é informado que determinados conteúdos podem ser exibidos ou bloqueados de acordo com a faixa etária selecionada.

Sugestões

O app **TV Brasil Play** não recebeu nenhuma sugestão no período.

Elogios

O app **TV Brasil Play** recebeu um elogio no período, reconhecendo a qualidade da programação.



ANÁLISE POR VEÍCULO

RADIOAGÊNCIA NACIONAL

Em janeiro e fevereiro de 2025, a **Ouvidoria da EBC** registrou redução significativa no volume total de manifestações direcionadas à **Radioagência Nacional** em comparação com novembro e dezembro de 2024. O total de registros caiu de sete para dois, representando variação negativa de 71,4%.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2024		Jan/Fev 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	6	85,7%	2	100%	-66,7%
Elogio	-	0%	-	0%	0%
Reclamação	-	0%	-	0%	0%
Sugestão	1	14,3%	-	0%	-100%
Total	7	100%	2	100%	-71,4%

Análise dos assuntos mais demandados

As manifestações trataram dois subassuntos: Disponibilização de Conteúdo e Informação e Retransmissão. Os cidadãos demonstraram interesse na reprodução do material jornalístico da **Radioagência** e solicitaram mais informações sobre notícias publicadas.

Ranking dos subassuntos - Radioagência	Quantidade	%
Disponibilização de conteúdo/Informação	1	50%
Retransmissão	1	50%
TOTAL	2	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

13,5 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

A categoria solicitações foi a única que apresentou registro no período, porém com queda quando comparada ao último bimestre. As demandas passaram de seis para duas, representando redução de 66,7%.

Principais solicitações

1. Portal de notícias e entretenimento demonstrou interesse em utilizar o material jornalístico em áudio da **Radioagência Nacional** na programação de uma Web Rádio e de um programa em uma rádio FM local. Foi esclarecido, no entanto, que a viabilidade de licenciamento pode ser analisada mediante envio de informações para a Gerência de Negócios e Publicidade Legal. A área indicou os *links* para formalização de parcerias com a **EBC**.
2. Outra solicitação envolveu um questionamento sobre a reportagem [Sete mil mulheres se alistam nas forças armadas](#), buscando informações detalhadas sobre o perfil das alistadas, incluindo aspectos como religião, renda, escolaridade etc. A área responsável informou que a fonte não havia divulgado esses dados específicos até o fechamento da matéria.



ANÁLISE POR VEÍCULO

APLICATIVO RÁDIOS EBC

Em janeiro e fevereiro de 2025, o aplicativo **Rádios EBC**, que reúne em uma única plataforma as programações das oito emissoras de rádios da Empresa, registrou três manifestações. O número representa redução de 72,7% em relação aos últimos dois meses de 2024, quando foram recepcionadas 11 mensagens.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2024		Jan/Fev 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Reclamação	9	81,8%	2	66,7%	-77,8%
Solicitação	1	9,1%	1	33,3%	0%
Sugestão	-	0%	-	0%	0%
Elogio	1	9,1%	-	0%	-100%
Total	11	100%	3	100%	-72,7%

Análise dos assuntos mais demandados

Todas as manifestações do período estão relacionadas à experiência do usuário com a transmissão de áudio. As mensagens registraram quedas no sinal, dificuldades de acesso a uma emissora específica e discrepância no volume entre músicas e locução. No período, não houve sugestões e elogios.

Ranking dos subassuntos - Aplicativo Rádios EBC	Quantidade	%
Streaming/Site	3	100%
Total	3	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

4 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

Com apenas um registro, o tipo de manifestação ficou estagnado no período.

Principal solicitação

1. Um ouvinte pergunta se é possível aumentar o volume da transmissão das músicas. Ele relata que há um desequilíbrio no som, pois quando um locutor fala a

voz fica significativamente mais alta do que as músicas. A área responsável informou estar ciente do problema e realizando ajustes técnicos para garantir um áudio mais equilibrado.

Reclamações

A análise comparativa dos números do período apontou avanços na redução de reclamações relacionadas ao aplicativo **Rádios EBC**. No último bimestre de 2024 foram 9 e, agora, 2.

Principais reclamações

1. Uma das reclamações relatou instabilidade na transmissão pelo aplicativo em dispositivos iOS, com a transmissão caindo em menos de um minuto. Em resposta, a área técnica reconheceu que, após a troca de provedores de *streaming*, foram detectados problemas pontuais na transmissão ao vivo e garantiu que o novo provedor já foi acionado para corrigir a falha.
2. Outro relato indicou que a **Rádio Nacional do Alto Solimões** estava fora do ar há dias pelo aplicativo. A equipe técnica realizou verificações e não encontrou registros de interrupção no *streaming* da emissora, sugerindo que o problema poderia estar relacionado à conexão local ou ao próprio aplicativo. Foram recomendadas medidas como reiniciar o dispositivo, atualizar o app e testar em outra rede de internet.



ANÁLISE POR VEÍCULO

TV BRASIL INTERNACIONAL

A **TV Brasil Internacional** recebeu uma única manifestação no primeiro bimestre de 2025. A solicitação questiona se o veículo conta com programação infantil. A Gerência de Conteúdo e Programação informou que a **TV Brasil Internacional** ainda não tem faixa específica de programação infantil. No entanto, a equipe responsável está em constante trabalho para ampliar a oferta de conteúdo com o objetivo de atender a todos os públicos.

Tempo médio de resposta ao cidadão

0 dia



GESTÃO ADMINISTRATIVA E SERVIÇOS EBC

A **Ouvidoria** recebeu 19 contribuições com assuntos relacionados à **Gestão Administrativa, Operacional e Serviços/Negócios da EBC**. Para efeito de avaliação, este bimestre será comparado com o último de 2024 em todas as análises. Nesse sentido, verifica-se a diminuição de 5% no número de demandas, considerando o registro de 20 manifestações no bimestre anterior.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2024		Jan/Fev 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	14	70%	15	78,9%	7,1%
Reclamação	4	20%	2	10,5%	-50%
Elogio	-	0%	-	0%	0%
Sugestão	2	10%	2	10,5%	0%
Total	20	100%	19	100,0%	-5%

GOV

Com intuito de realizar a análise pormenorizada, nota-se que os serviços da **EBC** para o **Canal Gov**, a **Rádio GOV**, a **Agência Gov** e o programa **A Voz do Brasil** contabilizaram 47,37% do total de mensagens recebidas, com nove manifestações das 19 recebidas. Do total das 20 mensagens, seis tinham conteúdo semelhante em 2024, o que representou 30% do total daquele bimestre. Assim, percebe-se incremento na interação dos cidadãos junto à **Ouvidoria da EBC**.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2024		Jan/Fev 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	5	83,33%	5	55,56%	0%
Reclamação	1	16,67%	2	22,22%	100%
Elogio	-	0%	-	0%	0%
Sugestão	0	0%	2	22,22%	0%
TOTAL	6	100%	9	100%	50%

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. No bimestre de análise deste relatório, o tempo médio de resposta da **EBC** foi de 7,31 dias, porém os setores responsáveis pelas demandas acima ofereceram as respostas em 2,55¹ dias. Trata-se de um novo indicador que a **Ouvidoria** passou a mensurar em 2025.

Tempo médio de resposta ao cidadão

2,55 dias

¹ Tempo médio de resposta desconsidera as mensagens arquivadas, com pedido de complementação em andamento ou dentro do prazo legal para devolutiva da unidade organizacional.

Os principais assuntos foram informações sobre conteúdo jornalístico, sinal ou serviços, conforme detalhado no *ranking* a seguir:

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
A Voz do Brasil	4	44,44%
Novo conteúdo/serviço	2	22,22%
Rede Nacional (Rádio e TV)	1	11,11%
Sinal por assinatura	1	11,11%
Edição/Ortografia	1	11,11%
TOTAL	9	100%

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

Ao comparar o quantitativo de demandas dos bimestres em comento, verifica-se que não houve variação, ambos obtiveram cinco manifestações. Contudo, ao analisar a distribuição dos percentuais, nota-se que as solicitações diminuíram proporcionalmente, uma vez que neste bimestre foram recepcionadas sugestões.

Principais solicitações

O programa *A Voz do Brasil* foi o tema das quatro solicitações recebidas. Seguem os principais pedidos:

1. Informações sobre o Calendário de flexibilização e dispensa da obrigação de retransmitir *A Voz do Brasil*, em virtude do feriado de Carnaval. Em relação ao programa, a resposta foi de que não haveria veiculação na terça-feira de carnaval, apenas na segunda, seguindo o Calendário de flexibilização do Ministério das Comunicações. Além disso, foi compartilhado o referido Calendário publicado no Diário Oficial por meio do *link*: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-mcom-n-16.816-de-5-de-marco-de-2025-616125489>.
2. Pedido de *link* de *streaming* de *A Voz do Brasil*. Foi informado o *link* de *streaming* com play automático para transmissão do programa, às 19h: <https://redenacionalderadiostream.ebc.com.br/ebc/redenacionalderadio/playlist.m3u8>.
3. Solicitação saudosa de retorno da vinheta mais antiga do programa. A área responsável informou que as vinhetas e trilhas de *A Voz do Brasil* são formuladas considerando a identidade sonora - sempre com a ópera *O Guarani* como base - e também as necessidades típicas da dinâmica de um programa jornalístico de rádio. Ao longo de sua história, registrou que o programa teve várias vinhetas e nos seus 90 anos há planos de que ela ganhe algumas novas.
4. Pedido de informações sobre avisos de convocação da Rede Nacional de Rádio e TV para pronunciamentos oficiais. Nesse caso, o demandante foi informado da necessidade de cadastrar e-mail e número de whatsapp no *mailing* da **Rádio Gov**, por meio do formulário: <https://questionarios.ebc.com.br/limesurvey/index.php/894494?lang=pt-BR>.

Reclamações

Os cidadãos enviaram duas reclamações aos serviços **GOV** prestados pela **EBC**.

Principais Reclamações

1. O demandante identificou erro em conteúdo jornalístico divulgado na **Agência Gov** e sugeriu a disponibilização de contato da área. A Gerência de Serviços de Agência de Conteúdos registra que apesar de a referida matéria conter todas as informações corretas, houve um lamentável erro de digitação da data no subtítulo. A correção foi realizada. Além disso, informa que o *site* possui um projeto de reformulação para inclusão de melhorias, entre elas disponibilizar uma “comunicação de erro” na própria página da notícia.
2. Houve reclamação sobre a indisponibilidade do áudio do **Canal Gov** no aparelho B13. A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública de TV informa que o aparelho mencionado não é homologado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). A área técnica recomendou que o uso desse tipo de aparelho fosse evitado.

Sugestões

Observa-se que houve duas sugestões em 2025, diferentemente do bimestre anterior que não recebeu nenhuma.

Temas das Sugestões

1. O demandante registra não ter encontrado regra para a veiculação de matérias do Governo nas emissoras de rádio e TV. Por isso, sugeriu a criação de sistema de monitoramento de matérias e postagens que veiculam mentiras e desinformação e a obrigatoriedade de as emissoras de rádio e TV veicularem, em horários específicos determinados pelo governo, matérias denunciando *fake news*.
2. Houve sugestão para usar a Inteligência Artificial como forma de sobrepor a comunicação de *fake news* sobre o Governo Federal.

Considerando a afinidade do tema, as duas demandas foram direcionadas à Diretoria de Jornalismo e à Superintendência de Serviços de Comunicação para conhecimento e apreciação.

Gestão Administrativa, Operacional e Negócios

Foram 10 manifestações com assuntos afetos à Gestão. Assim, percebe a redução de 28,57% de um bimestre para o outro.

Tipo de manifestação	Nov/Dez 2024		Jan/Fev 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	9	64,29%	10	100%	11,1%
Reclamação	3	21,43%	0	0%	-100%
Elogio	-	0%	-	0%	0%
Sugestão	2	14,29%	0	0%	-100%
Total	14	100%	10	100%	-28,57%

Destaque para o tempo médio de 11,5 dias para resposta das questões relacionadas com a Gestão Administrativa, Operacional e Negócios da EBC. Ressalta-se que o prazo legal é de 30 dias com possibilidade de prorrogação.

Os assuntos envolvem questões de sinal, serviços ou estão relacionados com a parte de gestão administrativa, segundo detalhado no *ranking* a seguir:

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Gestão	4	40%
Visitação/contato	2	20%
Publicidade Legal	2	20%
RNCP - Rede Nacional de Comunicação Pública	2	20%
Total	10	100%

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As solicitações direcionadas à Gestão Administrativa, Operacional e Negócios da EBC corresponderam a 100% do conjunto de demandas do período – incremento de 11,1%. As principais manifestações estão relacionadas com atividades de gestão (40%); pedidos de contato para pesquisas acadêmicas (20%) ou com o setor de Publicidade legal (20%); e interesse pela Rede Nacional de Comunicação Pública - RNCP (20%).

Principais solicitações

1. Interesse em trabalhar na **EBC**. A **Ouvidoria** é procurada por candidatos que desejam trabalhar na instituição. Foi esclarecido que o ingresso na **EBC** se dá mediante concurso público e que a Comissão para organização do certame foi instituída por meio da Portaria-Presidente nº 225, de 3 de abril de 2024, porém, até o momento, não há previsão para a data de realização do concurso público, conforme reportado pela Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas (Diafi);
2. Informações acerca dos procedimentos para viabilizar a contratação de Publicidade legal. A área responsável disponibilizou o e-mail sepub@ebc.com.br, da Coordenação de Atendimento e Produção da Publicidade Legal, a fim de prestar o devido atendimento.
3. Lista de emissoras de rádio afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública até 31/12/2024. A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio disponibilizou a lista requerida.

SIC

Nos meses de janeiro e fevereiro, a **Ouvidoria** recebeu 35 pedidos de acesso à informação, sendo 21 procedentes; dois recursos em 1ª instância – direcionados à autoridade hierarquicamente superior na **EBC**; um recurso em 2ª instância – sob alçada do Diretor-Presidente da **EBC** e 11 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.

No sexto bimestre de 2024, foram 45 pedidos. Desse total, 31 foram procedentes; um recurso em 1ª instância e 13 classificados como improcedentes.

Cumprido 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 três demandas de **Ouvidoria Interna** neste bimestre, sendo duas da praça de São Paulo/SP e uma de empregada lotada em Brasília/DF, cedida para outro órgão. Desse total, duas foram concluídas e uma arquivada por falta de complementação de informações por parte da empregada. No bimestre anterior, também foram três demandas com esta tipologia, sendo duas oriundas da praça São Paulo/SP, devidamente arquivadas por falta de complementação dos empregados, e uma concluída após mediação desta **Ouvidoria**.



Ouvidoria estuda melhorias da 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: Língua em 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



ouvid | Ouvidoria

