



ouvid | Ouvidoria

RELATÓRIO BIMESTRAL

MAIO/JUNHO

2025



BRASÍLIA

EQUIPE

Ouvidora

Luiza Seixas

Ouvidoras Adjuntas

Angelica Melo

Maria Glacia

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

Wêdson França

Apoio administrativo

Sandra Scheiner

SUMÁRIO

04.

Apresentação

05.

Por dentro da Ouvidoria

09.

Atendimento Geral

11.

Ouvidoria em números

14.

TV Brasil

17.

Rádios Nacional

21.

Rádios MEC

24.

Agência Brasil

27.

TV Brasil Play

30.

Radioagência Nacional

31.

Aplicativo Rádios EBC

33.

TV Brasil Internacional

34.

Gestão Administrativa e Serviços EBC

36.

Ouvidoria Interna

39.

Você sabia?

40.

Palavra da Ouvidoria

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório Bimestral da Ouvidoria da EBC, referente aos meses de maio e junho 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 13 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 da EBC participa do I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025

Evento, realizado em BH, reuniu representantes de ouvidorias de todo o país e destacou temas como inteligência artificial, proteção de dados e diversidade



A **Ouvidoria da EBC** participou, entre os dias 25 e 27 de junho, do I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025. Promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e a Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), em Belo Horizonte, o encontro reuniu ouvidores e profissionais da área de todo o país para debater o fortalecimento institucional das ouvidorias, inovação e escuta cidadã. O evento foi promovido em parceria com o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), a Receita Federal do Brasil e o Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE-MG).

Com o tema “Ouvidoria Contemporânea”, a programação incluiu painéis temáticos, palestras e oficinas, abordando desde a integração entre órgãos de ouvidoria até o uso de inteligência artificial e os desafios éticos no atendimento ao cidadão. A diversidade de temas e a participação ativa de especialistas reforçaram o papel estratégico das ouvidorias na melhoria da gestão pública e no fortalecimento da democracia.

A ouvidora-geral da União, Valdirene Paes de Medeiros, participou da cerimônia de abertura e mediou o painel sobre os desafios da atuação em rede. Na cerimônia de abertura, ela destacou a importância do evento como espaço de compartilhamento. “Um agradecimento especial aos colegas que enriqueceram esse seminário como palestrantes, painelistas e facilitadores. O nosso trabalho pode impactar profundamente a vida das pessoas, e encontros como este nos ajudam a refletir sobre essa responsabilidade, pois a Ouvidoria é uma unidade estratégica e central, a porta de entrada para as manifestações do cidadão”, afirmou.

Ainda durante a abertura, diversas autoridades enfatizaram o papel das ouvidorias no fortalecimento da cidadania. A secretária especial adjunta da Receita Federal, Adriana Gomes Rego, destacou que “as ouvidorias se consolidam como ferramentas estratégicas de escuta, mediação e promoção de melhorias na gestão pública. A inteligência artificial, por exemplo, pode trazer ganhos significativos para uma escuta ativa e organizada”.

A programação trouxe ainda debates sobre diversidade, proteção de dados, avaliação de serviços, educação cidadã e escuta ativa. Oficinas simultâneas possibilitaram a capacitação prática dos participantes em temas como LGPD, LAI, planejamento estratégico, avaliação de serviços e uso do Fala.BR.

O seminário foi encerrado com a expectativa de que os debates e experiências compartilhadas contribuam para consolidar uma administração pública mais responsiva, inclusiva e conectada com as demandas da sociedade .

Ouvidoria participa de reunião de instalação dos comitês do Sistema Nacional de Participação Social

A **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** instalou, no dia 11 de junho, os dois comitês que compõem o Sistema Nacional de Participação Social na Comunicação Pública (SINPAS): Comitê Editorial e de Programação (COMEP) e Comitê de Participação Social, Diversidade e Inclusão (CPADI). Essas instâncias têm como objetivo fortalecer a comunicação pública no país, garantindo maior diálogo entre a sociedade civil e a gestão da **EBC**. A **Ouvidoria** da empresa, como integrante do Sinpas, participou da ocasião.



“Já são quase nove anos do rompimento da participação social aqui na EBC. Agora, após grande mobilização da sociedade civil, retomamos esses fóruns de discussão que são uma premissa da comunicação pública”, afirmou o diretor-presidente da **EBC**, Jean Lima, aos membros na abertura dos comitês. “A gente recebe com muito afeto e carinho todos os membros, para que possamos trabalhar juntos no fortalecimento da comunicação pública, da **EBC**. Vai ser uma troca de experiências e de demandas que vai nos ajudar a crescer. Coloco toda a direção da **EBC** à disposição de vocês”, disse.

Com a instalação dos comitês, a **EBC** reafirma seu compromisso com o fortalecimento e a democratização da comunicação pública, promovendo a participação ativa da sociedade na construção de conteúdos que reflitam a diversidade e pluralidade do país.

O COMEP tem como objetivo promover a participação da sociedade civil no acompanhamento da aplicação dos princípios do sistema público de radiodifusão, observando a pluralidade da sociedade brasileira. Já o CPADI é responsável por acompanhar as diretrizes da programação veiculada pelas emissoras de comunicação pública operadas pela **EBC**, com foco na promoção da participação social, diversidade social, cultural, regional e étnica .

A partir de demandas de Ouvidoria, EBC realiza campanha sobre recolhimento de comprovantes do ponto eletrônico

Relatos afirmam que comprovantes estão sendo deixados no chão, acumulando sujeira nos ambientes e trabalho para os funcionários terceirizados

Os comprovantes do ponto eletrônico são importantes ferramentas para garantir o registro correto da jornada de trabalho. Muitos funcionários, inclusive, costumam guardá-los como histórico dos horários cumpridos. No entanto, depois de utilizados, devem ser descartados de forma adequada no lixo.

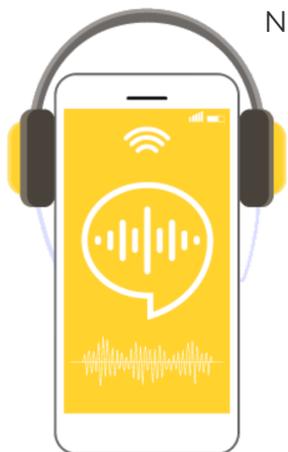
Porém, em alguns casos, não é o que vem sendo observado na **EBC**. A **Ouvidoria** da empresa recebeu relatos sobre comprovantes deixados no chão, acumulando sujeira nos ambientes e trabalho para os funcionários terceirizados.

Diante disso, em junho, mês em que é celebrado o Dia Mundial do Meio Ambiente e o Junho Verde, a **EBC** reforçou a importância de atitudes responsáveis no dia a dia. A partir de demandas registradas na **Ouvidoria**, a Comunicação Interna e a Comissão de Sustentabilidade da **EBC** prepararam uma campanha de conscientização sobre a necessidade do descarte correto do comprovante. Cartazes foram afixados nas três praças da **EBC**, e peças divulgadas por e-mail, Intranet e TV Corporativa.



Ouidoria veicula dez programas de rádio inéditos no 3º bimestre de 2025

Com o objetivo de aproximar ainda mais a **EBC** de seu público, a **Ouidoria** aposta em duas produções radiofônicas: Bate-papo com a Ouidoria e Momento da Ouidoria, programas que ampliam os canais de escuta e diálogo com a sociedade.



Nos meses de maio e junho, foram produzidos dez programas inéditos que abordaram temas diversos, destacando a transparência e interatividade da empresa. Os episódios contemplaram assuntos como solicitações de Cartão QSL, liderança da **TV Brasil** no ranking de demandas, novelas, aniversário da **Agência Brasil** e transmissão da programação das emissoras da **Rádio MEC** em rede.

O *Bate-papo com a Ouidoria*, veiculado aos sábados nas rádios **Nacional** e **MEC**, tem duração de cinco minutos e funciona em formato de *podcast*. Já o *Momento da Ouidoria* consiste em boletins diários de aproximadamente um minuto, transmitidos também pelas emissoras.

A proposta incentiva o público a opinar sobre sua experiência com os veículos da **EBC**, por meio de sugestões, elogios, críticas ou solicitações

Ouidoria da EBC entrega 10ª edição da Revista Renouv

A **Ouidoria da EBC** acaba de lançar a 10ª edição da Revista Eletrônica Renouv, consolidando-se como importante veículo de comunicação digital para as ouvidorias públicas brasileiras. A edição, referente aos meses de maio e junho de 2025, traz entrevista exclusiva com Valdirene Paes de Medeiros, a primeira servidora de carreira da Controladoria-Geral da União a assumir o cargo de Ouvidora-Geral da União.

Na publicação, Valdirene destaca desafios fundamentais, como fortalecer a cultura da escuta qualificada e transformar as ouvidorias em espaços estratégicos de governança pública. A revista apresenta ainda reportagens sobre eventos regionais de ouvidorias, premiações de boas práticas e iniciativas inovadoras, como a Ouidoria da Mulher no Ministério das Comunicações.

Com design digital interativo, cumpre seu papel de conectar, informar e inspirar profissionais de ouvidorias em todo o país, promovendo transparência e participação cidadã.

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

Diálogos inspiradores
Nova OGU afirma seu compromisso com inovação, escuta, transparência e integridade

Compartilhando experiências
Ouvidoria da Câmara de São José do Rio Preto realizou o 1º Encontro de Ouvidorias do Noroeste Paulista

Universo legal
Ministério das Comunicações apresenta resultados referentes aos serviços prestados pela Ouvidoria da Mulher

Fique sabendo
Nova Instrução Normativa da CGU amplia acesso à Plataforma Fala.Br

SISOUV Informa
Novo ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública com as unidades do poder executivo federal chega em sua reta final

Acontece
Ouvidoria-Geral do DF lança curso EAD de Governança de Serviços com apoio de IA

ATENDIMENTO GERAL

A **Ouvidoria da EBC** recebeu, ao longo de maio de junho de 2025, 485 demandas, resultando em uma diminuição de 18,6% mensagens em relação ao bimestre anterior, quando foram registrados 596 atendimentos.

Apenas a categoria Outros órgãos/entidades apresentou um aumento de registros, passando de 64 para 79 demandas. Todos os outros itens apresentaram redução. O Fale com a Ouvidoria registrou 258 mensagens. Em seguida aparecerem as demandas Improcedentes e as oriundas da Lei de Acesso à Informação, via SIC, com 111 e 37 mensagens, respectivamente.

Atendimento	Mar/Abr 2025		Mai/Jun 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Fale com a Ouvidoria	302	50,7%	258	53,2%	-14,6%
Improcedentes	178	29,9%	111	22,9%	-37,6%
Outros órgãos/entidades	64	10,7%	79	16,3%	23,4%
SIC *	52	8,7%	37	7,6%	-28,8%
Total	596	100%	485	100%	-18,6%

*Serviço de Informação ao Cidadão

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 redução de 14,6%. Em março e abril, foram 302 mensagens e, em maio e junho, 258.

Mesmo apresentando redução, as solicitações continuam sendo as mensagens mais frequentes entre os cidadãos que recorrem à **Ouvidoria da EBC**. Em maio e junho deste ano, foram 124 demandas. Os veículos que mais receberam solicitações foram as **Rádios EBC** (45), a **TV Brasil** (37) e o aplicativo **TV Brasil Play** (17).

Apenas as reclamações apresentaram aumento no período, passando de 69 para 76. A **TV Brasil** lidera o *ranking* de críticas negativas.

Tipo de manifestação	Mar/Abr 2025		Mai/Jun 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	170	56,3%	124	48,1%	-27,1%
Reclamação	69	22,8%	76	29,5%	10,1%
Sugestão	44	14,6%	43	16,7%	-2,3%
Elogio	19	6,3%	15	5,8%	-21,1%
Total	302	100%	258	100%	-14,6%

Ranking de manifestações por veículos

Juntas, as rádios **Nacional** e **MEC** receberam o maior número de manifestações, com 88 mensagens. Logo em seguida, aparece a **TV Brasil**, com 87 mensagens. Em terceiro lugar, com 30 manifestações, está o app **TV Brasil Play**.

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 - Maio e Junho 2025						
Veículo	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV Brasil	2	36	37	12	87	33,7%
Rádios EBC	10	20	45	13	88	34,1%
Agência Brasil	0	3	10	15	28	10,9%
TV Brasil Play	0	11	17	2	30	11,6%
Radioagência N.	1	0	0	0	1	0,4%
Rádios EBC - Aplicativo	0	4	0	0	4	1,6%
TV Brasil Internacional	1	0	0	0	1	0,4%
Gestão EBC	1	2	15	1	19	7,4%
Total	15	76	124	43	258	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

7,99 dias

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 7,99 dias. O prazo máximo é de 30 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 terceiro bimestre de 2025, os cidadãos do Centro-Oeste demonstraram igual interesse pela **TV Brasil**, **Rádio MEC FM**, **Rádio MEC FM Brasília**, **Rádio Nacional da Amazônia** e **Radioagência Nacional**. As demandas giraram em torno de solicitação da amplificação do sinal de satélite para Valparaíso de Goiás e a transmissão de sinal em HD na nova parabólica da banda KU.



NORDESTE



No Nordeste, a **TV Brasil** permanece como a principal referência em conteúdos audiovisuais, conforme identificado no bimestre anterior. Durante esse período, a **Ouvidoria da EBC** registrou relatos sobre instabilidade e falta de sinal em cidades como Fortaleza, Recife e Olinda. Além disso, há telespectadores interessados na chegada da **TV Brasil** em Imperatriz/MA, enquanto outros questionam por que algumas afiliadas não retransmitem seus programas favoritos da emissora.

SUDESTE

No Sudeste, as manifestações dos usuários refletem questões acerca da qualidade do sinal da **Rádio MEC FM** e da **TV Brasil**. Moradores de áreas como Irajá, na Zona Norte do Rio de Janeiro, relatam que, desde a eleição do Papa, a **TV Brasil** está sem sinal, enquanto moradores da Vila Carrão, em São Paulo, experimentam cortes frequentes, com o sinal indo e voltando a cada minuto. As tentativas de ajustar antenas e controles remotos não resolveram os problemas, e muitos acreditam que a questão está além de suas instalações. Ademais, em São Gonçalo/RJ, ouvintes sugerem melhorias na potência do sinal da **Rádio MEC FM**, que está abaixo da média em comparação a outras emissoras.



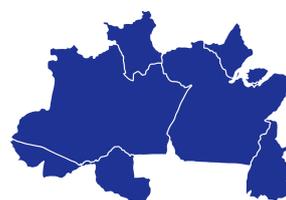
SUL



No Sul, o terceiro bimestre concentrou a maior parte das manifestações para a **TV Brasil**, destacando, entre outras, a situação do sinal da emissora em Morretes/PR, que está fora do ar há quase um ano, sem resposta das autoridades competentes, apesar das notificações à prefeitura. Uma emissora de TV, de Santa Catarina, manifestou interesse em se afiliar à Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP), ressaltando seu compromisso com a comunicação pública e a valorização da cultura local.

NORTE

Em maio e junho, rádio comunitária de Cerejeiras/RO solicitou informações sobre afiliação à RNCP. Tal emissora reconhece a importância da Rede para ampliar o acesso à informação de qualidade e busca apoio devido à escassez de voluntários para a produção de conteúdos locais. Com a possível afiliação, pretendem veicular conteúdo educativo e informativo.



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?

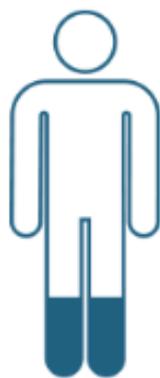
Percentual dos manifestantes por faixa etária

Não Informado



104

Percentual dos manifestantes por gênero



MASCULINO

27 (25.7%)

FEMININO

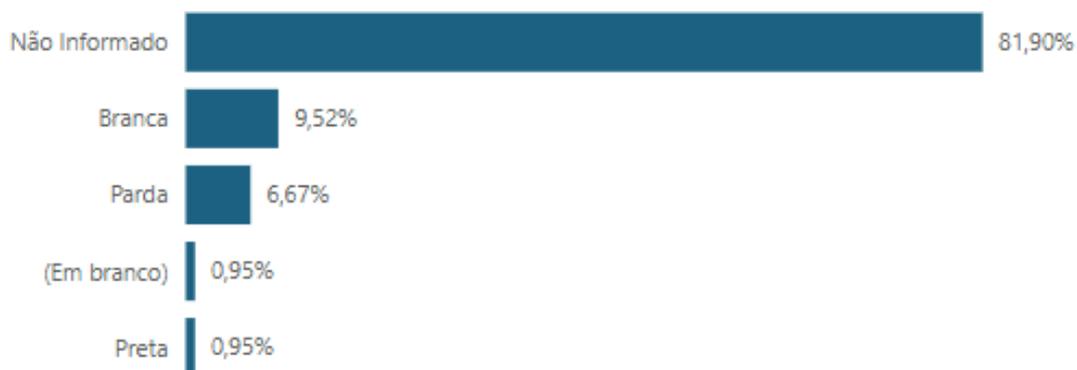
10 (9.5%)

Percentual dos manifestantes por Estado



Não In...	67,62%
SP	9,52%
RJ	5,71%
DF	3,81%
PR	2,86%
MG	1,90%
SC	1,90%
(Em br...	0,95%
BA	0,95%
ES	0,95%

Percentual dos manifestantes por raça e cor



ANÁLISE POR VEÍCULO

TV BRASIL

Ao longo do terceiro bimestre de 2025, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 87 demandas, resultando em uma diminuição de 22,3% em relação ao segundo bimestre de 2025, quando foram recebidas 112 manifestações.

Tipo de manifestação	Mar/Abr 2025		Mai/Jun 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	56	50%	37	42,5%	-33,9%
Reclamação	36	32,1%	36	41,4%	0%
Sugestão	13	11,6%	12	13,8%	-7,7%
Elogio	7	6,3%	2	2,3%	-71,4%
TOTAL	112	100%	87	100%	-22,3%

Análise dos assuntos mais demandados

As principais demandas trouxeram questões relacionadas à Conteúdo de entretenimento (26,44%), Sinal da TV Brasil (21,84%) e Serviço (18,39%) .

Ranking dos Assuntos - TV Brasil	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	23	26,44%
Sinal	19	21,84%
Serviço	16	18,39%
Grade de programação	14	16,09%
Conteúdo jornalístico	5	5,75%
Conteúdo esportivo	4	4,60%
Conteúdo infantil	4	4,60%
Administrativo	1	1,15%
Outros conteúdos/Programação especial	1	1,15%
Total	87	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

7,2 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As 37 solicitações representaram 42,5% do total de demandas recebidas pela **TV Brasil** entre maio e junho. Os temas mais abordados foram sobre Serviço (24,32%), Conteúdo de entretenimento (21,62%) e Sinal (21,62%).

Principais solicitações

1. Em razão dos últimos dias para inscrição no edital Seleção TV Brasil, a **Ouvidoria** recebeu muitas mensagens que relatavam problemas para o envio dos projetos a serem classificados. Confirmou-se pequena instabilidade no sistema e em contato com a Gerência de Criação de Conteúdos Artísticos e Projetos Especiais, ressaltou-se a importância de uma análise para prorrogação da data final. Acordado com a direção, a área optou por estender o prazo aos interessados por mais uma semana. A nova data foi informada a todos os demandantes;
2. O *Samba na Gamboa* voltou a receber solicitações de demandantes querendo participar da gravação do programa. Em resposta, a Gerência de Produção e Coprodução de Conteúdo Audiovisual esclareceu que os episódios exibidos no período foram gravados em 2024. Não há previsão para nova temporada;
3. Chegaram pedidos de ajuda para assistir a **TV Brasil** pelo sinal da Rede Paulista. A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública de TV informou que não houve a renovação do contrato de filiação com a emissora e, portanto, ela não faria mais parte da RNCP. A **Ouvidoria** repassou a informação aos demandantes e mostrou outras formas de acompanhar a programação da **TV Brasil**.

Reclamações

Com 36 mensagens, as reclamações não tiveram variação em relação ao bimestre anterior. Os assuntos mais apontados estão relacionados com Sinal (30,56%), Conteúdo de entretenimento (22,22%) e Grade de programação (19,44%).

Principais reclamações

1. A **Ouvidoria** recebeu queixas de diferentes cidades sobre perda de sinal, a exemplo de Natal e Campinas. Os casos são analisados isoladamente. Se os problemas são na transmissão do sinal, a Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública de TV entra em contato com as afiliadas e presta os esclarecimentos necessários. Se o problema for com a operadora retransmissora do sinal ou aparelho, a Gerência de Engenharia de Rádio e TV detalha os procedimentos necessários para que a situação possa ser esclarecida junto ao telespectador;
2. A **Ouvidoria** recebeu recorrentes demandas sobre o *Brasil Visto de Cima*. Apesar de apreciado, mensagens registram erros na narração da atração. Conforme informação da Gerência de Conteúdo e Programação, o demandante é informado que o programa é uma obra da produtora Maria TV, produzida

entre os anos de 2014 e 2019, e exibida por meio de um contrato de licenciamento com a **TV Brasil**. Portanto, sem a autonomia necessária para alterações;

3. Durante o período de análise, a **Ouvidoria** recebeu críticas negativas sobre a substituição da novela *Um Milagre* pela programação esportiva. Foi explicado ao telespectador que a transmissão do *Campeonato Brasileiro de Futebol Feminino* e da *Liga Nacional de Basquete Feminino* é uma maneira de fortalecer competições que encontram pouco espaço na televisão aberta brasileira.

Sugestões

As sugestões somaram 12 mensagens. Os assuntos mais mencionados foram Conteúdo de entretenimento (50,00%), Conteúdo jornalístico (16,67%) e Grade de programação (16,67%).

Principais sugestões

1. São recorrentes as sugestões de pauta para o programa *Sem Censura*. Muitos assuntos são descritos com riqueza de detalhes e acompanham relatos de experiências pessoais. Uma das demandas sugeria como tema o pedido oficial do Conselho Federal de Medicina (CFM) à Anvisa para a proibição do PMMA (polimetilmetacrilato) em procedimentos estéticos. Nesses casos, o demandante é informado que os assuntos sugeridos são encaminhados para análise da equipe responsável e podem integrar tanto o banco de pautas da **TV Brasil** quanto o da **Agência Brasil**;
2. Também são comuns os pedidos com indicações de personalidades, músicos, médicos, escritores, entre outros. A **Ouvidoria** comunica que as sugestões são encaminhadas à produção do programa para conhecimento e avaliação;
3. Houve também pedido para que a **TV Brasil** volte a transmitir programas produzidos pela DW, rede de televisão estatal alemã. Em resposta, a **Ouvidoria** esclareceu que a sugestão é encaminhada ao setor responsável por prospectar os conteúdos para a emissora .

Elogios

Os elogios responderam por 2,3% das contribuições enviadas à **TV Brasil**, uma queda de 71,4% com relação ao bimestre anterior. Os elogios foram direcionados à programação esportiva e de entretenimento .

Principais elogios

1. Telespectadores enviaram registros elogiando a programação esportiva;
2. Elogio ao programa *Samba na Gamboa*.

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



ANÁLISE POR VEÍCULO

RÁDIOS NACIONAL

Nos meses de maio e junho, que compreendem o 3º bimestre de 2025, os ouvintes das **Rádio Nacional** (AM, FM e OC) enviaram à **Ouvidoria** 66 contribuições. O número representa uma diminuição de 2,9% em relação ao segundo bimestre de 2025, quando foram recepcionadas 68 demandas.

Tipo de manifestação	Mar/Abr 2025		Mai/Jun 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	53	77,9%	40	60,6%	-24,5%
Reclamação	3	4,4%	11	16,7%	266,7%
Sugestão	9	13,2%	10	15,2%	11,1%
Elogio	3	4,4%	5	7,6%	66,7%
Total	68	100%	66	100%	-2,9%

Análise dos assuntos mais demandados

A maioria das demandas foi de solicitação de Cartão QSL pelo recebimento do sinal da **Rádio Nacional da Amazônia**. Esses pedidos somaram 25 mensagens. Outro assunto muito demandado foi Conteúdo de entretenimento. A mudança no programa *Bom Dia Amazônia*, com a saída do locutor Frank Silva, deixou alguns ouvintes surpresos e inconformados. O profissional assumiu novo desafio da emissora, e agora está à frente do programa *Sintonia Total*.

Ranking dos Assuntos - Rádios Nacional	Quantidade	%
Serviço	28	42,42%
Conteúdo de entretenimento	24	36,36%
Grade de programação	8	12,12%
Sinal	4	6,06%
Conteúdo jornalístico	1	1,52%
Outros conteúdos/Programação Especial	1	1,52%
TOTAL	66	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

9,27 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

Durante os meses de maio e junho, as solicitações apresentaram uma redução de 24,5%, passando de 53 para 40. A **Nacional da Amazônia** recebeu a maioria das mensagens, com 28 demandas. A **Nacional do Rio de Janeiro** e a **Nacional FM Brasília** receberam, cada, cinco solicitações. A **Nacional FM São Paulo** e a **Rádio Nacional AM Brasília** receberam apenas uma mensagem. Entre os pedidos, destacam-se solicitações de cartão QSL, de como sintonizar as emissoras, informações sobre a grade de programação e acesso ao acervo de radionovelas.

Principais solicitações

1. Ouvintes de países como Argentina, Canadá, Espanha, Áustria, Estados Unidos, Austrália, Barcelona, Uruguai, Paquistão, Colômbia, Rússia, Bélgica, Malásia e Inglaterra, e de alguns estados do Brasil, como Curitiba e São Paulo, solicitaram cartão QSL. Todos os solicitantes receberam como resposta cartões QSL digitais;
2. Ouvinte solicitou formas de acessar a **Rádio Nacional AM**, em Barueri, São Paulo. A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - SP informou que, em São Paulo, a **Rádio Nacional** não é mais transmitida na frequência AM, mas sim pela faixa estendida da FM, em 87,1 MHz;
3. Por meio da **Ouvidoria**, cidadãos pediram a transmissão de recados pelo apresentador do programa *Eu de Cá, Você de Lá*. A Diretoria de Conteúdo e Programação informou que os recados foram transmitidos ao vivo pelo apresentador do programa;
4. Houve solicitação sobre o horário do programa *Memória Nacional*. Ouvinte não encontrou a informação atualizada. A Gerência Executiva de Rádios informou que uma nova temporada está sendo planejada para o final do terceiro trimestre de 2025;
5. No período, ouvintes solicitaram o retorno de radionovelas, como o *Teatro de Mistério*. A Gerência Executiva de Rádios informou que os episódios do *Teatro de Mistério* podem ser ouvidos a qualquer momento por meio do site da **EBC**.

Sugestões

No terceiro bimestre de 2025, a **Ouvidoria** recebeu dez manifestações. A maioria (9) foi de ouvintes, que também são músicos, sugerindo seus trabalhos como conteúdo para a **Rádio Nacional**, reforçando a relevância e o respeito das emissoras da **EBC**. A **Nacional FM São Paulo** recebeu apenas uma sugestão. As outras sugestões eram sobre demandas do *Memória Nacional* e da possibilidade de melhoria do sinal na região de São Paulo.

Principais sugestões

1. Músicos buscaram informações sobre como incluir seus trabalhos na programação da **Nacional**. Sobre a exibição de materiais, é informado que as oportunidades para novos artistas terem suas músicas incluídas nas emissoras

da **EBC** ocorrem por meio de editais anuais, como o *Prêmio Rádio MEC* e o *Festival de Música Rádio Nacional*;

2. Houve também sugestão para a instalação de nova torre na região de Paulínia, São Paulo, a fim de melhorar o sinal. A Gerência de Operações e Engenharia informou que, de fato, a distância entre a antena transmissora atual e Paulínia pode comprometer a qualidade do sinal FM. E que a **TV Brasil**, em conjunto com seus parceiros, tem trabalhado para ampliar e melhorar a cobertura do sinal na região. Entretanto, destaca que o espectro de radiofrequência na faixa de FM está bastante congestionado no estado de São Paulo, o que tem dificultado a alocação de novos canais .

Reclamações

Nos meses de maio e junho de 2025, as reclamações tiveram um expressivo aumento de 266,7%. A maioria é sobre a mudança no programa *Bom Dia Amazônia*, com a saída do locutor Frank Silva. O profissional assumiu novo desafio profissional, e agora está à frente do programa *Sintonia Nacional*, em outro horário. As manifestações ratificam a fidelidade do público da **Nacional da Amazônia**. Outras demandas relatam problemas no sinal e interrupção do programa *Acervo Origens*.

Principais reclamações

1. Ouvintes questionaram a saída do radialista do Frank Silva do programa *Bom dia Amazônia*. A Gerência Executiva de Rádios informou que o locutor assumiu um novo desafio profissional na emissora. Ele agora está à frente do programa *Sintonia Nacional*, que vai ao ar de segunda a sexta-feira, das 13h às 15h, na **Rádio Nacional AM**;
2. A partir de relatos sobre alterações no som do programa *Na Trilha da História*, a Gerência Executiva de Tecnologia da Informação colocou, prontamente, uma equipe técnica para avaliar a questão;
3. Houve também questionamentos sobre a suspensão do programa *Acervo Origens*. A Gerência Executiva de Rádios informou que durante o mês de junho, a **Rádio Nacional** está com uma programação especial dedicada à transmissão ao vivo das festas de São João. Como parte do projeto *Arraiá Brasil*, a programação leva ao público de todo o país a atmosfera dos festejos juninos direto das principais cidades do Nordeste. Por esse motivo, em alguns domingos, houve alterações pontuais na grade noturna, afetando o horário habitual de exibição do programa *Acervo Origens*.

Elogios

Foram cinco elogios para as emissoras da **Nacional** no período. O número representa um aumento de 66,7% no comparativo com o bimestre passado (março e abril). O resultado demonstra a contínua busca da **EBC** pela qualificação do seu serviço, e como os ouvintes reconhecem a melhoria do serviço. Um elogio que se destaca é o dedicado ao Serviço Internacional da **Rádio Nacional Amazônia**, com as transmissões em guarani, sobre a COP30 .

Principais elogios

1. Ouvinte parabenizou a **Rádio Nacional** pelos seus 67 anos;
2. O Serviço Internacional da **Rádio Nacional**, que difundiu o *Boletim da COP 30* em guarani, foi elogiado;
3. As transmissões do *Arraiá Brasil* também foram destaques.

Todos os elogios foram acolhidos e encaminhados às áreas para conhecimento.



ANÁLISE POR VEÍCULO

RÁDIOS MEC

Nos meses de maio e junho de 2025, as **Rádios MEC** (AM e FM) receberam 22 manifestações, resultando em uma diminuição de 8,3% em relação ao segundo bimestre de 2025, quando foram recepcionadas 24 demandas.

Tipo de manifestação	Mar/Abr 2025		Mai/Jun 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	10	41,7%	5	22,7%	-50%
Reclamação	3	12,5%	9	40,9%	200%
Sugestão	6	25%	3	13,6%	-50%
Elogio	5	20,8%	5	22,7%	0%
Total	24	100%	22	100%	-8,3%

Análise dos assuntos mais demandados

As temáticas que mais apareceram nas manifestações direcionadas às **Rádios MEC** se relacionam com Conteúdo e programação, sobretudo no que se refere a elogios à programação da **MEC FM**, reforçando uma audiência fiel à música clássica. A grade de programação foi um assunto bem demandado, assim como a qualidade do sinal, principalmente no Rio de Janeiro .

Ranking dos Assuntos - Rádios MEC	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	7	31,82%
Grade de programação	5	22,73%
Sinal	4	18,18%
Serviço	3	13,64%
Outro conteúdo/Programação especial	1	4,55%
Conteúdo jornalístico	1	4,55%
Conteúdo infantil	1	4,55%
Total	22	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

7,5 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As solicitações apresentaram uma redução de 50%, passando de dez para cinco mensagens. A **MEC AM** recebeu três manifestações e a **MEC FM**, duas. Ouvintes solicitaram, principalmente, informações sobre acesso a programas que já foram exibidos.

Principais solicitações

1. Ouvinte solicitou gravação de uma interpretação de piano do avô, exibida pela **Rádio MEC**, nos anos 1940. A demanda foi encaminhada para a Gerência de Acervo;
2. Mensagem questionou sobre quando o programa *Brasis*, apresentado por Teca Lima, será disponibilizado. A Gerência Executiva de Rádios informou que o papel da emissora se restringe à autorização para incluí-lo na grade de programação, e, por esse motivo, não é permitido disponibilizá-lo *online* ou distribuí-lo por outros meios;
3. Houve buscas pelo *Rádio Animada*. Sobre a mensagem, a Gerência de Transmídia e Portais respondeu que somente algumas edições do programa são disponibilizadas na íntegra .

Sugestões

No bimestre que compreende maio e junho as sugestões diminuíram, passando de seis para três (-50%). Todas foram direcionadas à **MEC FM**, sugerindo a indicação de músicas e melhorias no *player* do *site* .

Principais sugestões

1. Ouvinte, que também é compositor de músicas instrumentais, enviou seu trabalho como sugestão para a programação da **Rádio MEC**, manifestação que segue aguardando resposta da área;
2. Houve pedido para que sejam exibidos os títulos das músicas que estão sendo tocadas na página da **EBC Rádios**. A sugestão está sendo avaliada pela Gerência Executiva de Tecnologia da Informação.

Reclamações

As reclamações aumentaram 200%. Neste bimestre as emissoras **MEC** receberam nove críticas negativas, sendo duas direcionadas à **Rádio MEC AM**, seis para a **Rádio MEC FM** e uma para a **MEC FM Brasília**. Ouvintes relatam, entre outros, dificuldades em acessar áudios de programas anteriores e intermitências no sinal.

Principais reclamações

1. Houve questionamento sobre fala do apresentador do programa *Armazém Cultural*, afirmando que estaria impondo sua posição religiosa aos ouvintes. A área respondeu ratificando o compromisso da **EBC** com a pluralidade, diversidade cultural e liberdade de expressão, e o reforço feito junto às equipes sobre a importância de evitar manifestações que possam ser interpretadas como imposição de crenças pessoais;
2. Ouvinte indicou problemas nas vinhetas do *Áurea Música* e erros na comunicação do horário da atração. A Gerência Executiva de Rádios esclareceu que o programa segue no ar normalmente, de segunda a domingo, das 6h às 7h da manhã, mantendo sua identidade e vinhetas características, que não foram substituídas. As vinhetas utilizadas fazem parte do projeto editorial aprovado pela emissora e têm por objetivo manter a identidade sonora do programa em sintonia com o conteúdo e a proposta musical apresentadas;
3. O artista plástico Nelson Maravalhas reclamou que não obteve resposta sobre a divulgação de seu trabalho “Hypnacoteca Maravalhas – Museu do Urubu”. O pedido foi atendido e virou pauta do programa *Antena MEC*, em 05/06/2025.

Elogios

Entre maio e junho, foram registrados cinco elogios. Todos exaltaram a programação da **Rádio MEC FM**. As mensagens fortalecem o compromisso da emissora com a qualidade e com o atendimento das demandas apresentadas pelos seus ouvintes.

Principais elogios

1. Ouvinte destacou que os programas são inspiradores, e o têm ajudado a enfrentar as noites de insônia com mais leveza;
2. Outra mensagem caracteriza a **Rádio MEC** como “relaxante diário”;
3. Mensagem elogia a agilidade da emissora nas respostas via WhatsApp.

Os elogios são agradecidos e encaminhados para o conhecimento das áreas.



ANÁLISE POR VEÍCULO

AGÊNCIA BRASIL

Ao longo do terceiro bimestre de 2025, a **Ouvidoria da EBC** registrou 28 manifestações de cidadãos referentes à **Agência Brasil**. O número representa diminuição de 15,2% em comparação com o segundo bimestre do mesmo ano, quando foram recebidas 33 contribuições.

Tipo de manifestação	Mar/Abr 2025		Mai/Jun 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	15	45,5%	10	35,7%	-33,3%
Reclamação	4	12,1%	3	10,7%	-25%
Sugestão	12	36,4%	15	53,6%	25%
Elogio	2	6,1%	0	0%	-100%
Total	33	100%	28	100%	-15,2%

Análise dos assuntos mais demandados

A análise detalhada das mensagens revela a diversidade de interesses do público e sua atenção ao trabalho da **Agência Brasil**. Um volume significativo das manifestações corresponde a sugestões de pauta, abrangendo temas de relevância social, cultural e de serviço. Entre as propostas, destacam-se coberturas de eventos culturais, comunicados governamentais, e reportagens sobre projetos sociais. Também foram levantados erros factuais em matérias, questionamentos sobre dados em reportagens de feminicídio, e reclamações sobre omissões e informações incorretas.

Ranking dos Assuntos - Agência Brasil	Quantidade	%
Pauta/Participação	14	51,85%
Edição/Ortografia	6	22,22%
Disponibilização de conteúdo/Informação	4	14,81%
Licenciamento/Direitos autorais	2	7,41%
Novo conteúdo/Serviço	1	3,7%
TOTAL	27	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

6,3 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As solicitações contabilizaram dez mensagens no bimestre em análise, indicando redução de 33,3%. No bimestre anterior, foram 15 mensagens. As demandas foram variadas, desde pedidos de informação e conteúdo até questões sobre a estrutura da EBC.

Principais solicitações

1. Em relação à disponibilização de conteúdo, cidadão solicitou a fonte de dados de uma matéria sobre feminicídio. A Coordenação de Edição de Jornalismo Digital explicou que os números constantes da matéria "Brasil registra 1.450 feminicídios em 2024, 12 a mais que ano anterior" foram retirados do Relatório Anual Socioeconômico da Mulher (Raseam) 2025, lançado pelo Ministério das Mulheres;
2. A Wikimedia Brasil buscou reunião para discutir a adoção de licenças livres para o conteúdo da **EBC**. Foi encaminhado o contato da Gerência Executiva de Marketing e Negócios, responsável por essas tratativas;
3. Um advogado solicitou a remoção de uma matéria de 2018 sobre seu cliente. Em resposta, a Gerência de Jornalismo Digital defendeu a manutenção do conteúdo com base no interesse público, mas se colocou à disposição para atualizar a reportagem com fatos novos e relevantes;
4. Outra solicitação pedia a inclusão de um ato de 1º de maio em matéria sobre as manifestações da data em São Paulo. A Gerência de Jornalismo Digital informou que, em função de limitações operacionais e de equipe, a cobertura da Agência Brasil neste dia se restringiu aos atos mencionados na matéria publicada, priorizando aspectos que, naquele contexto, puderam ser acompanhados diretamente pela redação .

Reclamações

Em maio e junho, a **Agência Brasil** recebeu três reclamações do público, uma a menos em comparação ao bimestre anterior, o que representa diminuição de 25%. Embora frequentemente vistas como algo negativo, as reclamações representam rica fonte de informação e oportunidade, funcionando como poderosa ferramenta de gestão estratégica que pode impulsionar a melhoria operacional pela possibilidade de reversão do problema, da fidelização do usuário e da redução de riscos .

Principais reclamações

1. Leitores apontaram e solicitaram a correção do time de um atleta em notícia esportiva. A correção foi realizada;

- Um leitor apresentou análise detalhada sobre relatório internacional, argumentando que a matéria da agência sobre abuso sexual infantil *online* poderia ter interpretado os dados de forma equivocada. A Gerência de Jornalismo Digital registrou as observações feitas sobre possíveis interpretações dos dados divulgados no relatório da INHOPE, que foram a base da reportagem “Brasil é 5º país com mais denúncias de abuso sexual infantil *online*”, publicada em abril de 2025. A Gerência ressaltou que as matérias foram elaboradas com fontes confiáveis e dados do relatório anual da INHOPE, mantendo o compromisso com a qualidade jornalística e com a informação;
- Outro cidadão reclamou de ter sido citado incorretamente em uma reportagem. Em atendimento ao pedido, o portal atualizou a matéria.

Sugestões

Durante o período, a **Ouvidoria** recebeu 15 sugestões para a **Agência Brasil**, o que corresponde a um aumento de 25% em comparação ao bimestre anterior (12). Pouco mais da metade das interações do bimestre foram sugestões de pautas, indicando que o público vê a **Agência Brasil** como um canal relevante para a divulgação de temas de interesse social, cultural e de cidadania .

Principais sugestões

- Divulgação de eventos e campanhas, como a do serviço militar, do festival Cinema Urbana, do documentário Madre Maria Teodora Voiron – Uma História de Fé, do pacto Ninguém Se Cala, da conferência Kapuscinski Development Lecture, da cerimônia do Dia Internacional dos Peacekeepers e do festival ENcurta FOME;
- Houve também pedidos para cobertura de projetos sociais e de cidadania, a exemplos: projeto de inclusão para pessoas com deficiência em Paulínia (SP), equipe de robótica estudantil (Robonáticos), projeto terapêutico em saúde mental no Rio de Janeiro (Bora Pra Rua) e apelo sobre a demora em cirurgias de idosos em hospital de São Paulo;
- Internauta sugere que a **Agência Brasil** produza vídeos informativos para plataformas como YouTube e Instagram, a exemplo de veículos internacionais.

Para todas as sugestões, a resposta padrão da **Ouvidoria** foi encaminhar o material para a análise da equipe de jornalismo responsável.

Elogios

A **Agência Brasil** não recebeu elogio no período.



ANÁLISE POR VEÍCULO

TV BRASIL PLAY

Ao longo do terceiro bimestre de 2025, o aplicativo **TV Brasil Play** foi objeto de 30 mensagens registradas na **Ouvidoria**. Esse número representa redução de 23,1% em relação ao segundo bimestre do mesmo ano, quando foram contabilizadas 39 manifestações. Os dados coletados ressaltam a importância do aplicativo para o público.

Tipo de manifestação	Mar/Abr 2025		Mai/Jun 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	21	53,8%	17	56,7%	-19%
Reclamação	17	43,6%	11	36,7%	-35,3%
Sugestão	1	2,6%	2	6,7%	100%
Elogio	0	0%	0	0%	0%
Total	39	100%	30	100%	-23,1%

Análise dos assuntos mais demandados

As manifestações dos usuários concentraram-se em dois eixos principais: problemas técnicos relacionados ao serviço e questões sobre a disponibilidade de conteúdo.

Sobre o conteúdo, houve volume significativo de solicitações e reclamações a respeito da disponibilidade de novelas e séries.

A dificuldade em localizar conteúdos específicos da grade de programação indica a necessidade de melhorias na ferramenta de busca e na organização do catálogo do aplicativo.

Ranking dos Assuntos - TV Brasil Play	Quantidade	%
Disponibilização de conteúdo	14	46,67%
Streaming/Site	12	40%
Novo conteúdo/serviço	3	10%
Parcerias/Patrocínio	1	3,33%
TOTAL	30	100%

O tratamento adequado das demandas serve como ferramenta para aprimorar a qualidade do serviço e promover diálogo com os usuários. Respostas ágeis às sugestões contribuem para a fidelização e para a confiança do público que utiliza o aplicativo.

Tempo médio de resposta ao cidadão

3,93 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As solicitações diminuíram 19%, passando de 21 para 17 registros. Esse tipo de manifestação representou 56,7% do total de demandas do período.

Durante o bimestre, as manifestações dos usuários se concentraram na necessidade de disponibilização de conteúdo específico na plataforma e nas solicitações para aumentar a compatibilidade do aplicativo com Smart TVs.

Principais solicitações

1. A principal demanda dos usuários foi a disponibilização de conteúdo específico na plataforma. Muitos pediram para assistir a séries e novelas desde o início ou capítulos que perderam, como *Um Milagre*, *Sangue Oculto*, *Maria Madalena* e *Entre Longes*. A área responsável esclareceu que em alguns casos a disponibilização é limitada por questões contratuais, que restringem o tempo de permanência do conteúdo no aplicativo (geralmente de 5 a 7 dias) ou não preveem os direitos de exibição sob demanda (*streaming*);
2. Usuário procurou pela mostra *Arquivo em Cartaz - Memórias da Terra* em Filmes de Arquivo, divulgada por [matéria](#) da **Agência Brasil**, e não conseguiu encontrar. Neste caso, a área indicou que a questão estava na formatação de busca do conteúdo;
3. Outro pedido recorrente foi a expansão da compatibilidade do aplicativo, com destaque para a criação de uma versão para as Smart TVs da Samsung. A área técnica informou que o desenvolvimento está em andamento, mas ainda sem previsão de lançamento.

Reclamações

No bimestre analisado, o número de reclamações caiu 35,3%, passando de 17 para 11. As mensagens abordaram, principalmente, falha no espelhamento via Chromecast e instabilidade do aplicativo.

Principais reclamações

1. A falha na função de espelhamento via Chromecast foi a reclamação técnica mais frequente. Usuários relatam a exibição de uma tela preta ou apenas o ícone de conexão, sem reproduzir a imagem. A equipe técnica reconheceu a instabilidade e informou que está trabalhando para corrigi-la em futura atualização;
2. Houve relatos de travamentos, vídeos que não carregam e interrupções súbitas. Em resposta, a área técnica informou não ter identificado falhas generalizadas, orientando os usuários a verificarem a conexão e a versão do aplicativo, além de se colocar à disposição para analisar casos específicos.

Sugestões

O **TV Brasil Play** recebeu duas sugestões no período, o dobro do bimestre anterior. As dicas dos usuários resumiram-se à criação de um canal digital para o app e inclusão de desenhos animados específicos.

Principais sugestões

1. Um usuário sugeriu a criação de um canal digital para o **TV Brasil Play**, permitindo o acesso direto pela TV digital, sem depender de um celular. A sugestão foi encaminhada para avaliação;
2. Outra sugestão foi a inclusão de desenhos animados específicos (*Os Cupins*, *Jarau* e *Mixels*) no catálogo do aplicativo. A mensagem foi direcionada à área de conteúdo para apreciação.

Elogios

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



ANÁLISE POR VEÍCULO

RADIOAGÊNCIA NACIONAL

No terceiro bimestre de 2025, a **Radioagência Nacional** recebeu apenas uma manifestação.

Tipo de manifestação	Mar/Abr 2025		Mai/Jun 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	2	50%	-	0%	-100%
Reclamação	2	50%	-	0%	-100%
Sugestão	-	0%	-	0%	0%
Elogio	-	0%	1	100%	100%
Total	4	100%	1	100%	-75,0%

Análise dos assuntos mais demandados

A manifestação em questão é um elogio à qualidade dos programas produzidos pela **EBC**.

Ranking dos Assuntos - Radioagência	Quantidade	%
Disponibilização de conteúdo/Informação	1	100%
TOTAL	1	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

13 dias

Análise por tipo de manifestação

Elogios

O elogio destaca a qualidade dos produtos veiculados nas rádios da **EBC**, pelo padrão e pelo compromisso com a verdade, o que torna os materiais replicáveis em outros sites e rádios. O elogio foi encaminhado a área para conhecimento.



ANÁLISE POR VEÍCULO

APLICATIVO RÁDIOS EBC

Nos meses de maio e junho de 2025, o **Aplicativo Rádios EBC** recebeu quatro manifestações, apresentando diminuição de 20% em relação ao bimestre anterior.

Tipo de manifestação	Mar/Abr 2025		Mai/Jun 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	0	0%	0	0%	0%
Reclamação	2	40%	4	100%	100%
Sugestão	2	40%	0	0%	-100%
Elogio	1	20%	0	0%	-100%
Total	5	100%	4	100%	-20%

Análise dos assuntos mais demandados

As manifestações em maio e junho foram apenas reclamações associadas ao serviço do *streaming*, no que tange à conectividade do aplicativo e à sua intermitência.

Ranking dos Assuntos - Aplicativo Rádios EBC	Quantidade	%
Streaming/Site	4	100%
Total	4	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

20,75 dia

Análise por tipo de manifestação

Reclamações

As reclamações que chegaram aos canais da **Ouvidoria** se relacionam com a dificuldade de acessar o aplicativo **Rádios EBC**. Houve também uma questão relacionada à interrupção da programação, mesmo com o celular estando conectado à rede de internet, e ainda uma dificuldade específica com a transmissão das notícias, pois o ouvinte relata que só consegue acessar na **Radioagência**.

Principais reclamações

1. Ouvinte relata que há 3 semanas não consegue acessar o aplicativo da **Rádios EBC**. Mesmo reinstalando o aplicativo e testando a internet, não consegue o acesso;
2. Ouvinte reclama da dificuldade de acessar o aplicativo há no mínimo três dias;
3. Reclamação relata que o aplicativo apresenta interrupções involuntárias e que ao tentar conectar ao bluetooth do veículo o aplicativo também para;
4. Demanda relata dificuldade em ouvir as notícias pelo aplicativo .

Todas as reclamações foram respondidas pela área com atenção e o passo a passo sobre como resolver os problemas identificados no aplicativo. A Ouvidoria agradeceu aos ouvintes pelas mensagens que contribuem para o aprimoramento do aplicativo.



ANÁLISE POR VEÍCULO

TV BRASIL INTERNACIONAL

A **TV Brasil Internacional** recebeu apenas uma mensagem no período, o que representa um aumento de 100% em relação ao bimestre anterior.

Tipo de manifestação	Mar/Abr 2025		Mai/Jun 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	0	0%	0	0%	0%
Reclamação	0	0%	0	0%	0%
Sugestão	0	0%	0	0%	0%
Elogio	0	0%	1	100%	100%
Total	0	0%	1	100%	100%

Análise dos assuntos mais demandados

A manifestação em questão é um elogio à programação da **TV Brasil Internacional**.

Ranking dos Assuntos - TV Brasil Internacional	Quantidade	%
Grade de programação	1	100%
Total	1	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

0 dia

Análise por tipo de manifestação

Elogio

Telespectador de Maceió/AL elogiou a equipe e a programação da **TV Brasil Internacional**.



A **Ouvidoria** recebeu 19 contribuições com assuntos relacionados à Gestão Administrativa, Operacional e Serviços/Negócios da **EBC**. Houve aumento de 11,7% no número de demandas de um bimestre para o outro. Veja os dados dos períodos:

Tipo de manifestação	Mar/Abr 2025		Mai/Jun 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	13	76,5%	15	78,9%	15,3%
Reclamação	2	11,8%	2	10,5%	0%
Elogio	1	5,9%	1	5,2%	0%
Sugestão	1	5,9%	1	5,2%	0%
Total	17	100%	19	100%	11,7%

Gestão Administrativa, Operacional e Negócios

Foram 15 contribuições com assuntos afetos à Gestão – aumento de 25% de um bimestre para o outro. Esse incremento é resultado de um elogio e de uma reclamação recepcionados no período, diferentemente do segundo bimestre que não contou com manifestações dessas duas tipologias.

Tipo de manifestação	Mar/Abr 2025		Mai/Jun 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	11	91,7%	12	78,6%	9,09%
Reclamação	-	0%	1	7,1%	8%
Elogio	-	0%	1	7,1%	8%
Sugestão	1	8,3%	1	7,1%	0%
Total	12	100%	15	100%	25%

Tempo médio de resposta ao cidadão

8,62 dias

A legislação vigente estabelece o prazo de 30 dias para devolutiva ao cidadão, podendo ser prorrogado uma única vez. De acordo com o *Painel Resolveu?* da Controladoria-Geral da União (CGU), o tempo médio de resposta da **EBC** foi de 6,88 dias. No que tange às questões relacionadas com a Gestão Administrativa, Operacional e Serviços/Negócios da **EBC**, o tempo médio de resposta do bimestre foi de 8,08 dias, excluídas as demandas direcionadas à Gov.

O principal assunto foi *Serviço* e nele estão contidas solicitações sobre o processo de publicidade legal, além de uma sugestão acerca de curso prático de capacitação e criação de Núcleo de Mediação de Conflitos e práticas de Comunicação Não Violenta. As demandas classificadas como *Administrativo* reúnem solicitações sobre concurso público para a **EBC**, demandas administrativas como informações sobre processo de transferência de outorga da extinta **Radiobrás**, pedidos de nota fiscal e um elogio para os comitês da **EBC**. O terceiro assunto do *ranking* engloba manifestações de registro de marca e questões que dizem respeito, também, à Publicidade Legal.

Ranking dos assuntos - Gestão EBC	Quantidade	%
Serviço	5	33,33%
Administrativo	4	26,67%
Marketing e negócios	3	20%
Conteúdo Jornalístico	1	6,67%
Grade de programação	1	6,67%
Ouvidoria interna	1	6,67%
Total	15	100%

Análise por tipo de manifestação

Solicitação

As 12 solicitações direcionadas à Gestão Administrativa, Operacional e Negócios da **EBC** corresponderam a 78,6% do conjunto de demandas do período.

Principais solicitações

1. Cancelamento de um pedido de publicação de aviso de licitação. A Coordenação de Atendimento e Produção informou que o cancelamento do pedido foi realizado. No entanto, para maior celeridade, orientou que o contato ocorra via setor de Atendimento por e-mail: sepub@ebc.com.br ou pelos telefones: 61 3799-5616 / 5629 ou 5630;
2. Dúvida sobre publicação de licitação em jornal, após a solicitação retornar com a informação “Favor alterar a data de publicação para 22/06, jornal fecha edição na quinta 12h, não mais possível veicular neste sábado, dia 14/06”. A Coordenação de Atendimento e Produção informou que houve contato com o cliente e que a questão estava em vias de ser resolvida. Acrescentou que demandas semelhantes devem ser direcionadas para o e-mail sepub@ebc.com.br;
3. Pedido de visita à **EBC** para conhecer a estrutura da Empresa. A Gerência de Imprensa e Relações Públicas prontamente respondeu e orientou que a visita fosse agendada pelo endereço eletrônico: relacoespublicas@ebc.com.br ou pelo telefone (61) 3799-5229;

4. Um profissional do rádio gostaria de saber se existe previsão para abrir concurso para locutor, apresentador, animador. A Gerência Executiva de Gestão de Pessoas informou que, até o presente momento, não há previsão para a publicação do edital referente ao novo concurso público da **EBC**. Informa, outrossim, que foi constituída uma comissão, por meio da Portaria da Presidência nº 225, de 3 de abril de 2024, com a finalidade de realizar estudos acerca do quantitativo de vagas e da especificação dos cargos a serem ofertados.

Sugestão

A sugestão recebida foi para o Curso prático de capacitação e criação de Núcleo de Mediação de Conflitos e práticas de Comunicação Não Violenta. A **Ouvidoria** encaminhou a sugestão ao setor responsável para conhecimento e apreciação.

Elogio

Parabéns aos comitês da **EBC** que lutam contra a discriminação e visam a equidade. A **Ouvidoria** encaminhou o elogio ao setor responsável para conhecimento e apreciação.

Reclamação

Foram verificados problemas técnicos na plataforma Publicidade Legal para pedido de orçamento aprovado, porém em consulta ao sistema em 20/05/2025, o pedido ainda aparece como não aprovado. Ademais, ontem foi feito um novo pedido para a publicação de outra matéria. No entanto, não aparece na aba “Acompanhamento de Pedidos de Publicação Impressa”. Nesse sentido, solicito apoio técnico para permitir que este Órgão possa realizar as publicações em jornais de grande circulação. A Gerência de Negócios e Publicidade Legal informa que questões relativas à prestação do serviço de distribuição de publicidade legal poderão ser esclarecidas junto à Coordenação de Atendimento e Produção, através dos seguintes canais: e-mail: sepub@ebc.com.br ou pelos telefones: 61 3799-5629 /5630 ou 5633.

Ouvidoria Interna

Registra-se o recebimento de uma demanda de Ouvidoria Interna neste bimestre, de Brasília/DF. A manifestação foi analisada e respondida pela área competente.

SIC

A **Ouvidoria** recebeu 37 pedidos de acesso à informação, sendo 17 procedentes; quatro recursos em 1ª instância – direcionados à autoridade hierarquicamente superior na **EBC**; um recurso em 2ª instância – sob alçada do Diretor-Presidente da **EBC** e 15 enquadrados como improcedentes. Nesse caso, cabe à **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 segundo bimestre, foram 52 pedidos de acesso à informação. Desse total, 27 procedentes; cinco recursos em 1ª instância; um recurso em 2ª instância e 18 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**.

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 constam deste relatório para reporte das demandas recebidas nesta **Ouvidoria**, enquanto veículo de comunicação governamental. O objetivo é oferecer o máximo de informações possíveis ao cidadão que busca no conglomerado de comunicação da **EBC** conteúdos de caráter público e governamentais, esses prestados mediante contrato. No terceiro bimestre, foram quatro demandas, redução de 20%.

Tipo de manifestação	Mar/Abr 2025		Mai/Jun 2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	2	40%	3	75%	50%
Reclamação	2	40%	1	25%	-50%
Elogio	1	20%	-	0%	100%
Sugestão	-	0%	-	0%	-200%
Total	5	100%	4	100%	-20%

Tempo médio de resposta ao cidadão

6 dias

As demandas direcionadas aos serviços governamentais supramencionados precisaram de oito dias para encaminhamento da resposta à **Ouvidoria**. Todas dentro do prazo legal.

Ao analisar o conteúdo das quatro mensagens recebidas, verifica-se que duas estão relacionadas com conteúdo jornalístico ou com a prestação de serviço do programa *A Voz do Brasil*; uma sobre conteúdo jornalístico da **Agência Gov**; e a última sobre o sinal do **Canal Gov**, conforme detalhado no *ranking* a seguir:

Ranking dos assuntos - Canal Gov, Rádio Gov, Agência Gov e A Voz do Brasil		
	Quantidade	%
Conteúdo Jornalístico	2	50%
Serviço	1	25%
Sinal	1	7,14%
Total	4	82%

Análise por tipo de manifestação

Solicitação

Nota-se que o quantitativo de solicitações aumentou 50%, de duas para três.

Seguem os pedidos

1. O pedido era para receber o link atualizado de *streaming* para transmissão da *A Voz do Brasil* e do *Repórter Nacional*, mas indicava como preferência o *link* da **Rádio Nacional Alto Solimões**, pois, na avaliação do demandante, o sinal dessa rádio estava mais forte e mais alto que o *link* da **Rádio Nacional** de Brasília/DF e de São Paulo/SP. A Gerência Executiva de Rádios respondeu que todos os links de *streaming* das emissoras estão disponíveis no site <https://aovivo.ebc.com.br>. Além disso, orientou que fosse utilizado o sinal da **Rádio Nacional FM Brasília**, pois a retransmissão ao vivo pelo sinal do Alto Solimões pode sofrer instabilidades no sinal e atraso no áudio;
2. O manifestante tinha interesse em saber quando o **Canal Gov** e o **Canal Educação** serão transmitidos em sinal aberto HD em Belo Horizonte/MG. A Gerência de Vivos e Serviços de TV informa que ainda não há previsão para o carregamento desses canais naquela cidade e informou que parte da programação da **TV Brasil** é transmitida pela parceira local - Rede Minas. Além disso, explicou que o **Canal Gov** pode ser assistido por meio de TV por assinatura, nos pacotes básicos, por antena parabólica ou por meio do *streaming* do YouTube. Já o *Canal Educação* é possível acompanhar pelo portal do MEC, endereço <https://www.gov.br/mec/pt-br>, e, também, por meio de TV por assinatura, nos pacotes básicos, por antena parabólica. No site da **EBC** constam as informações atualizadas da cobertura da Rede: rncp.ebc.com.br/municipios/tv?mun=4106902.

Reclamação

Houve uma reclamação no período direcionada à **Agência Gov**, conforme transcrita abaixo.

1. O demandante gostaria de saber como e o porquê veículos privados publicam matérias sobre assuntos do Governo Federal antes da agência de comunicação do próprio Governo Federal e citou, como exemplo, o “Minha Casa, Minha Vida” para a classe média publicada em emissora comercial e sem nada no *site* do próprio governo. A **Ouvidoria** informou que o tema “Minha Casa, Minha Vida” foi abordado em diferentes plataformas da **EBC**, entre elas: **Agência Brasil**, veículo de comunicação pública; **Agência Gov**, voltada à comunicação governamental; **TV Brasil**, com transmissão em sinal aberto e por aplicativo; Redes sociais da **EBC** e de seus veículos e indicou *links* para acesso ao conteúdo mencionado.

Elogio

Não houve elogio no período.

Sugestão

Não houve sugestão no período.

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.

The screenshot displays the gov.br website interface for the 'Carta de Serviços' of Empresa Brasil de Comunicação S.A. (EBC). The page is updated as of 12/07/2021 11h28. It lists several services available to users:

- 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.



Faixa “Nacional Brasil – Serviço Internacional”

Neste bimestre, a **Ouvidoria** destaca o fortalecimento do vínculo entre a **Rádio Nacional da Amazônia** e ouvintes de diferentes países, por meio da recepção contínua de pedidos de cartão QSL. Esses cartões, utilizados por radioamadores para confirmar o recebimento de sinais de ondas curtas, funcionam como uma forma tradicional e confiável de aferição do alcance da emissora.

De janeiro a junho deste ano, foram registradas mais de 90 solicitações de QSL na **Ouvidoria**, enviadas por ouvintes de diversas partes do mundo, o que confirma o interesse global pela programação da **Nacional da Amazônia**. Esse indicador reforça a pertinência da criação da faixa *Nacional Brasil – Serviço Internacional*, lançada em 31 de março, que tem como objetivo veicular diariamente, às 22h50, conteúdos em espanhol, inglês e guarani, com foco em temas internacionais ou culturais e que tenham relevância para além do Brasil, fortalecendo assim o posicionamento da **Rádio Nacional** como uma emissora sem fronteiras.



A iniciativa partiu da Gerência Executiva de Rádios e representa uma resposta direta às manifestações recebidas pela **Ouvidoria**. Além de ampliar a presença da **EBC** no cenário global, a nova faixa valoriza a diversidade da programação e posiciona a emissora como um canal estratégico de comunicação pública voltado à integração regional e internacional.

Diante dos dados analisados, a **Ouvidoria** reforça a importância de garantir a regularidade da transmissão, elemento essencial para consolidar a confiança e o vínculo com os públicos que acompanham a **Nacional da Amazônia**.

Exemplos de solicitações em 2025:

Protocolo 00112.001234/2025-73: Solicitação de cartão QSL pela recepção da Rádio Nacional da Amazônia no dia 28/06/2025, em Ohio, nos Estados Unidos.

Protocolo 00112.000888/2025-80: Solicitação de cartão QSL pela recepção da Rádio Nacional da Amazônia no dia 07/05/2025, na Argentina.

Protocolo 00112.000739/2025-11: Solicitação de cartão QSL pela recepção da Rádio Nacional da Amazônia no dia 14/04/2025, nos Estados Unidos.

Protocolo 00112.000599/2025-81: Solicitação de cartão QSL pela recepção da Rádio Nacional da Amazônia no dia 28/03/2025, na China.

Protocolo 00112.000599/2025-81: Solicitação de cartão QSL pela recepção da Rádio Nacional da Amazônia no dia 27/02/2025, na Espanha.

Protocolo 00112.000003/2025-42: Solicitação de cartão QSL pela recepção da Rádio Nacional da Amazônia no dia 02/01/2025, no Japão.

Para todas essas demandas, a **Ouvidoria** e a Gerência Executiva de Rádios agradecem o contato e o interesse pela programação da **Rádio Nacional da Amazônia**. Todos os solicitantes recebem o Cartão QSL em formato digital.

Considerações e recomendações

A partir de 22 de maio, observou-se uma ampliação no escopo, com a inclusão de boletins informativos que abordaram, entre outros, temas como as inundações que afetaram o sul do Brasil em 2024 e iniciativas do Governo Federal, como o canal de diálogo com comunidades de agricultores familiares e quilombolas, fortalecendo o caráter informativo e de interesse público do programa.

Apesar desse avanço, permaneceram reexibições recorrentes de entrevistas e de séries já conhecidas, como Guitarradas da Amazônia, produzida em 2023.



Por outro lado, em junho, houve sinais positivos de inovação editorial. Destacam-se as reportagens sobre a tradição das festas juninas brasileiras e o documentário sobre o Parque do Rodeador da **EBC**, indicando um esforço para diversificar narrativas e incorporar temas ambientais e culturais à programação. Outro ponto relevante foi a inclusão de versões das reportagens não apenas

em inglês e espanhol, mas também em guarani, demonstrando sensibilidade e compromisso com a diversidade de vozes na construção da narrativa nacional.

A análise dos 30 primeiros dias também aponta uma limitação temática e geográfica. As entrevistas realizadas no período concentraram-se exclusivamente em personalidades de Belém (PA). E embora os temas abordados — como a COP30, o ativismo ambiental por meio da arte e a emergência climática — sejam relevantes, a concentração em um único município reduziu a diversidade de vozes, regiões e perspectivas esperadas para uma faixa voltada ao público internacional.

Recomendações

Considerando que a faixa *Nacional Brasil – Serviço Internacional* ainda se encontra em fase inicial de implementação, a **Ouvidoria da EBC** entende que este é um momento oportuno para realizar ajustes que contribuam para o fortalecimento do programa. Com base na análise realizada, recomenda-se atenção especial a três eixos principais: regularidade, organização editorial e diversidade de conteúdo.

É fundamental assegurar o cumprimento da grade horária anunciada, garantindo a previsibilidade necessária ao público que acompanha transmissões por ondas curtas. A constância da programação é decisiva para a formação e manutenção da audiência.

Também seria recomendável o aprimoramento do planejamento editorial, de forma a evitar falhas de continuidade que podem comprometer a experiência do ouvinte, especialmente para quem acompanha o conteúdo em outro idioma.

Por fim, exalta-se a iniciativa de traduzir programas já apresentados e que revelam a cara do Brasil e aqui ressaltamos a importância do programa *É tudo Brasil*, ou ainda o programa *Brasis - O som da gente*, que inclusive foi indicado por um ouvinte para veiculação em outros lugares do Brasil e do mundo pelo seu grande potencial. A inclusão de vozes de diferentes estados da Amazônia e a abordagem de temas variados, certamente, enriquecerão a programação.

Espera-se que o programa encontre o equilíbrio entre inovação e constância, com a linearidade necessária para engajar e manter a audiência.

ouvid | Ouvidoria



ouvid | Ouvidoria

