



ouvid | Ouvidoria

RELATÓRIO BIMESTRAL

SETEMBRO-OUTUBRO
2025



BRASÍLIA

EQUIPE

Ouvidora

Roberta Dante

Ouvidores adjuntos

Jessica Ailanda

Maria Glacia

Ricardo Melo

Assessora

Renata Lima

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Ana Cristina Santos

Emília Magalhães

José Luiz Matos

Júlio Lacerda

Marianna Machado (Coordenadora)

Tiago Martins

Comunicação

Wêdson França

Apoio administrativo

Sandra Scheiner

SUMÁRIO

04.

Apresentação

05.

Por dentro da Ouvidoria

10.

Atendimento Geral

12.

Ouvidoria em números

16.

TV Brasil

23.

Rádios Nacional

27.

Rádios MEC

30.

Agência Brasil

35.

TV Brasil Play

39.

Radioagência Nacional

40.

Aplicativo Rádios EBC

42.

Gestão Administrativa e Serviços EBC

44.

Ouvidoria Interna

47.

Palavra da Ouvidoria

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o **Relatório Bimestral da Ouvidoria da EBC**, referente aos meses de setembro e outubro de 2025, reafirmando nosso compromisso com a transparência, a participação social e a comunicação pública. Como canal de diálogo com a sociedade, a **Ouvidoria** trabalha para 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 ouvidores adjuntos, uma assessora, 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

EBC realiza debate em parceria com a Universidade de Brasília (UnB) para marcar os 18 anos de criação da empresa

A **Ouvidoria da EBC** marcou presença na comemoração promovida dia 28 de outubro para celebrar os 18 anos de existência da Empresa. O evento ocorreu no Auditório Pompeu de Sousa, da Faculdade de Comunicação (FAC) da UnB.



Foto: Fabio Rodrigues Pozzebom/Agência Brasil

As mesas de discussão reuniram nomes que fazem parte da história da empresa, como a primeira presidenta da **EBC**, Tereza Cruvinel; os ex-presidentes Hélio Doyle, Kariane Costa e Ricardo Melo; a ex-ministra da Secretaria de Comunicação da Presidência da República (Secom/PR) Helena Chagas; o ex-presidente da Radiobrás e professor da Universidade de São Paulo (USP), Eugênio Bucci; o presidente do Comitê Editorial e de Programação (Comep/EBC), Pedro Rafael Vilela; além do atual presidente da **EBC**, André Basbaum, e do professor Fernando Oliveira Paulino, coordenador do Laboratório de Políticas de Comunicação (LaPCom) e presidente da Associação Latino-Americana de Investigadores da Comunicação (ALAIC).

Os integrantes das mesas compartilharam suas experiências, dialogaram e apresentaram reflexões sobre os desafios colocados para a empresa. Uma das principais questões discutidas referiu-se ao financiamento da **EBC**, para que ela possa exercer com independência o papel previsto na Constituição. Espaço importante também foi dedicado ao debate sobre os riscos de contaminação da comunicação pública pela governamental, uma vez que a **EBC** abriga sob o mesmo guarda-chuva empresas que atendem às duas esferas.

Durante o evento, o presidente André Basbaum propôs a realização de um Fórum Nacional de Comunicação Pública, retomando os debates do Fórum Nacional de TVs Públicas, iniciados em 2007, que culminaram na criação da empresa. A iniciativa recebeu apoio unânime e entusiástico dos presentes.

O encontro foi aberto ao público e à comunidade acadêmica e, também, disponível para acompanhamento *online*.

II Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025 destaca inovação, sustentabilidade e escuta cidadã

A Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), coordenada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), realizou, em Manaus (AM), o II Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025, com o tema “Ouvidoria Contemporânea – Inovação, Sustentabilidade e Gestão Pública com Escuta Cidadã”.

O evento propôs reflexões sobre o papel das ouvidorias diante dos desafios da administração moderna, das transformações tecnológicas, das emergências climáticas e das desigualdades regionais.



Foto: Viva Becas

A ouvidora-geral da União, Valdirene Paes de Medeiros, destacou que as ouvidorias precisam ser reconhecidas como instâncias centrais de governança. “Elas não apenas ouvem, mas transformam dados em informação, informação em conhecimento, e conhecimento em ação estratégica”, explicou. O coordenador-geral da Coordenação de Articulação e Capacitação em Ouvidoria (CGART) da Controladoria Geral da União (CGU), Rafael Antonio Dal Rosso, fez parte do painel “Participação Cidadã e a Lei nº 13.460”, que discutiu como a escuta ativa e a atuação das ouvidorias contribuem para aprimorar serviços e políticas públicas, fortalecendo a democracia participativa.

A ouvidora da Sefaz-AM, Ellen Patricia Nogueira, falou sobre a realização do seminário na capital do Amazonas: “Foi motivo de grande orgulho, pois ele é um evento que simboliza uma etapa na consolidação das ouvidorias. Um momento muito edificante, transformador e gratificante. Foi muito bom receber todos aqui e trocar experiências, absorvemos boas práticas e debatemos os desafios contemporâneos, garantindo que nossas ouvidorias estejam cada vez mais integradas às políticas de prevenção e controle social. Foi um dos momentos mais felizes da minha carreira”.

A programação do seminário incluiu painéis, palestras e oficinas técnicas voltadas ao aprimoramento da atuação das ouvidorias. Entre os temas debatidos estavam controle e correição, combate ao assédio e à discriminação, participação cidadã, Lei de Acesso à Informação, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), governo aberto e uso estratégico de dados. O evento também contou com a entrega do prêmio do VII Concurso de Boas Práticas, apresentações culturais e visita guiada ao Teatro Amazonas.



Ouvidoria da EBC entrega 12ª edição da Revista da Renouv com foco em inovação, transparência e escuta cidadã

A **Ouvidoria da EBC** entregou a **edição 12** da Revista Eletrônica da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), reforçando o papel estratégico das ouvidorias públicas na transparência, na participação social e na melhoria dos serviços públicos. Disponibilizada em formato multipáginas, que torna o conteúdo mais acessível, a revista *online* reúne entrevistas, artigos, cobertura de eventos e destaques normativos, consolidando-se como referência para profissionais da área e gestores da governança pública e defesa de direitos.



Entre os destaques, está a entrevista com Diogo Barbosa da Silva, ouvidor da Universidade Federal de Rondonópolis, no Mato Grosso, que trata da adesão da instituição à Renouv e mostra como essa integração qualifica o atendimento, fortalece a transparência e amplia a participação da comunidade acadêmica. A revista também cobre o II Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025, em Manaus/AM, que discutiu inovação, sustentabilidade, gestão pública e escuta cidadã.

A edição 12 também traz experiências regionais, além de análise sobre decisão do Supremo Tribunal Federal (STF) e seus impactos na atuação das ouvidorias em casos de assédio sexual, defendendo atendimento humanizado, sigiloso e sem revitimização. A revista aborda ainda a aplicação da LGPD na rotina das ouvidorias e, na seção “Fique sabendo”, divulga iniciativas da Renouv e da CGU, como o Balcão Virtual da Ouvidoria-Geral da União, webinar sobre Cartas de Serviços, e destaca o VIII Concurso de Boas Práticas.

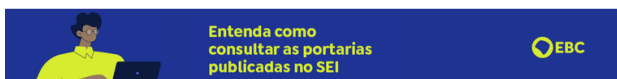
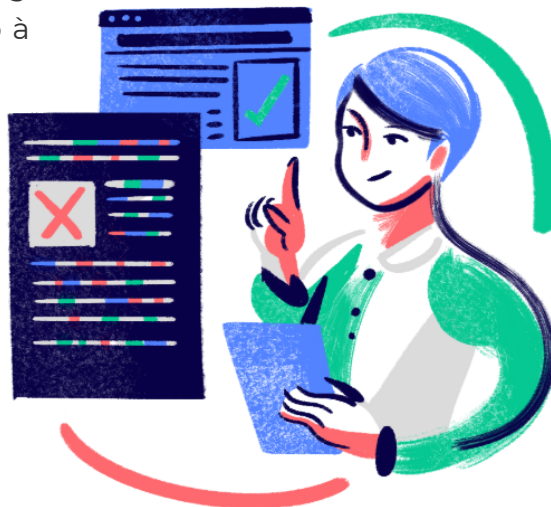
Acesse [aqui](#) todas as edições da Revista Renouv.



Demandas de Ouvidoria Interna contribuem para o esclarecimento coletivo

A **Ouvidoria** recebeu manifestações de empregados sobre dificuldades de acesso e dúvidas quanto à transparência nas publicações das Portarias-Presidente da **EBC**, que passaram a ser divulgadas exclusivamente no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) a partir de 12 de maio de 2025. A mudança visa a modernizar o processo, ampliando a segurança, a transparência e a praticidade no acesso aos documentos.

Diante das dúvidas, a **Ouvidoria** buscou o apoio da Comunicação Interna que prontamente elaborou uma campanha com orientações detalhadas sobre como acessar as Portarias no SEI, promovendo o esclarecimento coletivo e a adaptação ao novo formato. Para garantir acesso contínuo às informações, o *link* com o passo a passo foi fixado de forma permanente no [site oficial da EBC](#).



Programas de Rádio da Ouvidoria: Transparência e diálogo com o público

A Ouvidoria produz dois programas de rádio com a finalidade de tornar públicas as análises realizadas a partir das manifestações recorrentes sobre questões relacionadas à **EBC**, bem como compartilhar com os ouvintes os desdobramentos e as soluções adotadas diante dos principais apontamentos do público. O *Bate-papo com a Ouvidoria*, veiculado semanalmente aos sábados nas **Rádios Nacional** e **MEC**, possui cinco minutos de duração e aprofunda temas relevantes identificados nas mensagens recebidas. Já o *Momento da Ouvidoria* é um boletim diário, com um minuto de duração, que apresenta de forma objetiva informações e esclarecimentos de interesse do público.



Em setembro e outubro de 2025, a produção manteve ritmo consistente. Foram realizados dois novos episódios do *Bate-papo* em setembro e quatro novos episódios em outubro. Para o *Momento da Ouvidoria*, foram produzidos dois novos boletins em setembro e três em outubro. Esses conteúdos foram selecionados conforme a relevância das demandas encaminhadas pelos ouvintes diante do contexto atual.

Os temas abordados refletem diretamente as dúvidas, sugestões e necessidades apresentadas pelo público. Entre os assuntos tratados, destacaram-se questionamentos sobre o uso das ondas curtas de rádio, orientações sobre o aplicativo **TV Brasil Play**, além de sugestões enviadas à **Agência Brasil** para aprimoramento da cobertura jornalística. Demandas relativas à programação dos veículos da **EBC** — incluindo pedidos de maior diversidade e clareza na seleção dos conteúdos — também foram contempladas. Informações sobre o serviço internacional e seu alcance completaram a pauta do período.

Ambos os programas fortalecem a comunicação e ampliam as condições para um diálogo transparente e contínuo com a sociedade. A iniciativa contribui para fomentar a participação social que diariamente interage com a **Ouvidoria** por meio de sugestões, elogios, críticas e solicitações; para promover a discussão a partir da divulgação de informações de interesse público; e para assegurar o cumprimento da obrigação legal de produzir e disponibilizar, nos veículos de comunicação da **EBC**, no mínimo 15 minutos semanais dedicados a análises sobre a programação, a partir da interação diária da **Ouvidoria** com os cidadãos.



ATENDIMENTO GERAL

A **Ouvidoria da EBC** recebeu 570 manifestações ao longo de setembro e outubro de 2025, resultando em uma diminuição de 14,2% no quantitativo de mensagens em relação ao bimestre anterior, quando foram registrados 664 atendimentos.

A categoria “Fale com a Ouvidoria” refere-se diretamente aos serviços prestados pela **EBC**, por isso é o recorte mais importante para a alta gestão. Neste bimestre, este item reuniu a maior parte das demandas, 58,9% do total. Com 336 registros contra 343 do período anterior, percentual 2% menor.

As demandas classificadas como “Improcedentes” registraram variação positiva de 11,8% (de 152 para 170). Apesar de não terem relação com a empresa e seus veículos, e sim com temas abordados nas diversas plataformas, recebem tratamento e resposta por parte da **Ouvidoria**.

O tipo de atendimento “Outros órgãos/entidades” diminuiu de 125 para 46 mensagens – menos 63% de um período para o outro. Mesmo com redução expressiva, essas mensagens mostram a relevância da **EBC** no diálogo com a sociedade, pois foi com a **EBC** que o cidadão estabeleceu o contato.

As demandas via Lei de Acesso à Informação (LAI) caíram 59%, de 44 para 18. Tratam-se de pedidos enviados ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), feitos com base na LAI. Importante destacar que os dados resultantes desses atendimentos são detalhados em relatório específico, encaminhado trimestralmente ao Diretor-Presidente, dirigente máximo da **EBC**, em cumprimento ao Inciso II, do Art. 40, da Lei nº 12.527/2011 (LAI).

| Atendimento | Jul/Ago 2025 | | Set/Out 2025 | | Variação |
|-------------------------|--------------|---------------|--------------|-------------|---------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Fale com a Ouvidoria | 343 | 51,7% | 336 | 58,9% | -2% |
| Improcedentes | 152 | 22,9% | 170 | 29,8% | 11,8% |
| Outros órgãos/entidades | 125 | 18,8% | 46 | 8,1% | -63,2% |
| SIC * | 44 | 6,6% | 18 | 3,2% | -59,1% |
| Total | 664 | 100,0% | 570 | 100% | -14,2% |

Fale com a Ouvidoria

Ao analisar o conjunto de manifestações listadas no item “Fale com a Ouvidoria”, verifica-se que as solicitações são as mais numerosas dentre os tipos de manifestações, respondendo por 42,6% do total, com 143 registros. No bimestre anterior, constaram 158, resultando em uma queda de 9,5%.

Os veículos que mais receberam solicitações foram a **TV Brasil** (47); **Rádios EBC** (33); **Agência Brasil** (15). Os principais assuntos tratados são Conteúdo jornalístico (20,98%); Conteúdo de entretenimento (18,88%) e Serviço (17,48%), demandas que serão pormenorizadas no decorrer deste documento.

As reclamações passaram de 80 para 61 – redução de 23,8% no período. A **TV Brasil** concentrou 40,98% das críticas recebidas. As **Rádios** estão em segundo lugar ao pontuar 26,24% e o aplicativo **TV Brasil Play** ficou com 13,11%. Os principais assuntos das queixas foram sobre serviço (18); sinal em 12 mensagens; e conteúdo de entretenimento com 11 demandas.

O único item com variação positiva foi o de sugestões. O incremento foi de 44,6%, de 74 para 107 manifestações. O número de elogios diminuiu 19,4%, de 31 para 25 mensagens, quase metade delas foram para a **TV Brasil**.

| Tipo de manifestação | Jul/Ago 2025 | | Set/Out 2025 | | Variação |
|----------------------|--------------|-------|--------------|-------|----------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 158 | 46,1% | 143 | 42,6% | -9,5% |
| Reclamação | 80 | 23,3% | 61 | 18,2% | -23,8% |
| Sugestão | 74 | 21,6% | 107 | 31,8% | 44,6% |
| Elogio | 31 | 9% | 25 | 7,4% | -19,4% |
| Total | 343 | 100% | 336 | 100% | -2,0% |

Quando a análise passa a ser por veículo, verifica-se que a **TV Brasil** recebeu a maior quantidade de demandas, com 106 mensagens. A **Agência Brasil** passou a ocupar a segunda posição e ficou à frente das **Rádios**, situação inversa no bimestre anterior. Os principais assuntos das mensagens foram: Conteúdo jornalístico (102), Conteúdo de entretenimento (81) e Serviço (50).

| Tipo de manifestação por plataforma/veículo - Setembro-Outubro 2025 | | | | | | |
|---|--------|------------|-------------|----------|-------|-------|
| Veículo | Elogio | Reclamação | Solicitação | Sugestão | Total | % |
| TV Brasil | 11 | 25 | 48 | 22 | 106 | 31,5% |
| Agência Brasil | 1 | 3 | 15 | 61 | 80 | 23,8% |
| Rádios EBC | 10 | 20 | 33 | 15 | 78 | 23,2% |
| TV Brasil Play | 0 | 8 | 15 | 3 | 26 | 7,7% |
| Rádios EBC - Aplicativo | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1,5% |
| TV Brasil Internacional | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,3% |
| Radioagência Nacional | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,3% |
| Gestão EBC e Serviços | 1 | 3 | 30 | 5 | 39 | 11,6% |
| Total | 25 | 61 | 143 | 107 | 336 | 100% |

Tempo médio de resposta ao cidadão

5,67 dias

De acordo com o *Painel Resolveu?*, da Controladoria-Geral da União (CGU), o tempo médio de resposta da **EBC** ao cidadão foi de 5,67 dias. O prazo máximo é de 30 dias, podendo ser prorrogado uma única vez

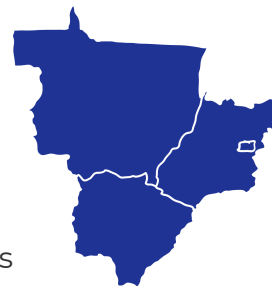


Manifestações por região

Ao analisarmos as manifestações dos cidadãos que identificaram a unidade federativa em suas mensagens, percebemos os interesses regionais que moldam as escolhas de usuários. Cada manifestação exemplifica as necessidades específicas do público, apresentando variações entre as diferentes regiões.

CENTRO-OESTE

As mensagens foram concentradas no Distrito Federal, especialmente em Brasília. Em seguida, aparecem Goiás e Mato Grosso. Não há menções diretas ao Mato Grosso do Sul. Em termos de temas, predominam questões relacionadas com a programação para contemplar pautas de interesse local e regional, além de programas educativos, ligados a agendas públicas nacionais. A questão do sinal está entre os assuntos contidos nas reclamações, como em municípios do interior de Mato Grosso e ainda há queixas com pedidos de acesso ou ampliação de conteúdos.



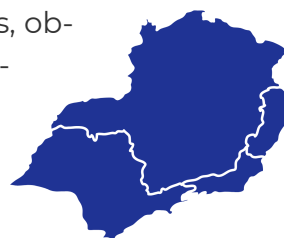
NORDESTE



As manifestações revelam duas frentes principais: a valorização cultural e o pedido de ampliação da presença técnica da **EBC** na região, especialmente no que diz respeito à qualidade do sinal e a participação da Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP) em municípios nordestinos. As mensagens chegam de cidades como Recife/PE, Olinda/PE, Patos/PB, Campina Grande/PB, Fortaleza/CE, Florânia/RN e municípios do Maranhão. Predominam sugestões de pauta e participação, a divulgação de manifestações culturais, eventos acadêmicos e iniciativas locais, como o maracatu de Olinda/PE e congressos estudantis na Universidade Federal de Pernambuco. Há também elogios pontuais à programação e pedidos para maior visibilidade de temas vinculados ao cotidiano e às identidades do Nordeste. Em algumas mensagens, ouvintes e telespectadores também criticam a centralização da pauta em Brasília, pedindo mais espaço para realidades amazônicas e nordestinas em programas nacionais, como o *Brasil Rural*.

SUDESTE

Nos registros destinados a São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais, observa-se sugestões de conteúdos e formatos que valorizem a cultura regional, o resgate de acervos históricos e a diversidade de produções nacionais. Entre as demandas, destacam-se pedidos de reprises de novelas e séries clássicas brasileiras, maior espaço para filmes nacionais e programas musicais, bem como a inclu-



são de atrações voltadas a artistas independentes e a eventos culturais relevantes, como carnaval, samba e coberturas especiais de grandes acontecimentos. Também aparecem sugestões para que museus, patrimônios históricos e iniciativas culturais de cidades do Sudeste (em especial de Minas Gerais e do Rio de Janeiro) tenham maior visibilidade na grade da **EBC**. A qualidade do sinal de rádio e TV em determinadas áreas urbanas do Sudeste, com menções a falhas ou fragilidade de recepção em cidades paulistas e fluminenses estão entre as reclamações técnicas.

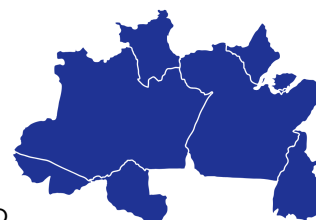
SUL



As questões de acesso ao sinal e à programação dos veículos da **EBC** estão presentes nesta região. Há reclamações sobre dificuldades técnicas de recepção, especialmente em áreas urbanas do Rio Grande do Sul e do Paraná, onde ouvintes e telespectadores relatam instabilidade, interferências ou ausência completa de sinal de rádios e da **TV Brasil**. Em cidades como Porto Alegre e em municípios do interior, os usuários destacam frustração por não conseguirem acompanhar integralmente a programação, sobretudo conteúdos jornalísticos e culturais. Parte dessas manifestações associa a precariedade técnica à sensação de exclusão regional, sugerindo que o alcance da **EBC** ainda não contempla de forma homogênea o território sulista, apesar de reconhecerem a qualidade editorial e cultural com elogios à programação musical das rádios públicas, a programas jornalísticos e a produções audiovisuais da **TV Brasil**. Também aparecem sugestões para ampliar a cobertura local e regional e para pautar temas relacionados à economia, meio ambiente e cultura local.

NORTE

Uma parte das manifestações desta região vem de ouvintes e telespectadores do Amazonas e do Pará, com referências recorrentes a Manaus, Belém e cidades ribeirinhas, destacando a importância da **Rádio Nacional da Amazônia** como elo informativo e cultural com áreas remotas. Nesses relatos, são frequentes elogios ao caráter educativo e comunitário da programação, especialmente em temas ligados à cultura local, meio ambiente e direitos das populações tradicionais, além do papel da emissora como fonte de companhia e orientação prática para moradores de regiões isoladas. Também se observa participação de usuários de outros estados, como Rondônia, Acre e Roraima, que valorizam a presença da **EBC** em ondas curtas e no rádio convencional, reconhecendo o serviço como uma das poucas fontes de informação pública com capilaridade real na região. Há também registros com problemas de recepção de sinal de rádio e TV, quedas de transmissão e dificuldades de acesso a conteúdos via internet em cidades menores, o que gera frustração diante da percepção de que outras regiões do país têm melhor atendimento técnico e pedidos relacionados com a ampliação de retransmissoras, à melhoria de aplicativos e à disponibilização de acervos em plataformas digitais acessíveis mesmo em conexões mais lentas.



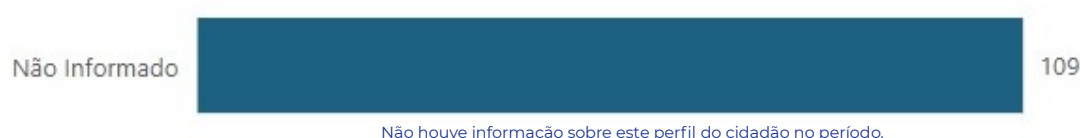
Perfil do Cidadão

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.

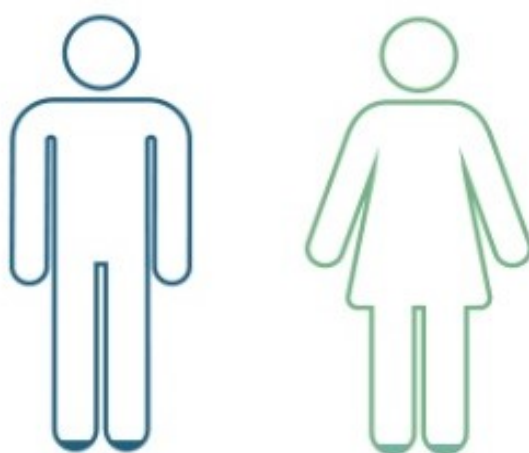
Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o portal visa a dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

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

13 (4.0%)

FEMININO

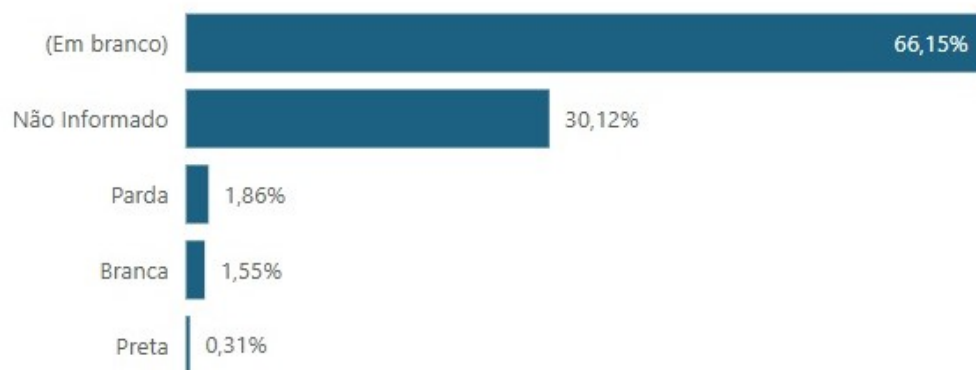
10 (3.1%)

Percentual dos manifestantes por Estado



| | |
|-----------|--------|
| (Em br... | 66,15% |
| Não In... | 27,95% |
| RJ | 1,24% |
| SP | 0,93% |
| DF | 0,62% |
| MG | 0,62% |
| SC | 0,62% |
| ES | 0,31% |
| MA | 0,31% |
| PB | 0,31% |

Percentual dos manifestantes por raça e cor



ANÁLISE POR VEÍCULO

TV BRASIL

Ao longo dos meses de setembro e outubro de 2025, reduziu o quantitativo de registros encaminhados à **TV Brasil**. O número de manifestações foi de 122 para 106, representando queda de 13,1% no período, o que indica leve arrefecimento no engajamento do público com o canal.

| Tipo de manifestação | Jul/Ago 2025 | | Set/Out 2025 | | Variação |
|----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|---------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 64 | 52,5% | 48 | 45,3% | -25% |
| Reclamação | 33 | 27% | 25 | 23,6% | -24,2% |
| Sugestão | 17 | 13,9% | 22 | 20,8% | 29,4% |
| Elogio | 8 | 6,6% | 11 | 10,4% | 37,5% |
| Total | 122 | 100% | 106 | 100% | -13,1% |

Análise dos assuntos mais demandados

As manifestações enviadas à **TV Brasil** estão concentradas em solicitações de informação, acesso a conteúdos ou orientações técnicas, além de reclamações sobre a grade de programação e sinal de transmissão. Percebe-se um público que acompanha de perto a emissora, demonstra apego a determinados programas e cobra coerência entre a proposta de comunicação pública e a execução técnica e editorial da programação.

Houve pedidos de acesso a obras específicas — como o filme *O Quatrilho*, a minissérie *Uma Cinderela em Roma* ou desenhos como *Bipo* —, bem como informações sobre músicas de trilhas sonoras. Ocorreram também pedidos sobre licenciamento de imagens, autorização de uso de conteúdo e orientações técnicas sobre retransmissão de programas e afiliação à Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP).

As manifestações sobre o sinal de transmissão compõem um dos grupos mais numerosos, com registros em diversas localidades — Suzano/SP, São Luís/MA, Brasília DF e Jacarezinho/PR.

Houve também um número significativo de propostas de pautas e participações em produções, como *Sem Censura*, *Brasil Visto de Cima* e *Conhecendo Museus* - destaque para o interesse em assistir novos episódios e a valorização de museus regionais, embora a área responsável tenha informado que esse programa não tem previsão de novas temporadas, após a última ter sido produzida em 2020.

Outras manifestações abordaram temas de caráter técnico ou administrativo, como o pedido de inclusão do Canal Libras no sinal de satélite, melhorias no site e no acesso a programas completos, além de ofertas de projetos e parcerias culturais de produtores independentes no Brasil e no exterior.

De modo geral, o tom das mensagens mostra um público crítico e afetivamente vinculado à **TV Brasil**. Há destaque tanto para o reconhecimento da relevância cultural da emissora quanto a expectativa por inovação e pelo aperfeiçoamento da qualidade técnica.

| Ranking dos Assuntos - TV Brasil | Quantidade | % |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Conteúdo de entretenimento | 37 | 34,91% |
| Conteúdo jornalístico | 23 | 21,7% |
| Sinal | 19 | 17,92% |
| Grade de programação | 13 | 12,26% |
| Conteúdo infantil | 7 | 6,6% |
| Outros conteúdos/Programação especial | 3 | 2,83% |
| Serviço | 2 | 1,89% |
| Conteúdo de fotografia/imagem | 1 | 0,94% |
| Conteúdo esportivo | 1 | 0,94% |
| Total | 106 | 100% |

Tempo médio de resposta ao cidadão

7,52 dias

Solicitações

As solicitações representam o maior volume de mensagens à **TV Brasil** no período analisado, com 48 manifestações (45,3% do total). Em geral, referem-se a pedidos de informação, apoio técnico, acesso a conteúdo e autorizações de uso de material da emissora. São mensagens em que cidadãos, instituições públicas, entidades privadas e veículos de comunicação buscam esclarecimentos ou cooperação, muitas vezes reconhecendo a relevância do acervo e da programação da TV pública.

Uma parte significativa dos pedidos é de natureza informativa e imediata, como dúvidas sobre horários de exibição de programas e novelas, formas de participação em programas, e identificação de filmes e documentários exibidos em faixas específicas da programação. Essas demandas mostram que o público acompanha a grade com regularidade e espera agilidade de atendimento para não perder conteúdos de interesse.

Outro conjunto diz respeito a pedidos de acesso ao acervo de documentários, séries e reportagens, seja para uso acadêmico, artístico ou memorial e consultas sobre como rever produtos antigos, como minisséries ou programas musicais. Em paralelo, instituições como museus e projetos de memória solicitam autorização para usar trechos de vídeos, pedindo orientação sobre direitos autorais e citações adequadas.

Há ainda solicitações voltadas à expansão da presença da **TV Brasil** em diferentes localidades e à formalização de parcerias com outras emissoras. Em algumas cidades,

gestores de TVs comunitárias ou educativas entram em contato para pedir conteúdos da grade nacional para retransmissão, preservando a marca da **TV Brasil**. Em outras, cidadãos perguntam sobre previsão de entrada da **TV Brasil** em canal aberto, como no caso de Campina Grande/PB, por meio da afiliada TV UFCG, ou sobre a possibilidade de implantação de sinal em capitais que ainda não contam com transmissão direta. Essas solicitações explicitam a demanda pela interiorização da rede pública e pela ampliação de sua capilaridade, entendida como fator de democratização do acesso à informação e cultura.

As solicitações revelam um público que não apenas consome, mas deseja interagir, reutilizar e referenciar a produção da TV pública.

Principais solicitações

1. Pedido de emissora religiosa/comunitária para firmar parceria de retransmissão de conteúdos com a **TV Brasil**. A área técnica esclareceu que a RNCP é restrita a emissoras de canal aberto terrestre e Rádios FM, não permitindo subcanais ou compartilhamento de faixa de programação, e orientou a emissora a contatar licenciamento@ebc.com.br para verificar a patrimonialidade e orçamento de conteúdos de interesse;
2. Pedido de remoção de matéria “em memória”, formulado por representante legal, indicando casos em que o conteúdo jornalístico se relaciona a situações de luto e privacidade, demandando análise sensível sobre permanência ou retirada de conteúdo. A área esclareceu que a matéria da **TV Brasil** foi objetiva e sem sensacionalismo, e, embora juridicamente pudesse ser mantida, decidiu retirar o conteúdo das redes sociais por ter cumprido sua função jornalística;
3. Registro de instituição museológica solicitando autorização de uso de vídeos da **TV Brasil** hospedados no YouTube em um museu virtual, buscando regularizar direitos de imagem e uso de conteúdo em contexto educativo e cultural. A Gerência responsável informou que, para a formalização do pedido, é preciso contactar centraldepesquisas@ebc.com.br encaminhando formulário (fornecido) preenchido para que a análise possa ser processada;
4. Solicitação de torcedor sobre quais partidas do Esporte Clube Bahia (masculino e feminino) foram transmitidas pela **TV Brasil** em 2025. A área responsável informou as datas de transmissão e explicou que todos os jogos contaram com a produção da TVE Bahia.

Reclamações

As queixas representam 23,6% (25 reclamações) do total das manifestações direcionadas à **TV Brasil**. São demandas sobre a programação e grade de exibição; qualidade e disponibilidade do sinal, e conteúdo editorial.

Nas reclamações, o público questiona reprises excessivas de novelas e filmes, instabilidades no sinal de transmissão e decisões de grade de programação, revelando sensibilidade à previsibilidade e diversidade de conteúdo. Casos como a repetição da novela portuguesa *Sangue Oculto* e a ausência de aviso sobre o final de *Um Milagre*

exemplificam a insatisfação recorrente, em razão de mudanças de dia e horário sem aviso claro, o que compromete a confiança do público na estabilidade da programação. A maioria das respostas demonstra postura pedagógica e resolutive, explicando critérios editoriais e contratuais. As áreas responsáveis reconhecem falhas e promovem correções, além de se comprometerem a avaliar classificações indicativas.

A segunda frente importante de reclamações diz respeito ao sinal da **TV Brasil** em diferentes regiões do país, reforçando que a emissora ainda não garante acesso pleno e estável em todo o território. Há relatos de interrupção completa ou instabilidade em localidades como Santa Maria/DF, onde se registra que apenas a **TV Brasil** estava fora do ar, enquanto os demais canais seguiam normalmente. Casos semelhantes são reportados em cidades como São Luís/MA e Jacarezinho/PR, onde o sinal ausente ou fraco impede o acesso em Smart TVs. Essas reclamações evidenciam a necessidade de acompanhamento sistemático da rede de transmissão e de comunicação mais transparente sobre falhas, previsões de manutenção e alternativas de acesso.

No eixo editorial, surgem críticas qualitativas ao conteúdo jornalístico e à forma como temas sensíveis são abordados. Um telespectador reclama da ausência de completude em matéria do *Repórter Brasil*, que noticiava o Brasil como quinto país mais visitado das Américas sem informar quais seriam os quatro primeiros, apontando “falha grave” de informação. Em cobertura internacional, há reclamação sobre o uso dos termos “conflito” ou “guerra” ao tratar da situação em Gaza, com o manifestante defendendo que se trata de “genocídio” e criticando a forma de apresentação do Estado de Israel. Tais manifestações indicam público atento e politizado, que cobra rigor informativo, sensibilidade terminológica e coerência com valores de direitos humanos.

Também aparecem reclamações sobre a inserção de produções locais em afiliadas, vistas como enfadonhas e descontextualizadas em relação à programação nacional, e sobre conteúdos infantis considerados inadequados, como o desenho *Historietas Assombradas* exibido na *TV Brasil Animada*. Nessas situações, o que está em jogo é a expectativa de que uma TV pública observe critérios rigorosos de faixa etária, adequação simbólica para crianças e coerência estética/temática com a proposta da emissora.

Principais reclamações

1. Manifestação contundente contra a reprise imediata da novela portuguesa *Sangue Oculto* logo após seu término, com a telespectadora pedindo diversidade de obras. Neste caso, a resposta se ateve a informar que a programação da **TV Brasil**, possui diretrizes definidas pelo Comitê de Programação e Rede da Empresa, e obedece aos objetivos e princípios da Lei nº 11.652/2008;
2. Conjunto de reclamações de telespectadores que acompanharam a novela *Um Milagre* e não conseguiram assistir aos capítulos finais, após mudanças de dia/horário que não teriam sido claramente comunicadas. A área responsável informou a data em que a novela teve os dois últimos episódios exibidos e o período em que ficariam disponíveis no aplicativo **TV Brasil Play**, e que, no lugar de *Um Milagre*, entraria a novela *Sangue Oculto*;

3. Série de registros sobre ausência de sinal da **TV Brasil** em Santa Maria/DF, com relatos de que apenas o canal 2.1 da **TV Brasil** estava fora do ar enquanto demais emissoras funcionavam normalmente, indicando falha específica na rede da **EBC**. A equipe técnica sugeriu fazer uma nova busca de canais no televisor e que, caso o problema persistisse, o demandante retornasse o contato com o endereço preciso para que a equipe técnica pudesse se dirigir ao local e analisar a situação;
4. Reclamação sobre o uso de termos considerados desrespeitosos ou inadequados em programa de estúdio, como “idoso”, e sobre a forma de tratar a história da escravidão e da população negra, com demanda por linguagem mais respeitosa e contextualização histórica mais cuidadosa. A área agradeceu as contribuições e explicou que o termo “idoso” foi usado por ser adotado oficialmente em políticas públicas e na comunicação de massa. Ressalta, porém, que está atenta ao impacto das palavras e ao respeito devido a todas as pessoas. Quanto a “escravizados”, concorda plenamente com a atualização e reforça o compromisso de utilizá-la com rigor e sensibilidade.

Sugestões

As 22 sugestões (20,8% do total) para o canal **TV Brasil** propõe ajustes, novos conteúdos e formatos, além de reprises e melhorias técnicas. Diversos cidadãos pediram o resgate de produções musicais e cinematográficas clássicas — reprises de musicais dos anos 1980 e 1990; além da exibição de séries ou novelas antigas. As sugestões reforçam que a audiência da **TV Brasil** é ativa, possui repertório cultural amplo e deseja ver essa pluralidade refletida na programação.

Há sugestões acerca da programação de filmes, séries e musicais, com foco tanto em resgate de acervo quanto em ampliação da diversidade de gêneros. Essas manifestações indicam que parte do público enxerga a **TV Brasil** como espaço para resgate da memória audiovisual brasileira ao oferecer cinema nacional de qualidade, muitas vezes ausente das redes privadas.

A ampliação da diversidade temática e geográfica da programação foram objeto de mensagens que sugeriram a cobertura de eventos de moda, com ênfase em estilistas periféricos e afro-brasileiros, reforçando a expectativa de que a TV pública seja vitrine de culturas e expressões pouco representadas na mídia comercial.

Outros propõem pautas para o programa *Brasil Visto de Cima*, pedindo a inclusão de cidades como Crato/CE ou Tucuruí/PA, especialmente a barragem, como forma de dar visibilidade a diferentes regiões e infraestruturas do país.

Por fim, algumas sugestões trazem críticas construtivas à forma de organização da informação e ao relacionamento com o público. Há, por exemplo, proposta de melhoria do site da **TV Brasil**, com crítica à dificuldade de encontrar episódios completos do *Repórter Brasil* e de outras atrações, bem como apontamentos de erros em materiais institucionais (como confusão entre autores literários) que deveriam ser corrigidos. Também surgem ideias de cooperação internacional e transmissão de eventos culturais pouco conhecidos no Brasil, como concursos musicais estrangeiros ou resgate de novelas de emissoras extintas.

Principais sugestões

1. Proposta de criação de uma faixa fixa, aos fins de semana, dedicada à reprise de programas musicais históricos gravados nas décadas de 1980 e 1990, valorizando o acervo da emissora e recuperando a memória musical da TV pública;
2. Sugestões de filmes brasileiros para exibição em horário nobre de sábado, incluindo a trilogia de Lael Rodrigues (*Bete Balanço*, *Rock Estrela* e *Rádio Pira-ta*), para fortalecer a presença do cinema nacional na grade da TV aberta;
3. Conjunto de mensagens que sugerem a inclusão de novas cidades e paisagens no *Brasil Visto de Cima*, como Crato/CE e Tucuruí/PA, com ênfase em seus patrimônios naturais e obras de infraestrutura, a fim de ampliar a representatividade regional do programa;
4. Apresentação do projeto piloto “Ser Sós”, voltado à solidão na terceira idade, saúde e qualidade de vida, propondo a criação de programa nacional que trate de forma aprofundada o envelhecimento, com viés informativo e de acolhimento;
5. Sugestões dirigidas ao *Conhecendo Museus*, indicando museus em diferentes estados (como Belo Horizonte, cidades do Espírito Santo e o Instituto Amílcar de Castro em Nova Lima) para ampliar a diversidade de acervos e narrativas museológicas exibidas.

Para essas demandas, a **Ouvidoria** agradeceu as sugestões e informou que a mensagem foi enviada à área responsável para conhecimento e avaliação.

Elogios

Os elogios aumentaram 37,5%, subindo de oito para 11 ocorrências. Esse resultado, ainda que modesto, pode indicar melhoria na imagem e na satisfação dos telespectadores em relação ao conteúdo da TV Brasil.

Os comentários positivos demonstram que a **TV Brasil** é percebida como um canal diferenciado dentro do sistema aberto de televisão, especialmente pela qualidade editorial, diversidade da programação e pelo caráter público de sua atuação.

Muitos usuários destacam o valor cultural e educativo da **TV Brasil**. A presença de uma grade de jornalismo mais aprofundada e menos sensacionalista, como apontado por telespectadores assíduos, contribui para uma imagem positiva da emissora como espaço de formação de opinião crítica e consumo cultural qualificado.

Uma parte relevante dos elogios dirige-se a programas e faixas específicas da grade, evidenciando vínculos afetivos com produtos já consolidados. O programa *Sem Censura* aparece de forma recorrente como referência de qualidade, tanto pelo conteúdo quanto pela condução das entrevistas. Também se destacam menções à faixa de cinema, como o elogio à exibição do filme *A Árvore da Vida* em sessão noturna, entendida como uma escolha ousada e sofisticada para uma TV pública.

Por fim, há elogios que extrapolam o conteúdo e tratam da infraestrutura da **TV Brasil**. Um exemplo é o registro de um telespectador que saúda a chegada do sinal da **EBC** a Jacarezinho/PR e região, destacando o alcance também a cidades vizinhas como Ourinhos/SP. Essa manifestação, que combina elogio e sugestão, evidencia o papel estratégico da rede pública na interiorização do acesso à informação e cultura.

Em conjunto, os elogios sinalizam que, quando a **TV Brasil** oferece programação coerente com sua missão pública e qualidade técnica adequada, consolida uma base de espectadores que reconhece a emissora como alternativa qualificada na TV aberta.

Principais elogios

1. Telespectador elogia a novela *Um Milagre*, ressaltando sua função como “verdadeira lição de vida” e o resgate de valores humanos, pedindo inclusive que a obra volte a ser exibida futuramente;
2. Manifestação que parabeniza a programação da **TV Brasil** como um todo, destacando a objetividade do jornalismo, o *Sem Censura*, o programa de entrevistas com Leandro Demori (DR com Demori) e a faixa de filmes das 21h, desejando “vida longa” ao projeto;
3. Elogio à condução mais serena e respeitosa das entrevistas no *Sem Censura* por apresentadoras substitutas, apontando que não interrompem convidados, mantêm tom adequado e combinam melhor com o perfil do público do programa;
4. Registro de agradecimento pela volta da transmissão da missa aos domingos, com o telespectador afirmando que seu pedido anterior foi atendido e expressando satisfação com a manutenção do conteúdo religioso;
5. Elogio à excelente qualidade do sinal da rede **EBC** em Jacarezinho/PR, ressaltando o alcance a municípios vizinhos, o papel público da emissora e manifestando expectativa de novas melhorias e expansão.

A essas manifestações, a **Ouvidoria** informa que as mensagens foram enviadas às áreas responsáveis para conhecimento.



ANÁLISE POR VEÍCULO

RÁDIOS NACIONAL

Ao longo do 5º bimestre de 2025, os ouvintes das **Rádios Nacional AM, FM e OC** enviaram 62 contribuições à **Ouvidoria da EBC**, diminuição discreta de 1,6% em relação ao bimestre anterior, quando foram recepcionadas 63 demandas. Destaque para o aumento de 71,4% no número de reclamações, de 7 para 12; e na redução da metade de elogios que passou de 14 para 7.

| Tipo de manifestação | JUL/AGO 2025 | | SET/OUT 2025 | | Variação |
|----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 31 | 49,2% | 30 | 48,4% | -3,2% |
| Reclamação | 7 | 11,1% | 12 | 19,4% | 71,4% |
| Sugestão | 11 | 17,5% | 13 | 21% | 18,2% |
| Elogio | 14 | 22,2% | 7 | 11,3% | -50% |
| Total | 63 | 100% | 62 | 100% | -1,6% |

A **Rádio Nacional da Amazônia** recebeu a maioria das manifestações, com 22 demandas. A **Rádio Nacional FM Brasília** recebeu 13 e ocupou o segundo lugar. Na sequência, ficou a **Rádio Nacional Rio de Janeiro** e a **Rádio Nacional São Paulo**, com 10 demandas cada uma. É importante observar as características das mensagens recebidas, a fim de compreender as especificidades de cada interação de ouvintes com a programação da **EBC**. Além disso, o vínculo do público com as **Rádios Nacional** e a sua capacidade de alcance estão presentes no teor das manifestações deste bimestre oriundas de diversas partes do mundo.

Análise dos assuntos mais demandados

Os principais temas do período mantiveram relação com a grade de programação (Conteúdo de entretenimento), incluindo sugestões de novos programas e reprises. Na categoria Serviço estão os pedidos de Cartões QSL por radioamadores e, ainda, demandas para ajustes no volume do *streaming*, questões relacionadas com sinal e a potência de transmissão.

| Ranking dos Assuntos - Rádios Nacional | Quantidade | % |
|--|------------|-------------|
| Conteúdo de entretenimento | 20 | 32,26% |
| Serviço | 20 | 32,26% |
| Grade de programação | 12 | 19,35% |
| Conteúdo de jornalístico | 4 | 6,45% |
| Conteúdo esportivo | 3 | 4,84% |
| Outros conteúdos/Programação especial | 2 | 3,23% |
| Sinal | 1 | 1,61% |
| Total | 62 | 100% |

Tempo médio de resposta ao cidadão

3,85 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

Neste bimestre, foram recebidas 30 solicitações, 16 direcionadas a **Nacional da Amazônia**, sendo 14 com pedidos de Cartões QSL. A **Nacional de São Paulo** recebeu seis solicitações, em sua maioria pedidos de informações sobre os conteúdos que integram a grade de programação nas Rádios e no seu aplicativo. A **Nacional de Brasília** recebeu quatro mensagens; a **Nacional do Rio** recebeu três e a de Recife uma demanda.

Principais solicitações

1. Radioamadores espalhados em diversas partes do mundo enviaram 14 relatórios de recepção do sinal de Ondas Curtas da **EBC**. Chegaram mensagens de países como Argentina, Austrália, Colômbia, Estados Unidos, Malásia, Marrocos, Rússia, Uruguai, além do Brasil – mensagem de Crato no Ceará. Os cartões seguem sendo enviados em formato digital;
2. Ouvinte solicitou informação sobre o funcionamento da **Nacional de São Paulo**, pois percebeu a interrupção do canal em sua região. A Gerência de Engenharia respondeu que no período do relato não foram identificadas interrupções ou outras ocorrências;
3. Solicitação de retorno do programa *Teatro de Mistério*. A partir do contato da **Ouvitoria** com as áreas envolvidas, foi ratificado que não está prevista a disponibilização desse programa na grade de programação da emissora para 2025, seguindo as diretrizes do Comitê de Programação e Rede da **EBC**;
4. Ouvinte enviou recado no programa *Eu de Cá, Você de Lá* sobre os exames que iria fazer e a necessidade de soltar animal que estava em uma fazenda. A mensagem foi veiculada atendendo ao pedido do ouvinte;
5. Mensagens sobre o programa *Tarde Nacional* e pedido de retorno do programa *Memória Nacional*. A Gerência de Rádios informou que o *Tarde Nacional* é um programa local que vai ao ar de segunda a sexta-feira das 15h às 17h. Além disso, novas temporadas do *Memória Nacional* estão previstas no planejamento dos 90 anos da emissora;
6. Ouvinte registra pedido de transmissão dos jogos de futebol da Copa do Mundo de 2026 e de campeonatos nacionais.

Sugestões

Neste bimestre, foram recepcionadas 13 sugestões, a maior parte para a **Nacional FM Brasília** que recebeu cinco manifestações. Os temas das mensagens são variados, passando por sugestões de músicas e solicitações de transmissão de programas regionais em outras emissoras da rede.

Principais sugestões

1. Sugestão para ampliação do tempo do *Repórter Nacional* e também do conteúdo com foco em notícias. A sugestão foi encaminhada à área responsável para apreciação e análise de viabilidade;
2. Ouvinte sugeriu o aumento da potência da **Rádio Nacional do Rio de Janeiro** e da **Rádio MEC**, sem diminuição no período da noite para que o alcance seja maior. A Gerência de Engenharia informou tecnicamente que permanece operando em Ondas Médias dentro da potência licenciada no período diurno e noturno;
3. Cinco sugestões de músicas e trabalhos de artistas para serem veiculadas na **Rádio Nacional**. Os demandantes foram orientados sobre o *Festival de Música da Nacional* como mecanismo de inclusão de músicas na programação;
4. Um ouvinte sugeriu a inserção de uma lista de músicas na programação da **Rádio Nacional de Brasília**. A Gerência de Rádio agradeceu e informou que muitas das músicas listadas estão contempladas na programação.

Reclamações

As reclamações, neste bimestre, saltaram de sete para 12, totalizando um aumento de 71,4%. Segue a apresentação de algumas dessas queixas.

Principais reclamações

1. Problemas no som da **Nacional do Rio de Janeiro**, que tem chegado com chiado na zona oeste. A Diretoria de Operações Engenharia e Tecnologia informou que a **Nacional FM 87,1Mhz** está operando com potência normal e sem nenhuma ocorrência técnica na estação transmissora do Sumaré, no período mencionado. Contudo, a demanda foi encaminhada para apreciação, de modo a qualificar ainda mais a experiência do ouvinte;
2. Ao receber uma ligação, a música é interrompida, sendo preciso reiniciar o aplicativo para continuar ouvindo a programação. A Gerência de Tecnologia da Informação esclareceu que o fluxo de dados do celular é interrompido momentaneamente, e por isso o áudio não retorna automaticamente. Os telefones funcionam dessa forma para priorizar a chamada de voz;
3. Ouvinte relatou que a notícia sobre o feirão Limpa Nome não estava correta e que o serviço não estava mais disponível. A Gerência Executiva de Rádios lamentou o transtorno e informou que a divulgação sobre o feirão Limpa Nome nos Correios foi feita no programa *Revista Brasil*, com base em matéria publicada pela **Agência Brasil** no dia anterior à veiculação.
4. Um ouvinte que é portador de deficiência visual manifestou a dificuldade em se comunicar por telefone com o programa *Ponto de Encontro*, pois o atendimento demora muito acarretando em prejuízo. A Gerência executiva de rádios explicou que esse programa recebe cerca de 80 a 100 mensagens diariamente, além de diversas ligações simultâneas. Apesar de o tempo de resposta, em alguns momentos, ser maior do que o desejado, a área encarregada segue atenta a formas de aprimorar esse atendimento;

5. O volume da **Rádio Nacional** está mais baixo no *site* e no *streaming*. A Gerência Executiva de Operações Engenharia e Tecnologia informou que, mesmo tendo encontrado o áudio do *streaming* equalizado, foi realizado ajuste adicional para melhorar a percepção do volume pelos ouvintes.

Elogios

A **Rádio Nacional** recebeu sete elogios no período em análise, três direcionados à **Nacional da Amazônia** e dois à **Nacional São Luís**.

Principais elogios

1. Ouvinte parabenizou a **Nacional da Amazônia** pelos seus 48 anos, estendendo seu elogio a locutores como Mara Régia, Bete Begonha, Ediléia Martins, Ana Pimenta, Juliana Maia, César Roberto e as produtoras Patrícia Fontoura e Roberta Timpone;
2. Elogio ao programa *Natureza Viva* na edição sobre o Dia da Árvore, e a condução da Mara Régia, além do corpo técnico da **EBC** pela qualidade do que é produzido e irradiado na **Rádio Nacional**;
3. Elogio ao programa *Revista Brasil* e a condução do Valter Lima;

Todos os elogios foram encaminhados às áreas responsáveis para conhecimento e apreciação.



ANÁLISE POR VEÍCULO

RÁDIOS MEC

Os ouvintes das **Rádios MEC (AM e FM)** enviaram à **Ouvidoria** 16 contribuições em setembro e outubro de 2025, representando diminuição de 5,9% em relação ao bimestre anterior, quando foram recepcionadas 17 demandas. Das 16 contribuições, apenas duas foram destinadas à **MEC AM** (12%) e as outras 14 à **MEC FM** (88%).

| Tipo de manifestação | Jul/Ago 2025 | | Set/Out 2025 | | Variação |
|----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 4 | 23,5% | 3 | 18,8% | -25% |
| Reclamação | 9 | 52,9% | 8 | 50% | -11,1% |
| Sugestão | 2 | 11,8% | 2 | 12,5% | 0% |
| Elogio | 2 | 11,8% | 3 | 18,8% | 50% |
| Total | 17 | 100% | 16 | 100% | -5,9% |

Análise dos assuntos mais demandados

Entre os temas abordados, estão demandas relacionadas com questões técnicas que impactam a qualidade do serviço prestado pela Rádio MEC, como o travamento de uma música no Radio Data System (RDS) ou a falta de sinal em Belo Horizonte/MG e em Cabo Frio/RJ. Outras mensagens demonstram a interação de ouvintes para elogiar a programação repleta de clássicos, como um exemplo de investimento nas artes e no futuro do Brasil; e houve pedidos de informações sobre músicas e artistas que integraram a grade, além de sugestões para que a memória cultural ofertada na Rádio MEC, recorrentemente enaltecida nas manifestações, seja ampliada para outros meios como a Alexa.

| Ranking dos Assuntos - Rádios MEC | Quantidade | % |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Serviço | 6 | 37,5% |
| Conteúdo de entretenimento | 5 | 31,25% |
| Sinal | 3 | 18,75% |
| Conteúdo jornalístico | 2 | 12,5% |
| Total | 16 | 100% |

Tempo médio de resposta ao cidadão

9,14 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As solicitações caíram 25%, passando de quatro para três contribuições.

Principais solicitações

1. Ouvinte solicita informação acerca da viabilidade de transmissão da programação **Rádio MEC RJ** para São Paulo, por meio do canal 1 da **TV Brasil**. A Gerência Executiva de Operações, Engenharia e Tecnologia esclareceu que para viabilizar essa integração é necessário um investimento significativo em infraestrutura de Engenharia, contemplando ajustes técnicos e operacionais de grande porte, não sendo possível neste momento;
2. Mensagem solicitava o nome da música executada no programa *Manhã MEC*, interpretada por Milton Nascimento e Dany Black. A Gerência Executiva de Rádios respondeu o ouvinte e aproveitou para fornecer a [planilha musical](#), disponibilizada mensalmente no site da **EBC**;
3. Ouvinte do programa *Violões em Foco* pediu informações sobre música executada. A Gerência Executiva de Rádios esclareceu a dúvida tanto sobre a música quanto sobre o álbum do artista.

Sugestões

Foram recepcionadas duas sugestões no período deste relatório. As duas trataram sobre Serviços, uma sobre o serviço de *streaming* e outra sobre novos conteúdos.

Principais sugestões

1. Ouvinte sugeriu a inclusão da **Rádio MEC** na Alexa. A demanda foi encaminhada à área técnica para análise de viabilidade;
2. Ouvinte questionou sobre a disponibilidade dos áudios em MP3 ou AAC. A Gerência de Integração e Sustentação de Sistemas Broadcast, Portais e Apps comunicou que a **EBC** não dispõe das funcionalidades MP3 e AAC.

Reclamações

As reclamações para as **Rádios MEC** reduziram de nove para oito, queda discreta de 11,1%. Nota-se ainda que três queixas foram sobre o Sinal, quatro referentes ao Serviço e uma sobre o Conteúdo jornalístico.

Principais reclamações

1. Ouvinte relata que não consegue sintonizar a **Rádio MEC** nos aparelhos de sua casa, pois chegam somente até a frequência FM 87,5 MHz, acarretando em limitação de acesso a programação. A Gerência de Engenharia de Radiofrequência ressalta que, em Brasília, é transmitida na banda estendida do FM (frequência 87,1 MHz). Por se tratar de uma faixa mais recente, alguns receptores antigos

não conseguem captar. A utilização de um receptor compatível com a banda estendida de FM (76,1 MHz a 107,9 MHz) é uma alternativa;

2. Mensagem reportava que o nome da música não estava mais disponível no visor do carro. A Gerência de Engenharia informou que identificou o problema, e foi resolvido;
3. Relato sobre a **Rádio MEC** em Belo Horizonte/MG ter saído do ar. A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio informou que a interrupção do sinal ocorreu de forma pontual, mas foi restabelecida;
4. Ouvinte informa falha na recepção da **Rádio MEC**, na cidade de Cabo Frio/RJ, com momentos de silêncio no meio da programação. A Diretoria de Operações Engenharia e Tecnologia registrou que a estação transmissora de Itaóca (local de onde é irradiada a MEC AM) vem sofrendo com quedas de energia e, durante o período sem luz, a estação fica fora do ar.

Elogios

As mensagens elogiosas aumentaram de duas para três. Os destaques foram para a qualidade da programação da emissora, o que mais uma vez demonstra a admiração dos ouvintes.

Principais elogios

1. Manifestação calorosa de ouvinte após saber do aumento de audiência da **Rádio MEC FM**, ressaltando a importância da divulgação da rádio na programação da **TV Brasil**;
2. Neste elogio, o ouvinte se apresenta como verdadeiro divulgador da **Rádio MEC**. Motorista de aplicativo, ele mantém o rádio sempre sintonizado na emissora, e seus passageiros costumam elogiar as músicas e se surpreender ao descobrir que aquela programação é de uma rádio;
3. Os elogios aqui foram para o programa *Jazz Livre*, pela sua qualidade e sobretudo pela disponibilização no canal do Youtube da **EBC**.

Todos os elogios foram encaminhados às áreas responsáveis para conhecimento.



ANÁLISE POR VEÍCULO

AGÊNCIA BRASIL

Houve aumento na quantidade de manifestações recebidas pela **Ouvidoria** e direcionadas à **Agência Brasil**, com crescimento de 40,4%, passando de 57 para 80 registros. Esse acréscimo indica intensificação na participação do público e no engajamento dos cidadãos com a Agência.

As sugestões mantiveram-se como o tipo contribuição mais frequente e apresentou o maior crescimento absoluto e percentual entre os períodos analisados. O número de registros saltou de 36 para 61, aumento de 69,4%, representando 76,3% de todas as manifestações do período. Esse predomínio reforça a característica propositiva do público, que busca colaborar de forma construtiva com o aprimoramento dos serviços e conteúdos produzidos e disponibilizados.

As solicitações, embora com participação percentual menor no total (18,8%), registrou também crescimento, passando de 11 para 15 manifestações, o que representa variação positiva de 36,4%. Esse aumento sugere que os leitores continuam recorrendo à **Ouvidoria** para pleitear informações, esclarecimentos ou providências.

Por outro lado, as reclamações e elogios apresentaram quedas. As reclamações reduziram de sete para três registros, uma variação negativa de 57,1%, correspondendo a apenas 3,8% das manifestações no quinto bimestre. Os elogios diminuíram de três para um, o que representa decréscimo de 66,7%, mantendo-se como o tipo de manifestação menos frequente, com apenas 1,3% do total no período mais recente.

| Tipo de manifestação | Jul/Ago 2025 | | Set/Out 2025 | | Variação |
|----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Sugestão | 36 | 63,2% | 61 | 76,3% | 69,4% |
| Solicitação | 11 | 19,3% | 15 | 18,8% | 36,4% |
| Reclamação | 7 | 12,3% | 3 | 3,8% | -57,1% |
| Elogio | 3 | 5,3% | 1 | 1,3% | -66,7% |
| Total | 57 | 100% | 80 | 100% | 40,4% |

Análise dos assuntos mais demandados

O levantamento das manifestações recebidas nos dois meses analisados evidencia que o fluxo de demandas foi dominado por *releases* jornalísticos de assessorias, produtores culturais, escritores e pesquisadores que buscam divulgação gratuita de eventos, estudos e conteúdos por meio da **Agência Brasil**.

Os temas mais recorrentes entre as manifestações abrangeram, de modo geral, aspectos relacionados à cultura, à arte e à música, com destaque para lançamentos de livros, espetáculos e turnês artísticas. Também foram frequentes as menções a eventos de natureza social e científica, como conferências, feiras, seminários e projetos universitários.

Além disso, houve manifestações voltadas a questões ambientais e tecnológicas, especialmente aquelas relacionadas à sustentabilidade, à inteligência artificial e às fontes de energia limpa. Outro ponto significativo referiu-se às solicitações de retificação e aos assuntos pertinentes a direitos autorais, envolvendo o uso de material da **Agência Brasil**, bem como a correção de URLs e imagens.

Os contatos mais sensíveis, envolvendo retificação de matérias, uso indevido de imagens ou informações comerciais, foram respondidos pontualmente, reforçando transparência e zelo institucional.

Por fim, registraram-se propostas de colaboração, nas quais professores, comentaristas e especialistas manifestaram interesse em atuar como fontes de informação.

| Ranking dos Assuntos - Agência Brasil | Quantidade | % |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Conteúdo Jornalístico | 74 | 93% |
| Conteúdo de fotografia/imagem | 5 | 6% |
| Serviço | 1 | 1% |
| Total | 80 | 100% |

Tempo médio de resposta ao cidadão

2,1 dias

Análise por tipo de manifestação

Sugestões

As sugestões representaram a maior parte das interações do público com a **Agência Brasil** (73,6% do total). A maioria trata de pedidos de cobertura jornalística ou divulgação de eventos, campanhas e lançamentos de produtos culturais. As respostas da **Ouvидoria** seguem padrão institucional que agradece a mensagem e encaminha à área de Jornalismo para avaliação.

Entre elas, observa-se a predominância de envios de press releases, propostas de pautas e convites para cobertura de eventos culturais, acadêmicos e científicos. A natureza das manifestações indica engajamento crescente do público — especialmente de assessorias de imprensa, escritores, pesquisadores e representantes institucionais — na tentativa de colaborar com a produção jornalística da **EBC**, seja por meio de divulgação de atividades ou oferta de conteúdos temáticos alinhados à missão pública da empresa.

Outras pautas, embora de menor incidência, revelam a heterogeneidade do público que se comunica com a **EBC**: sugestões de reportagem sobre dores crônicas e medicina diagnóstica, erro judiciário, ação policial antissemita na Europa e invasão de terras no Brasil. Essas mensagens, mais voltadas à esfera de direitos humanos, justiça e apuração jornalística, indicam o reconhecimento da **EBC** como um canal legítimo para o encaminhamento de pedidos de cobertura de temas de interesse público.

A predominância de temas culturais, ambientais e internacionais reflete tendências editoriais contemporâneas e também o interesse social em divulgar iniciativas de impacto positivo, capazes de dialogar com as agendas de diversidade, sustentabilidade e cooperação global.

Essa diversidade revela um fluxo comunicacional plural e propositivo, evidenciando a valorização social do papel editorial da **EBC** como veículo público aberto ao diálogo com múltiplos segmentos da sociedade.

Principais sugestões

1. Sugestão de divulgação do livro *No Final Tudo Se Encontra*. A **Ouvidoria** respondeu com agradecimento e informou o encaminhamento da sugestão à área responsável da **EBC**, a fim de avaliação quanto à pertinência jornalística e possível inclusão no planejamento editorial de Cultura e Cidadania;
2. *Release* sobre a videoconferência da expedição russo brasileira “Irmandade-2025”, destacando aspectos da cooperação cultural e científica entre os dois países. A mensagem foi encaminhada ao setor de Jornalismo da **EBC** para análise de pauta e eventual cobertura pela editoria Internacional;
3. Sugestão de pauta sobre o crescimento da infraestrutura residencial de recarga para veículos elétricos, apresentando dados e contatos de fonte do setor energético. A **EBC** respondeu agradecendo e encaminhando o conteúdo à equipe de Jornalismo para apreciação, com indicação de que o tema seria considerado em pautas sobre economia verde e transição energética;
4. Convite à imprensa para cobertura do 43º Congresso da UEP, realizado em Recife/PE, tratando de temas como educação, soberania e democracia. A **Ouvidoria** confirmou o encaminhamento da mensagem à editoria de Educação e à equipe de pauta da **Agência Brasil**, registrando agradecimento pela colaboração e reforçando o interesse institucional em eventos acadêmicos e participativos;
5. Carta internacional com suposta ação policial antissemita em Amsterdã e anexos de parecer jurídico. A **Ouvidoria** encaminhou à editoria Mundo para análise contextual da mensagem, por tratar-se de conteúdo político internacional;
6. Escritório de advocacia envia *link* de reportagem sobre suposta invasão de terras e oferece entrevista. A **Ouvidoria** enviou à equipe de Apuração para verificação de fontes.

Solicitações

As solicitações somam 18,8% (15 demandas) do total de manifestações referentes à **Agência Brasil** neste quinto bimestre. Nas mensagens, cidadãos, instituições ou órgãos buscam informação, orientação, correção, autorização ou participação nas atividades editoriais e jornalísticas da **Agência**. A análise aponta predominância de temas relacionados a conteúdo jornalístico e direitos autorais, em especial pedidos de retificação de informações e esclarecimentos sobre o uso de imagens e textos do portal.

Principais solicitações

1. Mensagem de advogada que buscou esclarecimento formal sobre a validade da autorização pública para reprodução de conteúdos da **Agência Brasil**, após notificação da agência Reuters por uso de imagens originalmente veiculadas no portal. A resposta da **EBC** foi técnica e esclareceu que conteúdos da Reuters, reproduzidos pela **Agência Brasil**, não podem ser redistribuídos, pois estão sob acordos que restringem o uso;
2. A Serasa Experian, por meio de representantes, solicitou retificação de *link* incorreto em matéria sobre mutirão de renegociação de dívidas. A equipe de jornalismo digital corrigiu o erro prontamente, indicando a atualização da matéria e confirmando transparência e agilidade na resposta;
3. Pedido de métricas de acesso e *clipping* da matéria sobre o projeto “PCB Responsável”. A **EBC** respondeu e esclareceu que se tratava de informações estratégicas e internas, mantendo o compromisso com a transparência institucional.

Reclamações

A **Ouvidoria** recebeu três reclamações no período endereçadas à **Agência Brasil**, o que corresponde a 3,8% do total. As reclamações concentram-se em críticas de natureza editorial e de apuração, relacionadas com a sensibilidade política, racial e de agenda pública.

Principais reclamações

1. A primeira critica o uso da expressão “negros e pardos” em vez de “pretos e pardos”, interpretando-a como imprecisão conceitual. A resposta da área foi elucidativa, explicando que a matéria se referia a fontes históricas e categorias de época (censo de 1835 e estudos que agregavam “negros ou mestiços”), e ressaltou que em reportagens sobre dados recentes a **Agência** utiliza as categorias atuais (“preto” e “pardo”), citando exemplos e fornecendo *links*;
2. A segunda manifesta queixa perante a matéria sobre a concessão do Nobel da Paz a uma opositora venezuelana e exige remoção do conteúdo. A área responsável informou que a primeira matéria sobre o prêmio foi complementada no dia seguinte para incluir informações sobre Corina Machado. Em seguida, a **Agência Brasil** publicou outras reportagens que questionaram a escolha do Nobel e abordaram críticas e contextos relevantes. Essas ações complementaram a lacuna crítica e de contextualização deixada pela versão inicial. Os *links* para as matérias foram fornecidos ao leitor;
3. A terceira aponta viés na cobertura de crime (inclinação para a defesa de redução da maioria penal), destacando ausência de vozes que protejam direitos da adolescência e criticando a discrepância de tratamento entre vítimas de diferentes classes/raças. A resposta reafirma que a defesa dos direitos de crianças e adolescentes é diretriz editorial prevista no Manual de Jornalismo da EBC e que a matéria buscou contextualizar dados e vulnerabilidades, não defender mudanças punitivistas na lei.

Elogios

Neste o 5º bimestre, a **Agência Brasil** recebeu apenas um elogio.

Elogio

1. A mensagem refere-se à [matéria](#) da **Agência Brasil** sobre o programa *Conversa com o Autor*, transmitido pela **Rádio MEC**, em que apresentou um bate-papo sobre o livro “Se não fosse esse maldito desejo de liberdade”, de Fernanda França de Oliveira. A resposta ao elogio foi de agradecimento, informando que a mensagem seria enviada à área responsável para conhecimento e incentivando o usuário a continuar prestigiando os veículos de comunicação da **EBC**.



ANÁLISE POR VEÍCULO

TV BRASIL PLAY

Durante os meses de setembro e outubro de 2025, houve redução no volume de manifestações direcionadas ao serviço sob demanda oferecido pelo aplicativo **TV Brasil Play**, passando de 31 para 26 registros, queda de 16,1%.

As solicitações aumentaram em 15,4%, subindo de 13 para 15 manifestações e representaram 57,7% do total, enquanto as reclamações caíram pela metade, passando de 16 para 8 registros, que correspondem a 30,8% das demandas direcionadas ao aplicativo. As sugestões cresceram em 50%, saltando de 2 para 3 registros. Os elogios permaneceram ausentes em ambos os bimestres.

| Tipo de manifestação | Jul/Ago 2025 | | Set-Out 2025 | | Variação |
|----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|---------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 13 | 41,9% | 15 | 57,7% | 15,4% |
| Reclamação | 16 | 51,6% | 8 | 30,8% | -50% |
| Sugestão | 2 | 6,5% | 3 | 11,5% | 50% |
| Elogio | - | 0% | - | 0% | - |
| TOTAL | 31 | 100% | 26 | 100% | -16,1% |

Análise dos assuntos mais demandados

As manifestações encaminhadas ao aplicativo **TV Brasil Play** demonstram a diversidade do relacionamento dos usuários com a plataforma e com o conteúdo disponibilizado. De modo geral, as demandas recorrentes giram em torno do acesso a conteúdos audiovisuais exibidos e sugestões de novos produtos, instabilidades técnicas no aplicativo, solicitação de disponibilização ou retorno de programas antigos, e dúvidas sobre o funcionamento da plataforma, especialmente no uso em Smart TVs e dispositivos móveis.

Houve pedidos para o retorno de séries, novelas e programas que já foram exibidos pela **TV Brasil**, mas que, por motivos contratuais, não permanecem por muito tempo na plataforma. É o caso, por exemplo, das manifestações sobre a novela *Um Milagre*, que concentrou reclamações e solicitações. Outras mensagens expressaram insatisfação com a retirada repentina de conteúdos do aplicativo. Em todos esses casos, a área responsável reiterou os limites impostos pelos contratos de exibição. Situação semelhante aparece relacionada à série *Amor Veríssimo*.

Há também manifestações de inclusão ou retorno de programas antigos e séries clássicas. São pedidos de reprise de produções que marcaram época, como o *ABZ do Ziraldo*, *Brilhante F.C.*, *Os Mosqueteiros (The Musketeers)*, *Contos de Charles Dickens* e *Dinosapien*. Os usuários expressam um tom nostálgico e afetoso, reconhecendo a importância cultural das obras e pedindo a reexibição. As respostas encaminhadas explicam que os contratos de licenciamento dessas séries expiraram, impossibilitando a veiculação no momento.

Outros questionamentos tratam do uso do app em tela cheia em dispositivos móveis e problemas de carregamento de vídeos ao tentar acessar conteúdos gravados. No último caso, a equipe especializada informou que a instabilidade havia sido pontual e já normalizada, demonstrando acompanhamento técnico ativo.

Em menor número aparecem solicitações de acesso a programas jornalísticos e documentais, bem como as manifestações que expressam elogios e sugestões de melhorias mais amplas.

Em síntese, as manifestações recebidas no bimestre em análise evidenciam um público interessado e participativo, que reconhece o valor cultural da **TV Brasil** e da **EBC**, mas que deseja maior previsibilidade na permanência dos conteúdos, melhor desempenho técnico do aplicativo e ampliação de acessos em dispositivos diversos. As respostas das áreas responsáveis foram cordiais e apresentaram justificativas contratuais e técnicas para cada situação.

| Ranking dos Assuntos - TV Brasil Play | Quantidade | % |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Conteúdo de entretenimento | 9 | 34,62% |
| Serviço | 9 | 34,62% |
| Grade de programação | 3 | 11,54% |
| Conteúdo infantil | 2 | 7,69% |
| Conteúdo jornalístico | 2 | 7,69% |
| Outros conteúdos/Programação especial | 1 | 3,85% |
| TOTAL | 26 | 100% |

Tempo médio de resposta ao cidadão

4,33 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As solicitações representam o maior volume de mensagens relacionadas ao **TV Brasil Play** no período analisado, com 15 manifestações (57,7% do total). O público buscou, predominantemente, informações sobre acesso a conteúdos específicos, instruções de uso do aplicativo e esclarecimentos sobre restrições técnicas. De modo geral, as mensagens refletem uma postura propositiva e interessada dos usuários, com dúvidas que provavelmente podem ser esclarecidas por meio de comunicação mais intuitiva no próprio app ou site.

Há ainda manifestações de caráter informativo ou institucional, como a de um representante de uma emissora solicitando autorização para retransmitir conteúdos da **EBC** e do **TV Brasil Play**. A resposta explicou que a formação da Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP) se restringe a TVs abertas, não abarcando emissoras web

ou de canal fechado. No caso concreto, orientou-se o contato com a área de licenciamento para análise e eventual orçamento, mostrando clareza e formalidade no tratamento do tema.

Considerando o conjunto, as solicitações revelam interesse crescente em novos produtos, assim como a memória e preservação de conteúdos próprios ou licenciados pela **EBC**, aliada à dificuldade de navegação e à expectativa de acesso mais amplo aos acervos da emissora. O **TV Brasil Play** aparece como espaço de referência para o público que valoriza as produções veiculadas pela Empresa, mas sente carência quanto à permanência e clareza sobre disponibilidade de títulos.

Principais Solicitações

1. Um dos temas mais frequentes é o interesse por reassistir ou acompanhar conteúdos que já saíram da grade de exibição. Usuários procuraram pelas novelas *Um Milagre*, *Sangue Oculto* e a série *Amor Veríssimo*. A área responsável reiterou que os conteúdos ficam disponíveis por tempo limitado (entre cinco e 10 dias), sempre em conformidade com o respectivo contrato de licenciamento;
2. Consultas sobre programas não encontrados ou ausentes da plataforma foram tema de mensagens de usuários que tentaram localizar conteúdos não publicados, como o programa *De Volta às Escrituras*, o episódio *Conheça a Pequena África* da série *Meu Pedaco do Brasil*, o desenho infantil *Gildo* e o documentário *André Midani - Do Vinil ao Download*. Nesses casos, a **EBC** esclareceu que alguns conteúdos são produzidos por emissoras parceiras e não possuem direitos digitais ou contratos vigentes para disponibilização;
3. Usuários buscaram instruções sobre como assistir pela TV ou pelo celular, especialmente a compatibilidade com aparelhos Smart TV Samsung, reprodução via Chromecast e visualização em tela cheia no celular. As respostas foram detalhadas e informativas, explicando o funcionamento dos recursos disponíveis e pedindo dados adicionais quando necessário;
4. Para os casos de instabilidade e lentidão no aplicativo, uma usuária relatou falhas ao tentar assistir a vídeos gravados, enfrentando carregamento contínuo ("setinha girando"). A resposta informou que se tratava de instabilidade momentânea já normalizada.

Reclamações

As oito queixas concentraram-se principalmente em problemas técnicos com o aplicativo e o site de *streaming*, além da indisponibilidade de conteúdos desejados, especialmente novelas, séries e programas recentemente exibidos. Também é recorrente a confusão dos usuários quanto aos limites de tempo de permanência dos vídeos na plataforma — reflexo das restrições contratuais de exibição.

Em geral, as reclamações evidenciam lacunas de comunicação sobre direitos de exibição e limitações técnicas, somadas à dificuldade de uso em aparelhos de Smart TV — o que reforça a necessidade de uma comunicação mais clara ao público sobre o funcionamento da plataforma e suas restrições contratuais.

Principais Reclamações

1. Usuário procura os episódios de *Amor Veríssimo* e encontrou apenas parte da série publicada. A equipe técnica informou, em resposta, que os episódios permanecem disponíveis apenas por sete dias após a exibição televisiva, devido a cláusulas contratuais;
2. Situação semelhante ocorreu com a novela *Um Milagre*, cuja saída da plataforma gerou duas reclamações — ambas esclarecidas com a informação de que a disponibilidade ocorre por cinco dias após exibição na TV, conforme restrição contratual;
3. Dificuldades com transmissão via Chromecast ou espelhamento de tela foi tema de relato de usuário que não conseguiu conectar o conteúdo pelo aparelho do Google, indicando que problemas de compatibilidade ainda persistem.

Sugestões

As sugestões para o aplicativo **TV Brasil Play** somaram três mensagens, o que representa 11,5% do total. As demandas refletem o engajamento positivo dos usuários com a plataforma ao contribuir com a curadoria dos programas e com o serviço de disponibilização de conteúdos pelo aplicativo, inclusive a íntegra dos telejornais Repórter Brasil e Repórter Brasil tarde. Diferentemente das reclamações, essas manifestações mantêm tom propositivo e elogioso, demonstrando não apenas afinidade com o material ofertado, mas também preocupação em aprimorar a experiência de navegação e o acesso às produções.

Principais sugestões

1. Uma pessoa reforçou o desejo de rever produções como *Dinosapien* e *The Musketeers*, destacando o impacto cultural dessas séries marcantes e nostálgicas, e pedindo que voltassem ao catálogo. Na mesma linha, outro usuário sugeriu republicação das primeiras temporadas do programa *ABZ do Zivaldo*. O pedido teve caráter afetivo, vindo de um ex-participante que expressou carinho e nostalgia ao lembrar sua experiência com o programa;
2. Um usuário propôs aprimorar o acesso ao telejornal *Repórter Brasil* no site da emissora, criticando a dificuldade de encontrar episódios completos e sugerindo que fossem disponibilizados integralmente antes dos trechos separados por notícias. O mesmo comentário também trouxe a reflexão sobre a prioridade de usar plataformas nacionais em vez de reprodutores integrados do YouTube — apontando preocupação com soberania tecnológica e transparência institucional. Esse tipo de mensagem revela um público crítico e engajado, preocupado não apenas com o entretenimento, mas com a qualidade institucional e tecnológica da comunicação pública.

A **Ouvidoria** registrou os pedidos e encaminhou as mensagens para conhecimento da área responsável.

Elogios

Neste bimestre o **TV Brasil Play** não registrou elogio, assim como no anterior.



ANÁLISE POR VEÍCULO

RADIOAGÊNCIA NACIONAL

Durante os meses de setembro e outubro, a **Radioagência Nacional** recebeu apenas uma manifestação, queda de 66,7% em relação ao bimestre anterior, quando chegaram três demandas. No período, não foram enviadas solicitações, sugestões e principalmente reclamações, diferentemente dos meses de julho e agosto que contabilizaram duas críticas.

| Tipo de manifestação | JUL/AGO 2025 | | SET/OUT 2025 | | Variação |
|----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|---------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | - | 0% | - | 0% | 0% |
| Reclamação | 2 | 66,7% | - | 0% | -100% |
| Sugestão | - | 0% | - | 0% | 0% |
| Elogio | 1 | 33,3% | 1 | 100% | 0% |
| Total | 3 | 100% | 1 | 100% | -66,7% |

Análise por tipo de manifestação

A **Radioagência** recebeu apenas um elogio neste bimestre relacionado com o Conteúdo jornalístico, mesmo quantitativo do quarto bimestre de 2025.

| Ranking dos Assuntos - Radioagência | Quantidade | % |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Conteúdo jornalístico | 1 | 100% |
| Total | 1 | 100% |

Elogio

1. Ouvinte elogiou o [Podcast VideBula](#), disponibilizado no site da **Radioagência Nacional**, como um grande serviço de utilidade pública.

O elogio foi encaminhado à área responsável para conhecimento



ANÁLISE POR VEÍCULO

APLICATIVO RÁDIOS EBC

O aplicativo **Rádios EBC** reúne em uma única plataforma as programações das oito emissoras de rádios da Empresa. Entre os meses de setembro e outubro, recebeu cinco contribuições. O número representa diminuição de 28,6% em comparação com o quarto bimestre de 2025, que contabilizou sete manifestações.

| Tipo de manifestação | Jul/Ago 2025 | | Set/Out 2025 | | Variação |
|----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|---------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Reclamação | 5 | 71,4% | 2 | 40% | -60% |
| Solicitação | 1 | 14,3% | 1 | 20% | 0% |
| Sugestão | 1 | 14,3% | 1 | 20% | 0% |
| Elogio | - | 0% | 1 | 20% | 100% |
| Total | 7 | 100% | 5 | 100% | -28,6% |

Análise dos assuntos mais demandados

As cinco mensagens do bimestre trataram de sugestão para aperfeiçoamento do aplicativo com a inclusão de sistema para pesquisa de áudios anteriores, como também reclamações por instabilidade no sinal e ausência de funcionalidades como despertador e *sleep timer*.

| Ranking dos Assuntos - Aplicativo Rádios EBC | Quantidade | % |
|--|------------|-------------|
| Streaming/Site | 2 | 50% |
| Disponibilização de conteúdo/Informação | 1 | 25% |
| Novo conteúdo/serviço | 1 | 25% |
| Total | 4 | 100% |

Tempo médio de resposta ao cidadão

3,75 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

Assim como no bimestre anterior, houve apenas uma solicitação no período.

1. Mensagem relatou problema no sinal em São Paulo e pediu informações sobre a programação para comemoração dos 90 anos da **Rádio Nacional**. A Gerência Executiva de Rádios informou que a programação da comemoração dos 90 anos da Rádio Nacional seria divulgada em breve em todos os canais da **EBC**. Sobre o sinal, não foram constatadas interrupções na transmissão.

Sugestões

No quinto bimestre foi recepcionada apenas uma sugestão para o **aplicativo Rádios EBC**, cujo percentual se manteve o mesmo em relação ao bimestre anterior.

1. Ouvinte relatando a dificuldade do avô para encontrar alguns programas e áudios. Sugeriu a inclusão de uma ferramenta de pesquisa no aplicativo para auxiliar nesse processo. Esta mensagem foi enviada para a área responsável para conhecimento.

Reclamações

As reclamações diminuíram significativamente em 60%, com apenas duas reclamações contra cinco direcionadas ao aplicativo das rádios no bimestre anterior. Uma direcionada ao sinal e outra com a reiteração de sugestão.

Principais reclamações

1. Uma das reclamações relatou interrupção no sinal da **Rádio do Alto Solimões** no aplicativo. A Gerência de Portais informou que houve instabilidade no sinal nessa área, mas que já havia sido restabelecido;
2. Novo questionamento sobre a inclusão das funções despertador no aplicativo das **Rádios EBC**. A área responsável informou que a funcionalidade mencionada está em fase de estudo de viabilidade para futura atualização do aplicativo, mas ainda sem previsão para implementação.

Elogio

O **aplicativo Rádios EBC** recebeu um elogio neste bimestre, o que corresponde aumento de 20% em relação ao bimestre anterior, período sem nenhuma manifestação elogiosa.

1. O elogio destacou a diversidade da programação disponibilizada no aplicativo, composta por concertos, músicas e notícias. Também manifestou satisfação ao ouvir no programa *Revista Rio* a reportagem "Vida no Rio: descarte consciente de entulhos".

Os elogios são encaminhados para as áreas técnicas para conhecimento e compartilhamento com os envolvidos na produção.



Gestão Administrativa e Serviços da EBC

No período compreendido entre setembro e outubro de 2025, a **Ouvidoria** recebeu 39 mensagens, sendo 34 relacionadas à Gestão Administrativa, Operacional e Negócios, e cinco direcionadas aos veículos de comunicação da esfera governamental. Em comparação com o quarto bimestre de 2025, houve redução de 7,1% no número total de demandas, quando foram registradas 42 manifestações.

| Tipo de manifestação | Jul/Ago 2025 | | Set/Out 2025 | | Variação |
|----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 33 | 78,6% | 30 | 76,9% | -9,1% |
| Reclamação | 1 | 2,4% | 3 | 7,7% | 200% |
| Elogio | 3 | 7,1% | 1 | 2,6% | 100% |
| Sugestão | 5 | 11,9% | 5 | 12,8% | 0% |
| Total | 42 | 100% | 39 | 100% | -7,1% |

Gestão Administrativa, Operacional e Negócios

As 34 contribuições recebidas no quinto bimestre com assuntos relacionados à Gestão correspondem ao aumento de 13,3%, quando comparado com o bimestre anterior. Nota-se que houve crescimento na quantidade de solicitações, de 25 para 27. As duas reclamações recebidas respondem por 5,9% do total de mensagens - aumento de 200%, considerando que não houve registro de queixas nos meses de julho e agosto. Os elogios e as sugestões mantiveram estáveis, com uma e quatro manifestações, respectivamente.

| Tipo de manifestação | Jul/Ago 2025 | | Set/Out 2025 | | Variação |
|----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 25 | 83,3% | 27 | 79,4% | 8% |
| Reclamação | - | 0% | 2 | 5,9% | 200% |
| Elogio | 1 | 3,3% | 1 | 2,9% | 0% |
| Sugestão | 4 | 13,3% | 4 | 11,8% | 0% |
| Total | 30 | 100% | 34 | 100% | 13,3% |

Tempo médio de resposta ao cidadão

2,67 dias

No âmbito da Gestão Administrativa, Operacional e Serviços/Negócios da **EBC**, o tempo médio de resposta foi de 2,67 dias, excluídas as demandas direcionadas ao Gov. Este prazo foi inferior quando comparado ao bimestre julho-agosto, que foi de 4,21 dias.

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

O principal assunto das mensagens foi relacionado com questões do Administrativo, estando contidas solicitações de informações sobre como trabalhar ou estagiar na **EBC**; como realizar acordos e parcerias nacionais e internacionais; e etapas do processo de publicidade legal.

As demandas classificadas como Marketing e Negócios reúnem solicitações para veiculação de propaganda partidária, pedidos de apoio para eventos, envio de convites para participação de representantes da **EBC** em eventos, por exemplo.

O terceiro assunto do *ranking* - Serviço -, engloba manifestações de licenciamento de conteúdos da **TV Brasil**, além de demandas que dizem respeito, também, à Publicidade Legal.

| Ranking dos assuntos - Gestão EBC | Quantidade | % |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Administrativo | 14 | 41,18% |
| Marketing e Negócios | 7 | 20,59% |
| Serviço | 6 | 17,65% |
| Outros conteúdos/Programação especial | 5 | 14,71% |
| Conteúdo de entretenimento | 1 | 2,94% |
| Conteúdo de fotografia/imagem | 1 | 2,94% |
| Total | 34 | 100% |

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As 27 solicitações direcionadas à Gestão Administrativa, Operacional e Negócios da **EBC** corresponderam por aproximadamente 80% do conjunto de demandas no bimestre analisado.

Principais solicitações

1. Disponibilização de 46 documentários, fruto de um Acordo de Cooperação Técnica da **EBC** com o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), voltado para a exibição e veiculação dos documentários etnográficos. A Gerência de TV realizou o levantamento do material e disponibilizou o acesso ao conteúdo;
2. Informações sobre uso da programação da **TV Brasil** por TVs de Assembleias Legislativas. A Gerência de Negócios e Publicidade informou que a **EBC** é responsável pela Rede Nacional de Comunicação Pública – RNCP. No entanto, conforme Portaria do Ministério das Comunicações, apenas TVs abertas terrestres, nos canais principais e Rádios FM, estão autorizadas a formarem a Rede;

3. Autorização de uso de imagens para documentário. A Gerência de Negócios e Publicidade solicitou que fosse feito contato pelo e-mail licenciamento@ebc.com.br, a fim de que fossem feitas as análises de patrimonialidade e viabilidade de utilização do conteúdo;
4. Manual de Jornalismo da EBC, para fins de concurso público. A Diretoria de Jornalismo informou que a versão que consta no *site* da **EBC** é a mais atual, e segue sendo utilizada pelos gestores da Empresa;
5. O solicitante alega dificuldade de locutores no Rio de Janeiro lidarem com as cadeiras do estúdio, pois parecem estar em mal estado de conservação, e solicita que seja feita a troca. A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informou que, no momento, não há recursos de investimento para aquisição de novo mobiliário. No entanto, acrescentou que a manutenção preventiva e corretiva do mobiliário da **EBC** é objeto de contrato de manutenção predial e que será realizada vistoria técnica e eventual manutenção corretiva, caso seja necessário.

Sugestão

Dentre as quatro sugestões recebidas, duas foram convites para conhecer projetos e patrocinar seus respectivos festivais. As sugestões foram encaminhadas às áreas responsáveis para conhecimento e providências, se possíveis.

Elogio

Registro de um elogio pelo excelente atendimento e agilidade de empregado na resolução de problema enfrentando pelo demandante no processo de publicação da Publicidade Legal.

Reclamações

Ouvinte reclama do prazo de resposta de suas demandas. A área competente esclarece que as demandas são muitas, mas que consegue responder em até 30 dias.

Na segunda manifestação, pessoa reclama da forma de realizar a avaliação do conteúdo no *site* da **EBC**, necessitando de *login* no gov.br. Alega que o formulário é inadequado, trabalhoso e complexo. A **Ouvidoria da EBC** acolheu a reclamação e disponibilizou os contatos diretos da unidade para atendimento presencial e telefônico, bem como a opção de registro por meio da plataforma Fala.BR, da Controladoria-Geral da União.

Ouvidoria Interna

Foram recebidas oito manifestações classificadas como Ouvidoria Interna no bimestre em comento. Dessas, cinco foram respondidas e três estão em processo de tratamento pelos setores competentes.

SIC

No bimestre setembro-outubro, a **Ouvidoria** recebeu 18 manifestações, sendo 10 pedidos de acesso à informação procedentes; sete pedidos improcedentes, direcionados aos órgãos competentes; e um recurso em 1ª instância – direcionado à autoridade hierarquicamente superior na **EBC**.

Nos casos de pedidos classificados como improcedentes, cabe a **EBC** avaliar o direcionamento dos pedidos para outros órgãos ou migrá-los para demanda padrão de ouvidoria, por não se tratar de pedido de acesso à informação nos termos da legislação.

Para fins de comparação, no quarto bimestre foram 44 manifestações recebidas. Desse total foram: 29 procedentes; um recurso em 1ª instância; um recurso em 2ª instância; um recurso em 3ª instância, encaminhado à CGU; e 12 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 públicos e consta neste relatório para reporte do somatório de demandas recepcionadas nesta **Ouvidoria**. 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 quinto bimestre foram cinco demandas, o que representa redução de 58,3%.

| Tipo de manifestação | Jul/Ago 2025 | | Set/Out 2025 | | Variação |
|----------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|---------------|
| | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Solicitação | 8 | 66,7% | 3 | 60% | -62,5% |
| Reclamação | 1 | 8,3% | 1 | 20% | 0% |
| Elogio | 2 | 16,7% | - | 0% | 200% |
| Sugestão | 1 | 8,3% | 1 | 20% | 100% |
| Total | 12 | 100% | 5 | 100% | -58,3% |

Tempo médio de resposta ao cidadão

5 dias

| Ranking dos assuntos - Canal Gov, Rádio Gov, Agência Gov e A Voz do Brasil | | Quantidade | % |
|---|--|------------|-------------|
| Conteúdo Jornalístico | | 3 | 60% |
| Serviço | | 2 | 40% |
| Total | | 5 | 100% |

Análise por tipo de manifestação

Ao analisar o conteúdo das manifestações recepcionadas, verifica-se que duas estão relacionadas com conteúdo jornalístico ou com a prestação de serviço do programa *A Voz do Brasil*; duas manifestações estão igualmente relacionadas ao conteúdo jornalístico ou com a prestação de serviço do **Canal Gov**; e uma acerca do conteúdo jornalístico da **Agência Gov**.

Solicitações

Foram recebidas três solicitações no quinto bimestre contra oito nos meses de julho e agosto, redução de 62,5%.

Principais solicitações

1. O solicitante possui rádios web e gostaria de transmitir o programa *A Voz do Brasil* em sua rádio interativa. A Coordenação de Rádio Gov explicou o funcionamento do serviço e o que é necessário para realizar a reprodução. Disponibilizou ainda números para contato via telefone fixo (61) 3799-5419 e via WhatsApp (61) 99645-7037;
2. Após conteúdo divulgado na Agência Gov, o cidadão solicitou que fosse feita uma matéria sobre os baixos salários percebidos pelos agentes de fiscalização de meio ambiente, no município de Santarém/PA. A Gerência de Serviços de Agência de Conteúdos informou que a sugestão de pauta foi encaminhada para análise da equipe responsável. Disponibilizou telefone para contato e e-mail específico para envio de sugestões de pauta (pauta@ebc.com.br);
3. Houve solicitação de um programa exibido no **Canal Gov** sobre o Engenho Triunfo, na Paraíba. A Coordenação da **Rádio Gov** informou que o episódio faz parte da série *Conta a Virada*, com produção do Sebrae. Foi orientado que o solicitante fizesse contato direto com a área de comunicação do Sebrae Nacional.

Reclamação

1. A manifestação registrada é relacionada com a interpretação em Libras. Conforme explana o demandante, a interpretação estava sendo realizada sem a devida contextualização linguística, resultando em perda significativa de informações relevantes para o público surdo. A questão está em processo de análise pela área responsável, dentro do prazo legal.

Elogio

Não foi registrado elogio no período analisado.

Sugestão

Gostaria de saber se *A Voz do Brasil* tem também o texto escrito. A área responsável informou que não há versão do programa em texto. No entanto, esclareceu que desde o ano passado, a parte do Poder Executivo passou a ser transmitida integralmente também no **Canal Gov**, emissora de TV da **EBC**. Este ano, também passou a ter transmissões do programa no YouTube e nas principais plataformas de *streaming*.



PALAVRA DA OUVIDORIA

A **Ouvidoria** da **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** recebe, diariamente, manifestações e contribuições da sociedade. São vozes ativas de telespectadores, ouvintes e internautas que merecem atenção e respeito, pois colaboram para a definição dos conteúdos presentes nos veículos de comunicação da **EBC**.



Com esse propósito, a **Ouvidoria** sistematiza e analisa as manifestações recebidas, buscando ampliar a participação cidadã, fortalecer o controle social e orientar o aperfeiçoamento de nossos produtos e serviços. Entre eles, destacam-se os relatórios bimestrais que foram reformulados e passaram a destacar um tema recorrente das manifestações recebidas — considerado relevante pela sociedade — além de reunir outros insumos e dados estatísticos que subsidiam discussões estratégicas e promovem o aprimoramento das práticas de gestão e comunicação da **EBC**. Ao longo do ano, foram abordados os temas **Questões Enem, Faixa “Nacional Brasil – Serviço Internacional”** e **TV Brasil Animada**.

Neste bimestre, as análises concentram-se nas solicitações, sugestões, reclamações e elogios direcionados ao aplicativo **TV Brasil Play**, em razão do seu papel estratégico como ferramenta de acesso ao conteúdo público e alinhada aos novos hábitos de consumo digital.

Outro ponto de destaque é a análise crítica que também está contida na seção *Palavra da Ouvidoria*. Composta por reflexões sobre conteúdos e tendências identificadas nas manifestações enviadas à **Ouvidoria**, assim como percepções do público acerca da programação da **EBC**, com respeito aos princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública. No entanto, observa-se que o intervalo de tempo ultrapassa os meses de setembro e outubro, em razão dos acontecimentos mais recentes, como a chacinha no Rio de Janeiro e seus desdobramentos; a discussão de segurança pública; a COP30; as relações Brasil/EUA; o genocídio em Gaza.

Os programas *Momento da Ouvidoria* e *Bate-papo com a Ouvidoria* também apresentam informações e esclarecimentos voltados à divulgação pública de análises sobre a programação.

Todas essas iniciativas reafirmam o compromisso da **Ouvidoria da EBC** com a transparência, a escuta qualificada e a participação social, contribuindo para o contínuo aprimoramento das práticas de comunicação pública. Também encontram respaldo no artigo 20 da Lei nº 11.652/2008, que estabelece diretrizes para a atuação institucional da **EBC**.



TV Brasil Play

1. Contexto geral

A análise temática da **Ouvidoria da EBC** referente ao aplicativo **TV Brasil Play** destacou a relevância do serviço no cenário digital e o papel estratégico que desempenha na ampliação do acesso à programação pública. Lançado em 2018, o aplicativo consolidou-se como ferramenta essencial para o consumo de conteúdo sob demanda, reunindo novelas, filmes, séries, programas jornalísticos e infantis, de forma gratuita e acessível.

Entre janeiro e setembro de 2025, a **Ouvidoria** registrou 161 manifestações relacionadas ao aplicativo, majoritariamente compostas por reclamações (48,45%) e solicitações (47,2%), seguidas de sugestões (3,73%) e elogios (0,62%). As principais demandas envolveram problemas técnicos — como travamentos, falhas de áudio e limitações na função *Chromecast* — e pedidos de melhorias, como compatibilidade com *Smart TVs*, inclusão da função “Minha Lista”, *downloads* para visualização *offline* e recursos de acessibilidade (legendas legíveis e audiodescrição).

A análise também observou que o uso crescente de plataformas de *streaming* no país reforça o papel do **TV Brasil Play** na missão institucional da **EBC** de promover comunicação pública acessível e plural. O serviço contribui para ampliar o alcance da programação e fortalecer a presença digital da empresa, em consonância com o objetivo estratégico de intensificar sua atuação em ambientes multiplataforma.

No contexto externo, o relatório destaca o avanço das discussões sobre a regulamentação dos serviços de vídeo sob demanda (VOD) e o impacto potencial da implementação da TV 3.0, que trará novas possibilidades de interatividade entre TV aberta e *internet* a partir de 2026. Internamente, ressalta-se o empenho das áreas técnicas em responder às manifestações e incorporar sugestões dos usuários nas atualizações futuras do aplicativo.

Assim, o estudo reforça que o **TV Brasil Play** se consolida como instrumento de modernização tecnológica e de fortalecimento da radiodifusão pública digital, mantendo a **EBC** alinhada às transformações do consumo audiovisual e às demandas da sociedade por acessibilidade, diversidade e transparência.

2. Análise do cenário externo

O cenário externo é marcado pela consolidação da plataformização dos meios de comunicação, impulsionada pela expansão dos serviços de *streaming* e pelo debate regulatório sobre o setor. A tramitação dos Projetos de Lei nº 8889/17 e 2331/22 englobam a criação de nova modalidade da Contribuição para o Desenvolvimento da In-



dústria Cinematográfica Nacional (Condecine) e reflete o esforço em atualizar o marco legal da comunicação audiovisual para garantir a valorização da cultura brasileira.

A implementação da TV 3.0, prevista para 2026, inaugura uma nova fase da televisão aberta no país, integrando transmissão digital e internet, com foco na interatividade e na convergência tecnológica. Essa transição representa uma oportunidade estratégica para a **EBC** fortalecer sua presença multiplataforma, ampliando o alcance de produtos como o **TV Brasil Play**, que já antecipa parte das inovações previstas para o novo modelo.

3. Análise do cenário interno

O **TV Brasil Play** foi desenvolvido internamente pela equipe técnica da **EBC**, em alinhamento ao plano estratégico que prevê o fortalecimento da atuação digital da empresa. O aplicativo permite acesso gratuito a parte da programação da **TV Brasil**, promovendo diversidade de conteúdo e inclusão digital.

Em 2025, a **Ouvidoria** registrou manifestações que evidenciam o comprometimento dos usuários com a qualidade do serviço, com ênfase em problemas de usabilidade e sugestões para aprimoramento da experiência. As áreas responsáveis têm demonstrado disposição em atender às demandas dentro das possibilidades técnicas e orçamentárias, reforçando a integração entre escuta social e gestão tecnológica.

4. Demandas registradas e exemplos práticos

As manifestações recebidas pela **Ouvidoria** entre agosto e setembro de 2025 indicam oportunidades de aprimoramento técnico e funcional do aplicativo. A seguir, sintetizam-se os principais temas e exemplos representativos:

Compatibilidade com Smart TVs

Solicitações para que o aplicativo seja disponibilizado em televisores com sistemas Samsung, Philips e Android TV, ampliando as possibilidades de acesso direto à programação.

Protocolos: 00112.000008/2025-75, 00112.000018/2025-19, 00112.000742/2025-34, 00112.001003/2025-60.

Widget de TV

Usuários sugeriram a criação de widgets (atalhos) que permitam acesso rápido ao conteúdo na tela inicial da TV.

Protocolos: 00112.000656/2025-21, 00112.001608/2025-51.

Disponibilidade na TV Digital

Sugestão de disponibilizar o conteúdo do aplicativo também na transmissão digital tradicional, o que foi encaminhado para avaliação técnica.

Protocolo: 00112.001188/2025-11.

Função “Cast” (Chromecast)

Diversas reclamações sobre a indisponibilidade do espelhamento via Chromecast, recurso já presente em outras plataformas. Em resposta, a área técnica informou que trabalha na adequação da funcionalidade, considerando a substituição do dispositivo pelo novo Google TV Streamer.

Protocolos: 00112.000261/2025-29, 00112.000859/2025-18, 00112.001784/2025-92, entre outros.

Função “Minha Lista”

Solicitação para incluir recurso que permita salvar filmes e séries para visualização posterior, personalizando a experiência do usuário.

Protocolo: 00112.002165/2024-34.

Sincronização com Amazon Fire Stick

Pedidos para que o aplicativo possa ser utilizado diretamente no Fire Stick, com sincronização com a versão móvel.

Protocolo: 00112.001161/2025-10.

Downloads para visualização off-line

Sugestão recorrente para incluir a opção de baixar conteúdos e assistir sem conexão à internet, especialmente em deslocamentos e áreas remotas.

Protocolo: 00112.001083/2024-72.

Legendas e audiodescrição

Queixas sobre legendas ilegíveis e pedidos de notificação para conteúdos com audiodescrição, reforçando a importância da acessibilidade.

Protocolos: 00112.000783/2025-21, 00112.002636/2024-12, 00112.002165/2024-34.

Organização e navegação

Solicitações para aprimorar a busca e a visualização de episódios, facilitando o acesso a temporadas e produções específicas.

Protocolo: 00112.000464/2025-15.

Função Timer ou Sleep

Sugestão de incluir temporizador para encerramento automático de reprodução, recurso comum em outros aplicativos de streaming.

Protocolo: 00112.002040/2024-12.

5. Pontos de Atenção

Compatibilidade com Smart TVs: solicitação recorrente de usuários que preferem assistir diretamente em televisores conectados.

Recursos de acessibilidade: destaque para melhorias em legendas e audiodescrição, fundamentais para inclusão de pessoas com deficiência.

Estabilidade técnica: relatos sobre falhas no *streaming*, especialmente no uso do *Chromecast* e em dispositivos móveis.

Organização de conteúdo: pedidos de melhoria na navegação e nas opções de busca dentro do aplicativo.

Funções adicionais: sugestões como “Minha Lista”, “Timer” e *downloads offline* foram bem recebidas pelas áreas técnicas e estão em avaliação.

6. Conclusão

As manifestações recebidas evidenciam o comprometimento dos usuários com o aprimoramento do **TV Brasil Play** e reforçam o papel da Ouvidoria como elo entre o público e a gestão. O diálogo permanente permitiu identificar oportunidades de inovação e aprimoramento técnico, especialmente em aspectos de acessibilidade, usabilidade e convergência tecnológica.

O **TV Brasil Play** consolida-se como mais um instrumento de disponibilização do acesso ao conteúdo público, alinhado às diretrizes de modernização e transparência da **EBC**. A continuidade da escuta ativa e a integração entre as áreas técnicas e a **Ouvidoria** fortalecem o compromisso institucional de promover comunicação pública cada vez mais acessível, plural e conectada aos novos hábitos de consumo digital.



“Balanço” Ouvidoria

Nas últimas semanas, a **EBC** enfrentou uma série de desafios diante da efervescência social, ambiental, política e econômica, tanto nacional quanto internacional. A chacina no Rio de Janeiro e seus desdobramentos; a discussão de segurança pública; a COP30; as relações Brasil/EUA; o genocídio em Gaza. Tudo isto pôs, e vem pondo, à prova o exercício de uma comunicação pública isenta, plural, diversa e independente. Sobre tudo dando voz aos que não têm voz na mídia corporativa predominante pautada por um monopólio de opinião e oligopólio de produção a serviço das elites habituais. Partindo desta premissa, pode-se dizer que a **EBC**, no geral, cumpriu este papel.

A falta de recursos financeiros e materiais são conhecidos de todos. Suas implicações na amplitude da cobertura jornalística são particularmente inquietantes. Porém, isto não deve ocultar equívocos cometidos em decisões editoriais sempre difíceis, pois se trata de adequar o necessário ao possível.

Tome-se como exemplo a operação policial no Rio. Deslocamento de equipes suplementares para a praça, plantões televisivos e programas especiais se faziam necessários. É verdade que a **Agência Brasil** atuou com intensidade, mas os demais veículos da empresa ficaram a dever, considerando o que foi visto e ouvido pela **Ouvidoria**. Cabe destacar o excelente *Caminhos da Reportagem*, mas pecou pelo seu *timing* — três semanas após evento. De todo modo, como os acontecimentos vêm demonstrando, a questão da segurança pública e do crime organizado ganhou ainda mais relevância no cenário doméstico seja qual for a camada social. Aflige, em particular, a maioria pobre e discriminada, alvo preferencial numa empresa de comunicação pública.

Já a cobertura da COP30 foi extensa em todos os veículos. Vale ressaltar a utilização da Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP), que sem dúvida enriqueceu o acervo de material jornalístico oferecido à audiência. Ainda assim, muitas vezes o recurso de *stand-ups* (participação do repórter em que ele aparece na frente das câmeras, no local do acontecimento, para apresentar informações) foi utilizado em excesso, em prejuízo de Vídeo Tape (VTs) ilustrando os assuntos tratados na Conferência. O embate verbal entre a ONU e o governo brasileiro sobre questões de infraestrutura, que culminou com a carta da ONU após a manifestação que invadiu a “zona nobre” e a subsequente resposta do Planalto, foi abordado com atraso. O incêndio nas instalações, embora tenha ganho destaque desmesurado na mídia internacional, recebeu tratamento adequado nos veículos da **EBC**.

Para finalizar este breve apanhado, a **Ouvidoria** tem recebido inúmeras reclamações de natureza tecnológica. Sinal que não chega, dificuldades de acesso aos programas na Web, espelhamento de conteúdos disponíveis no aplicativo **TV Brasil Play** na TV, “sumiço” de capítulos de novela etc. Nem é preciso destacar a relevância da audiência digital nos dias de hoje. Tampouco deixar de reconhecer os avanços observados nesta área. É o caso, quem sabe, de criar uma força-tarefa para sanar tais falhas o quanto antes.



ouvid | Ouvidoria

