



ouvid | Ouvidoria

**RELATÓRIO
ANUAL**

2025

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

11.

Atendimento Geral

14.

Ouvidoria em números

18.

TV Brasil

27.

Rádios Nacional

37.

Rádios MEC

46.

Agência Brasil

53.

TV Brasil Play

60.

Radioagência Nacional

65.

Aplicativo Rádios EBC

71.

TV Brasil Internacional

75.

Gestão Administrativa e Serviços EBC

79.

Serviços Gov

82.

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

87.

Ouvidoria Interna

88.

Pesquisa de Satisfação

90.

Palavra da Ouvidoria

A Ouvidoria da EBC e o compromisso com a escuta cidadã em 2025

Apresentamos o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)**, referente ao exercício de 2025, documento que consolida, de forma integrada o número de manifestações recebidas e o quantitativo comparativo com as demandas de 2024. Mostra também a análise qualitativa dos motivos recorrentes das mensagens e as providências adotadas pela gestão.

O documento foi elaborado a partir das orientações estabelecidas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que instituiu o Código de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública, em especial os arts. 14, inciso II, e 15. Além disso, mantém consonância com a Lei nº 11.652/2008, a Lei nº 12.527/2011 e o Decreto nº 9.492/2018, refletindo um olhar estruturado sobre o papel estratégico desta Ouvidoria no contexto da comunicação pública, da governança democrática e da promoção do controle social.

O documento constitui um retrato qualificado da escuta cidadã, consolidado nos relatórios bimestrais desta unidade, com o objetivo de viabilizar que todas as vozes, percepções e expectativas dos cidadãos sejam ouvidas e consideradas na construção da programação com conteúdos que reflitam a diversidade do Brasil.

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

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

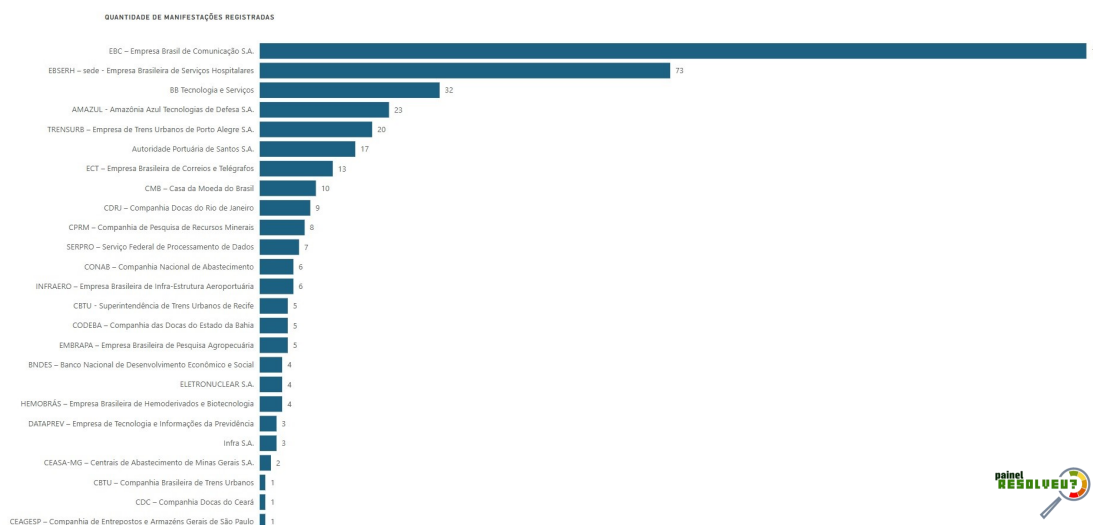
Este relatório anual consolida, portanto, não apenas números, mas evidências de uma atuação orientada por escuta qualificada, transparência e compromisso institucional, contribuindo para o fortalecimento do controle social e para a ampliação da participação cidadã na comunicação pública brasileira.

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

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

A voz do cidadão na liderança: elogios e desafios da participação social

A **EBC** foi a 1ª empresa estatal federal mais elogiada pelos cidadãos no *Painel Resolveu?* entre as 41 estatais cadastradas, com 147 manifestações elogiosas registradas entre 1º de janeiro e 31 de dezembro.



O *Painel Resolveu?* reúne informações sobre manifestações de Ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação de serviços) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema Fala.BR.

No *ranking* que considera as 326 entidades da Administração Pública Federal, a **EBC** alcançou a 43ª posição geral, posicionando-se à frente ou em nível comparável a instituições de grande porte e alta complexidade, como hospitais universitários federais, autarquias, ministérios e outros órgãos de atendimento massivo ao cidadão.

Apesar da performance positiva da **EBC**, observa-se redução superior a 20% no total de elogios registrados entre 2024 e 2025, passando de 191 para 147 manifestações. Esse indicador demonstra que há espaço para a participação social na Administração Pública Federal e que o engajamento do cidadão com os canais de escuta, sobretudo na **EBC**, está ativo e que existe oportunidade para ser melhorado.

Nessa perspectiva, a **Ouvidoria da EBC** atua como canal formal de recebimento e tratamento das manifestações dos cidadãos e integra um arranjo institucional amplo de promoção da participação social na comunicação pública, assumindo papel relevante no fortalecimento do diálogo entre a sociedade e a empresa.

Ao sistematizar essas manifestações e transformá-las em subsídios para a gestão, a **Ouvidoria** reforça seu papel como instrumento essencial da comunicação pública, alinhado aos princípios da cidadania, da diversidade, da pluralidade de vozes e da participação social ativa, que orientam a atuação da **EBC**.

Atualização da Norma de Ouvidoria

A atualização da Norma de Ouvidoria (NOR 104) constituiu prioridade estratégica da área, considerando que a última versão datava de 2018 e que conceitos e ritos processuais demandavam adequação às diretrizes normativas e modernização. Nesse contexto, a Diretoria Executiva aprovou a nova versão em março de 2025, representando importante avanço no aprimoramento dos instrumentos institucionais de escuta e tratamento de manifestações.

Entre as alterações promovidas, destaca-se a incorporação de orientações para a prevenção e o tratamento do assédio moral, do assédio sexual e da discriminação na Administração Pública, em consonância com o Guia Lilás da Controladoria-Geral da União (CGU), reforçando o compromisso com ambientes organizacionais mais seguros e inclusivos.

A norma passou a contemplar, ainda, dispositivos específicos para detalhar o tratamento de denúncias identificadas ou anônimas, conferindo maior clareza aos fluxos de recebimento, tramitação e apuração e ampliando a transparência dos procedimentos adotados no âmbito da **EBC**.

Com a atualização, a **Ouvidoria** aprimorou conceitos e procedimentos, tornando-os mais acessíveis e alinhados à legislação vigente, além de fortalecer mecanismos de integridade, transparência e governança institucional.

Sistema Nacional de Participação Social na Comunicação Pública

A **Ouvidoria** integra o **Sistema Nacional de Participação Social (Sinpas)** da **EBC** e participou de todas as reuniões dos colegiados desde junho de 2025, quando foram efetivamente instalados o Comitê Editorial e de Programação (COMEP) e o Comitê de Participação Social, Diversidade e Inclusão (CPADI).



Essas instâncias têm como finalidade fortalecer o diálogo entre a **EBC**, a sociedade civil e o governo, além de consolidar um modelo estruturado de participação social na comunicação pública.

Nesse contexto, ao atuar como canal permanente de escuta e interlocução com a sociedade, a **Ouvidoria** contribui com subsídios provenientes das manifestações dos cidadãos, apoiando a reflexão e a atuação do Sinpas.

Carta de Serviços ao Cidadão

A **Ouvidoria da EBC** realiza o acompanhamento contínuo da Carta de Serviços ao Cidadão, mantendo o processo de centralização do recebimento de sugestões e demandas do público, para tratativas com as áreas responsáveis pelos serviços. Além disso, a **Ouvidoria** iniciou o contato com os interlocutores responsáveis por cada um dos 12 serviços, com o objetivo de aperfeiçoar o documento e, principalmente, proporcionar eficiência no atendimento devidamente alinhado às necessidades do público.

Ouvidoria da EBC participa de eventos e seminários em 2025

Ao longo de 2025, a **Ouvidoria da EBC** participou de eventos estratégicos voltados à troca de conhecimentos, ao fortalecimento institucional e ao aprimoramento das práticas de escuta cidadã e transparência.

Destaca-se a participação no I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas, realizado em Belo Horizonte e organizado pela Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), que reuniu representantes de diversas instituições para debater temas como inovação digital, escuta ativa, diversidade e proteção de dados.



I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas promoveu discussões de temas como inovação digital, escuta ativa, proteção de dados, diversidade, mediação de conflitos e gestão de ouvidorias | Imagem de divulgação

A **Ouvidoria** também esteve presente na cerimônia de assinatura do Decreto da TV 3.0, iniciativa relevante para a modernização tecnológica da comunicação pública e ampliação do acesso à informação, bem como no 10º Encontro RedeSIC, voltado à cooperação e ao intercâmbio de conhecimentos sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI).

No campo do debate institucional, a equipe participou da comemoração dos 18 anos da **EBC**, em evento realizado em parceria com a Universidade de Brasília, que reuniu especialistas e autoridades para refletir sobre os desafios da comunicação pública. Participou ainda, de forma *online*, do 2º Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado em Manaus, com foco em inovação, sustentabilidade e escuta cidadã.

Esse conjunto de iniciativas evidencia que, ao longo de 2025, a atuação da **Ouvidoria** ultrapassou a dimensão operacional do atendimento às manifestações, consolidando-se como instância de articulação institucional, disseminação de conhecimento e fortalecimento da participação social, contribuindo de forma contínua para a qualificação da comunicação pública no âmbito da **EBC**.

Programas Bate-Papo com a Ouvidoria e Momento da Ouvidoria

Ao longo de 2025, os programas *Bate-Papo com a Ouvidoria* e *Momento da Ouvidoria* consolidaram-se como instrumentos estratégicos da **Ouvidoria da EBC** para o fortalecimento da transparência, da participação social e da mediação entre a sociedade e a comunicação pública. A atuação conjunta dos formatos contribuiu para qualificar a escuta cidadã, ampliar a visibilidade das manifestações recebidas e promover o aprimoramento contínuo dos serviços prestados, em consonância com a Lei nº 11.652/2008.



Em termos de resultados, o *Bate-Papo com a Ouvidoria* contabilizou 52 edições no período, sendo 40 inéditas, com 676 veiculações. O *Momento da Ouvidoria* registrou 53 edições, sendo 41 inéditas, totalizando 6.259 veiculações nas **Rádios MEC (AM/FM)** e **Nacional (AM/FM/OC-Amazônia/Alto Solimões/AM-RJ)**. Todas as edições foram roteirizadas e produzidas pela **Ouvidoria**, assegurando alinhamento editorial e consistência institucional.

O *Bate-Papo com a Ouvidoria*, estreado em novembro de 2024, possui cinco minutos de duração e é veiculado aos sábados, às 7h, na **Rádio Nacional**, e às 20h55, na **Rádio MEC**. Em formato de *podcast* semanal, com roteiros elaborados a partir de temas recorrentes identificados nas demandas — reclamações, solicitações, sugestões e elogios — esses programas são convertidos em análises da programação.

O *Momento da Ouvidoria*, no ar desde 2019, tem duração de um minuto e é veiculado conforme a grade de programação das **Rádios MEC** e **Nacional**. O formato breve e objetivo é voltado à orientação direta do cidadão e à divulgação dos canais de participação, contribuindo para o fortalecimento do papel institucional da **Ouvidoria** como instância permanente de escuta e mediação.

Os conteúdos abordados ao longo do ano refletiram as principais demandas do público, abrangendo jornalismo público, diversidade, direitos humanos, políticas públicas, acessibilidade, programação infantil, esporte feminino, sinal de transmissão, uso de plataformas digitais e a cobertura da COP30. Destaca-se a edição dedicada à Marcha das Mulheres Negras, posteriormente incorporada a material institucional sobre a cobertura jornalística da **EBC**, evidenciando a relevância editorial e a capacidade de resposta a temas de grande repercussão social.

No campo do aprimoramento qualitativo, o *Bate-Papo com a Ouvidoria* passou, em novembro, por atualização de linguagem e identidade sonora, conferindo maior fluidez e dinamismo ao conteúdo. O *Momento da Ouvidoria* acompanhou essa evolução, adotando linguagem mais acessível e envolvente, mantendo a clareza e a credibilidade das informações.

A articulação entre os dois formatos — um analítico e aprofundado e outro breve e orientativo — reforça a complementaridade das estratégias de comunicação da **Ouvidoria**, ampliando o alcance das informações e fortalecendo a cultura de participação e controle social no âmbito da comunicação pública.

Acesse aqui os programas [Bate-Papo com a Ouvidoria](#) e [Momento da Ouvidoria](#).

Revista Eletrônica da Renouv destaca avanços da ouvidorias pública em 2025

Produzida pela **Ouvidoria da EBC**, a Revista Eletrônica da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) consolidou-se, ao longo de 2025, como espaço estratégico de disseminação de boas práticas, reflexão institucional e participação cidadã. As edições publicadas durante o ano reforçaram o papel da ouvidoria pública na escuta qualificada, na transparência e no aprimoramento da gestão pública.

REVISTA ELETRÔNICA
NOVEMBRO-DEZEMBRO/2025 | EDIÇÃO 013 | ANO II
A INFORMAÇÃO QUE NOS CONECTA ESTÁ AQUI



Mensagem para 2026 da ouvidora-geral da União

*V. Oliveira
P. de
M. Santos*

Compartilhando experiências

Funasa amplia participação social com Escuta Pró-Ativa e reforça protagonismo do cidadão nas políticas públicas de saúde



Como a adversidade forjou a Ouvidoria Penitenciária do Amapá



Ouvidorias Itinerantes fortalecem e dão transparência à gestão pública

Ouvidoria ganha espaço em meio ao caos das delegacias

Gestão compartilhada revoluciona atendimento ao cidadão em Aracruz



Campanha do Assediômetro na Anvisa ajuda a melhorar o ambiente de trabalho

Como iniciativa de reestruturação transformou a Ouvidoria do Município de Vitória da Conquista em modelo de gestão e controle social

Diálogos inspiradores



Alexandre Sanches, referência nacional em ouvidorias públicas e LGPD, assume a Ouvidoria-Geral de Maringá/PR com a missão de modernizar e fortalecer a participação social no município. Sanches revela, na entrevista, os avanços já implantados e sua visão sobre o futuro das ouvidorias no Brasil.

Universo legal

CGU e CEP criam novo marco para integridade e ética no serviço público

Fique sabendo

Câmara Técnica está disponível para tirar dúvidas sobre LGPD em Ouvidorias Públicas

SISOUV Informa

Portaria Normativa CGU nº 238/2025: profissionalização das ouvidorias e fortalecimento do SisOuv

Acontece

XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores debate inovação, ética e o futuro da escuta cidadã em São Paulo

XIV Congresso Brasileiro de Regulação: ABAR debate o futuro das ouvidorias e a governança cidadã no Rio de Janeiro

Conecte-se  **Sugestões, opiniões e o futuro da nossa Revista Eletrônica em suas mãos**
Você pode participar da construção de nossa Revista Eletrônica. Envie sugestões de pauta para renouv.comunica@cgu.gov.br
Acesse aqui as edições anteriores.

A **Edição 8**, publicada no início do ano, destacou a importância de incrementar o diálogo entre ouvidorias e conselhos de políticas públicas, bem como da educação permanente no setor. A edição trouxe entrevista com a ouvidora-geral do SUS, que detalhou iniciativas do OuvSUS voltadas à modernização de processos, ao uso de tecnologias e à qualificação do atendimento à população.

A **Edição 9**, referente ao bimestre março-abril, abordou os desafios de alcançar cidadãos em situação de vulnerabilidade e o fortalecimento da cidadania ativa por meio de canais como o Disque Social 121, o atendimento presencial e a Plataforma Fala.BR. Essa edição evidenciou ainda o papel da Renouv no intercâmbio de boas práticas e na integração das ouvidorias em âmbito nacional.

Na **Edição 10**, de maio-junho, o foco recaiu sobre a escuta qualificada e a cultura de participação no setor público. A Ouvidoria-Geral da União destacou a consolidação da ouvidoria como canal essencial de articulação entre Estado e sociedade, ressaltando a atuação em rede como fator de ampliação da capilaridade e da eficácia institucional.

A partir da [Edição 11](#), correspondente a julho–agosto, a revista passou a adotar um novo formato multipáginas, proporcionando melhor experiência de leitura, navegação mais intuitiva e maior facilidade de acesso aos conteúdos. A edição registrou ainda a adesão da Embratur à Rede Nacional de Ouvidorias, reforçando o compromisso com a transparência e a participação social.

A [Edição 12](#), de setembro–outubro, ampliou o debate sobre inovação e participação cidadã. Destacaram-se entrevista com o ouvidor da Universidade Federal de Rondópolis (UFR) e a cobertura do II Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas, que reuniu representantes de 23 estados para discutir temas como LGPD, governo aberto, combate ao assédio e uso estratégico de dados.

Encerrando o ano editorial, a [Edição 13](#), de novembro–dezembro, apresentou iniciativas de robustecimento da escuta ativa — experiência da Funasa e avanços normativos em integridade e ética no serviço público. A publicação também reuniu relatos de experiências inovadoras de ouvidorias estaduais e municipais, incluindo melhorias no atendimento ao cidadão e processos de implantação de novas ouvidorias.

Com abordagem jornalística e foco em temas de impacto institucional, a Revista Eletrônica da Renouv reafirmou, ao longo de 2025, seu papel como instrumento de referência para o fortalecimento das ouvidorias públicas e para a promoção de gestão mais transparente, integrada e orientada à cidadania. Isso se reflete nas quase 9.000 visualizações no período, indicador de alcance orgânico e relevância da publicação.



ATENDIMENTO GERAL

Entre janeiro e dezembro de 2025, a **Ouvidoria da EBC** recebeu 3.382 manifestações, representando crescimento de 7,2% em relação a 2024, quando foram registrados 3.155 atendimentos. Esse resultado mostra a ampliação da participação social e do engajamento do cidadão com os canais de escuta da **Empresa**.

Com relação as tipologias do atendimento, o *Fale com a Ouvidoria* reúne o maior volume, com 1.804 mensagens no período – diminuição de 10,2%, quando comparadas com as 2.009 manifestações recebidas em 2024.

As demandas classificadas como *Improcedentes* não estão diretamente relacionadas com a **Empresa** e seus veículos. Foram registradas 879 mensagens em 2025 contra 548 em 2024, aumento de 60,4%. O tipo de atendimento *Outros órgãos/entidades* também cresceu 39% no somatório do ano, passou de 318 para 442. Ambos foram tratados pela equipe de atendimento com resposta orientativa ao usuário.

Destacam-se que as mensagens classificadas como *Improcedentes* e *Outros órgãos/entidade* ratificam a relevância da **EBC** no diálogo social, ao ser vista pelo cidadão como canal de comunicação com as demais entidades da Administração Pública.

Os pedidos do Sistema de Informações ao Cidadão (SIC), realizados com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), reduziram 7,46% de um ano para o outro (de 228 para 211). O detalhamento desses números está contido neste relatório.

As denúncias e comunicações (denúncias anônimas) seguiram o mesmo comportamento de redução ao passarem de 52 para 46, o que representa decréscimo de 11,5%.

Tipo de manifestação	2024		2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Fale com a Ouvidoria	2.009	63,7%	1.804	53,3%	-10,2%
Improcedentes	548	17,4%	879	26%	60,4%
Outros órgãos / entidades	318	10,1%	442	13,1%	39%
Sistema de Informações ao Cidadão - SIC	228	7,2%	211	6,2%	-7,46%
Denúncias / Comunicações	52	1,6%	46	1,4%	-11,5%
Total	3.155	100%	3.382	100%	7,2%

Tempo médio de resposta ao cidadão

7,7 dias

Fale com a Ouvidoria

A tipologia *Fale com a Ouvidoria* é a mais importante para a gestão, pois está diretamente relacionada com a programação da **EBC**. Essas manifestações apresentaram queda, com exceção das sugestões que aumentaram mais de 20%.

As solicitações de providência continuaram liderando o *ranking* de manifestações. Mesmo em queda de exatos 19,2% em relação a 2024, esses pedidos representaram a maioria com 47,4% do total de demandas direcionadas à **EBC** neste ano, ao passar de 1.059 para 856. Registra-se que entre os assuntos das solicitações, constam 149 pedidos de cartões QSL direcionados à **Rádio Nacional da Amazônia**.

Na segunda posição, com 462 registros, as reclamações respondem por 25,6% do conjunto de manifestações. De um ano para o outro, o decréscimo foi de 3,5%.

Em menor número, estão os elogios que caíram 25,6%. Eram 191 e, em 2025, totalizaram 142. Registra-se que a Controladoria-Geral da União (CGU) considerou 147 para a **EBC**, conforme será visto no decorrer deste relatório.

As sugestões subiram de 280 para 344, resultando em 22,8% de aumento.

Tipo de manifestação	2024		2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	1.059	52,7%	856	47,4%	-19,2%
Reclamação	479	23,8%	462	25,6%	-3,5%
Sugestão	280	13,9%	344	19,1%	22,8%
Elogio	191	9,5%	142	7,9%	-25,6%
Total	2.009	100%	1.804	100%	-10,2%

Ao analisar os assuntos dos veículos listados na tabela abaixo, verifica-se que a **TV Brasil** (617), as **Rádios EBC** (498) e a **Agência Brasil** (266) ocuparam as três primeiras posições.

Os principais assuntos abordados foram: *Conteúdo de entretenimento* (469 demandas, 26%), com a série *Como Nascem os Heróis* que motivou diversas solicitações, sobretudo em como acessar a obra. Outros conteúdos que ilustraram as mensagens foram: *Conhecendo Museus*, *Brasil Visto de Cima*, produções infantis, novelas, além dos programas *Bom dia Amazônia*, *Antena MEC*, *Na Trilha da História*.

A categoria *Serviço* (381 demandas, 21%) reuniu solicitações de Cartões QSL e demandas direcionadas ao Edital Seleção TV Brasil, como também reporte de problemas de sinal e do *streaming* das **Rádios**, da **TV Brasil** e do aplicativo **TV Brasil Play** e, ainda, questionamento para aperfeiçoamento do recurso de acessibilidade de linguagem oculta.

As demandas classificadas como *Conteúdo jornalístico* (365 demandas, 20%) englobaram questionamentos para edição de conteúdos, sugestões de pautas, solicitações e

queixas para conteúdos específicos, como as matérias relacionadas com os conflitos em Israel, Faixa de Gaza e outras regiões do Oriente Médio, elogios aos programas *Natureza Viva*, *Tarde Nacional*, manifestações direcionadas aos telejornais, entre outras.

Tipo de manifestação por plataforma/veículo - 2025						
Veículo	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV Brasil	38	207	279	93	617	34,2%
Rádios EBC	78	89	264	67	498	27,6%
Agência Brasil	11	25	74	156	266	14,7%
TV Brasil Play	1	92	95	8	196	10,9%
Radioagência Nacional	3	5	4	0	12	0,7%
Rádios EBC - Aplicativo	3	18	5	4	30	1,7%
TV Brasil Internacional	1	0	6	0	7	0,4%
Gestão EBC e Serviços	7	21	120	15	163	9%
Demandas com pedido de complementação em andamento	0	5	9	1	15	0,8%
Total	142	462	856	344	1804	100%

De acordo com o *Painel Resolveu?* da CGU, o tempo médio de resposta da **EBC** ao cidadão foi de 7,7 dias. O prazo máximo é de 30 dias podendo ser prorrogado uma única vez.



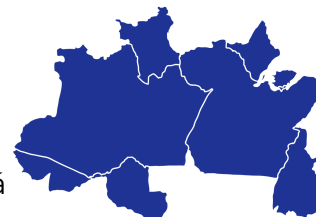


SUL

Na região Sul, predominam queixas relacionadas à infraestrutura técnica de transmissão, como sinal e falhas de áudio e vídeo, além de limitações de cobertura especialmente em capitais como Porto Alegre, Curitiba e Florianópolis. Paralelamente, surgem demandas por maior presença de conteúdos regionais e culturais. Apesar de elogios pontuais, prevalece a percepção de fragilidades técnicas e de baixa representatividade das identidades locais na programação nacional.

NORTE

As manifestações do Norte ressaltam problemas de acesso ao sinal de rádio e televisão e em instabilidades de plataformas digitais, especialmente em municípios do Amazonas, Pará e Rondônia. Também são constantes pedidos por maior cobertura editorial da região, com foco em pautas amazônicas, ambientais e socioculturais, ao lado de reconhecimentos positivos quando essas temáticas recebem destaque.



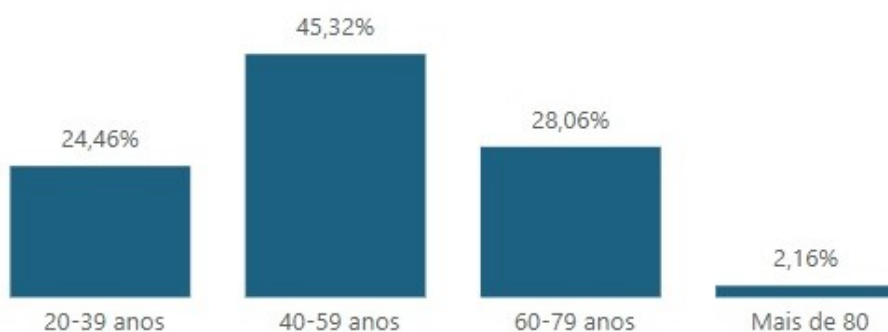
Perfil do Cidadão

O painel *Resolveu?* - desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), consolida informações sobre manifestações de ouvidoria registradas na plataforma Fala.BR, permitindo a consulta e a comparação de indicadores de forma ágil e interativa. A ferramenta amplia a transparência e apoia gestores e cidadãos no exercício do controle social e da participação cidadã.

A seguir, apresenta-se o perfil dos cidadãos que encaminharam manifestações à **EBC**, conforme dados do painel *Resolveu?*

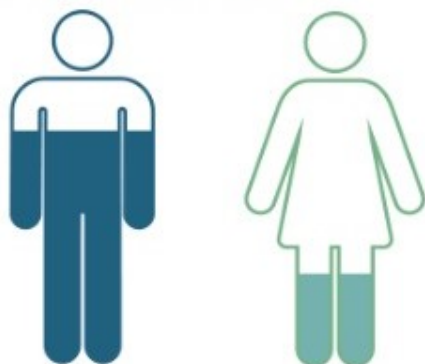
Percentual dos manifestantes por faixa etária

Manifestantes com faixa etária informada: 139



Percentual dos manifestantes por gênero

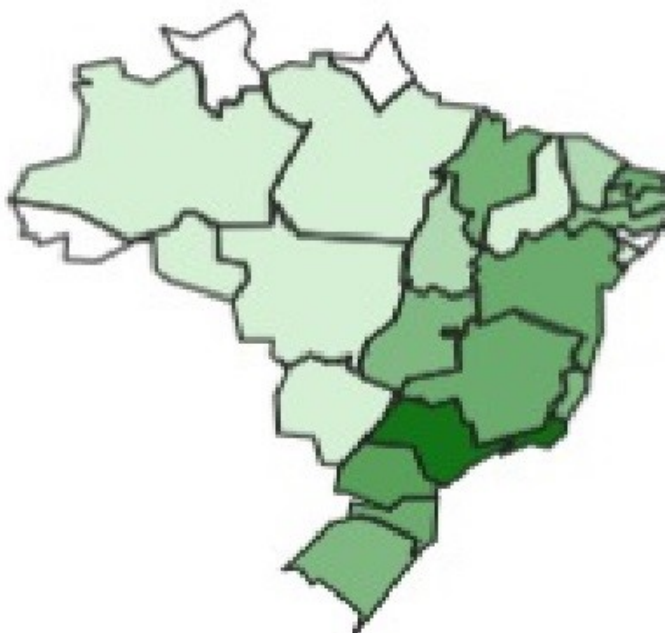
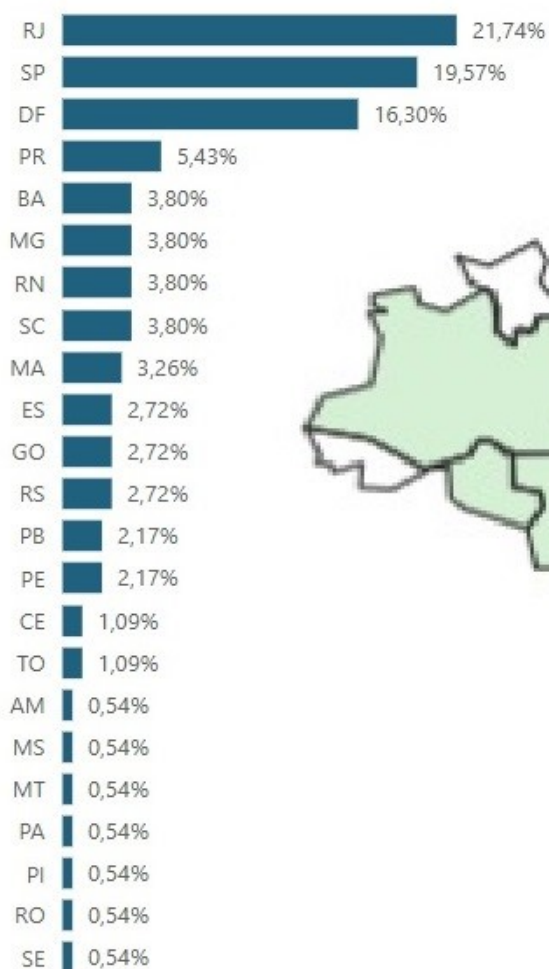
Manifestantes com gênero informado: 205



MASCULINO
144 (70.2%)
FEMININO
57 (27.8%)
OUTRO
4 (2.0%)

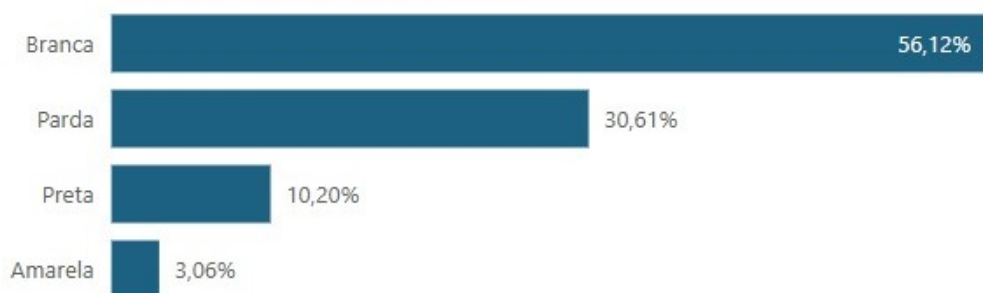
Percentual dos manifestantes por Estado

Manifestantes com UF informada: 184



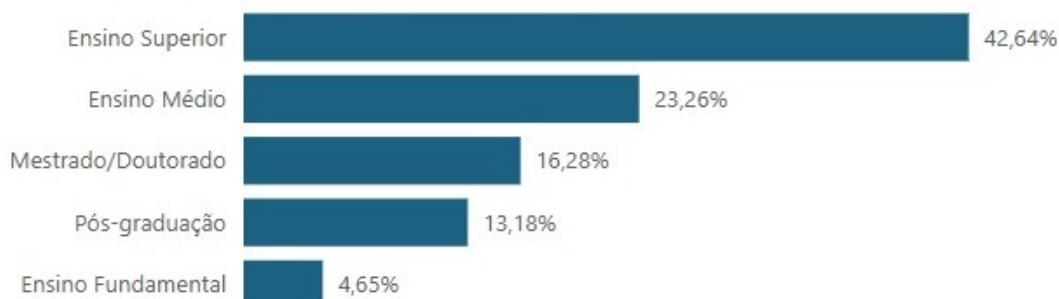
Percentual dos manifestantes por raça e cor

Manifestantes com raça/cor informada: 98



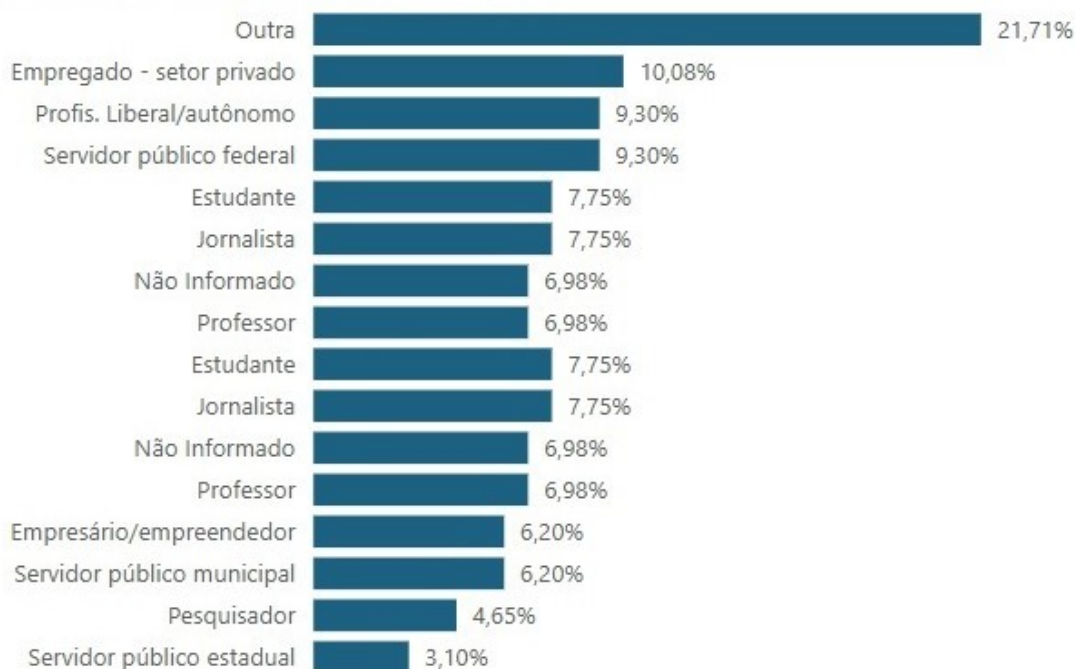
Percentual dos manifestantes por escolaridade

Manifestantes com escolaridade informada: 129



Percentual dos manifestantes por profissão

Manifestantes com profissão informada: 129



ANÁLISE POR VEÍCULO

TV BRASIL

A **TV Brasil** é a televisão pública integrante do conglomerado de comunicação da EBC, e é responsável por oferecer uma programação informativa, cultural, artística, científica e formadora da cidadania.

O quantitativo de demandas direcionadas à **TV Brasil** passaram de 680 (em 2024) para 617 registros (em 2025), demonstrando redução de 9,3%. Essa diminuição, entretanto, não ocorreu de forma homogênea entre as tipologias, demonstrando alterações no perfil de interação do público com a emissora.

As solicitações permaneceram como a principal forma de manifestação. Em 2024 respondeu por 43,5% com 296 mensagens e, em 2025, ampliou sua participação relativa para 45,2%, com o total de 279 manifestações. Houve redução absoluta de 5,7% no número de registros.

Esse comportamento indica que, mesmo com menor volume geral de interações, o público segue utilizando a **Ouvidoria** prioritariamente para esclarecer dúvidas, solicitar informações e demandar serviços relacionados à programação e às plataformas da **TV Brasil**.

Em sentido oposto, as reclamações apresentaram aumento de 1,5% no período, passando de 204 para 207 ocorrências. Sua participação elevou de 30% para 33,5%, sinalizando maior concentração das interações em registros de críticas e problemas percebidos pelos usuários.

Enquanto isso, as sugestões recuaram 20,5%, passando de 117 para 93 registros, com redução da participação relativa de 17,2% para 15,1%. Os elogios registraram queda expressiva de 39,7%, de 63 para 38 ocorrências, reduzindo sua participação no total de manifestações de 9,3% para 6,2%.

De forma consolidada, os dados indicam cenário de menor engajamento geral do público com a **TV Brasil**, acompanhado de alteração qualitativa no perfil das interações. Enquanto as solicitações permanecem como principal canal de contato e as reclamações ganham maior peso relativo, observa-se retração significativa nas manifestações de reconhecimento e contribuição propositiva, evidenciando desafios e oportunidades para o fortalecimento do diálogo com o público e para o aprimoramento contínuo da atuação da emissora pública.

Tipo de manifestação	2024		2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	296	43,5%	279	45,2%	-5,7%
Reclamação	204	30%	207	33,5%	1,5%
Sugestão	117	17,2%	93	15,1%	-20,5%
Elogio	63	9,3%	38	6,2%	-39,7%
Total	680	100%	617	100%	-9,3%

Análise dos assuntos mais demandados

Em 2025, a **Ouvidoria da EBC** reuniu manifestações relacionadas à **TV Brasil**, evidenciando, simultaneamente, a participação do público com a emissora pública e os desafios estruturais e operacionais inerentes à prestação de serviços de comunicação televisiva de alcance nacional. As interações concentraram-se em três temas: expansão e melhoria do sinal de transmissão, sugestões relacionadas à programação e reprises de conteúdos, e solicitações de acesso a acervos e licenciamento de imagens.

As manifestações sobre o sinal de transmissão constituíram o tema mais frequente. Telespectadores de diferentes regiões do país, especialmente de estados como Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Paraná e Mato Grosso do Sul, relataram dificuldades para acessar a programação por meio do sinal digital aberto, solicitando a instalação de retransmissoras ou a integração de seus municípios à Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP). Casos como os de moradores de Uberaba/MG e Barra do Garças/MT ilustram a frustração de parte do público diante da ausência ou limitação da cobertura digital. As respostas institucionais orientaram sobre alternativas disponíveis, como o uso do aplicativo **TV Brasil Play**, a recepção via satélite Star One C2 e a TV por assinatura, ao mesmo tempo em que reconheceram restrições orçamentárias e regulatórias que limitam a expansão imediata do sinal.

Essas interações retratam público diversificado geograficamente, com demandas que variam desde questões técnicas de infraestrutura até preferências culturais e educativas, revelando a complexidade do papel da **TV Brasil** como veículo de comunicação pública de alcance nacional.

No campo da programação, as manifestações mostraram um público atuante e, em muitos casos, nostálgico, com forte interesse por reprises de conteúdos consagrados e sugestões de novas pautas. Destacaram-se pedidos de reexibição de novelas turcas e portuguesas, bem como de produções brasileiras clássicas como *A Escrava Isaura* e *O Cravo e a Rosa* e desenhos infantis, como *Detetives do Prédio Azul*, *Tainá* e *os Guardiões da Amazônia*. Também foram encaminhadas sugestões temáticas para o programa *Sem Censura*, abordando questões como saúde mental, inclusão, relações sociais e espiritualidade. As áreas editoriais reforçaram o compromisso da **TV Brasil** com a diversidade cultural e temática, encaminhando as sugestões para avaliação interna, sem definição de prazos para implementação.

As solicitações de acesso ao acervo e de licenciamento de imagens constituíram outro eixo relevante, demonstrando interesse do público na preservação da memória audiovisual e no uso educativo dos conteúdos produzidos pela emissora. Houve pedidos de licenciamento de trechos do programa *Sem Censura* para fins acadêmicos e de acesso a episódios antigos do programa *Partituras*. As respostas orientaram os solicitantes quanto aos procedimentos formais, como o preenchimento de formulários específicos e o contato com a Central de Pesquisas da **EBC**, além de esclarecer limitações decorrentes de direitos autorais e vencimento de licenças. Nesse conjunto, também surgiram demandas relacionadas à acessibilidade, como a ampliação de recursos de legendagem e audiodescrição, reforçando a expectativa de uma atuação inclusiva por parte da emissora pública.

Embora em menor volume, foram registrados elogios à qualidade jornalística de programas como *Repórter Brasil* e à diversidade cultural de produções como *Brasil Visto de Cima*, reforçando a percepção positiva da **TV Brasil** como alternativa à televisão comercial e como instrumento relevante de promoção da informação, da cultura e da cidadania.

Soluções adotadas

As soluções adotadas em resposta às manifestações recebidas ao longo de 2025 organizam-se em três eixos principais: expansão e melhoria do sinal de transmissão; sugestões de programação e reprises de conteúdos, e solicitações de acesso a acervos e licenciamento de imagens.

Expansão e melhoria do sinal de transmissão: As áreas responsáveis orientaram os telespectadores sobre as alternativas atualmente disponíveis para acesso à programação, como o aplicativo **TV Brasil Play**, a recepção via satélite Star One C2 e a TV por assinatura. As respostas também informaram sobre limitações orçamentárias e regulatórias que impedem a ampliação imediata da cobertura, destacando que eventuais expansões poderão ser avaliadas futuramente no âmbito de iniciativas como o programa Brasil Digital.

Sugestões de programação e reprises de conteúdos: As manifestações foram encaminhadas para análise das áreas editoriais competentes, com reforço do compromisso institucional da **TV Brasil** com a pluralidade, a diversidade cultural e temática. As respostas esclareceram, contudo, que não há prazos definidos para eventual implementação das sugestões recebidas.

Solicitações de acesso a acervos e licenciamento de imagens: A solução adotada consistiu na orientação aos interessados para o preenchimento de formulários específicos (FSA) e no direcionamento à Central de Pesquisas da **EBC**. As respostas ressaltaram a existência de estrutura institucional para atendimento dessas demandas, ao mesmo tempo em que esclareceram as limitações decorrentes da expiração de licenças e das restrições impostas pelos direitos autorais.

Ranking dos Assuntos - TV Brasil	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	204	33,06%
Sinal	150	24,31%
Grade de programação	76	12,32%
Conteúdo jornalístico	70	11,35%
Conteúdo infantil	39	6,32%
Serviço	31	5,02%
Conteúdo esportivo	21	3,40%
Outros conteúdos/ Programação especial	14	2,27%
Administrativo	7	1,13%
Conteúdo de fotografia/imagem	3	0,49%
Marketing e negócios	2	0,32%
Total	617	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

7,94 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As solicitações recebidas pela **Ouvidoria** em 2025 relativas à **TV Brasil** corresponderam a 45,2% do total de manifestações (279 registros) e revelaram uma audiência engajada e diversificada, com forte vínculo com a programação educativa, cultural e infantil da emissora.

Predominaram pedidos de acesso a conteúdos atuais e antigos, frequentemente acompanhados de frustração diante de limitações contratuais que impedem reprises ou disponibilização sob demanda. Observou-se também expressiva demanda por conteúdos clássicos, como novelas e programas infantis, evidenciando valor simbólico e educativo atribuído à programação.

No tocante a faixa **TV Brasil Animada**, a área técnica esclareceu que, atualmente, todos os conteúdos infantis são produções nacionais, com destaque para as obras independentes oriundas do PRODAV - Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Audiovisual Brasileiro. Esclareceu também que esse programa possui regras específicas e vedações para disponibilização de obras sob demanda, inclusive no aplicativo **TV Brasil Play**.

Paralelamente, foram recorrentes solicitações de expansão da RNCP para a devida disponibilização do sinal em municípios ainda não atendidos ou com cobertura instável, reforçando a percepção da **TV Brasil** como fonte essencial de conteúdo público de qualidade, embora persistam fragilidades de infraestrutura.

As solicitações de licenciamento de conteúdos para fins educativos e culturais aumentaram, demonstrando o reconhecimento da emissora como patrimônio público, ao mesmo tempo em que as restrições de direitos autorais e a expiração de licenças se apresentam como fator recorrente de insatisfação.

As respostas institucionais priorizaram esclarecimentos legais e contratuais, indicação de alternativas digitais — como o **TV Brasil Play** — e orientação sobre procedimentos formais, mantendo padrão de atendimento claro e cordial. As áreas técnicas demonstraram agilidade na resolução de problemas operacionais, embora limitações orçamentárias e regulatórias permaneçam como entraves à expansão do sinal e à ampliação do acervo disponível.

De modo geral, as manifestações indicam que o público reconhece a **TV Brasil** como emissora inclusiva, educativa e culturalmente relevante, ao mesmo tempo em que

demanda maior previsibilidade, transparência e ampliação do acesso, evidenciando desafios estruturais próprios do serviço público de comunicação.

Principais solicitações

1. **Acesso a conteúdo exibido:** Solicitação de receita apresentada no programa *Meu Pedacinho do Brasil*, atendida com a informação de que todos os episódios estão disponíveis no aplicativo **TV Brasil Play**, com fornecimento de *link* direto para acesso ao conteúdo solicitado;
2. **Expansão do sinal de transmissão:** Pedido de ativação do canal da **TV Brasil** em Rinópolis/SP. A área responsável informou que a **EBC** mantém processo contínuo de ampliação da cobertura nacional, por meio de emissoras próprias e afiliadas à RNCP, e forneceu *links* com informações institucionais sobre a expansão da rede;
3. **Participação em programas:** Solicitação de ingressos para a plateia do programa *Sem Censura*. A resposta esclareceu a limitação de público do espaço físico em Salvador/BA, estabelecida por critérios de segurança;
4. **Licenciamento de conteúdo:** Solicitação de cessão de uso de imagem para outro canal. A área responsável orientou o encaminhamento do pedido por e-mail específico para análise de patrimonialidade e viabilidade de uso do conteúdo;
5. **Crerios de programação:** Questionamento sobre a exibição de novelas na grade da **TV Brasil**. A Gerência de TV esclareceu que as decisões são colegiadas e definidas pelo Comitê de Programação e Rede, com base nos princípios da Lei nº 11.652/2008, considerando análises de audiência e tendências de consumo, visando a programação educativa, cultural e de interesse público;
6. **Propostas de conteúdo:** Apresentação de proposta de desenho animado para a faixa *TV Brasil Animada*. A área informou que a seleção de conteúdos depende de licenciamento e de processos internos de curadoria e parcerias, com encaminhamento da proposta para análise e fornecimento de contato direto da gerência responsável para acompanhamento;
7. **Retransmissão de conteúdos:** Detentores de Web TV manifestaram interesse em retransmitir a programação da **TV Brasil**. A área responsável esclareceu que os conteúdos da TV pública podem ser retransmitidos por emissoras afiliadas com contrato. No entanto, é vedada a retransmissão para canais WebTV, Canais Fechados (SEAC) e Canais via satélite, sendo permitida a afiliação por emissoras que transmitam via canal terrestre. Como alternativa, informou sobre a possibilidade de licenciamento de conteúdo avulso.

Reclamações

As reclamações corresponderam a 33,5% do total de manifestações registradas, somando 207 mensagens. As queixas concentram-se em problemas técnicos relacionados à transmissão do sinal da emissora em diferentes regiões do país, com destaque para dificuldades envolvendo retransmissoras afiliadas e a operacionalização do Programa Digitaliza Brasil.

Foram recorrentes os relatos de ausência prolongada de sinal em municípios como Limeira/SP, Catanduva/SP, Carmo da Mata/MG, Nova Londrina/PR e Luziânia/GO, evidenciando fragilidades na infraestrutura de transmissão terrestre e na manutenção de equipamentos sob responsabilidade de emissoras afiliadas ou prefeituras parceiras. Também se destacaram problemas pontuais, como ausência de áudio durante a programação em Catanduva/SP e falhas de qualidade do sinal — incluindo travamentos e imagem quadriculada — relatadas em localidades como Brasília/DF, São Luís/MA e Limeira/SP, inclusive em serviços de TV por assinatura.

Além das questões técnicas, foram registradas reclamações pontuais relacionadas ao conteúdo da programação, envolvendo insatisfação com a grade de entretenimento, críticas à condução do programa *Sem Censura* e questionamentos sobre a precisão histórica de produções licenciadas, como *Brasil Visto de Cima*. Essas manifestações indicam expectativas elevadas do público quanto à qualidade editorial e à aderência aos princípios da comunicação pública.

As respostas institucionais evidenciam esforços de articulação entre diferentes áreas da **EBC**, com encaminhamentos às gerências técnicas competentes, além da oferta de orientações sobre formas alternativas de acesso à programação, como a WebTV, o aplicativo **TV Brasil Play**, os canais por assinatura e a recepção via parabólica.

Destaca-se, ainda, a recorrente incompreensão por parte dos telespectadores acerca da divisão de responsabilidades na manutenção do sinal, especialmente nos municípios atendidos pelo Programa Digitaliza Brasil, cujas prefeituras assumem compromissos contratuais que nem sempre são cumpridos de forma adequada, apesar de estarem previstas na Portaria do Ministério das Comunicações nº 2.524/2021. Essa situação contribui para o descontentamento do público e aponta a necessidade de maior clareza na comunicação institucional sobre os limites de atuação da emissora.

Embora o foco das manifestações seja predominantemente crítico, observa-se que algumas reclamações são acompanhadas de elogios à qualidade da programação, reafirmando o reconhecimento do público quanto à relevância cultural, educativa e informativa da **TV Brasil**.

Principais reclamações

1. **Falta de sinal em Luziânia/GO:** Reclamação sobre ausência prolongada do sinal da **TV Brasil** no canal 2.1. A área de Engenharia informou estudos em andamento para implantação de novo ponto de transmissão, reconhecendo dificuldades recentes e sinalizando possibilidade de melhorias ainda em 2025;
2. **Ausência de sinal em Nova Londrina/PR:** Interrupção do sinal via transmissão terrestre. A área responsável esclareceu que a operação ocorre no âmbito do Programa Digitaliza Brasil, sendo a manutenção de responsabilidade da prefeitura parceira, e orientou o telespectador a acionar a administração municipal;
3. **Acesso à gravação do *Sem Censura* em Salvador/BA:** Reclamação sobre impossibilidade de entrada no evento apesar de inscrição confirmada. A área de Variedades esclareceu limites de capacidade do espaço, alta demanda, reserva de ingressos institucionais e entrada por ordem de chegada, conforme previamente informado;

4. **Legenda oculta e guia de programação:** Críticas à qualidade da legenda oculta e à inconsistência da grade de programação. A Gerência de TV esclareceu que a legenda é gerada por inteligência artificial, passível de falhas, e informou encaminhamento para avaliação técnica, além de reconhecer ajustes pontuais na programação;
5. **Recorrência de falhas de sinal em Sergipe:** Queixa sobre interrupções frequentes do sinal pela emissora afiliada. A área responsável informou que a falha decorreu de manutenção elétrica na torre de transmissão e que o sinal já havia sido restabelecido;
6. **Imagem quadriculada na TV por assinatura em Limeira/SP:** Reclamação sobre falha exclusiva no sinal da **TV Brasil** via operadora Claro. A área técnica esclareceu que o problema decorreu de falhas nos equipamentos da emissora afiliada local, já em processo de regularização.

Sugestões

As sugestões somaram 93 manifestações, correspondendo a 15,1% do total recebido. As contribuições abrangeram desde propostas de conteúdo e inovação editorial até questões relacionadas à infraestrutura técnica e à acessibilidade do sinal, mostrando um público participativo e atento ao papel da emissora pública.

Predominaram sugestões relacionadas ao programa *Sem Censura*, com pedidos recorrentes de participação de convidados para debates sobre saúde mental, sexualidade e desenvolvimento pessoal, além de críticas à concentração geográfica de entrevistados no eixo Rio–São Paulo.

Observou-se também demandas pela ampliação do conteúdo infantil e nostálgico, com solicitações para o retorno de programas clássicos e para a exibição de novelas internacionais, especialmente turcas, portuguesas e latino-americanas. Além desses, o programa *Conhecendo Museus* mobilizou o público que sugeriu novas temporadas, considerando que a 5ª e última foi produzida em 2020.

As áreas responsáveis agradeceram as contribuições e esclareceram que as sugestões são avaliadas conforme critérios de viabilidade técnica, orçamentária e de licenciamento, destacando limitações contratuais e tecnológicas que impedem a retomada de determinados conteúdos.

Também foram registradas propostas de inovação, como a criação de um canal esportivo temático, sugestões de pautas jornalísticas voltadas a temas socioambientais, saúde mental, direitos de minorias e cultura periférica, além de pedidos de melhorias na plataforma digital, incluindo facilitação de acesso a programas completos e novos recursos de navegação.

Mesmo nas manifestações classificadas como sugestão, observa-se reconhecimento da qualidade do jornalismo e da diversidade da programação da **TV Brasil**, com elogios a produções como *Brasil Visto de Cima*. Ao mesmo tempo, os apontamentos críticos evidenciam expectativas do público quanto à atualização da grade de programação, à ampliação da diversidade regional e à redução da repetição de conteúdos, reforçando o potencial das sugestões como insumo qualificado para o aprimoramento contínuo da emissora.

Principais sugestões

1. **Cobertura do sinal em Belém/PA:** Pedido de implantação completa do sinal da **TV Brasil**, em razão do compartilhamento de programação com a afiliada local. Foi informado encaminhamento à área responsável, orientando sobre formas alternativas de acesso, como WebTV, **TV Brasil Play**, TV por assinatura e satélite;
2. **Retorno de conteúdo documental:** Sugestão de reexibição da série *A TV Que Se Faz No Mundo*. A área responsável esclareceu que o licenciamento expirou em 2012 e que o formato original (SD 4x3) não é compatível com o padrão digital atual da emissora;
3. **Programação infantil e faixa vespertina:** Pedido de retorno de programas infantis clássicos e de ampliação da programação no período da tarde. Foi informado que a exibição depende de licenciamento e que a sugestão foi encaminhada para análise de viabilidade;
4. **Duração do Repórter Brasil:** Solicitação de ampliação do telejornal em 30 minutos. A Gerência de Telejornalismo informou que a sugestão seria avaliada conforme critérios técnicos, editoriais e de adequação à grade;
5. **Acessibilidade – legendas:** Sugestão de inclusão de legendas no programa *Brasil Visto de Cima* por telespectador com deficiência auditiva. Foi esclarecido que a emissora oferece legenda oculta em toda a programação, conforme normativo vigente, e que o programa conta também com audiodescrição;
6. **Inovação – canal esportivo temático:** Proposta de criação de canal esportivo na RNCP, inspirada em modelos internacionais. A EBC informou que, no momento, prioriza a consolidação de projetos existentes, mantendo a sugestão registrada para avaliação futura.

Elogios

Os elogios totalizaram 38 mensagens, correspondendo a 6,2% do conjunto de demandas registradas pela **Ouvidoria**. Os elogios concentram-se no reconhecimento da qualidade, diversidade e relevância da programação oferecida pela emissora pública, abrangendo conteúdos de entretenimento, jornalismo, cultura e esporte.

O programa *Sem Censura* destacou-se, sendo citado reiteradamente por sua condução qualificada, pelas pautas consideradas relevantes e pela capacidade de promover reflexão, cultura e diálogo plural. Houve menções específicas à edição especial realizada em Salvador/BA, com destaque para participações musicais, além de manifestações de afeto pelo programa, sugestões de pautas temáticas e propostas de ampliação da diversidade de convidados.

A dramaturgia internacional também recebeu reconhecimento expressivo, especialmente a série turca *Um Milagre*, elogiada pela abordagem sensível do tema autismo e pela transmissão de valores humanos, com relatos de telespectadores que assistiram à produção mais de uma vez e solicitaram sua reexibição. Outros conteúdos amplamente valorizados incluem o programa *Brasil Visto de Cima*, elogiado pela qualidade técnica, pela narração e pela valorização das paisagens brasileiras, e o *Quero Ser Veg*, reconhecido por tratar a culinária vegana de forma acessível e desmistificada.

No campo esportivo, destacaram-se elogios à cobertura do futebol feminino, especialmente durante a Copa América Feminina, com reconhecimento à equipe de transmissão e à valorização da narração feminina, ainda que algumas manifestações tenham apontado ajustes pontuais na dinâmica entre narração e comentários.

A programação geral da emissora também foi elogiada por oferecer alternativas qualificadas à programação comercial, sobretudo aos domingos, atendendo públicos diversos, como idosos e crianças, e pela curadoria de filmes exibidos na *Sessão de Cinema*, incluindo produções de conteúdo artístico e histórico.

Manifestações adicionais ressaltaram positivamente iniciativas de acessibilidade, como a presença de Libras, a qualidade da transmissão do Carnaval, o retorno da Santa Missa à grade dominical, melhorias no sinal de transmissão em determinadas localidades e a consistência do trabalho jornalístico em programas como os noticiários do *Repórter Brasil* e *Dando a Real com Demori*.

Em conjunto, os elogios reforçam a percepção da **TV Brasil** como emissora pública comprometida com a qualidade editorial, a diversidade cultural, a inclusão e o interesse público.

Principais elogios

1. **Programa Sem Censura:** Elogios à qualidade das pautas, às participações artísticas e às abordagens temáticas relevantes, como a edição com Lan Lan, Nanda Costa, Jussara Silveira e intervenções sobre o Dia Nacional da Luta contra a Intolerância Religiosa;
2. **Programa Brasil Visto de Cima:** Reconhecimento à excelência técnica da produção, com destaque para a narração de Felipe Camargo, elogiada pela qualidade vocal, dicção e entonação, aliada às imagens e trilha sonora;
3. **Cobertura esportiva – Copa América Feminina:** Elogios à transmissão do futebol feminino, com destaque para a equipe de narração e comentários liderada por Luciana Zogaib, valorizando a iniciativa da emissora na promoção do esporte feminino e manifestando expectativa de ampliação para outras modalidades;
4. **Programa Samba na Gamboa:** Manifestação positiva quanto à condução do programa sob apresentação de Tereza Cristina, destacando sensibilidade, emoção e episódios marcantes, como a participação de Áurea Martins;
5. **Programação dominical:** Elogios à curadoria de conteúdos aos domingos, considerada alternativa qualificada à programação comercial, atendendo públicos como idosos e crianças, com destaque para desenhos e filmes de temática animal;
6. **Sessão de Cinema:** Reconhecimento pela escolha criteriosa de filmes, com menção à exibição de *A Árvore da Vida*, valorizada pelo caráter autoral, cultural e formativo da programação;
7. **Programação jornalística e de entretenimento:** Elogios à objetividade e relevância dos telejornais, bem como aos programas *Sem Censura* e *Dando a Real com Demori*, além da qualidade da faixa de filmes noturna.
8. Em todos os casos, a **Ouvidoria** agradeceu as manifestações e informou o encaminhamento dos elogios às áreas responsáveis para conhecimento.



RÁDIOS NACIONAL

A **Rádio Nacional**, emissora pública integrante do sistema de comunicação da **EBC**, faz parte da história do rádio e cumpre papel estratégico na difusão de informação, cultura, educação e cidadania, com forte presença territorial e simbólica em diferentes regiões do país.

Em 2025, a **Ouvidoria da EBC** registrou 385 manifestações relacionadas com as emissoras da **Rádio Nacional**. Em comparação com 2024, quando foram contabilizados 453 registros, observa-se redução de 15% no volume total de manifestações. Mais do que uma retração quantitativa, os dados indicam reconfiguração do perfil de interação do público com a **Rádio Nacional**, associada a mudanças no comportamento da audiência e ao progressivo rejuvenescimento do público ouvinte. Esse movimento é corroborado pelos estudos do Kantar IBOPE Media 2024/2025, que apontam [crescimento histórico de audiência](#) da **Rádio Nacional** e da **Rádio MEC**, reafirmando essas emissoras como referências consolidadas da comunicação pública brasileira.

A **Rádio Nacional da Amazônia** concentrou o maior volume de registros, com 192 manifestações, seguida pela **Nacional FM de Brasília**, com 84 mensagens, dado que se alinha ao crescimento contínuo de participação de mercado apontado pelas pesquisas de audiência. Na sequência, destacam-se a **Nacional do Rio de Janeiro** (37 registros), a **Nacional de São Paulo** (29), a **Nacional FM de São Luís** (24) e a **Nacional AM de Brasília** (14), enquanto as emissoras de **Recife** e do **Alto Solimões** receberam volumes residuais de manifestações.

As solicitações constituíram o principal tipo de manifestação em 2025, somando 230 registros, o que representa redução de 27,2% em relação a 2024, quando contabilizaram 316. Predominaram os pedidos de cartões QSL, código utilizado nas radiocomunicações para confirmar que uma mensagem foi recebida e entendida, totalizando 149 — sendo um desses registros de recepção do sinal para a **Nacional AM do Rio de Janeiro** na China, em março de 2025, evidenciando o alcance internacional das transmissões em Ondas Curtas e a relevância transnacional da emissora.

Também houve demandas relacionadas à programação, ao sinal e à criação ou retomada de programas, indicando um público com interlocução ativa e conhecedor da emissora.

O acionamento da **Ouvidoria** como espaço de mediação institucional se mostra evidente na **Rádio Nacional da Amazônia**, situação em que a audiência utiliza a **Ouvidoria** não apenas para registrar críticas, mas também como canal de reconhecimento, solicitação de serviços e fortalecimento do vínculo com a emissora.

Outro destaque do período foi o crescimento dos elogios, que aumentaram 55,6%, passando de 36 para 56 manifestações. Esses registros concentraram-se no reconhe-

cimento da qualidade da programação, da relevância cultural e educativa dos conteúdos e do impacto social da **Rádio Nacional**, com ênfase em sua atuação na Amazônia. Embora representem 14,5% do total, os elogios possuem elevada densidade simbólica e configuram importante indicador qualitativo do valor público da comunicação produzida pela **EBC**.

As sugestões ocuparam a terceira posição no *ranking* de manifestações, com 53 registros, equivalentes a 13,8% do total, representando crescimento de 10,4% em relação a 2024. As propostas concentraram-se na ampliação de conteúdos regionais, ajustes na programação musical e fortalecimento de espaços participativos, evidenciando o caráter colaborativo da relação entre a **Rádio Nacional** e seus ouvintes.

As reclamações mantiveram estabilidade proporcional. Embora o número absoluto tenha diminuído de 53 para 46 registros, sua participação percentual permaneceu praticamente inalterada. As principais queixas referem-se a mudanças na programação, falhas de sinal e insatisfação com conteúdos específicos, com destaque para manifestações relacionadas ao conteúdo de entretenimento, incluindo questionamentos sobre a saída do radialista Frank Silva do programa *Bom Dia Amazônia*. Esse padrão reforça um aspecto recorrente da comunicação pública: quanto maior o vínculo afetivo e a relevância do serviço, maior também o nível de exigência do público.

As manifestações analisadas indicam que a **Rádio Nacional** extrapola a função de canal de difusão, consolidando-se como espaço de pertencimento, escuta e interação cidadã. O volume expressivo de solicitações, sugestões e elogios, aliado à persistência das cobranças por melhorias, reforça a centralidade da emissora na rotina de seus ouvintes e evidencia o papel estratégico da **Ouidoria** na transformação dessas demandas em insumos para análise da gestão, com vistas ao aperfeiçoamento contínuo do serviço público de comunicação.

Na sequência, apresenta-se o detalhamento das manifestações recebidas, com análise da tipologia, dos temas recorrentes e dos encaminhamentos adotados.

Tipo de manifestação	2024		2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	316	69,8%	230	59,7%	-27,2%
Reclamação	53	11,7%	46	11,9%	-13,2%
Sugestão	48	10,6%	53	13,8%	10,4%
Elogio	36	7,9%	56	14,5%	55,6%
Total	453	100,0%	385	100,0%	-15,0%

Tempo médio de resposta ao cidadão

6,85 dias

Manifestações por emissora

2025						
Rádios Nacional	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
Nacional da Amazônia	13	13	161	5	192	50%
Nacional FM Brasília	12	16	25	31	84	22%
Nacional AM Brasília	3	2	4	5	14	4%
Nacional Rio de Janeiro	1	11	21	4	37	10%
Nacional São Paulo	3	2	17	7	29	8%
Nacional do Alto Solimões	1	1	0	0	2	1%
Nacional Recife	0	1	1	1	3	1%
Nacional São Luís	23	0	1	0	24	6%
Total	56	46	230	53	385	100%

As demandas relacionadas às emissoras da **Rádio Nacional** estão concentradas na **Rádio Nacional da Amazônia**, responsável por 50% do total, com 192 mensagens. Esse volume expressivo reflete seu papel estratégico para públicos que dependem do rádio como principal meio de acesso à comunicação pública, sendo predominantes as solicitações.

A **Rádio Nacional FM de Brasília** concentrou 22% das manifestações, com 84 registros, apresentando distribuição mais equilibrada entre solicitações, sugestões e reclamações, o que indica público ativo, participativo e crítico. As emissoras do **Rio de Janeiro** (10%) e de **São Paulo** (8%) registraram volumes intermediários de manifestações, também marcados pelo prevaletimento de solicitações, acompanhadas por reclamações.

Destaca-se o caso da **Rádio Nacional FM de São Luís** que, apesar de responder por apenas 6% do total de manifestações, apresentou perfil singular: praticamente todas as mensagens recebidas foram elogios, evidenciando forte reconhecimento e aprovação da emissora pelo público local. As rádios do **Alto Solimões** e de **Recife**, com participação residual de 1% cada, indicam menor capilaridade nos canais de ouvidoria, limitações de acesso ou menor estímulo à participação formal.

Assuntos mais demandados

Ranking dos assuntos - Rádios Nacional	Quantidade	%
Serviço	176	45,71%
Conteúdo de entretenimento	119	30,91%
Grade de programação	43	11,17%
Conteúdo de jornalístico	17	4,42%
Sinal	14	3,64%
Outros conteúdos/Programação especial	10	2,60%
Conteúdo esportivo	4	1,04%
Administrativo	2	0,52%
Total	385	100%

Ranking dos subassuntos - Rádios Nacional	Quantidade	%
Cartão QSL	149	49,67%
Disponibilização de conteúdo/Informação	45	15,00%
Novo conteúdo ou serviço/Reprise	44	14,67%
Streaming/Site	13	4,33%
Central do Ouvinte	7	2,33%
Pauta/Participação	7	2,33%
Retransmissão	6	2,00%
Sinal aberto	6	2,00%
Acervo	3	1,00%
Expansão de cobertura	3	1,00%
Visitação/contato	3	1,00%
Edição/ortografia	2	0,67%
Gestão	2	0,67%
Licenciamento/direitos autorais	2	0,67%
RNCP - Retransmissoras	2	0,67%
Total	300	100%

A análise por tema indica que Serviço contabilizou 176 manifestações (45,7%), evidenciando que a principal expectativa dos ouvintes está associada à operacionalidade da emissora, aos canais de interação e à resposta institucional às demandas apresentadas. Esse dado se aprofunda quando observados os subassuntos, nos quais o Cartão QSL responde isoladamente por quase metade das solicitações desse eixo (49,7%), totalizando 149 pedidos. Trata-se de uma prática histórica e identitária das **Rádios Nacional**, especialmente para os radioamadores espalhados pelo mundo, considerando que o cartão QSL funciona como reconhecimento simbólico da escuta e fortalecimento do vínculo entre emissora e ouvinte.

O segundo assunto mais expressivo nas manifestações refere-se ao conteúdo de entretenimento, com 119 registros (30,9%). Nesse eixo, destacam-se os subassuntos relacionados à disponibilização de conteúdos veiculados (15%) e à solicitação de novos conteúdos, serviços ou reprises (14,7%), indicando audiência ativa, que acompanha a programação de forma contínua e busca ampliar seu acesso e ainda aprofundar sua relação com os conteúdos transmitidos.

A grade de programação aparece como terceiro eixo relevante, com 43 manifestações (11,2%), geralmente associadas a pedidos de ajustes de horários, retorno de programas e melhor organização da oferta. Há ainda demandas relacionadas ao jornalismo, sinal, *streaming/site* e retransmissão, que, embora numericamente menos expressivas, são estratégicas por evidenciarem entraves ao acesso pleno à comunicação pública.

Destacam-se ainda alguns programas que concentraram maior volume de manifestações. O *Memória Nacional* recebeu 15 mensagens, sendo nove solicitações de retorno à grade, em razão de sua produção por temporadas. O *Tarde Nacional* contabilizou 13 manifestações, das quais 12 foram elogios. Já o programa *É Tudo Maranhão* registrou 11 manifestações, sendo dez elogiosas, com destaque para o reconhecimento ao radialista César Roberto, que concentrou cerca de 26 elogios ao longo de 2025.

De forma geral, o conjunto dos dados demonstra que as manifestações do público não se concentram em críticas editoriais, mas em demandas estruturais, de acesso e de relacionamento com a emissora.

Soluções adotadas

As soluções caracterizam-se por estratégias predominantemente informativas, mediadoras e pedagógicas. As respostas reforçam valores centrais da comunicação pública — como a escuta qualificada, o reconhecimento das demandas, a transparência institucional e o direito à comunicação — ao mesmo tempo em que evidenciam a necessidade de avançar na transformação de demandas recorrentes em orientações estruturadas, especialmente nos eixos de serviço, acervo e acesso digital.

Nesse sentido, a **Ouvidoria** consolida-se não apenas como instância de resposta individual, mas como instrumento estratégico no fornecimento de subsídios em prol da qualificação da comunicação pública, capaz de subsidiar decisões editoriais, técnicas e institucionais a partir da experiência concreta dos ouvintes.

No eixo Serviço, as soluções se concentraram em respostas individualizadas. Destacam-se práticas consolidadas, como a mediação de recados em programas de utilidade pública — a exemplo do *Eu de Cá, Você de Lá* —, nos quais a equipe da **Rádio Nacional** informa e repete as mensagens em diferentes horários para garantir sua efetividade. No caso dos cartões QSL, as respostas envolvem validação do registro de escuta, explicação dos procedimentos e envio do cartão físico ou digital. Essas soluções valorizam a participação do cidadão, embora revelem a necessidade de garantir a tempestividade de respostas, principalmente na mediação de recados. Além disso, o elevado volume de solicitações concentradas na **Rádio Nacional da Amazônia** sugerem a avaliação quanto ao estabelecimento de protocolo formal com prazos e orientações gerais.

Quanto ao conteúdo de entretenimento, as respostas priorizaram o esclarecimento sobre a grade vigente e os critérios internos de definição da programação, decorrentes das deliberações do Comitê de Programação e Rede. Houve manifestações de ouvintes que geraram movimentos práticos de aprimoramento, como esforços para ampliar repertórios musicais e recuperar *playlists* históricas da emissora. Quando há dificuldade de acesso a conteúdos, a solução é a indicação dos canais digitais da **EBC** e, quando pertinente, o encaminhamento das sugestões às equipes editoriais. As solicitações de reprises ou novos programas são respondidas com base em critérios editoriais e de viabilidade, reforçando a transparência institucional, ainda que revelem limites na oferta sistemática de conteúdos sob demanda.

No eixo Grade de Programação, as soluções concentram-se no esclarecimento de horários, explicação de alterações recentes e registro formal das demandas para avaliação interna. Embora nem sempre resultem em alterações imediatas, essas respostas cumprem a função de escuta institucional e reforçam o princípio da participação social. Ao mesmo tempo, evidenciam a necessidade de aprimorar mecanismos de retorno coletivo, sobretudo quando mudanças definitivas impactam programas ou radialistas que mantêm forte vínculo afetivo com o público.

As manifestações relacionadas ao conteúdo jornalístico se concentram em elogios e solicitações, com número reduzido de reclamações e sugestões. Em geral, as soluções adotadas consistiram no encaminhamento das manifestações às áreas responsáveis e no agradecimento formal ao ouvinte. Em situações específicas de questionamento editorial, as respostas trouxeram detalhes com múltiplas perspectivas sobre o tema abordado e indicando conteúdos correlatos produzidos pela **EBC**. Esse padrão reforça os princípios do jornalismo público — pluralidade, diversidade de fontes e interesse público — e evidencia o desafio de ampliar a dimensão pedagógica da prestação de contas.

Por fim, no eixo Sinal, retransmissão e acesso digital, as soluções envolveram o encaminhamento das demandas às áreas técnicas, esclarecimentos sobre limitações estruturais e orientações para acesso às plataformas digitais da **EBC** como alternativa de curto prazo. Embora essas respostas demonstrem compromisso com busca de soluções possíveis, a frequência das manifestações indica a necessidade de conciliar a expansão do ambiente digital com o fortalecimento da infraestrutura de transmissão terrestre, de modo a assegurar a universalidade do acesso à comunicação pública, especialmente em contextos territoriais e de conectividade desiguais.

O conjunto das soluções adotadas aponta para a oportunidade de transformar recorrências em processos institucionais estruturados, fortalecendo o papel da **Rádio Nacional** como serviço público de comunicação, espaço de pertencimento e interlocução cidadã.

Solicitações

As solicitações permaneceram como o principal tipo de manifestação direcionada às **Rádios Nacional** em 2025. O volume passou de 316 registros em 2024 (69,8% do total) para 230 em 2025 (59,7%), representando redução de 27,2%.

O conteúdo das solicitações é bastante diverso, abrangendo desde pedidos de envio de recados pelas ondas do rádio — prática historicamente associada à **Rádio Nacional** — até solicitações de inclusão de músicas na programação e pedidos de reprises de programas, como o *Revista Brasil*. O público reconhece a programação como espaço de serviço, utilidade pública e pertencimento.

Destacam-se, nesse contexto, as solicitações de Cartão QSL, que totalizaram 149 registros em 2025. A maior parte dos relatórios de recepção indica escuta do sinal das **Rádios Nacional** em países do exterior, abrangendo ampla diversidade geográfica, com registros provenientes da Europa, Américas, Ásia, África e Oceania. Essa distribuição internacional reforça o alcance transnacional das transmissões, especialmente da **Rádio Nacional da Amazônia**. Em abril de 2025, chegaram as primeiras repercussões internacionais sobre notícias relacionadas à COP 30, por meio desses relatórios de recepção do Canadá e dos Estados Unidos.

Principais solicitações

1. Solicitações recorrentes de acesso a edições específicas de programas musicais já exibidos, com destaque para o *Memória Nacional*. Em casos como o programa dedicado a João Nogueira, a área técnica providenciou a inclusão do áudio correspondente na reportagem disponível;
2. Demandas pela continuidade de programas tradicionais, como *Na Trilha da História*. A **Ouvidoria** informou, com base em resposta técnica, que o programa seguiria no ar até dezembro de 2025;
3. Solicitação de retorno do programa *Ponto de Encontro* ao horário das 17h na **Nacional da Amazônia**. A resposta esclareceu a mudança para o horário das 10h, com ampliação para duas horas de duração, e informou a inclusão de novos programas interativos na grade, como *Tarde Jovem*, *Tarde Nacional* e *Eu de Cá, Você de Lá*;
4. Solicitações referentes à expansão ou melhoria do sinal da **Rádio Nacional** em localidades como Abaré/BA, Salinas/MG e Vitória de Santo Antão/PE. As demandas foram encaminhadas à área técnica, com esclarecimentos sobre procedimentos de afiliação à RNCP, tratativas institucionais em curso e avaliação de soluções técnicas, além da indicação de alternativas disponíveis;
5. Cerca de dez solicitações trataram da inclusão de trabalhos autorais de músicos brasileiros e internacionais. A **Ouvidoria** informou sobre o Festival da Nacional fornecendo orientações sobre o acesso à programação e o *link* do edital durante o período de inscrições;
6. Uso recorrente da **Ouvidoria** para envio de mensagens a familiares em localidades com dificuldade de comunicação, como na Fazenda São João, em Arraias/TO. As mensagens foram repassadas ao programa *Eu de Cá, Você de Lá* e compartilhadas com sucesso em diferentes períodos do ano.

Reclamações

As reclamações apresentaram redução em números absolutos, passando de 53 manifestações em 2024 para 46 em 2025, o que representa queda de 13,2%. Apesar dessa diminuição, sua participação percentual no conjunto das manifestações manteve-se praticamente estável, passando de 11,7% em 2024 para 11,9% em 2025, o que indica a persistência de problemas estruturais.

A estabilidade proporcional das reclamações aponta para recorrência de questões associadas, sobretudo, à qualidade do sinal, à cobertura de transmissão e a alterações na programação. Esses dados reforçam o papel da **Ouvidoria** como canal de escuta qualificada e de encaminhamento das demandas às áreas responsáveis.

Os protocolos analisados evidenciam que as reclamações se concentram em problemas de acesso digital e qualidade do *streaming*, reafirmando que a principal questão apontada pelo público não é de natureza editorial, mas operacional. À medida que os canais digitais ampliam o alcance da **Rádio Nacional** em todo o território, eventuais falhas de transmissão geram impacto na experiência do ouvinte. São recorrentes, por exemplo, relatos de sinal com volume muito baixo ou presença de chiado.

Diante dessas situações, as respostas institucionais priorizam o encaminhamento às áreas técnicas, o monitoramento das ocorrências e a orientação aos usuários sobre alternativas de acesso. O conjunto das manifestações revela desafios estruturais persistentes para assegurar o acesso contínuo, estável e universal aos conteúdos das **Rádios Nacional**.

Principais reclamações

1. Quedas frequentes na transmissão pela internet e baixa qualidade do áudio. As demandas foram encaminhadas à área técnica, que realizou verificações no sistema de *streaming* e informou a estabilização da conexão e dos níveis de áudio;
2. Indisponibilidade da **Rádio Nacional AM Brasília** no aplicativo TuneIn. A área de Tecnologia da Informação esclareceu que a **EBC** não possui canal oficial nessa plataforma e orientou o ouvinte sobre os canais oficiais de acesso às emissoras;
3. Relatos de áudio excessivamente baixo e episódios de emissoras fora do ar, especialmente da **Rádio Nacional da Amazônia**. As manifestações foram encaminhadas à área técnica para avaliação dos níveis de áudio e monitoramento do serviço;
4. Reclamações relacionadas à saída do locutor Frank Silva do programa *Bom Dia Amazônia*. As respostas esclareceram que o profissional assumiu novo desafio dentro da emissora, passando a apresentar o *Sintonia Nacional*, demonstrando cuidado institucional com o vínculo afetivo dos ouvintes;
5. Solicitações de melhoria do sinal em municípios como Remanso/BA, Pesqueira/PE, Bragança Paulista/SP e Hidrolândia/CE. As respostas consideraram as particularidades de cada região, incluindo esclarecimentos sobre instabilidades inerentes às transmissões em ondas curtas e fatores externos;
6. Reclamações sobre *links* inoperantes para programas disponibilizados no ambiente digital. As demandas foram encaminhadas à área responsável, que verificou os *links*, orientou sobre os canais oficiais de acesso e registrou a necessidade de correções técnicas.

Sugestões

As sugestões apresentaram crescimento tanto em termos absolutos quanto relativos. Em 2024, foram registradas 48 manifestações (10,6% do total), número que aumentou para 53 em 2025 (13,8%), representando variação positiva de 10,4%. Esse movimento indica fortalecimento da participação propositiva do público.

As sugestões revelam um público que não se limita ao consumo da programação, mas propõe melhorias concretas e alinhadas à missão da comunicação pública. Predominam sugestões relacionadas a conteúdos jornalísticos e de entretenimento, com ênfase na ampliação da diversidade temática, na retomada de programas ou quadros considerados relevantes e na disponibilização ou reapresentação de conteúdos em diferentes faixas da grade.

De modo geral, as respostas institucionais adotaram postura de acolhimento e escuta qualificada, com encaminhamento das sugestões às áreas responsáveis — especial-

mente à Gerência Executiva de Rádios — e esclarecimentos sobre critérios editoriais e de programação. Ainda que nem todas as propostas resultem em mudanças imediatas, as respostas evidenciam o esforço institucional em valorizar a participação social e em incorporar as manifestações como subsídio ao planejamento e à avaliação contínua da programação da **Rádio Nacional**.

Principais sugestões

1. Sugestões para retomada de programas como *Brasil Rural*, na **Nacional do Rio**. A Gerência Executiva de Rádios esclareceu que o *Brasil Rural* permanece na programação e informou que as emissoras integrantes da RNCP possuem autonomia editorial para retransmitir conteúdos da **EBC** conforme seus critérios;
2. Cerca de 28 músicos enviaram trabalhos autorais para possível veiculação na **Rádio Nacional**. As manifestações foram encaminhadas à área responsável, com esclarecimento de que a emissora mantém espaços institucionais de estímulo à produção musical, como o Prêmio Rádio MEC e o Festival de Música da Rádio Nacional;
3. Sugestões para ampliação do *Repórter Nacional* para duas horas de duração e criação de um jornal no horário das 6h às 7h. A **EBC** agradeceu as contribuições e informou que as propostas seriam consideradas no planejamento editorial, reafirmando o compromisso com o jornalismo de interesse público;
4. Sugestões para criação de novas rádios em cidades como Porto Alegre, Belém e Macapá, bem como ampliação do sinal em localidades do Rio de Janeiro. As áreas técnicas responderam com critérios institucionais e técnicos para expansão do sinal;
5. Proposta de criação de canal informativo via WhatsApp para divulgação da programação. A Gerência de Rádios esclareceu que as informações oficiais sobre a grade estão disponíveis no site da **EBC**;
6. Sugestão de fortalecimento da programação com participação de professores e especialistas em áreas como História, Filosofia, Geopolítica e Sociologia, além da criação de programas de testes de cultura geral. A **Ouvidoria** informou o encaminhamento da proposta às áreas responsáveis para conhecimento e avaliação.

Elogios

O crescimento mais expressivo entre as manifestações foi nos elogios, que passaram de 36 registros em 2024 (7,9%) para 56 em 2025 (14,5%), representando aumento de 55,6%. Esse avanço converge com os dados dos estudos de audiência de 2025, que apontam crescimento histórico da Rádio Nacional em diferentes praças. Destaca-se a **Nacional FM de Brasília**, que registrou aumento de 1,49% de *share*, e a Nacional FM do Rio de Janeiro, cujo número de ouvintes cresceu 49% entre 2024 e 2025, além da ampliação da audiência em cidades como Recife e São Paulo.

Os elogios direcionados à **Rádio Nacional** em 2025 evidenciam um vínculo sólido entre a emissora e seus ouvintes, sustentado principalmente pela qualidade do conteúdo musical e cultural, pelo reconhecimento do trabalho dos radialistas e pela identifi-

cação do público com a missão pública da emissora. Diferentemente de manifestações genéricas, grande parte dos elogios é nominalizada, mencionando programas específicos, como *Tarde Nacional*, que recebeu 12 elogios, *É Tudo Maranhão*, com 10 manifestações elogiosas, e *Na Trilha da História*, com três registros.

Os profissionais da emissora também são amplamente reconhecidos. O radialista César Roberto foi citado em diversas mensagens elogiosas, enquanto vozes como a de Mara Régia apareceram em diferentes manifestações, reforçando a percepção da **Rádio Nacional** não apenas como um canal de transmissão, mas como espaço de mediação cultural e afetiva, no qual estilos de condução e trajetórias individuais constroem a identidade junto ao público.

No campo da comunicação pública, os elogios cumprem papel estratégico ao funcionarem como indicadores de legitimidade social da programação. Eles reforçam práticas editoriais alinhadas à diversidade cultural e regional, orientam a gestão sobre conteúdos que efetivamente geram valor público — para além dos índices de audiência — e evidenciam a importância de uma programação que valoriza culturas locais, aposta na mediação qualificada dos radialistas e constrói relações duradouras de confiança com seus ouvintes. Nesse sentido, essas manifestações não devem ser tratadas como periféricas, mas como referências relevantes para a tomada de decisão editorial, a legitimação das escolhas institucionais e a reafirmação do sentido público da radiodifusão exercida pela **Rádio Nacional**.

Principais elogios

1. Ouvinte assíduo elogiou a qualidade geral da programação da **Rádio Nacional**, com destaque para a curadoria musical e para o trabalho dos radialistas, especialmente César Roberto, nos programas *É Tudo Maranhão* e *Tarde Nacional*. A **Ouvidoria** registrou o elogio e o encaminhou à Gerência Executiva de Rádios como retorno positivo da linha editorial adotada;
2. Elogios à manutenção da frequência 11.780 kHz, ressaltando o valor simbólico e cultural de ouvir a **Rádio Nacional** em regiões remotas da Floresta Amazônica. A mesma frequência também foi elogiada por ouvintes de Jales/SP;
3. Manifestações elogiosas direcionadas a programas como *Revista Brasil* (Walter Lima), *Natureza Viva* (Mara Régia) e *Música no Mundo* (Jussara Mendonça), reconhecendo a qualidade do conteúdo e da condução;
4. Elogios ao programa exibido no *Serviço internacional* apresentado por Ana Pimenta sobre o Curupira e à iniciativa de veiculação de boletim de cinco minutos sobre a COP-30 em língua guarani. As manifestações destacaram o caráter inovador e desejaram longevidade às iniciativas;
5. Reconhecimento recorrente à qualidade da grade como um todo, com menções à **Rádio Nacional** como referência em comunicação pública no Brasil.
6. Elogios estendidos a toda a equipe da **Rádio Nacional**, incluindo radialistas como Edileia Martins, operadores de áudio como Pipi Kaiabi e produtores como Patrícia Fontoura, com destaque para a relevância do **Ponto de Encontro**.



ANÁLISE POR VEÍCULO

RÁDIOS MEC

As **Rádios MEC (AM e FM)** constituem um dos mais tradicionais veículos de radiodifusão do país. Ao longo de sua trajetória, a **MEC** consolidou-se como referência em programação cultural, educativa e musical, com forte compromisso com a formação cidadã, a difusão cultural e a preservação da memória sonora brasileira.

Atualmente, as **Rádios MEC** operam por meio das seguintes emissoras:

- **Rádio MEC AM – Rio de Janeiro e Brasília**, na frequência 800 kHz, com programação voltada a conteúdos educativos, musicais e culturais;
- **Rádio MEC FM – Rio de Janeiro**, na frequência 99,3 MHz, reconhecida pela programação dedicada à música de concerto, à música brasileira, ao jazz e a conteúdos culturais especializados;
- **Rádio MEC FM – Brasília e Belo Horizonte**, na frequência 87,1 MHz (faixa estendida de FM), ampliando a presença da MEC FM na capital federal e em Minas Gerais.

Além da transmissão em frequência aberta, as **Rádios MEC** têm sua programação disponibilizada por plataformas digitais da **EBC**, incluindo o portal **Rádios EBC**, o aplicativo **Rádios EBC** (Android e iOS) e os serviços de *streaming* de áudio nos *sites* institucionais da empresa. Esses meios permitem o acesso ao conteúdo em diferentes regiões do país, independentemente da cobertura local de AM ou FM, ampliando o alcance nacional e reforçando a função das **Rádios MEC** como serviço público de comunicação.

Em 2025, a **Ouvidoria da EBC** registrou 113 manifestações relacionadas às **Rádios MEC (AM e FM)**, aumento de 21,5% em relação a 2024, quando foram contabilizados 93 registros. Esse crescimento reforça a **Rádio MEC** como espaço legítimo de diálogo com a sociedade.

As reclamações apresentaram variação mais expressiva, passando de 26 registros em 2024 (28,0%) para 43 em 2025 (38,1%), crescimento de 65,4%. As queixas concentram-se principalmente em problemas de sinal — como oscilações, interrupções e variações de alcance — e em alterações na programação, incluindo críticas à retransmissão de conteúdos e à percepção pontual de descaracterização da **MEC AM**.

As solicitações apresentaram leve redução, de 35 para 34 registros, com variação negativa de 2,9%. As demandas concentram-se na disponibilização de conteúdos, identificação de músicas veiculadas, pedidos de reprise de programas — como *A Música do Cinema* —, retomada de produções históricas, como o *Memória Rádio MEC*, e solicitações de acesso ao acervo sonoro.

O número de sugestões manteve-se estável, com 14 registros em ambos os anos, embora sua participação relativa tenha diminuído de 15,1% para 12,4%. As propostas incluem a criação de novos programas, a participação de artistas na grade, pedidos de ampliação da cobertura da **MEC** em regiões específicas, como São Paulo, e melhorias na experiência do ouvinte com a identificação das músicas no *player*.

Os elogios cresceram de 18 para 22 registros, um aumento de 22,2%, mantendo participação percentual praticamente estável (19,4% em 2024 e 19,5% em 2025).

Em conjunto, as manifestações analisadas pela **Ouvidoria** revelam um público ativo, que combina reconhecimento, crítica qualificada e participação proativa na construção e no aperfeiçoamento do serviço. Esse movimento reafirma as **Rádios MEC** como referência histórica e contemporânea no sistema público de radiodifusão brasileiro, com relação afetiva e duradoura com os ouvintes.

Tipo de manifestação	2024		2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	35	37,6%	34	30,1%	-2,9%
Reclamação	26	28%	43	38,1%	65,4%
Sugestão	14	15,1%	14	12,4%	0%
Elogio	18	19,4%	22	19,5%	22,2%
Total	93	100%	113	100%	21,5%

Manifestações por emissora

A distribuição das manifestações por emissora evidencia a capilaridade e o envolvimento do público da **Rádio MEC FM**, que concentrou 72 registros, correspondendo a 64% do total das manifestações recebidas no período. Esse dado reflete tanto as especificidades do alcance de cada emissora quanto a interação do público com sua programação e seus serviços.

A **Rádio MEC AM** aparece em seguida, com 30 manifestações (27% do total), revelando um público igualmente ativo, ainda que em menor escala, especialmente no que se refere a reclamações e solicitações relacionadas à programação e à qualidade do sinal.

As emissoras **Rádio MEC FM Brasília** e **Rádio MEC FM Belo Horizonte** apresentam participação residual no conjunto das manifestações, somando 11 registros (10% do total). Esse volume pode estar associado ao perfil de audiência, ao alcance territorial e à menor interação com a **Ouvidoria**.

A análise por emissora reforça a importância de leituras contextualizadas das manifestações, que considerem não apenas o volume de registros, mas também as peculiaridades de cada uma no sistema público de radiodifusão, além de subsidiar a atuação mais efetiva das áreas técnicas e editoriais na resolução das manifestações recebidas.

Rádios MEC	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
Rádio MEC FM	17	25	19	11	72	64%
Rádio MEC AM	3	11	13	3	30	27%
Rádio MEC FM Brasília	1	4	2	0	7	6%
Rádio MEC FM Belo Horizonte	1	3	0	0	4	4%
Total	22	43	34	14	113	100%

Análise dos assuntos mais demandados

As demandas relativas às **Rádios MEC** mostraram que o público se mantém atento ao conteúdo e a programação, com solicitações relacionadas à disponibilização de conteúdo/informação, ao acervo da **MEC** e reprise de programas.

As críticas tratam da indisponibilidade de áudios de alguns conteúdos, como identificado na série do jornalista e escritor Ruy Castro *A Música do Cinema*. As vinhetas do programa *Áurea Música* também foram motivo de questionamentos, assim como foi compartilhada a impressão do ouvinte que se incomodou com o tom religioso do apresentador do programa *Armazém Cultural*. A inserção do jazz na grade de programação da **Rádio MEC** provoca posições contraditórias de ouvintes, uns manifestam satisfação enquanto outros criticam a inovação do repertório.

Soluções adotadas

As soluções institucionais adotadas em resposta às manifestações recebidas ao longo de 2025 organizam-se em quatro eixos principais: conteúdo e entretenimento, sinal, serviço e grade de programação. Em todos os casos, observa-se atuação orientada pela mediação institucional, pela transparência e pelo reconhecimento do papel da es-cuta qualificada na comunicação pública.

Conteúdo e entretenimento: As demandas relacionadas ao conteúdo e à programação constituem o eixo principal de manifestações. As soluções adotadas concentram-se no esclarecimento dos critérios editoriais de seleção, curadoria e reformulação de programas, bem como na apresentação de justificativas institucionais para alterações na grade ou descontinuidade de conteúdos. As manifestações são, em sua maioria, encaminhadas às áreas editoriais para conhecimento e avaliação de viabilidade, ainda que, em geral, sem definição de prazos. Observa-se, pontualmente, a adoção de ajustes operacionais, como reposicionamento de programas, esclarecimento de horários e indicação de alternativas de acesso por meio de plataformas digitais. Em casos recorrentes, como as solicitações de retorno do programa *Memória Rádio MEC*, as respostas informaram a inexistência de previsão para novas edições.

Sinal: As manifestações relacionadas ao sinal são tratadas com encaminhamento às áreas responsáveis para verificação de falhas e instabilidades no sinal, registro das ocorrências e monitoramento de recorrência em determinadas regiões. As respostas também orientam o público quanto a limitações técnicas e alternativas de acesso, co-

mo a escuta *online*. Em situações envolvendo interferências ou percepção de enfraquecimento do sinal, a **EBC** informa que a irradiação ocorre conforme as normas e limites estabelecidos pela Anatel. Destaca-se, como ponto de atenção recorrente, a identificação de falhas técnicas no Parque de Transmissores de Itaóca, mencionadas em diferentes respostas relativas à região do Rio de Janeiro.

Serviço: Nesse tipo demanda, as devolutivas concentram-se na prestação de informações objetivas sobre o funcionamento da emissora, incluindo programação, horários, contatos institucionais, formas de acesso ao acervo e orientações para uso das plataformas digitais e dos canais de atendimento. Observa-se a adoção de respostas padronizadas, com ênfase na clareza, uniformidade e caráter informativo, o que contribui para reforçar a **Rádio MEC** como serviço público acessível e a **Ouvidoria da EBC** como instância de mediação informacional e orientação ao cidadão.

Grade de Programação: As manifestações relativas à grade de programação — como mudanças de horário ou supressão de programas tradicionais — são respondidas com esclarecimentos sobre a lógica de organização da grade, fundamentada em diretrizes colegiadas, estratégias editoriais e dados de audiência. As soluções adotadas refletem esforço institucional de mediação, reconhecendo o vínculo afetivo do público com a programação.

Cumprido destacar que os elogios recebidos também constituem subsídio relevante para a tomada de decisão editorial. A escuta sistematizada de ouvintes, mediada pela **Ouvidoria**, contribui para a reavaliação de rumos da programação pelas instâncias competentes como, por exemplo, o Comitê de Programação e Rede (CPR), ao indicar a percepção do público sobre os conteúdos e a programação veiculada.

Ranking dos assuntos - Rádios MEC	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	46	40,71%
Sinal	20	17,7%
Serviço	17	15,04%
Grade de programação	16	14,16%
Outros conteúdos/programação especial	6	5,31%
Conteúdo jornalístico	5	4,42%
Conteúdo infantil	2	1,77%
Administrativo	1	0,88%
Total	113	100%

Ranking dos subassuntos - Rádios MEC	Quantidade	%
Disponibilização de conteúdo/Informação	19	25,33%
Sinal aberto	16	21,33%
Novo conteúdo ou serviço/Reprise	10	13,33%
Streaming/Site	7	9,33%
Pauta/participação	6	8,00%
Acervo	3	4,00%
Cartão QSL	2	2,67%
Edição/ortografia	2	2,67%
Central do ouvinte	1	1,33%
Expansão de cobertura	1	1,33%
Gestão	1	1,33%
Parcerias/Patrocínio	1	1,33%
TOTAL	75	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

7,92 dias

Análise por tipo de manifestação

Sugestões

As sugestões correspondem a aproximadamente 12% das manifestações recebidas em 2025, totalizando 14 registros, dos quais 11 foram direcionados à **Rádio MEC FM** e três à **Rádio MEC AM**. As manifestações tratam da inclusão de novos conteúdos ou formatos, ampliação da diversidade temática e musical e ajustes na grade de programação.

Do ponto de vista analítico, as sugestões revelam um público coparticipante, propositivo e colaborativo. Esse perfil reforça o vínculo de fidelidade entre os ouvintes e a emissora, bem como a disposição para o diálogo e para o aprimoramento contínuo do serviço, em consonância com os princípios da comunicação pública e da escuta cidadã.

No acompanhamento dessas manifestações, a **Ouvidoria** identificou que o tratamento inicialmente conferido às sugestões — limitado, em muitos casos, ao simples encaminhamento para conhecimento das áreas — não assegurava retorno claro aos cidadãos. Diante disso, e amparada pela legislação vigente, a **Ouvidoria** promoveu ajustes no fluxo de tratamento das sugestões, passando a solicitar respostas, reconhecendo o potencial dessas manifestações para contribuir com a qualificação da programação, o fortalecimento da identidade da **Rádio MEC** e a ampliação de parcerias culturais.

Principais sugestões

1. Exibição do nome das músicas no *player* da rádio, como estratégia de valorização dos artistas e de formação do público de música clássica. A Gerência de Tecnologia informou que a proposta seria avaliada para possível inclusão em versões futuras do aplicativo. A ausência de definição de prazo levou à reapresentação da demanda em outros canais, inclusive como reclamação;
2. Inclusão da **Rádio MEC** em plataformas agregadoras, como Alexa e Radio Garden. No primeiro caso, a manifestação foi encaminhada para conhecimento da área técnica; no segundo, a resposta indicou que a viabilidade da inclusão será analisada, sem previsão definida;
3. Envio de trabalhos autorais por músicos, com solicitação de divulgação na programação. As respostas orientaram sobre os Festivais de Música da MEC e da Rádio Nacional como canais institucionais adequados para esse tipo de participação;

4. Sugestão de implantação de uma **MEC FM** em Paulínia (SP), inclusive por meio de parceria local. A resposta esclareceu que não há previsão de expansão da Rede Nacional de Comunicação Pública para o município, indicando, contudo, as formas digitais de acesso à programação da emissora;
5. Pedido de divulgação da Hynnacoteca Maravalhas/Museu do Urubu no programa *Antena MEC*. A resposta informou os trâmites institucionais para sugestão de pauta e compartilhou os contatos das equipes editoriais responsáveis.

Solicitações

Em 2025, as **Rádios MEC** receberam 34 solicitações, o que representa redução de 2,9% em relação a 2024. As demandas concentram-se majoritariamente em temas relacionados ao conteúdo de entretenimento, que respondem por 20 das 34 solicitações. De forma geral, as solicitações correspondem a aproximadamente 30% do total das manifestações recebidas e expressam, sobretudo, pedidos de informações sobre programação e horários, retorno ou disponibilização de programas específicos, como o *Bra-sis*, além de melhorias no acesso a conteúdos nos portais e serviços de *streaming* e consultas a acervos de conteúdos artísticos.

O conjunto dessas solicitações reforça a **Rádio MEC** como fonte educativa, cultural, informativa e como acervo histórico da música nacional. As manifestações revelam um público que não apenas consome os conteúdos, mas busca interagir, compreender e acompanhar sistematicamente a emissora, reafirmando seu papel social, cultural e pedagógico.

Em 2025, destacam-se 16 solicitações voltadas especificamente à disponibilização de conteúdos, incluindo pedidos de acesso a programas como *Baú Nacional FM Rio*, *Oratório*, *Memória Nacional* e *Memória Rádio MEC*, entre outros. As respostas institucionais priorizaram orientações práticas, com esclarecimentos sobre a programação solicitada, indicação de caminhos para localização dos conteúdos nas plataformas digitais e informações sobre o funcionamento institucional da emissora, evidenciando o papel da **Ouvidoria da EBC** como instância de mediação, escuta qualificada e qualificação do acesso à informação pública.

Outro destaque foi o recebimento de duas solicitações de Cartões QSL pela **Rádio MEC AM**, informando a recepção do sinal na China e outra na Finlândia. Situação rara quando se trata de Ondas Médias – situação que se enquadra a **MEC AM**. Para entender melhor o ocorrido, a **Ouvidoria** obteve esclarecimentos técnicos. Informou que a recepção pode ocorrer quando o local da emissão do sinal está em um lugar estratégico e as condições atmosféricas são propícias, momento ótimo para propagação do sinal com extrapolação das fronteiras territoriais do Brasil.

As solicitações recebidas pelas **Rádios MEC** em 2025 evidenciam um público interessado em compreender, acessar e acompanhar de forma qualificada a programação e os serviços da emissora.

Principais solicitações

1. Pedidos de esclarecimento sobre conteúdos veiculados, especialmente relacionados à identificação de músicas exibidas e à retirada de programas da grade. Nesses casos, as respostas institucionais agradeceram o interesse do público, encaminharam as demandas às equipes responsáveis e, quando aplicável, forneceram informações sobre as obras musicais e os meios para localizá-las;
2. Solicitações relativas à programação infantil, com destaque para pedidos de acesso aos conteúdos da *Rádio Animada* e orientações sobre a participação presencial no programa *Blim-Blem-Blom*. As respostas indicaram os canais adequados para agendamento de participação e informaram que parte dos conteúdos da *Rádio Animada* está disponível nas redes digitais da emissora;
3. Demandas por atualização ou disponibilização de programas nos ambientes digitais, como *Jazz Livre*, *Brasis* e *Baú Nacional*. As respostas esclareceram que alguns desses conteúdos são produções independentes, com restrições contratuais que limitam sua disponibilização em plataformas digitais. Quando disponível, o público foi orientado quanto aos canais de acesso;
4. Pedidos de acesso a acervos históricos, envolvendo participações de artistas e familiares na programação da **Rádio MEC**, como solicitações relacionadas a pianistas e intérpretes históricos. A área responsável pelo acervo orientou sobre a necessidade de formalização do pedido com indicação do e-mail;
5. Solicitações relacionadas ao *Prêmio Rádio MEC*, incluindo propostas de inscrição musical, questionamentos sobre critérios de avaliação e pedidos de veiculação das obras premiadas. As respostas direcionaram os solicitantes às informações oficiais disponíveis nos canais institucionais e ao regulamento do Prêmio.

Reclamações

As reclamações constituem o tipo de manifestação mais recorrente direcionado às **Rádios MEC** em 2025, representando aproximadamente 38% do total. As demandas concentram-se, principalmente, em alterações ou descontinuidade de programas tradicionais, problemas de sinal e instabilidade de transmissão e dificuldades de acesso a conteúdos específicos.

No período analisado, foram registradas 43 reclamações, o que representa aumento de 65% em relação a 2024, quando houve 26 registros. Destaca-se o volume de manifestações relacionadas ao sinal, com 18 protocolos, correspondendo a 42% das reclamações. Observa-se ainda maior concentração de queixas direcionadas à **Rádio MEC FM**, que recebeu 25 manifestações, seguida pela **MEC AM**, com 11 registros. As respostas indicam recorrência de problemas associados a falhas em transmissores e instabilidades de provedores de internet, fatores frequentemente apontados como causa das interrupções.

Sob a perspectiva qualitativa, as reclamações revelam um público consciente do papel histórico, cultural e educativo da **Rádio MEC**. Muitas mensagens apresentam argumentação consistente, evocando a trajetória da emissora e a expectativa de preservação de sua identidade editorial. Trata-se, portanto, de críticas fundamentadas em reconhecimento e pertencimento, e não apenas em insatisfação pontual.

Diante dessas manifestações, as soluções adotadas concentram-se em esclarecimentos institucionais e editoriais, com explicações sobre critérios de programação, decisões estratégicas e ajustes previstos. Em casos específicos, como a reclamação sobre a frequência de veiculação dos *Contos Mínimos*, de Ruy Castro, a resposta esclareceu que a estratégia adotada visava a ampliar o alcance do conteúdo, ao mesmo tempo em que informou a previsão de ajustes no modelo em temporadas futuras. Esse padrão de resposta evidencia o esforço institucional de mediação, transparência e reafirmação do compromisso da **Rádio MEC** com sua missão cultural e educativa.

Principais reclamações

1. Problemas de sinal e transmissão concentraram parte significativa das manifestações, com 18 ouvintes relatando chiados, instabilidade ou interrupção total da programação em diferentes localidades. As respostas indicaram, na maioria dos casos, que as falhas foram identificadas e corrigidas, destacando-se, contudo, a recorrência de problemas em transmissores e provedores de internet, especialmente na região do Rio de Janeiro, como fator estrutural que impacta a qualidade do serviço;
2. Demandas por atualização dos *sites* também se mostraram frequentes, sobretudo quanto à disponibilização mais ágil de programas nas plataformas digitais. Nesses casos, a área técnica prestou esclarecimentos detalhados, explicando limitações operacionais ou impedimentos relacionados a licenciamento de conteúdo, adotando postura didática e transparente no diálogo com os ouvintes;
3. Críticas a programas específicos, como *Áurea Música* e *Contos Mínimos*, refletiram tanto insatisfação com alterações editoriais, como a mudança de trilha sonora, quanto a percepção de excesso de veiculação. As respostas informaram o encaminhamento das manifestações às equipes responsáveis, com registro para reavaliação da seleção;
4. Houve ainda questionamentos sobre a diversidade musical da programação, especialmente quanto à ampliação de espaços dedicados ao jazz. As respostas reafirmaram que a Música Clássica representa cerca de 80% da programação das **Rádios MEC**, destacando o compromisso institucional com esse eixo central, sem prejuízo à diversidade cultural;
5. Um ouvinte, após receber resposta considerada inconclusiva a uma sugestão de pauta, retornou com reclamação. A **Ouvidoria** articulou o diálogo com a área editorial, resultando na produção de reportagem sobre a [Hypnacoteca Maravilhas/Museu do Urubu](#), veiculada no *Antena MEC*. O caso ilustra o papel proativo da **Ouvidoria** como instância de escuta ativa e mediação qualificada junto às áreas responsáveis pelas questões editoriais.

Elogios

Em 2025, as **Rádios MEC** receberam 22 elogios, o que representa aumento de 22,4% em relação a 2024. Desse total, 17 manifestações foram direcionadas à **Rádio MEC FM do Rio de Janeiro**, evidenciando maior concentração de reconhecimento.

Os elogios recaem principalmente sobre programas musicais especializados, reforçando a percepção da **Rádio MEC** como referência em música de concerto, música brasileira de qualidade e jornalismo cultural. O conteúdo de entretenimento foi o eixo mais elogiado, com destaque para o programa *Áurea Música*.

Embora representem cerca de 19% do total das manifestações, os elogios possuem valor simbólico e qualitativo. Eles ressaltam a qualidade editorial, a curadoria musical, a relevância dos conteúdos educativos e culturais e a postura institucional da emissora. Esses registros reforçam a **Rádio MEC** como patrimônio cultural imaterial, reconhecida por sua contribuição à formação cultural, à difusão do conhecimento e ao cumprimento da missão pública da **EBC**.

Principais elogios

1. Reconhecimento à qualidade técnica e editorial da **Rádio MEC**, com ouvintes destacando a excelência do áudio, a curadoria musical e a transmissão qualificada de concertos e eventos de música clássica, considerados ativos centrais da programação;
2. Elogios a programas específicos, com destaque para o *Áurea Música*, que concentrou três manifestações, além de menções positivas a *Brasil Rural*, *Jazz Livre*, *Sala de Concerto*, *Samba Jazz* e *Som Infinito*, reforçando a diversidade e a consistência da grade musical;
3. Valorização da agilidade institucional na resolução de problemas pontuais de sinal, com manifestações que ressaltam tanto a clareza das informações prestadas quanto o restabelecimento célere da transmissão em localidades específicas, evidenciando eficiência na resposta às demandas técnicas;
4. Elogio à programação da madrugada, descrita por ouvintes como inspiradora e acolhedora, indicando vínculo afetivo com a emissora em diferentes faixas de horário;
5. Manifestação destacando a relevância e o crescimento da **Rádio MEC**, com reconhecimento do aumento de audiência e sugestão de incremento na divulgação da **MEC FM** na **TV Brasil**, como estratégia para ampliar o alcance junto às novas gerações e valorizar a qualidade da programação oferecida;

Todos os elogios foram agradecidos e encaminhados para o conhecimento das áreas envolvidas.



ANÁLISE POR VEÍCULO

AGÊNCIA BRASIL

A **Agência Brasil** é uma agência de notícias pública que oferece conteúdo jornalístico gratuito e de acesso aberto, reproduzido por veículos de comunicação no Brasil e no exterior. Orientada pelos princípios da comunicação pública — como o direito à informação, pluralidade de vozes, transparência e precisão —, a **Agência** cobre temas estratégicos para a sociedade brasileira: políticas públicas, cidadania, direitos humanos, economia, saúde, ciência e cultura, sempre com foco no interesse público.

Entre 2024 e 2025, o volume de manifestações do público sobre a **Agência Brasil** encaminhadas à **Ouvidoria** manteve-se estável, com 266 registros em cada ano. Apesar da estabilidade quantitativa, o perfil das interações passou por mudanças qualitativas relevantes, alterando a forma como os usuários se relacionam com o conteúdo e os serviços oferecidos.

O principal movimento foi o avanço expressivo das sugestões, que passaram de 27,4% para 58,6% das manifestações (de 73 para 156 registros), evidenciando um público mais propositivo e disposto a colaborar com pautas, ajustes editoriais e novos formatos. Em sentido inverso, reclamações e solicitações recuaram: as reclamações caíram de 20,3% para 9,4% (de 54 para 25) e as solicitações, de 32,7% para 27,8% (de 87 para 74), indicando menos demandas por correções ou intervenções diretas.

Também se observou forte retração nos elogios, que passaram de 19,5% para 4,1% (de 52 para 11 registros). Embora o público tenha reclamado menos, também formalizou menos avaliações positivas, concentrando sua participação no envio de contribuições e propostas.

Em suma, o comparativo 2024-2025 demonstra que o público da **Agência Brasil** manteve seu nível de interesse (volume total estável), mas migrou de um perfil que solicitava e avaliava (seja positiva ou negativamente) para um perfil que busca construir e sugerir caminhos.

Tipo de manifestação	2024		2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Sugestão	73	27,4%	156	58,6%	113,7%
Solicitação	87	32,7%	74	27,8%	-14,9%
Reclamação	54	20,3%	25	9,4%	-53,7%
Elogio	52	19,5%	11	4,1%	-78,8%
Total	266	100%	266	100%	0%

Análise dos assuntos mais demandados

Em 2025, as manifestações relativas à **Agência Brasil** evidenciam um público diverso e engajado, com demandas relacionadas ao conteúdo jornalístico e cultural. Os registros concentram-se em reconhecimentos editoriais e apontamentos pontuais voltados ao aprimoramento da precisão e da qualidade das informações.

Destacam-se elogios à cobertura de temas como direitos humanos, saúde pública, educação, preservação ambiental e expressões culturais periféricas, reforçando a percepção da **Agência Brasil** como veículo comprometido com a pluralidade temática e a ampliação de vozes. Reconhecimentos à cobertura do Prêmio José Reis de Divulgação Científica e do Festival Literário das Periferias (Flup) exemplificam a valorização do jornalismo cultural e científico.

Paralelamente, observam-se críticas pontuais relacionadas a imprecisões factuais ou editoriais, indicando um público atento ao rigor informativo e à confiabilidade do conteúdo. As respostas institucionais seguem fluxo consolidado, com encaminhamento das sugestões ao banco de pautas e correção célere de erros identificados.

As manifestações reforçam a imagem da **Agência Brasil** como espaço democrático de comunicação, ao mesmo tempo em que indicam demandas por maior agilidade na ampliação de pautas regionais e maior interatividade em temas como a COP30 e bioeconomia.

As manifestações relacionadas à violência contra idosos e à saúde mental evidenciam a expectativa de que a **Agência** exerça seu papel social de dar visibilidade a temas de interesse coletivo. As respostas das áreas responsáveis mantêm padrão de acolhimento, cordialidade e encaminhamento das demandas para análise editorial.

Soluções adotadas

As manifestações recebidas em 2025 concentraram-se em três eixos principais: elogios à qualidade do conteúdo jornalístico e cultural da **Agência Brasil**, sugestões de novas pautas e demandas relacionadas ao serviço “Questões Enem”. Para cada um desses temas, foram adotadas soluções institucionais específicas.

Os elogios foram tratados por meio do registro e encaminhamento às equipes responsáveis, como forma de reconhecimento institucional e valorização do trabalho desenvolvido, contribuindo para o fortalecimento de uma cultura organizacional orientada à qualidade e ao compromisso público.

As sugestões de novas pautas foram sistematicamente encaminhadas ao banco de pautas da **Agência Brasil** para avaliação editorial, com orientação aos manifestantes quanto ao envio pelo endereço pauta@ebc.com.br. Foi informado que a análise considera critérios de relevância jornalística, interesse público e viabilidade de produção, sem garantia de execução imediata, em respeito à autonomia editorial e às limitações operacionais.

No caso das demandas relativas ao site “Questões Enem”, as respostas institucionais apresentaram entendimentos distintos ao longo do ano. Inicialmente, foi informada a manutenção da plataforma com acervo de 2009 a 2020, indicando continuidade do serviço com acervo limitado. Posteriormente, as áreas de Tecnologia da Informação e Jornalismo Digital comunicaram a indisponibilidade do site para novos cadastros, sem previsão de atualização ou reativação, em razão de restrições de recursos humanos e tecnológicos. Como alternativa oferecida pela **Agência**, os demandantes foram convidados a acompanhar a cobertura jornalística sobre o Enem realizada pelos veículos da empresa.

A falta de atualização do portal questoesenem.ebc.com.br deixa uma lacuna e uma reflexão para a empresa, considerando que se tratava de serviço de grande relevância social sob responsabilidade da **EBC**. A iniciativa também era importante para ampliar o consumo de outros conteúdos contidos nos portais da Empresa.

A despeito disso, os estudantes – principais interessados - foram contemplados em outubro de 2025 com o [aplicativo MEC Enem](#), com diversas funcionalidades para serem utilizadas na preparação para o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem).

Outro ponto de destaque está na forma como a **Ouvidoria** organiza as mensagens dos leitores em editorias (seções temáticas), o que permite identificar os temas de maior interesse do público. A editoria Justiça é a mais demandada, representando 20,69% das manifestações. Em seguida, a editoria Direitos Humanos com 17,24% e a editoria Geral com 17,24%.

Ranking por editoria - Agência Brasil	Quantidade	%
Justiça	12	20,69%
Direitos Humanos	10	17,24%
Geral	10	17,24%
Cultura	6	10,34%
Internacional	5	8,62%
Saúde	4	6,9%
Esportes	3	5,17%
Meio Ambiente	3	5,17%
Educação	2	3,45%
Política	2	3,45%
Internacional e Geral	1	1,72%
Total	58	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

5,14 dias

Análise por tipo de manifestação

Sugestões

As sugestões correspondem a 58,6% do total de manifestações direcionadas à **Agência Brasil** em 2025, totalizando 156 registros. A maioria refere-se a pedidos de apoio para divulgação de pautas jornalísticas apresentados por cidadãos, instituições e órgãos públicos, envolvendo eventos e iniciativas de caráter cultural, científico, ambiental e social.

Predominam propostas relacionadas a temas como saúde, educação, meio ambiente e direitos humanos, com ênfase em iniciativas locais e nacionais, projetos periféricos ou inovadores e ações voltadas à inclusão social e à sustentabilidade.

As sugestões também evidenciam o crescimento de pautas contemporâneas, como inovação tecnológica e saúde mental, ao mesmo tempo em que estimulam a diversidade cultural e científica, fortalecendo o papel da **Agência** como plataforma de narrativas inclusivas e alinhadas às demandas sociais emergentes.

As respostas institucionais seguem padrão de transparência, com o encaminhamento das propostas para análise editorial. Em alguns casos, são apontados limites operacionais, especialmente quanto à cobertura de iniciativas locais, destacando-se a relevância de parcerias institucionais como estratégia para ampliar a diversidade de vozes e o alcance territorial da cobertura jornalística.

Principais sugestões

1. Sugestão de pauta sobre o transporte aéreo de telhas para a construção de unidade de saúde em Terra Indígena Yanomami. A proposta foi integrada ao banco de pautas da **Agência Brasil**, com orientação quanto aos canais oficiais para o envio de novas sugestões;
2. Proposta de reportagem investigativa sobre navio fundeado na costa de Santa Catarina durante a Ditadura Militar. A área responsável esclareceu que a demanda foi encaminhada para avaliação editorial e inclusão no banco de pautas, destacando o compromisso institucional com temas históricos e ambientais de interesse público;
3. Proposta para entrevista com a equipe do projeto Robonáticos, destacando o tema robótica educativa. A área agradeceu a sugestão de conteúdo e informou que a ideia foi repassada à Gerência de Jornalismo Digital para avaliação de viabilidade;
4. Proposta para cobertura da Jornada Literária de Viamão, com destaque para os autores regionais. A resposta agradeceu a indicação e informou que a sugestão de evento cultural foi enviada ao banco de pautas da editoria de Cultura;
5. Pedido de apoio à divulgação das inscrições e à cobertura do Prêmio Papagaio de Comunicação Animal, para dar visibilidade à causa animal. A resposta agradeceu a contribuição, que foi direcionada ao banco de pautas da editoria de Cidadania.

Solicitações

Durante o período analisado, a **Ouvidoria** recebeu 74 pedidos, representando 27,8% de todas as manifestações.

As demandas concentram-se em esclarecimentos sobre direitos autorais, autorização para uso de imagens, correções de informações factuais ou terminológicas e pedidos de anonimização fundamentados no direito ao esquecimento.

Destacam-se solicitações relacionadas ao licenciamento de imagens e questionamentos decorrentes de notificações de agências internacionais, como Reuters e Agence France-Presse (AFP), evidenciando a complexidade das relações contratuais na republicação de conteúdos jornalísticos.

A situação é diferente para textos jornalísticos e fotografias produzidos pela **Agência Brasil**. Esses podem ser utilizados apenas para fins jornalísticos, desde que citada a fonte. Essa orientação deve ser divulgada com clareza para evitar entendimentos equivocados.

Também são frequentes pedidos de adequação terminológica alinhados às diretrizes de comunicação inclusiva, refletindo atenção do público ao rigor editorial e à responsabilidade social da comunicação pública.

As respostas institucionais demonstram atuação técnica, transparente e célere, com correções prontamente realizadas quando procedentes. Nos casos de pedidos de anonimização baseados em decisões judiciais, a **Agência** informou a impossibilidade de retirada de conteúdo por seu interesse público, mantendo-se aberta à reavaliação mediante novas informações, o que evidencia equilíbrio entre transparência jornalística e respeito a direitos individuais.

No campo dos direitos autorais, as respostas reforçam a impossibilidade de redistribuição de conteúdos de agências internacionais e orientam quanto aos canais adequados para licenciamento.

Principais solicitações

1. Esclarecimento sobre autorização para reprodução de conteúdos após notificação da agência Reuters. Foi esclarecido que conteúdos provenientes da Reuters, ainda que reproduzidos pela **Agência Brasil**, não podem ser redistribuídos por terceiros em razão de acordos comerciais, com orientação quanto à verificação prévia dos créditos;
2. Solicitação de fotografias em alta resolução para publicação internacional. Foi prestada a informação de que a imagem publicada possui baixa resolução, e orientado o contato com o setor de licenciamento da **EBC** para autorização formal;
3. Pedido de correção de terminologia capacitista em matéria jornalística. Pedido de substituição do termo “pessoa deficiente” por “pessoa com deficiência” foi prontamente atendido, com correção do título e do texto da matéria, em conformidade com diretrizes de comunicação inclusiva;
4. Retificação de *link* incorreto em matéria sobre renegociação de dívidas, o que foi atendida de forma imediata, com atualização do conteúdo;

5. Pedido de anonimização de conteúdo jornalístico com base em decisão judicial. Foi informada a impossibilidade de exclusão do conteúdo jornalístico por seu interesse público, mantendo-se abertura para reavaliação mediante novas informações.

Reclamações

As reclamações correspondem a 9,4% do total de manifestações, totalizando 25 registros. As queixas evidenciam atuação consistente do público como fiscalizador da qualidade, da precisão e da responsabilidade editorial do conteúdo jornalístico.

Os registros concentram-se principalmente em apontamentos de erros factuais, como correções de dados históricos, falhas de digitação, equívocos na identificação de equipes esportivas e incorreções na representação de manifestações culturais. Também houve preocupações com a transparência metodológica, expressas em pedidos de acesso a fontes de pesquisas citadas e na contestação de dados estatísticos.

As respostas institucionais, conduzidas pela Gerência de Jornalismo Digital, mantêm padrão de receptividade e agilidade na correção de erros quando procedentes. Em temas editoriais mais sensíveis, as respostas reafirmam os princípios do Manual de Jornalismo da EBC e sustentam as escolhas editoriais, reconhecendo as contribuições do público e mantendo linhas editoriais fundamentadas no respeito aos direitos humanos e na diversidade de fontes.

Identificam-se ainda demandas por aprofundamento da contextualização e da análise, indicando um público progressivamente mais qualificado e exigente, que demanda não apenas correções pontuais, mas reflexão contínua sobre enquadramentos editoriais e suas implicações sociais.

Principais reclamações

1. Correção de dado histórico em matéria sobre a ONU Turismo. Leitor apontou erro ao informar que Celso Sabino teria sido o primeiro brasileiro eleito para o Conselho Executivo da ONU Turismo, esclarecendo que Caio Luiz de Carvalho já havia ocupado o cargo em 2001. A Gerência de Jornalismo Digital realizou a correção e incluiu nota de atualização na matéria, com registro da retificação;
2. Solicitação de acesso a fontes de pesquisa citada em reportagem. Leitora questionou a ausência de informações metodológicas de pesquisa do Instituto Locomotiva mencionada em matéria sobre gastos da classe C. A resposta esclareceu que os estudos não são disponibilizados publicamente e orientou contato direto com o Instituto;
3. Questionamento sobre uso de terminologia na cobertura migratória. Pesquisadora contestou o uso do termo “imigrantes ilegais” em matéria sobre política migratória dos Estados Unidos. A Gerência de Jornalismo Digital agradeceu a contribuição e informou que os apontamentos seriam avaliados, reiterando o compromisso editorial com os direitos humanos;
4. Erro de ilustração em matéria sobre maracatu. Leitor identificou a utilização indevida de imagem de maracatu rural em matéria sobre maracatu nação. A cor-

reção foi realizada prontamente, com disponibilização do *link* atualizado e reafirmação do compromisso com a qualidade da informação;

5. Retificação de dados sobre auditores fiscais. Leitora contestou números divulgados em reportagem sobre fiscalização do trabalho. A área corrigiu a informação e confirmou a atualização ao solicitante, reforçando o compromisso com a veracidade dos dados;
6. Contestação de interpretação de dados sobre abuso sexual infantil. Leitor apresentou análise técnica indicando que dados utilizados se referiam apenas a países integrantes da rede InHope, e não ao cenário global. A Gerência de Jornalismo Digital registrou as observações, comprometeu-se a analisá-las e informou a possibilidade de produção de novos conteúdos para ampliar a contextualização do tema;
7. Leitor reclamou sobre notícia tendenciosa a respeito da cobertura dos conflitos em Gaza. A Gerência de Jornalismo Digital esclareceu que a **Agência Brasil** tem feito ampla cobertura dos conflitos em Israel, Faixa de Gaza e outras regiões do Oriente Médio. Nessa cobertura, estão presentes posicionamentos de todos os lados envolvidos. A título de esclarecimento encaminhou ao leitor *links* para o conjunto de matérias sobre o tema.

Elogios

Os 11 elogios recebidos correspondem a 4,1% do total de mensagens em 2025. Essas manifestações expressam reconhecimento à qualidade técnica do jornalismo, à clareza editorial e ao compromisso com a informação de interesse público, além da relevância social das pautas e da credibilidade editorial da **Agência Brasil**.

Os registros destacam reportagens que se sobressaíram pela profundidade analítica, relevância social e abordagem acessível de temas complexos.

Principais elogios

1. Elogio à reportagem sobre a proibição de celulares em escolas;
2. Reconhecimento pela clareza e objetividade editorial em temas governamentais;
3. Citação acadêmica internacional de conteúdo sobre autismo em publicação científica da Universidade Nacional da Colômbia;
4. Elogio à integridade e imparcialidade jornalística;
5. Reportagens culturais, como aquelas relacionadas a povos da Amazônia, e análises econômicas sobre políticas tarifárias internacionais.

Em resposta aos elogios, a **Ouvidoria** agradeceu o contato, e as manifestações foram devidamente encaminhadas às áreas responsáveis, que incentivaram a continuidade do acompanhamento social dos veículos da empresa, reforçando o compromisso da **EBC** com o diálogo permanente com a audiência e com o aprimoramento contínuo da qualidade jornalística e editorial.



ANÁLISE POR VEÍCULO

TV BRASIL PLAY

Em 2025, a **Ouvidoria** registrou crescimento de 4,8% no volume total de manifestações relacionadas ao aplicativo **TV Brasil Play** — serviço de *streaming* gratuito da **EBC** que disponibiliza parte da programação da **TV Brasil**, incluindo transmissões ao vivo, jornalismo, séries, documentários e produções nacionais sob demanda.

O total de registros passou de 187, em 2024, para 196 em 2025. Embora o aumento absoluto seja pequeno, a análise do perfil das manifestações evidencia alterações relevantes na forma como o público se relacionou com a plataforma.

O dado mais significativo refere-se ao crescimento expressivo das reclamações, que aumentaram 35,3%, passando de 68 para 92 registros. Essa categoria ampliou sua participação relativa de 36,4% para 46,9%, aproximando-se do volume de solicitações e sinalizando elevação do nível de insatisfação dos usuários.

Em sentido oposto, as solicitações apresentaram redução de 13,6%, caindo de 110 para 95 registros, embora ainda constituam a maior parcela individual das manifestações, com 48,5% do total em 2025. A diminuição tanto em números absolutos quanto em participação percentual sugere mudança no comportamento do usuário, que passa a direcionar suas interações para registros de problemas não solucionados.

As sugestões, embora numericamente pouco expressivas, registraram crescimento proporcional de 33,3%, passando de seis para oito manifestações, elevando sua participação de 3,2% para 4,1%. Esse movimento, ainda que discreto, indica a permanência de um público disposto a contribuir de forma construtiva para o aprimoramento da plataforma.

Já os elogios apresentaram retração mais acentuada, com queda de 66,7%, passando de três para apenas um registro, e participação reduzida de 1,6% para 0,5%.

De forma consolidada, o comparativo entre 2024 e 2025 aponta para uma inversão na qualidade da experiência percebida no **TV Brasil Play**. O crescimento das reclamações, aliado à redução das solicitações e dos elogios, evidencia a necessidade de adoção de medidas corretivas prioritárias para enfrentar os problemas apontados e preservar a confiança e o engajamento do público usuário da plataforma digital.

Tipo de manifestação	2024		2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	110	58,8%	95	48,5%	-13,6%
Reclamação	68	36,4%	92	46,9%	35,3%
Sugestão	6	3,2%	8	4,1%	33,3%
Elogio	3	1,6%	1	0,5%	-66,7%
TOTAL	187	100%	196	100%	4,8%

Análise dos assuntos mais demandados

As manifestações relativas ao aplicativo **TV Brasil Play** se concentram em reclamações e solicitações, e tratam principalmente de questões técnicas e disponibilização de conteúdos audiovisuais. O conjunto das mensagens revela público atento à experiência digital e às condições de acesso aos conteúdos da **TV Brasil**.

As reclamações se apresentam em dois eixos: serviço, com destaque para problemas de *streaming*, espelhamento do canal ao vivo e funcionalidades do aplicativo; e conteúdo, especialmente no que se refere à disponibilização de episódios de novelas. As produções *Sangue Oculto* e *Um Milagre* figuram entre as mais citadas, evidenciando tanto o interesse do público quanto a frustração decorrente de falhas pontuais de acesso, como duplicação do capítulo 74 de *Sangue Oculto* e a ausência temporária do episódio 61 de *Um Milagre*, causando interrupções na sequência narrativa.

Um dos pontos críticos recorrentes refere-se às falhas de espelhamento do canal ao vivo, especialmente após a troca de provedores de *streaming* realizada pela **EBC**. Usuários relataram dificuldades para transmitir à **TV Brasil** em dispositivos como *Chromecast*, comparando negativamente o desempenho do aplicativo com plataformas concorrentes e, em alguns casos, manifestando a desistência do uso do serviço.

Também se destacam manifestações relacionadas às limitações contratuais de disponibilidade dos episódios — cinco dias para *Um Milagre* e sete dias para *Sangue Oculto* — e às exigências de *login* associadas ao controle parental decorrente de normativo do Ministério da Justiça. Parte do público demonstrou insatisfação com a retirada de conteúdos antes do esperado, além de dificuldades técnicas, com relato de erros durante a criação de contas, e incompreensão quanto à obrigatoriedade de cadastro para acesso a materiais anteriormente livres, o que impactou a experiência de uso.

Apesar do predomínio de críticas, registram-se elogios pontuais à qualidade da programação, indicando que, quando os serviços funcionam adequadamente, o aplicativo é percebido como canal relevante de acesso ao conteúdo público.

Soluções adotadas

As soluções adotadas em 2025 para o **TV Brasil Play** orientam-se na correção de falhas técnicas, na regularização da oferta de conteúdos e na orientação quanto aos requisitos de acesso à plataforma, especialmente em relação ao *login* e ao controle parental. Para cada um desses temas, as áreas técnicas responsáveis adotaram providências específicas, conforme descrito a seguir.

Falhas de espelhamento: A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais reconheceu os problemas pontuais decorrentes da troca de provedores, informou que o novo fornecedor foi notificado para resolver as questões técnicas e apresentou desculpas formais pelos transtornos causados.

Inconsistências na disponibilização de episódios: A Gerência de Transmídia e Portais corrigiu prontamente os erros de publicação identificados, como duplicações e ausências de capítulos, esclarecendo que tais falhas decorreram de questões técnicas

pontuais já contornadas, além de reforçar os prazos contratuais de cinco e sete dias para permanência dos conteúdos na plataforma.

Dificuldades com login e controle parental: As respostas oficiais explicaram que a exigência decorre de normativa do Ministério da Justiça (Portaria nº 502/21) e forneceram instruções detalhadas passo a passo para criação de conta e configuração das restrições de acesso, solicitando informações adicionais quando usuários relataram erros técnicos específicos durante o processo de cadastro.

Ranking dos assuntos - TV Brasil Play	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	96	48,98%
Serviço	68	34,69%
Grade de programação	13	6,63%
Conteúdo jornalístico	9	4,59%
Conteúdo infantil	8	4,08%
Outros conteúdos/Programação especial	2	1,02%
Total	196	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

5,36 dias

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As solicitações evidenciam um usuário participativo, com interesse tanto na ampliação do acesso quanto na melhoria contínua do serviço. As demandas concentraram-se, de forma recorrente, em questões técnicas relacionadas ao funcionamento, em solicitações e dúvidas sobre a disponibilidade de conteúdos e em questionamentos acerca do período de permanência das obras na plataforma.

No eixo técnico, destacou-se a demanda pela disponibilização do aplicativo em smart TVs, especialmente das marcas Samsung e LG. Diante da indisponibilidade atual, os usuários passaram a utilizar soluções alternativas, como o espelhamento via Chromecast, conforme orientações institucionais fornecidas naquela ocasião. No entanto, também foram registradas instabilidades pontuais com essa funcionalidade, associadas pela área técnica à migração de provedores de *streaming*. Adicionalmente, surgiram sugestões de inclusão de temporizador (Timer ou Sleep), consideradas pertinentes e passíveis de avaliação em futuras atualizações do aplicativo.

No que se refere aos conteúdos, observou-se expressivo interesse por produções de dramaturgia, com destaque para novelas turcas, especialmente *Um Milagre*. Parte

significativa das manifestações revelou dificuldade de compreensão quanto ao modelo de disponibilização temporária dos episódios, que permanecem acessíveis por até cinco dias após a exibição televisiva, em razão de restrições contratuais. Esse mesmo regime se aplica a outras produções, como *Sangue Oculto* e *Amor Veríssimo*, gerando frustração entre usuários que demandam acesso contínuo e integral às séries. Também foram registradas solicitações por conteúdos cujos direitos de exibição digital não estão previstos em contrato, inviabilizando sua oferta no *streaming*.

Paralelamente, identificaram-se manifestações positivas no bojo das solicitações, incluindo elogios ao aplicativo, interesse por séries documentais — especialmente relacionadas à vida selvagem — e atendimentos bem-sucedidos a demandas específicas, como o acesso a episódio do programa *Samba na Gamboa* com Tia Surica.

De forma geral, as respostas encaminhadas aos cidadãos demonstram padrão de atendimento técnico, claro e cordial, com adequado encaminhamento às áreas responsáveis e, sempre que possível, fornecimento de orientações objetivas e *links* diretos para acesso aos conteúdos disponíveis, em consonância com os princípios da transparência e da prestação do serviço público.

Principais solicitações

1. Predominam questionamentos sobre a indisponibilidade do **TV Brasil Play** em smart TVs, especialmente Samsung e LG. As áreas técnicas informaram que o aplicativo ainda não está disponível nessas plataformas, havendo desenvolvimento em curso para televisores Samsung, sem cronograma definido;
2. Há recorrentes manifestações sobre o acesso limitado a episódios da novela *Um Milagre*. A área responsável esclareceu que, por restrições contratuais, os episódios ficam disponíveis por até cinco dias após a exibição na TV, e há exigência de controle parental em razão da classificação indicativa;
3. Usuários solicitaram a inclusão da funcionalidade de temporizador automático (Timer/Sleep). A proposta foi avaliada como relevante e incluída entre as melhorias a serem consideradas em futuras atualizações;
4. Pedidos de séries completas ou episódios anteriores de produções exibidas pela **TV Brasil**, incluindo *Maria Madalena*, *Entre Longes*, *Bernardo Sayão* e a *Estrada Para Belém* e *Amor Veríssimo*. A Gerência de Transmídia e Portais esclareceu que a **TV Brasil** não detém direitos contratuais para disponibilização de determinados conteúdos no aplicativo **TV Brasil Play**, ou que os contratos de licenciamento estabelecem prazos limitados de permanência dos episódios na plataforma (variando entre cinco, sete ou dez dias conforme a produção), impossibilitando o acesso a catálogos completos sob demanda;
5. Solicitação de conteúdos específicos no aplicativo, como a série *Minha Estupidez*, a *mostra Arquivo em Cartaz* e o programa *Como Nascem os Heróis*. A Gerência de Transmídia e Portais forneceu *links* diretos para acesso aos conteúdos e explicou particularidades de cada caso: a série *Minha Estupidez* tinha disponibilidade limitada a dez dias após exibição; a *mostra Arquivo em Cartaz* foi formatada com título diferente do esperado pelo usuário; e o programa *Como Nascem os Heróis* exigia *login* devido à classificação indicativa de 14 anos.

Reclamações

As reclamações corresponderam a 46,9% das manifestações recebidas em 2025 sobre o aplicativo **TV Brasil Play**, totalizando 92 registros. Os relatos concentram-se em problemas técnicos, ausência de funcionalidades, falhas na disponibilização de conteúdos e dificuldades de acesso à programação.

Observa-se elevada recorrência de reclamações relativas ao espelhamento do canal ao vivo. A repetição dessas manifestações revela frustração crescente, com evolução do tom das mensagens, incluindo críticas mais incisivas e comparações desfavoráveis com outras emissoras públicas, como a TV Cultura, além de questionamentos quanto à efetividade das providências adotadas para solução do problema.

Também foram registradas reclamações sobre ausência de programas específicos no catálogo — como *Brasil Visto de Cima* e *SOS Fada Manu* — além de problemas gerais de funcionamento, como travamentos e mensagens de erro.

As respostas das áreas técnicas e editoriais demonstraram reconhecimento das falhas relatadas e indicaram atuação contínua para correção dos problemas, com esclarecimentos sobre exigências normativas, como a obrigatoriedade de *login* para fins de controle parental, bem como sobre planos de expansão do aplicativo para smart TVs, ainda sem cronograma definido.

Contudo, dúvidas recorrentes sobre dificuldades de navegação para localização de determinados conteúdos atribuídas à disponibilidade temporária, ajustes na organização do catálogo e exigência de *login* para atendimento às normas de classificação indicativa, indicam oportunidades de aprimoramento da interface e da comunicação com o usuário.

Principais reclamações

1. Falhas técnicas no espelhamento via Chromecast, com confirmação do problema pela área responsável e comunicação transparente sobre as providências em andamento;
2. Ausência do programa *Brasil Visto de Cima* no catálogo, esclarecida pela área responsável com indicação de acesso via aplicativo ou plataforma web, dentro do prazo de sete dias após exibição;
3. Manifestação sobre exigência de *login* e senha para assistir novela, com usuário relatando erro ao tentar criar conta e questionando a razão dessa obrigatoriedade. A área esclareceu que a exigência de *login* e senha é determinada por normativo do Ministério da Justiça que estabelece controle parental;
4. Inconsistência na publicação de episódios da novela *Sangue Oculto*, com repetição na publicação de capítulos. Usuário solicitou correção antes da remoção do conteúdo. A área técnica confirmou que a inconsistência da publicação citada já havia sido corrigida.

Sugestões

As sugestões corresponderam a 4,1% do total de manifestações recebidas e concentraram-se na ampliação de funcionalidades técnicas do aplicativo e na diversificação da oferta de conteúdos. Observou-se recorrência de pedidos para o desenvolvimento de versão compatível com smart TVs, evidenciando demanda concreta por expansão da experiência de visualização para além dos dispositivos móveis. Também foram registradas sugestões de inclusão de novos recursos, como *widgets*, e de disponibilização integral de programas jornalísticos no *site* institucional, reduzindo a dependência de plataformas externas para acesso ao conteúdo.

Paralelamente, usuários manifestaram interesse por conteúdos específicos, com destaque para produções infantis e de entretenimento, incluindo animações, programas clássicos e séries internacionais, o que revela a valorização tanto de conteúdos educativos quanto de acervo nostálgico.

As áreas responsáveis reconheceram a pertinência das sugestões relacionadas à expansão tecnológica e informaram que tais propostas serão avaliadas em etapas futuras de desenvolvimento, ao mesmo tempo em que esclareceram limitações contratuais e técnicas que impedem, no momento, a disponibilização integral de determinados conteúdos.

Destaca-se, ainda, no contexto das sugestões, a presença de manifestações elogiosas associadas à estabilidade, velocidade de carregamento e qualidade audiovisual do aplicativo, indicando percepção positiva da plataforma e reforçando o potencial de fidelização de um público diverso, interessado tanto em jornalismo quanto em entretenimento e programação infantil.

Principais sugestões

1. Manifestações reforçam a demanda pela criação de versão para smart TVs como fator de ampliação do uso da plataforma, além de elogios à qualidade editorial e técnica do **TV Brasil Play**, destacando a programação jornalística, a oferta de séries e novelas, a estabilidade do aplicativo e a qualidade de imagem e som;
2. Sugestão para disponibilização do canal em formato digital para visualização direta em televisores, visando a melhoria da experiência do usuário;
3. Foram apresentadas sugestões para aprimorar o acesso aos programas completos do *Repórter Brasil* no *site* institucional, com questionamentos sobre a dependência do YouTube. A área responsável esclareceu limitações técnicas relacionadas a armazenamento e navegabilidade, informando que a íntegra permanece disponível na plataforma externa, com avaliação futura das sugestões.

Elogios

Em 2025, foi registrado apenas um elogio para o **TV Brasil Play**. Entretanto, a análise das manifestações enquadradas em outras categorias, especialmente sugestões e solicitações, revela a presença recorrente de avaliações positivas por parte dos usuários, que demonstram satisfação com a qualidade dos conteúdos. Ainda que esses reconhecimento não tenham sido formalizados como elogios diretos, eles evidenciam o alcance, a relevância e a percepção positiva do serviço público de comunicação junto ao seu público.

Elogio

1. Um telespectador do município de Pinhais/PR expressou satisfação com a qualidade do conteúdo, afirmando que acompanha sempre que possível e classificando como “bom demais”. Em resposta, a **Ouvidoria** agradeceu o contato, informou não ter sido possível identificar o programa mencionado e solicitou dados adicionais — como nome do programa, data de exibição ou *link* — a fim de viabilizar o encaminhamento adequado do elogio às áreas responsáveis.



ANÁLISE POR VEÍCULO

RADIOAGÊNCIA NACIONAL

A **Radioagência Nacional** é um veículo público de distribuição gratuita de conteúdo radiofônico para uso de emissoras de rádio públicas, comunitárias e privadas. Sua atuação orienta-se pelos princípios da comunicação pública e pelos valores institucionais, com foco no direito à informação, na pluralidade de vozes, na diversidade regional e no interesse público, com conteúdos como políticas públicas, cidadania, saúde, educação, economia, ciência, cultura e meio ambiente.

A **Ouvidoria da EBC** realizou análise comparativa das manifestações relativas à **Radioagência Nacional** nos anos de 2024 e 2025, com o objetivo de obter dados comparativos que possam ajudar a entender as especificidades desse veículo. Em 2025, foram registradas 12 manifestações, o que representa redução de 69,2% em relação a 2024, quando houve 39 registros.

Na sequência, apresenta-se o detalhamento das manifestações recebidas, com análise da tipologia, dos temas recorrentes e dos encaminhamentos adotados.

Tipo de manifestação	2024		2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	21	53,8%	4	33,3%	-81%
Reclamação	4	10,3%	5	41,7%	25%
Sugestão	3	7,7%	-	0%	-100%
Elogio	11	28,2%	3	25%	-72,7%
Total	39	100%	12	100%	-69,2%

Mapeamento das contribuições

Ranking dos assuntos - Radioagência Nacional	Quantidade	%
Conteúdo jornalístico	7	58,33%
Serviço	3	25%
Conteúdo de fotografia/imagem	1	8,33%
Grade de programação	1	8,33%
Total	12	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

9,2 dias

Análise dos assuntos mais demandados

As manifestações recebidas pela **Radioagência Nacional** em 2025 concentram-se no conteúdo jornalístico, que responde por sete registros, correspondendo a 58,3% do total. Ressalta-se que, no período, não foram registradas manifestações classificadas como sugestões, o que indica padrão de interação centrado principalmente na avaliação, no questionamento e no reconhecimento do conteúdo já produzido.

Esse conjunto de manifestações evidencia um público que interage com o conteúdo tanto para solicitar aprofundamentos e esclarecimentos quanto para avaliar a qualidade informativa das reportagens. Entre as demandas, destacam-se pedidos de ampliação de dados e contextualização, como no caso de reportagem sobre o alistamento de mulheres nas Forças Armadas, bem como questionamentos sobre a fidelidade das informações divulgadas.

Também foram registrados elogios a conteúdos jornalísticos que apresentam novas perspectivas sobre populações periféricas, em especial, a economia nas favelas, além de reconhecimento ao podcast *VideBula*, apontado como serviço de utilidade pública. Paralelamente, surgiram observações relevantes quanto à necessidade de correções factuais, como no caso de informações sobre a exportação do açai.

Todas as manifestações relacionadas ao conteúdo jornalístico receberam respostas individualizadas. Quando solicitado, foram fornecidas fontes adicionais; em situações de inconsistência, os dados foram checados e corrigidos; e os elogios foram encaminhados às áreas técnicas para conhecimento, reforçando o compromisso institucional com a escuta qualificada e o aprimoramento contínuo.

As demandas relativas a serviços somaram três manifestações e envolveram, principalmente, solicitações de uso do material jornalístico da **Radioagência** por veículos parceiros e questionamentos sobre o portal *Questões Enem*.

Também foram registradas manifestações sobre a programação, como a relacionada com a descontinuidade do *Memória Nacional* e a demora na atualização do programa *Viva Maria*, ambos acessados pelo portal da **Radioagência**, gerando insatisfação entre ouvintes habituais.

De forma geral, os dados indicam que o público da **Radioagência Nacional** não atua como consumidor passivo, mas como interlocutor qualificado, atento à qualidade editorial, à utilidade pública e à circulação dos conteúdos. As manifestações reforçam a centralidade do conteúdo jornalístico, a capilaridade do serviço — que abastece emissoras e comunicadores em todo o país — e o seu efeito multiplicador.

Soluções adotadas

A análise das manifestações relativas à **Radioagência Nacional** em 2025 identificou três eixos centrais: conteúdo jornalístico, serviços e plataformas digitais, e programação. Para cada um deles, foram adotadas soluções institucionais específicas.

Conteúdo jornalístico: As demandas envolveram pedidos de esclarecimento, verificação de informações, elogios e críticas pontuais. As respostas foram individualizadas,

com fornecimento de fontes adicionais quando solicitado, checagem e correção de dados quando necessário, incluindo retirada temporária de conteúdos para revisão.

Serviços e plataformas digitais: As manifestações referentes ao portal *Questões Enem* motivaram análises internas, disponível no [Relatório da Ouvidoria referente aos meses de março e abril](#). Diante das limitações operacionais, a solução adotada foi a descontinuação do portal. Outro serviço aborda as solicitações de uso institucional de materiais jornalísticos, esses encaminhados ao setor de licenciamento, conforme os trâmites administrativos previstos.

Programação e atualização de conteúdos: As reclamações sobre atualização do site e descontinuidade de programas foram respondidas com esclarecimentos sobre fluxos técnicos e editoriais e encaminhadas às áreas responsáveis para acompanhamento e avaliação.

De modo geral, as soluções adotadas evidenciam atuação pautada pela escuta qualificada, pela transparência e pelo equilíbrio entre as expectativas do público e as condições institucionais de funcionamento da **Radioagência Nacional**.

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As solicitações configuram eixo relevante de manifestação e revelam um público proativo e colaborativo. Em 2025, a **Radioagência** recebeu quatro solicitações, o que representa redução de 81% em relação a 2024, quando foram registradas 21 demandas. Embora haja queda quantitativa, o perfil das solicitações permanece semelhante, concentrando-se em pedidos de acesso a conteúdos, esclarecimentos sobre o funcionamento do serviço e uso de materiais jornalísticos em projetos educacionais ou institucionais.

Destaca-se que as solicitações reforçam o reconhecimento da **Radioagência** como fonte confiável de informação pública, ao mesmo tempo em que evidencia a necessidade de padronização entre os veículos, com intuito de evitar viés contraditório. Demandas que são tratadas em diferentes veículos, como a do site *Questões Enem*, apontam oportunidade estratégica de transformar solicitações recorrentes em orientações públicas permanentes, qualificando a mediação institucional e reduzindo re-trabalho.

Principais solicitações

1. Foi registrada solicitação de informações acerca da atualização e possível retomada do site **Questões Enem**, utilizado como ferramenta de apoio educacional. A resposta institucional informou que a plataforma não se encontra disponível para novos cadastros e não possui previsão de atualização ou reativação, em razão de limitações operacionais;
2. Demandante solicitou esclarecimentos sobre a reportagem que abordou o acordo firmado entre a Samarco e as vítimas do rompimento da barragem de

Mariana, buscando confirmar se os dados divulgados constavam formalmente no acordo celebrado. A resposta esclareceu que as informações publicadas tiveram como base dados disponibilizados pela própria empresa;

3. Foi apresentada solicitação para utilização do material jornalístico da **Radioagência** na programação de uma rádio local no município de Castanhal/PA, com manifestação de interesse na formalização de parceria institucional. A demanda foi encaminhada ao setor de licenciamento da **EBC** para análise de viabilidade e adoção dos trâmites administrativos cabíveis.

Reclamações

As reclamações recebidas pela **Radioagência Nacional** em 2025 concentram-se em questões relacionadas ao conteúdo jornalístico, ao acesso e funcionamento das plataformas digitais e a episódios pontuais da programação. As manifestações apresentam caráter objetivo e contextualizado, evidenciando um público que conhece o serviço e espera coerência com sua missão de comunicação pública.

No período, foram registradas cinco reclamações, o maior volume entre os tipos de manifestação. Duas referiram-se à atualização de plataformas digitais — o portal *Questões Enem* e a página institucional da **Radioagência** — e as demais envolveram divergências em informações jornalísticas, incluindo um caso em que dados divergiram de informações oficiais do IBGE em matéria produzida em parceria com a Agência Reuters, resultando na retirada temporária do conteúdo para correção.

Destacam-se demandas recorrentes por maior regularidade na atualização do *site*, acesso a conteúdos antigos e atenção à checagem de dados, reforçando o papel das reclamações como instrumento de qualificação editorial e institucional.

Principais reclamações

1. Ouvinte relatou demora na atualização de conteúdos no *site* da **Radioagência Nacional**, especialmente de programas com edições diárias. A equipe de jornalismo esclareceu que as atualizações são realizadas de forma contínua, podendo ocorrer atrasos pontuais em razão de fluxos técnicos ou editoriais, sem prejuízo da regularidade do serviço;
2. Foi apontado o uso indevido de imagem de empresa aérea extinta para ilustrar matéria relacionada à Força Aérea Brasileira. A inconsistência foi corrigida pela equipe responsável, com atualização do conteúdo publicado;
3. Manifestação questionou a divergência entre os dados divulgados na reportagem sobre o impacto do tarifaço no preço do açaí e informações oficiais do IBGE. A equipe de jornalismo informou que os dados utilizados haviam sido obtidos em parceria com a Agência Reuters e, diante do apontamento, a matéria foi retirada temporariamente do ar para revisão e atualização das informações.

Elogios

Em 2025, a **Radioagência Nacional** recebeu três manifestações de elogio, sendo duas direcionadas a conteúdos jornalísticos e uma ao podcast *VideBula*. Embora numericamente reduzidos, os elogios constituem indicador qualitativo relevante, uma vez que rompem a lógica predominante da manifestação motivada por insatisfação.

As manifestações de elogio direcionadas à **Radioagência Nacional** em 2025 evidenciam o reconhecimento do público quanto à utilidade pública dos conteúdos produzidos e à qualidade do material jornalístico distribuído, inclusive por veículos parceiros que utilizam e repercutem as produções da **EBC**, dada a credibilidade das matérias jornalísticas disponibilizadas.

Principais elogios

1. Ouvinte elogiou o podcast *VideBula*, disponibilizado no *site* da **Radioagência**, destacando-o como serviço de utilidade pública, em razão de seu caráter informativo e de sua contribuição para a disseminação de conhecimento acessível à população;
2. Um portal que compartilha reportagens e notícias produzidas pela **Radioagência Nacional** agradeceu a qualidade do conteúdo disponibilizado e reconheceu sua relevância informativa e credibilidade editorial;
3. Ouvinte elogiou a matéria jornalística que descreve a pujança econômica das favelas do Brasil, destacando a contribuição da reportagem para a ampliação do entendimento sobre a diversidade e o potencial socioeconômico desses territórios.

Os elogios foram encaminhados às áreas responsáveis, para conhecimento e compartilhamento com as respectivas equipes, como forma de reconhecimento institucional e valorização do trabalho desenvolvido.



ANÁLISE POR VEÍCULO

APLICATIVO RÁDIOS EBC

A análise comparativa das manifestações recebidas pela **Ouvidoria da EBC** em 2024 e 2025 relativas ao aplicativo **Rádios EBC** aponta redução de 11,8% no volume total de registros, que passaram de 34 para 30 manifestações.

Em termos absolutos, as reclamações diminuíram de 24 para 18 registros (-25%), reduzindo sua participação percentual de 70,6% para 60%. As solicitações aumentaram de quatro para cinco manifestações (+25%), passando a representar 16,7% do total em 2025, ante 11,8% em 2024. Os elogios também cresceram, de dois para três registros (+100%), ampliando sua participação de 5,9% para 10%. Observa-se, portanto, que as reclamações permanecem como o tipo predominante em ambos os períodos, indicando persistência de pontos sensíveis na experiência do usuário.

Além disso, os dados indicam que o aplicativo **Rádios EBC** ocupa papel estratégico na experiência digital do público com as emissoras públicas, consolidando-se como ferramenta essencial para aumentar os canais de acesso aos conteúdos radiofônicos, independentemente da localização do ouvinte.

Do ponto de vista qualitativo, as manifestações revelam um público participativo e exigente, que acompanha o desempenho do aplicativo, compara sua funcionalidade a outras plataformas digitais e demanda melhorias compatíveis com padrões contemporâneos de usabilidade e estabilidade. Assim, os registros refletem não apenas insatisfação, mas também elevado grau de expectativa e envolvimento dos usuários.

Na sequência, apresenta-se o detalhamento numérico das manifestações registradas no período analisado.

Tipo de manifestação	2024		2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Reclamação	24	70,6%	18	60%	-25%
Solicitação	4	11,8%	5	16,7%	25%
Sugestão	4	11,8%	4	13,3%	0%
Elogio	2	5,9%	3	10%	50%
Total	34	100%	30	100%	-11,8%

Análise dos assuntos mais demandados

Em 2025, as manifestações relativas ao aplicativo **Rádios EBC** concentraram-se majoritariamente no eixo “Streaming/Site”, que responde por 18 registros, correspondendo a 69,23% dos protocolos direcionados ao aplicativo. Os demais temas — como novos

conteúdos, reprises e disponibilização de informações — apresentam incidência residual, indicando que as demandas estão fortemente associadas ao funcionamento da ferramenta.

A predominância de reclamações e solicitações relacionadas ao serviço evidencia que os problemas identificados são recorrentes. Ainda que as manifestações tenham origem em falhas técnicas e operacionais, observa-se que tais questões impactam na imagem da empresa, especialmente diante da expectativa por padrões elevados de confiabilidade na comunicação pública.

Assim, instabilidades, dificuldades de navegação e falhas de funcionamento tornam-se determinantes na experiência do usuário, relegando a avaliação do conteúdo a plano secundário. Ao mesmo tempo, o acionamento recorrente da **Ouvidoria** demonstra engajamento do público e expectativa de aprimoramento do serviço.

Nesse contexto, as manifestações de 2025 reforçam a necessidade de tratar o aplicativo **Rádios EBC** como infraestrutura estratégica da empresa, demandando priorização técnica e orçamentária, planejamento contínuo de manutenção e atualização, além de maior integração entre as áreas técnicas, editoriais e de atendimento ao público.

Soluções adotadas

A análise das manifestações relativas ao aplicativo **Rádios EBC** em 2025 permitiu identificar como principais eixos de demanda: estabilidade, usabilidade e desempenho do aplicativo; esclarecimentos e ajustes funcionais; e utilidade do serviço. Para cada um desses eixos, foram adotadas soluções institucionais compatíveis com as atribuições da **EBC** e as condições operacionais do serviço.

Estabilidade e funcionamento do aplicativo: As reclamações relacionadas a falhas de acesso, instabilidades e dificuldades de navegação foram encaminhadas às áreas técnicas responsáveis, com orientações aos usuários sobre procedimentos básicos de atualização e uso do aplicativo. As demandas subsidiaram o monitoramento contínuo do desempenho da ferramenta e o mapeamento de pontos críticos recorrentes.

Esclarecimentos e solicitações de ajustes: As solicitações recebidas foram respondidas de forma individualizada, com esclarecimentos sobre o funcionamento do aplicativo, suas funcionalidades disponíveis e os limites operacionais da plataforma. Os apontamentos foram encaminhados para avaliação técnica, contribuindo para o aprimoramento gradual do serviço.

Encaminhamento de elogios e reconhecimento do serviço: As manifestações de elogio foram encaminhadas às áreas responsáveis para conhecimento das equipes, como forma de reconhecimento institucional da relevância do aplicativo como canal de acesso à programação das **Rádios EBC**.

De modo geral, as soluções adotadas evidenciam atuação orientada pela escuta qualificada, pela transparência e pelo equilíbrio entre as expectativas do público e as possibilidades técnicas do aplicativo.

Mapeamento das Contribuições

Ranking dos Assuntos - Aplicativo Rádios EBC	Quantidade	%
Streaming/Site	18	69,23%
Novo conteúdo/Reprise	7	26,92%
Disponibilização de conteúdo/informação	1	3,85%
Total	26	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

7,69 dias

Análise por tipo de manifestação

Sugestões

Foram quatro sugestões nos dois anos analisados, passando de 11,8% em 2024 para 13,3% do total de manifestações em 2025.

As manifestações dialogam tanto com aspectos técnicos quanto com a experiência de uso e a organização dos conteúdos, expressando expectativa de melhoria contínua e inovação do aplicativo.

As respostas institucionais reconhecem a relevância das sugestões e informam o encaminhamento para análise técnica, geralmente sob a forma de estudo de viabilidade para possíveis atualizações futuras, sem definição de prazos. Na relação com a **Ouvirdoria** o público expressa como o aplicativo não é apenas um serviço a ser consumido, mas uma política pública passível de aprimoramento, daí a importância de posicionar essas mensagens como produtoras de reavaliação de rumos para garantir a qualificação do serviço e o alinhamento aos princípios da comunicação pública.

Principais sugestões

1. Ouvinte sugeriu a ampliação de conteúdos de jornalismo e de utilidade pública na programação, bem como a adaptação do Aplicativo de Rádios para smart TVs. A Gerência de Rádios informou que as propostas seriam levadas à reunião de programação e planejamento para estudo de viabilidade, considerando a relevância dos temas apresentados;
2. Manifestação sugerindo a inclusão da função despertador no aplicativo. A resposta reiterou o encaminhamento para estudo de viabilidade, com possível inclusão em atualizações futuras, sem definição de prazo, em consonância com posicionamentos anteriores sobre o tema;

3. Solicitação para inclusão dos créditos das músicas em execução ou, alternativamente, identificação do apresentador responsável pela seleção musical. A sugestão foi encaminhada à área técnica para conhecimento;
4. Sugestão de criação de ferramenta de busca por áudio no aplicativo, com o objetivo de facilitar o uso por pessoas idosas. A manifestação foi igualmente encaminhada à área técnica para conhecimento e análise.

Solicitações

As solicitações relacionadas ao aplicativo **Rádios EBC** evidenciam demandas por ajustes funcionais, inclusão de novas funcionalidades e esclarecimentos sobre o uso da plataforma. Essas manifestações indicam um perfil de interação voltado ao aprimoramento do serviço, sinalizando expectativas do público quanto à evolução da experiência de uso do aplicativo.

Em 2025, o aplicativo **Rádios EBC** registrou cinco solicitações, o que representa aumento de 25% em relação a 2024, quando foram contabilizadas quatro. Qualitativamente, esse crescimento indica mudança na postura de parte dos usuários, que passam a formular pedidos concretos de melhoria da experiência de navegação e utilização do aplicativo, como pedido para inclusão da funcionalidade sleep/timer, possibilidade de escuta *offline* e maior facilidade para encerrar o uso da aplicação.

Observa-se que algumas dessas solicitações reaparecem posteriormente sob a forma de reclamações, especialmente quando as respostas fornecidas são percebidas como inconclusivas ou insuficientemente esclarecedoras. Esse movimento evidencia a necessidade de respostas técnicas mais estruturadas e comunicadas de forma clara ao público, de modo a reduzir a recorrência das demandas.

De modo geral, as solicitações encaminhadas à **Ouvidoria** demonstram que o público do aplicativo **Rádios EBC** permanece disposto ao diálogo institucional, reforçando o papel da **Ouvidoria** como espaço de escuta ativa e mediação. Ao mesmo tempo, apontam para a importância do estreitamento da relação da **Ouvidoria** com as áreas técnicas, com vistas à qualificação das respostas e ao aprimoramento contínuo do serviço oferecido.

Principais solicitações

1. Ouvinte solicitou aumento do volume das músicas no aplicativo, apontando diferença perceptível em relação ao nível de áudio da locução. A área técnica reconheceu a inconsistência e informou que segue trabalhando para solucionar o problema;
2. Foi apresentada solicitação para inclusão de ícone mais visível que facilite a saída do aplicativo. A manifestação foi encaminhada à área técnica para conhecimento e avaliação;
3. Solicitação pede para inclusão da funcionalidade de escuta *offline* das rádios pelo aplicativo. A área técnica informou que a funcionalidade ainda não está disponível, mas que há previsão de implementação futura, sem definição de prazos.

Reclamações

As reclamações predominaram nos dois anos analisados. Em termos absolutos, houve redução de 24 registros em 2024 para 18 em 2025, o que representa queda de 25%. Percentualmente, passaram de 70,6% para 60% do total. Apesar da redução, as reclamações continuam majoritárias, indicando que os problemas não foram superados de forma estrutural.

A recorrência das queixas evidencia que as falhas técnicas e operacionais, embora pontualmente mitigadas, seguem impactando a experiência do usuário.

Destaca-se o caso de uma solicitação registrada em abril de 2025, relativa ao pedido de inclusão da função despertador, que retornou como reclamação em outubro do mesmo ano. A resposta inicial, restrita ao encaminhamento para conhecimento da área técnica, foi percebida como inconclusiva, motivando a reiteração da demanda. Esse episódio levou a **Ouvidoria** a reavaliar fluxos internos e buscar maior clareza nas respostas, ainda que, em alguns casos, estas permaneçam condicionadas à análise de viabilidade, sem definição de prazos.

As reclamações concentram-se em falhas de funcionamento, instabilidade de sinal, dificuldades de acesso e problemas de compatibilidade e usabilidade em dispositivos móveis. As áreas técnicas atribuíram esses problemas a fatores diversos, como a troca do serviço de *streaming* e instabilidades em provedores de internet. Em parte dos casos, no momento da verificação, as falhas já haviam sido solucionadas ou não foram identificadas pela área técnica.

Principais reclamações

1. Foram registradas reclamações sobre falhas na transmissão de emissoras como a **Rádio Nacional do Solimões** e a **Rádio MEC**, além de relatos de indisponibilidade total do aplicativo em dispositivos Android e iOS. A Gerência de Tecnologia realizou a apuração técnica dos casos e informou aos usuários quando as falhas foram identificadas e solucionadas;
2. Usuários relataram problemas para ouvir notícias por meio do aplicativo. Após verificação técnica sem identificação de falhas nos áudios, a área responsável solicitou informações adicionais sobre os dispositivos utilizados, com o objetivo de aprofundar a análise e identificar a origem do problema;
3. Houve reclamações relacionadas à interrupção da execução das músicas ao fechar o aplicativo ou após longos períodos de funcionamento. Inicialmente associada a instabilidades na conexão de internet móvel, a falha foi posteriormente corrigida em atualização recente do aplicativo, conforme informado pela Gerência de Tecnologia.

Elogios

Os elogios ao aplicativo **Rádios EBC** apresentaram crescimento em 2025, passando de dois registros em 2024 para três manifestações, aumento de 50% em termos absolutos e elevação da participação percentual de 5,9% para 10%. As mensagens elogiosas

destacam a qualidade do aplicativo, a programação das rádios da **EBC** e a ampliação do acesso aos conteúdos, especialmente no ambiente digital.

Embora os elogios ainda constituam a menor parcela das manifestações, seu crescimento indica reconhecimento, por parte do público, da importância do aplicativo como canal de acesso à programação pública, mesmo em um contexto marcado por recorrentes desafios técnicos.

O número reduzido de elogios deve ser compreendido à luz do padrão de interação em serviços digitais, nos quais os usuários tendem a se manifestar prioritariamente diante de falhas ou dificuldades. Ainda assim, as manifestações elogiosas reafirmam a legitimidade do projeto e evidenciam o valor social do aplicativo como ferramenta de comunicação pública.

Principais elogios

1. Ouvinte manifestou reconhecimento à qualidade do aplicativo, afirmando que gostaria de tê-lo instalado anteriormente, diante de sua experiência considerada “impressionante”;
2. Manifestação elogiosa direcionada ao programa *Revista Rio*, destacando sua contribuição para a conscientização da comunidade ao abordar o tema do descarte consciente de entulhos;
3. Elogio ressaltando que o aplicativo possibilita o acesso a programações não disponíveis nas rádios locais, com menção especial à **Rádio MEC**, ampliando o alcance da escuta pública.

As manifestações elogiosas são encaminhadas às áreas responsáveis para conhecimento e compartilhamento com as equipes. Além de sinalizarem aspectos positivos da programação e do aplicativo, esses registros permitem identificar níveis de engajamento do público e oportunidades de aprimoramento do serviço.



ANÁLISE POR VEÍCULO

TV BRASIL INTERNACIONAL

A **TV Brasil Internacional** é o canal de televisão da **EBC**, responsável por levar conteúdo brasileiro ao mundo. O canal transmite, com acesso gratuito pela internet e pelo app **TV Brasil Internacional**, programação diversificada que inclui jornalismo, cultura, documentários e séries, promovendo a identidade nacional e a cultura do Brasil pelo mundo para brasileiros no exterior e audiências internacionais interessadas no país.

O volume total das manifestações apresentou crescimento de 75%, passando de quatro registros em 2024 para sete em 2025, indicando maior interesse dos telespectadores com a emissora.

As solicitações foram mais expressivas no período analisado. Em 2024, representava apenas 25% do total com uma única ocorrência, mas em 2025 saltou para seis manifestações, correspondendo a 85,7% do total de demandas recebidas. Esse crescimento de 500% demonstra o incremento do público em requerer informações, serviços ou esclarecimentos relacionados à programação internacional.

Tipo de manifestação	2024		2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	1	25%	6	85,7%	500%
Reclamação	1	25%	-	0%	-100%
Sugestão	1	25%	-	0%	-100%
Elogio	1	25%	1	14,3%	0%
Total	4	100%	7	100%	75%

Análise dos assuntos mais demandados

O volume de manifestações ainda é pequeno, porém qualitativamente significativo quanto ao perfil do público e as especificidades das demandas que ilustram oportunidades de melhorias.

Entre os registros analisados, dominam as solicitações relacionadas a serviços e funcionalidades da plataforma, seguidas por propostas de parcerias comerciais internacionais e elogio espontâneo.

Um aspecto positivo identificado foi o elevado grau de satisfação expresso pelos telespectadores quanto à qualidade e diversidade da programação, particularmente em relação a conteúdos sobre natureza, bioma e cultura brasileira, conforme telespectador de Maceió que manifestou entusiasmo com a grade oferecida.

As solicitações de serviço concentram-se majoritariamente em questões técnicas e de acesso aos conteúdos. Destaca-se demanda por funcionalidade *offline* no aplicativo.

Outro tema recorrente refere-se à ausência de programação infantil específica na grade da **TV Brasil Internacional**. Adicionalmente, foram registradas dúvidas operacionais sobre renovação e funcionamento do aplicativo, além de consultas sobre disponibilidade de programas específicos, a exemplo de *Como Nascem os Heróis*. Essas manifestações mostram público engajado e interessado em ampliar sua experiência de consumo dos conteúdos oferecidos pela emissora.

Do ponto de vista institucional, o recebimento de proposta comercial para parcerias expressa reconhecimento internacional da emissora como potencial parceira em ecossistemas de distribuição digital global.

Soluções adotadas

Para as três menções de destaque nas manifestações — funcionalidades do aplicativo (modo *offline* e questões técnicas), ausência de programação infantil e propostas de parcerias internacionais —, as áreas responsáveis adotaram respostas diferenciadas e adequadas a cada contexto.

No que diz respeito à ausência de conteúdo infantil, em fevereiro de 2025, a Gerência de Conteúdo e Programação esclareceu que ainda não havia faixa específica para esse público, mas ressaltou o trabalho contínuo de ampliação da oferta para atender todos os segmentos. Em março de 2025, [matéria da Agência Brasil](#) anunciou uma faixa infantil na emissora, com “séries educativas e divertidas”.

Nas solicitações técnicas relacionadas ao aplicativo, a Gerência Executiva de Tecnologia da Informação reconheceu a pertinência das sugestões de visualização *offline* e informou que a funcionalidade será avaliada para futuras versões da plataforma, demonstrando receptividade às demandas dos usuários.

Já em relação à proposta de parceria internacional, a Gerência Executiva do Canal Internacional sinalizou disposição para análise e forneceu contatos diretos para tratativas, evidenciando postura profissional e estratégica frente a oportunidades de expansão internacional.

Ranking dos assuntos - TV Brasil Internacional	Quantidade	%
Serviço	4	57,1%
Conteúdo de entretenimento	1	14,3%
Conteúdo infantil	1	14,3%
Grade de programação	1	14,3%
Total	7	100%

Tempo médio de resposta ao cidadão

0,75 dia

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

As solicitações recebidas em 2025 revelam perfil de telespectador engajado e interessado na ampliação da oferta de conteúdos da **TV Brasil Internacional**, com destaque para demandas relacionadas à programação infantil e ao aprimoramento dos serviços digitais.

A solicitação sobre a inclusão de programação infantil evidencia lacuna no portfólio do canal, cuja resposta institucional reconheceu a ausência de faixa específica para esse público, mas sinalizou esforços contínuos para diversificação da grade tempestivamente.

Outro ponto relevante refere-se à acessibilidade tecnológica: um telespectador elogiou a qualidade do conteúdo do canal e sugeriu a disponibilização de modo *offline* no aplicativo, destacando que nem todos os usuários possuem crédito contínuo para acesso via internet móvel, o que demonstra sensibilidade às condições socioeconômicas do público brasileiro no exterior.

Principais solicitações

1. Telespectador questionou se a emissora disponibiliza programação voltada ao público infantil. A Gerência de Conteúdo e Programação informou que a **TV Brasil Internacional** ainda não tinha faixa específica de conteúdo infantil, mas ressaltou que a equipe responsável trabalha na ampliação da oferta de conteúdos para atender a todos os públicos, sinalizando que a demanda foi registrada e seria considerada no planejamento futuro da grade;
2. Telespectador elogiou a qualidade e relevância do conteúdo oferecido pela **TV Brasil Internacional** e solicitou a possibilidade de assistir à programação *offline* pelo aplicativo, considerando que nem sempre há crédito disponível no celular para *streaming* contínuo. A Gerência Executiva de Tecnologia da Informação explicou que o aplicativo atual exige conexão com a internet para acessar a programação, porém avaliou a sugestão como pertinente e informou que seria considerada com atenção para futuras versões da plataforma, agradecendo o reconhecimento ao trabalho realizado e reforçando a importância do *feedback* dos telespectadores;
3. A empresa New Delhi Television (NDTV), da Índia, enviou proposta de parceria para serviços de enriquecimento de metadados e distribuição de grade eletrônica de programação em plataformas digitais globais. A Gerência Executiva do Canal Internacional informou que faria análise da proposta e solicitou o envio de contatos da equipe técnica, demonstrando abertura para avaliar parcerias estratégicas que ampliem a presença da **TV Brasil Internacional** em ecossistemas de distribuição digital ao redor do mundo.

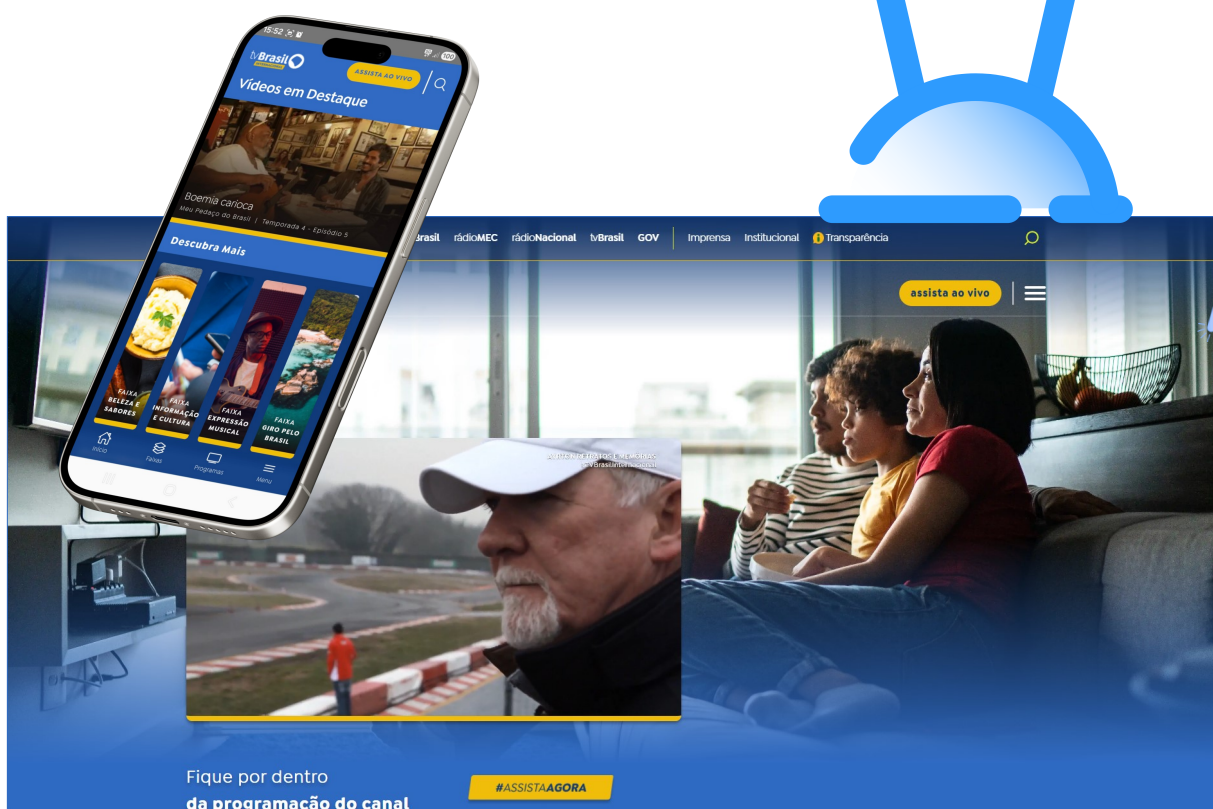
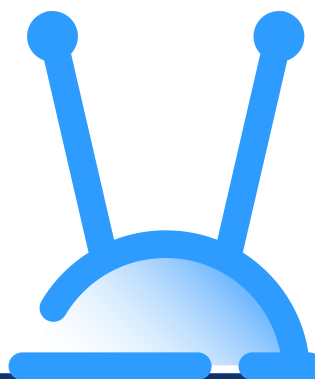
Elogio

O único elogio que chegou em 2025, para a **TV Brasil Internacional**, expressou elevado grau de satisfação com os conteúdos oferecidos, mostrando forte vínculo afetivo com a emissora.

Elogio

Telespectador de Maceió/AL parabeniza toda a equipe da emissora pelos programas: *“Olá, equipe da TV Brasil internacional! Só elogio e muita gratidão. Moro na cidade de Maceió, no estado das Alagoas. Gostaria de parabenizar toda a equipe da emissora pelos belos programas que assisto ao longo do dia e da semana. Levo essa TV comigo no aplicativo para o trabalho, para o ônibus, sempre assistindo. É simplesmente incrível e maravilhosa toda a programação. Deus abençoe a todos vocês e continue criando esse conteúdo maravilhoso pra gente. Eu amo o nosso bioma, tudo que é ligado à natureza, paisagem de turismo. Estou encantado! Parabéns e parabéns”*.

Em 2025 não houve registro de sugestão e reclamação para o canal **TV Brasil Internacional**.



GESTÃO ADMINISTRATIVA

A **Ouvidoria da EBC** recebeu 163 contribuições relacionadas à **Gestão Administrativa, Operacional e Negócios/Serviços** em 2025. Esse somatório está distribuído entre solicitações, elogios, sugestões e reclamações, e configura 7% de todas as demandas (1.804) recepcionadas no período.

Registra-se que, em 2025, foram contabilizadas 38 mensagens direcionadas aos veículos de comunicação da esfera governamental. Essas serão analisadas isoladamente, com intuito de extrair os motivos das interações dos cidadãos com a gestão governamental.

Observa-se ainda que, em comparação com o ano anterior, houve redução de 32,9% do total, quando foram registradas 243 manifestações, 80 ligadas à prestação de serviços governamentais.

As solicitações continuam sendo o tipo de manifestação mais presente com 73,6% das 120 demandas recebidas. Ao comparar com o ano anterior, percebe-se que houve queda de 34,4%, quando foram recebidos 183 pedidos.

As reclamações passaram de 44 para 21, diminuição de 52,3%. Ao examinar os assuntos das manifestações, observa-se que houve mudança no comportamento do público de 2024 para 2025. Os principais assuntos do *ranking* de 2025 foram: administrativo, serviços, e marketing e negócios.

No entanto, em 2024, os assuntos relacionados com o Marketing, negócios e serviços ficaram em primeiro lugar, seguidos do Administrativo e de questões de empregados classificados como demandas de ouvidoria interna.

Em sentido oposto, as sugestões aumentaram em 36,4%, de 11 para 15 e os elogios passaram de cinco para sete, aumento de 100%.

Tipo de manifestação	2024		2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	183	75,3%	120	73,6%	-34,4%
Reclamação	44	18,1%	21	12,9%	-52,3%
Sugestão	11	4,5%	15	9,2%	36,4%
Elogio	5	2,1%	7	4,3%	100%
Total	243	100%	163	100%	-32,9%

Tempo médio de resposta ao cidadão

5,99 dias

Gestão Administrativa, Operacional e Negócios

Ao considerar somente os assuntos afetos à **Gestão Administrativa, Operacional e Negócios**, verifica-se o recebimento de 125 contribuições em 2025 e 176 no ano anterior, sinalizando redução de 29% do engajamento do público.

Tipo de manifestação	2024		2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	134	76,1%	98	78,4%	-26,9%
Reclamação	32	18,2%	14	11,2%	-200%
Elogio	3	1,7%	3	2,4%	0%
Sugestão	7	4%	10	8%	42,9%
Total	176	100%	125	100%	-29%

Tempo médio de resposta ao cidadão

5,35 dias

Análise dos assuntos mais demandados

As questões do Administrativo são as mais numerosas (52). Tratam-se de demandas para realizar acordos e parcerias nacionais e internacionais; informações sobre o próximo concurso público da **EBC** e ainda a respeito de outras formas possíveis de se trabalhar ou estagiar, mesmo como voluntário.

A **Ouvidoria** também é procurada para mediar solicitações de emissões de notas fiscais; pesquisas acadêmicas para mestrados e doutorados junto aos setores responsáveis; envio de ofícios judiciais e demandas relacionadas com a extinta Radiobrás, dentre outras. Essas estão em segundo lugar do *ranking* como Serviços (31).

Na categoria Marketing e Negócios (20) estão contempladas manifestações sobre propaganda partidária; convite para participação em feiras e eventos; processo de registro de marcas; envio de propostas comerciais de plataforma de *streaming* e de interpretação de LIBRAS, além de pedidos para licenciamento de conteúdos.

Ranking dos assuntos - Gestão EBC	Quantidade	%
Administrativo	52	41,6%
Serviço	31	24,8%
Marketing e negócios	20	16%
Outros conteúdos/programação especial	10	8%
Conteúdo de fotografia/imagem	3	2,4%
Conteúdo jornalístico	3	2,4%
Grade de programação	3	2,4%
Sinal	2	1,6%
Conteúdo de entretenimento	1	0,8%
Total	125	100%

Soluções adotadas

As manifestações recebidas em 2025 apontam a oportunidade de a gestão transformar questionamentos do público em orientações permanentes, qualificando a mediação institucional.

Os pedidos sobre como trabalhar ou estagiar na **EBC** são os mais frequentes, o que demonstra a valorização da instituição. Em todos os casos, foi esclarecido que o ingresso ocorre via concurso público, porém ainda não há data definida para o novo certame.

As outras demandas com assuntos variados foram analisadas e respondidas conforme a situação, priorizando o estabelecimento do contato direto do demandante com a área responsável pelo encaminhamento da questão.

A **Ouvidoria** atua como canal de diálogo do cidadão com a gestão da **EBC** em busca da melhora permanente dos serviços públicos prestados.

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

No conjunto de manifestações destinadas à **Gestão Administrativa, Operacional e Negócios da EBC**, as 98 solicitações corresponderam a 78,4% das 125 demandas. Em 2024 foram registradas 134 demandas, queda de 26,9%.

Principais solicitações

1. Envio de documentação para veiculação de propaganda partidária gratuita. A equipe de Operações Comerciais da EBC (OPEC) registra que essas demandas devem ser enviadas, exclusivamente, para eleicoes@ebc.com.br;
2. Previsão de concurso para a **EBC**. A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que não há previsão para a publicação do edital referente ao novo concurso público da **EBC**;
3. Envio de currículo para estágio. A área responsável esclareceu que o estágio ofertado pela **EBC** é exclusivamente de caráter não obrigatório e o ingresso ocorre pela CIDE - Capacitação, Inserção e Desenvolvimento;
4. Disponibilização de 46 documentários, fruto do Acordo de Cooperação Técnica da **EBC** com o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN). A Diretoria de Conteúdo e Programação encaminhou as obras solicitadas;
5. Manual de Jornalismo da EBC, visando ao concurso público. A Diretoria de Jornalismo informou que a versão indicada é a mais atual, sendo inclusive a versão utilizada pelos gestores.

Reclamações

As reclamações apresentaram redução expressiva de 200% em relação ao ano de 2024, quando foram recebidas 32 demandas. Em 2025, o total foi de 14 manifestações de insatisfação, correspondendo a 11,2% do total.

Principais reclamações

1. Problemas técnicos na plataforma Publicidade Legal para pedido de orçamento aprovado. A Gerência de Negócios e Publicidade Legal informou os contatos de e-mail: sepub@ebc.com.br e os telefones: 61 3799-5629 /5630 ou 5633 para os devidos esclarecimentos;
2. Manutenção do terreno da EBC Penha, no Rio de Janeiro, que estaria necessitando de vistoria. A Gerência Regional informou que o imóvel citado se encontra em processo de devolução ao patrimônio da União;
3. Observo a constante dificuldade dos locutores em lidar com as cadeiras no estúdio do *Revista Rio e Tarde Nacional*, que parecem estar em mal estado de conservação. A área responsável informou que não havia recursos de investimento disponíveis para a aquisição de novo mobiliário e a eventual troca das cadeiras. Acrescentou que haveria vistoria técnica para verificar a condição de conservação e proceder com as manutenções corretivas, caso necessárias.

Sugestões

As sugestões representaram 8% do conjunto de manifestações direcionadas à **Gestão Administrativa e Negócios da EBC**. Com 10 manifestações em 2025, as sugestões tiveram aumento de 42,9%. No ano anterior, foram recebidas sete.

Principais sugestões

1. Convite para profissionais de gestão, projetos e liderança do Distrito Federal participarem de um Summit;
2. Alteração de Frequência da Rádio Educativa em Nova Andradina;
3. Lançamento de linha de produtos da **EBC**, a fim de comercializar bonés, camisetas, canecas, entre outros itens, conforme é feito na empresa pública de comunicação do Canadá, que possui linha de produtos, e os valores são revertidos para a empresa retornar em investimento para a comunicação pública daquele país, de acordo com a manifestação do cidadão;

As sugestões foram encaminhadas às áreas para apreciação. Contudo, sem prazo definido para retorno da viabilidade.

Elogios

Durante o ano de 2025, foram recebidos três elogios, mesmo número registrado em 2024. Os elogios foram direcionados à Publicidade Legal, aos comitês da EBC e ao atendimento prestado pela instituição.

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

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

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

Em relação a 2024, houve diminuição de 43,3% no número de mensagens, quando foram registradas 67 manifestações.

Tipo de manifestação	2024		2025		Variação
	Quantidade	%	Quantidade	%	
Solicitação	49	73,1%	22	57,9%	-55,1%
Reclamação	12	17,9%	7	18,4%	-41,7%
Elogio	2	3%	4	10,5%	200%
Sugestão	4	6%	5	13,2%	100%
Total	67	100%	38	100%	-43,3%

Tempo médio de resposta ao cidadão

9,52 dias

Análise dos assuntos mais demandados

Em 2025, o conjunto de manifestações direcionadas à prestação de serviços governamentais se concentrou em demandas relacionadas com conteúdo jornalístico e em esclarecimentos sobre etapas dos serviços, como o pedido de edição da *matéria sobre a saída do Brasil do Mapa da Fome* divulgada na **Agência Gov**, além da disponibilização de *links* para a retransmissão de *A Voz do Brasil*.

Destacam-se também mensagens com a informação de que o sinal está chegando picotado, o que possibilita a verificação da área responsável para entender se foi algo pontual ou não.

Há ainda solicitações de orientação sobre como convocar a Rede Nacional Obrigatória quando há necessidade de pronunciamentos oficiais. Além disso, algumas manifestações registram o interesse em se tornar retransmissora de conteúdos governamentais.

No bojo das reclamações, chegaram questionamentos sobre a qualidade da interpretação em Libras do **Canal Gov**, sem a devida contextualização linguística acarretando perda significativa de informações relevantes para o público surdo e ainda reclamações quanto a falta de clareza e acessibilidade no **Canal Gov TV**, com a queixa para que o acesso seja mais simples e intuitivo para a população.

Soluções adotadas

As manifestações destacaram três pontos principais: a retransmissão de conteúdos, o acesso ao acervo disponível e as orientações para a formação da Rede Nacional Obrigatória.

De modo geral, as soluções adotadas evidenciam a transparência e a atuação orientada no esclarecimento individual ou coletivo, resguardadas as condições contratuais de cada veículo governamental.

Análise por tipo de manifestação

Solicitações

Durante o período, a **Ouvidoria da EBC** recebeu 22 solicitações, representando 57,9% das manifestações classificadas como governamentais. Em 2024, foram 49, queda de 55,1% de um ano para o outro.

Principais solicitações

1. Solicitação de autorização formal para retransmitir, por meio de canal próprio na plataforma YouTube, o conteúdo integral do programa *A Voz do Brasil*, veiculado diariamente pela **EBC**. A área responsável respondeu que o programa poderia ser retransmitido nos moldes indicados e esclareceu as possibilidades;
2. “Vocês têm a *Voz do Brasil* do dia 12/09/2003? Queria ver o que era notícia no dia que nasci”. A Gerência de Acervo informou que a formalização do pedido deve ser direcionada ao e-mail centraldepesquisas@ebc.com.br;
3. Sinal de Satélite para formação de Rede Nacional de Rádio para Pronunciamentos Oficiais. A Coordenação de Programação de TV explicou que as informações são enviadas por meio de lista de distribuição e também indicou todos os parâmetros para recepção do sinal;
4. “Ministro das cidades fala em ‘cuidar das cidades e das pessoas’. Peço que o governo olhe pelos agentes de fiscalização de meio ambiente em âmbito municipal”. A Gerência de Serviços de Agência de Conteúdos, informa que o assunto seria encaminhado para análise da equipe responsável e integraria o banco de pautas.

Reclamações

A **Ouvidoria** recebeu sete reclamações em 2025 contra 12 em 2024, redução de 41,7%.

Principais reclamações

1. “Recomendo que tenha um ‘contato’ no serviço ‘Agência Gov’. É uma pena não poder comentar na própria notícia. No subtítulo consta que será em 24/03, quando o correto é 24/02 - [Plataforma Limpa Nome: Correios terão atendimento presencial gratuito para resolver dívidas](#)”. A Gerência de Serviços de Agência de Conteúdos registra que houve um lamentável erro de digitação da data no subtítulo;
2. “Registro minha insatisfação com a comunicação do **Canal Gov TV**. O acesso deveria ser mais simples e intuitivo para a população. A atual configuração e a ausência de informações claras e objetivas têm dificultado o engajamento efetivo do público e comprometido a qualidade da comunicação governamental”. A área responsável agradeceu e listou as melhorias que deseja implementar para facilitar o acesso.

Sugestões

As sugestões passaram de quatro para cinco, aumento de 100% de um período para o outro.

Principais sugestões

1. “Por que não usar a Inteligência Artificial para sobrepor a comunicação de Fake News sobre o governo federal?”;
2. “Seria ótimo se tivesse uma versão do aplicativo para a TV. Utilizaria mais vezes se tivesse como instalar este app na minha TV”.

As unidades responsáveis responderam que as sugestões seriam apreciadas oportunamente.

Elogio

Os elogios recebidos em 2025 somaram quatro registros, representando 10,5% do total de mensagens do ano. Em comparação, no ano anterior esse número havia sido de apenas dois.

Principais elogios

1. “Gostaria de elogiar o programa *Vida de Merendeira* no **Canal Gov**”;
2. Mensagem elogiosa pelos 90 anos de *A Voz Brasil*: “O povo brasileiro tem um coração gentil e ,como eu, reconhece a importância dos 90 anos do programa”.

Os elogios foram encaminhados às áreas responsáveis, para conhecimento e compartilhamento com as respectivas equipes, como forma de reconhecimento institucional e valorização do trabalho desenvolvido.

Dados relativos aos pedidos e recursos

Ao longo de 2025, a **Ouvidoria da EBC** realizou 211 atendimentos com base na LAI, o que representa redução de 7,46% no comparativo com 2024, quando foram registradas 228 demandas. A título de verificação quantitativa, foram registrados 269 pedidos em 2023.

Nota-se que o percentual de transparência ativa na **EBC** continua elevado (97,96% dos itens são cumpridos). A redução no somatório de pedidos por dois anos consecutivos pode ter relação com essa boa prática da instituição.

Segue o detalhamento dos atendimentos do ano de 2025:

- 118 pedidos relativos à **EBC**;
- 15 recursos em 1ª instância;
- 3 recursos em 2ª instância;
- 2 recursos em 3ª instância direcionados à Controladoria-Geral da União;
- Não houve recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), como 4ª instância;
- 55 manifestações cadastradas como pedido de informação via Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), porém com a necessidade de alterar a tipologia para demanda de ouvidoria por não se enquadrar em pedido de informação nos termos da LAI. Nesses casos, não houve pedido de revisão por discordância do usuário após alteração da tipologia de SIC para manifestação de ouvidoria;
- 18 pedidos enquadrados como improcedentes. Esses foram redirecionados aos órgãos/entidades com competência para apreciar essas demandas como, por exemplo, Ministério da Fazenda, Ministério das Comunicações, Ministério da Educação, dentre outros, após análise dos responsáveis pelo SIC na **EBC**, mantendo o usuário orientado sobre esses redirecionamentos.

O tempo médio de resposta para os pedidos relacionados à **EBC** foi de 16,2 dias, prazo superior ao executado pelo Governo Federal que foi de 14,5 dias e abaixo dos 20 dias previstos na legislação.

118 Pedidos recebidos	100,00% Pedidos respondidos
16,2 dias Tempo médio de resposta	66 Solicitantes

Fonte: Painel LAI – acesso em 27/1/2026

Dados relativos aos pedidos iniciais e recursos

Segue o detalhamento dos 118 pedidos respondidos no período:

- 89 pedidos: acesso concedido;
- 9 pedidos: acesso parcialmente concedido;
- 8 pedidos: informação inexistente;
- 7 pedidos: acesso negado;
- 2 pedidos: pergunta duplicada ou repetida;
- 2 pedidos: não se trata de solicitação de informação;
- 1 pedido: órgão não tem competência para responder sobre o assunto.

Temas de demandas

- Acesso a contrato de prestação de serviço entre a **EBC** e a Secom;
- Acesso a folhas de ponto ou marcação de pontos diários pessoais;
- Acesso a projeto de cooperação com a OEI para atividades na COP30;
- Acesso ao acervo do programa *No Mundo da Bola*;
- Acesso ao contrato de serviço firmado entre a **EBC** e a Reuters em 2025 para pesquisa acadêmica;
- Acesso ao regulamento do programa de remuneração variável da **EBC**;
- Acesso à informação sobre contratos de patrocínio esportivo firmados desde 2018;
- Acesso a regulamentos de pessoal (benefícios) — Radiobrás/TVE — décadas de 1980, 1990 e 2000;
- Boletins diários da **Ouvidoria**;
- *Benchmarking* para comparar boas práticas de administração pública relacionadas à Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI);
- Composição do setor de licitações;
- Consulta sobre práticas e protocolos relacionados a inassiduidade, jornada de trabalho e questões de saúde laboral;
- Contratos da **EBC** com outras entidades referente à Publicidade Legal;
- Contratos e Normas da RNCP/Rádios;
- Custo médio de operação da emissora;
- Demissão aos 75 anos - Emenda Constitucional de 2019;
- Disponibilização de vídeo completo da 17ª Sessão Plenária da Cúpula dos BRICS;
- Esclarecimentos acerca do Edital de Credenciamento nº 001/2024 da **EBC**;

- Fotografias sobre exposição que ocorreu no Museu Nacional em 2017;
- Funcionários por gênero e raça;
- Horas-extras em viagem ou não;
- Informação sobre avaliação de desempenho;
- Informação sobre convênios para financiamento habitacional;
- Informação sobre ginástica laboral;
- Informações sobre a avaliação do Edital de Chamamento nº 1/2025 – Seleção **TV Brasil**;
- Informações sobre convênios firmados entre a **EBC** e a TV do Trabalhador (TVT);
- Informações sobre distribuição de Honorários de Sucumbência;
- Informações com relação a viagens, pequenas despesas/cartões corporativos e gestão documental;
- Informações sobre a existência de retribuição ou adicional de titulação;
- Informações sobre o processo de aposentadoria especial;
- Programas que a **EBC** realizou para combate ao assédio moral em 2019, 2020 e 2021;
- Informações sobre auxílio às pessoas com deficiência;
- Informações sobre equipamentos de segurança;
- Informações sobre exames periódicos;
- Informações sobre remuneração de empregados;
- Informações sobre vestuário;
- Informações financeiras - Exercício 2024;
- Investimentos e participações em outras empresas;
- Licitação - critério de julgamento técnico e preço;
- Mandatos dirigentes EBC;
- Manual de Planejamento para a Implantação de Novas Emissoras – RNCP;
- Monitoramento AB Tracker;
- Normativa sobre composição da Força de Trabalho da **EBC**;
- Pedido de informações sobre despesas da **EBC** com coberturas internacionais da Presidência da República;
- Pedido sobre jornalistas que realizaram horas noturnas em 2019, 2020 e 2021;
- Pesquisa sobre adesão ao regime de Teletrabalho;
- Plano de Funções que abarca as Funções Gratificadas;
- Plano de Logística Sustentável;
- Próximo concurso **EBC**;
- Relatórios de Gestão e de Administração;

- Seguro D&O;
- Solicitação de informações sobre Governança;
- Solicitação da lista de profissionais da **EBC** que exercem funções privativas de assistentes sociais, para verificar a regularidade dos registros;
- Solicitação de Acesso Integral a Processos Eletrônicos de Licitações e Contratos para Pesquisa Acadêmica;
- Solicitação de informação complementar a partir da Consulta do Relatório Anual de Auditoria Interna - RAINT do ano de 2023 no *site* da **EBC**;
- Solicitação de Informações - Demonstrações Financeiras da **EBC** 2025;
- Solicitação de informações atualizadas sobre a execução do Acordo de Cooperação entre a **EBC** e a Unicamp;
- Solicitação de Informações sobre Ativos Intangíveis;
- Solicitação de Informações sobre Iniciativas de Inovação;
- Solicitação de Relatórios Anuais de Bens e Serviços de 2023 e 2024 para Pesquisa sobre Compras Públicas Inovadoras nas Estatais;
- Total de empregados e desligamentos da **EBC**;
- *Benchmarking* sobre processos de denúncias relacionadas a terceirizados;
- Uso de inteligência artificial, generativa ou não pela **EBC**.

Recursos

A **EBC** recebeu 15 recursos em 1ª instância, três em 2ª instância, e dois recursos direcionados à Controladoria-Geral da União - CGU, todos respondidos dentro do prazo legal, conforme mostram os percentuais a seguir:

1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância (CGU)	4ª Instância (CMRI)
15 (12,71% dos pedidos) Recebidos	3 (2,54% dos pedidos) Recebidos	2 (1,69% dos pedidos) Recebidos	0 (0,00% dos pedidos) Recebidos
15 (100,00%) Respondidos	3 (100,00%) Respondidos	2 (100,00%) Respondidos	0 (0,00%) Respondidos

Fonte: Painel LAI – acesso em 27/1/2026

Dentre os recursos recebidos em 1ª instância, sete foram deferidos, cinco indeferidos e três parcialmente deferidos. Os indeferimentos ocorreram por se tratar de informação com necessidade de sigilo (empresarial ou industrial) ou pelo fato de exigir tratamento adicional de dados, situação prevista no artigo 13 do Decreto nº 7.724/2012 para o não atendimento de pedidos.

Os dois recursos direcionados à CGU foram enquadrados pelo não conhecimento do apelo do demandante. Essa situação, no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI), ocorre quando o recurso não preenche os requisitos de admissibilidade necessários para que o mérito (o pedido de informação em si) seja analisado.

Transparência Ativa

Transparência Ativa¹ é a divulgação de informações por parte dos órgãos públicos de forma espontânea, ou seja, sem que seja necessário pedido específico do cidadão. Essa ação contribui com a redução de pedidos de acesso à informação.

Verifica-se que a **EBC** continua bem avaliada pela CGU ao cumprir cerca de 98% dos itens exigidos pelo órgão, percentual superior ao que é cumprido pela categoria de empresas estatais (95,30%) e pelo Governo Federal (93,88%), conforme assuntos contidos na tabela a seguir:

Assunto	Cumpre	Cumpre Parcialmente	Total
INSTITUCIONAL	7	1	8
AÇÕES E PROGRAMAS	8		8
PARTICIPAÇÃO SOCIAL	1		1
AUDITORIAS	4		4
CONVÊNIO E TRANSFERÊNCIAS	1		1
RECEITAS E DESPESAS	4		4
LICITAÇÕES E CONTRATOS	2		2
SERVIDORES	3		3
INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	9		9
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	4		4
PERGUNTAS FREQUENTES	1		1
DADOS ABERTOS	2		2
FERRAMENTAS E ASPECTOS TECNOLÓGICOS DOS SITES DOS ÓRGÃOS	1		1
OUTROS	1		1
Total	48	1	49

Fonte: Painel LAI – acesso em 27/1/2026

O item que consta como parcialmente cumprido se refere à necessidade de publicação dos currículos de todos os ocupantes de cargos de direção e assessoramento superior, especialmente, o dos gerentes quando se trata da avaliação da **EBC**.

Transparência Pública

De acordo com o Programa Nacional de Transparência Pública – PNTP, iniciativa do Sistema de Tribunais de Contas (Atricon), a **EBC** pontuou 85,16%, e ficou classificada com o nível “Elevado” de transparência em 2025. A avaliação abrangeu 10.072 instituições federais. Em 2024, a **EBC** alcançou o grau Diamante com índice de 95,63%.

O Radar da Transparência tem como objetivo avaliar e promover boas práticas sobre o tema em diversas áreas do poder público, incluindo Executivo, Legislativo e Judiciário, nas três esferas da federação, focando na análise de portais das instituições.

Poder	Esfera	Unidade Gestora	UF	Município	Índice de Transparência	% das Essenciais	Nível de Transparência	Variação 2025-2024	Site
Estatais Dependentes	Federal	Empresa Brasil de Comunicação S.A.	Distrito Federal	Brasília	85,16%	70,59%	Elevado	-10,95%	https://www.ebc.com.br/

Fonte: <https://radardatransparencia.com/resultado-2025/>



¹ Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

OUVIDORIA INTERNA

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

Ao longo de 2025, a **Ouvidoria** recebeu 30 manifestações de empregados, contra 15 em 2024, configurando aumento de 100% no quantitativo. As principais queixas estão relacionadas com o vale cultura e a rede credenciada da RC Card nas praças de Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo. Também foram recepcionadas demandas sobre o pagamento das diárias dos empregados envolvidos na cobertura da COP30 e dúvidas pontuais acerca de cálculos salariais.

Vale ressaltar que demandas individuais recebidas pela **Ouvidoria Interna** têm potencial de gerar esclarecimentos de interesse coletivo. Um exemplo disso foram as manifestações de colaboradores que relataram dificuldades de acesso e dúvidas sobre a disponibilização das Portarias-Presidente no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), cujo tratamento resultou em orientações úteis para todos os envolvidos, como retratado no [Relatório da Ouvidoria - Setembro-Outubro/2025](#), na página 8.

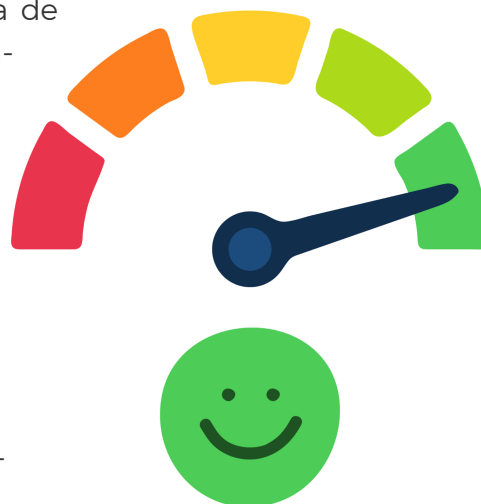


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A **Ouvidoria** convida os demandantes a opinarem, em menos de cinco minutos, sobre os 12 serviços disponibilizados na Carta de Serviços da **EBC**. O objetivo é viabilizar a avaliação voluntária dos cidadãos, a fim de identificar lacunas e deficiências para que a gestão possa corrigir rumos e fazer os ajustes necessários.

Trata-se de questionário estruturado com escala de satisfação para cada pergunta objetiva, relacionada com os serviços oferecidos pela **Empresa**. Há ainda uma pergunta aberta para compreender a razão de determinada nota.

Cada resposta enviada ao demandante é acompanhada do *link* da pesquisa, com a intenção de promover a interação ativa e de despertar o interesse de novos participantes. Como consequência, os números são consolidados em opiniões e pontos passíveis de melhorias passam a ser identificados.



Ao consolidar as respostas, verifica-se que há espaço para melhorar o engajamento dos participantes. De 2024 para 2025 houve crescimento de 8%, porém o número de respondentes ainda é baixo.

A avaliação qualitativa mostra que a média de avaliações positivas (muito satisfeito, satisfeito e regular) foi de 63%. Quando se exclui o percentual de avaliação regular, o resultado obtido cai para 56%.

O serviço de disponibilização de conteúdos informativos e culturais com tradução em Libras (Língua Brasileira de Sinais) ofertados pela **TV Brasil** em canal aberto pontuou 65,59% e continua, pelo segundo ano consecutivo, como o serviço com a melhor performance.

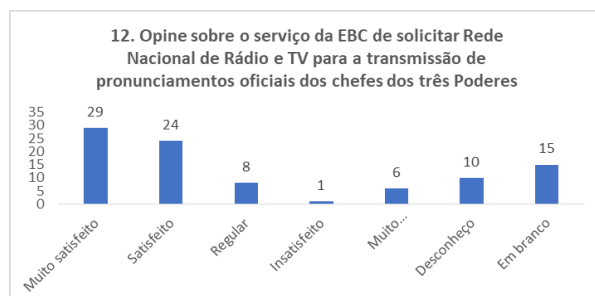
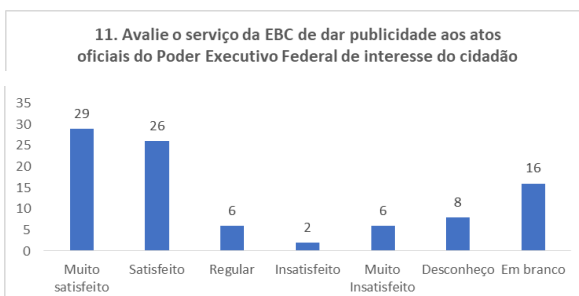
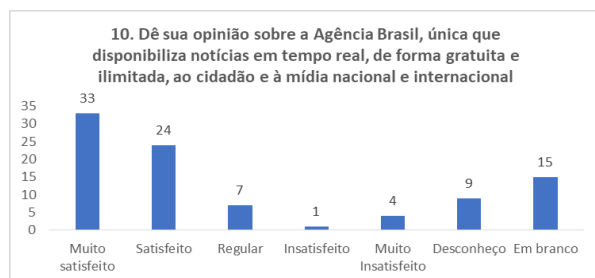
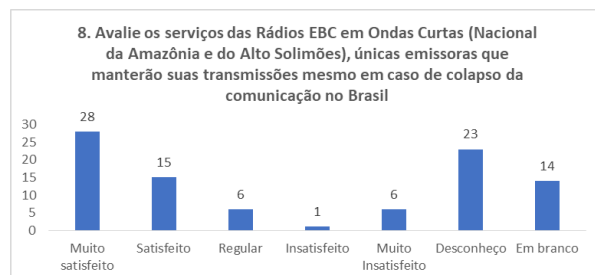
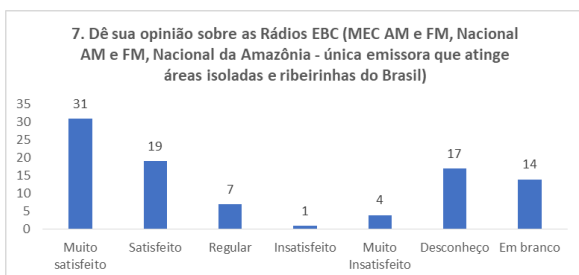
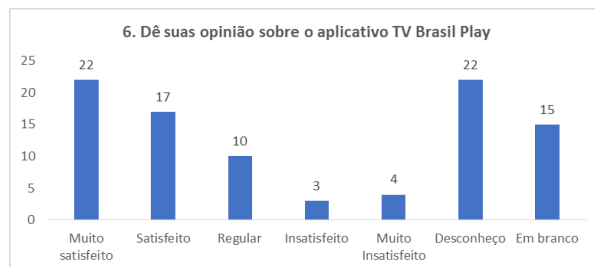
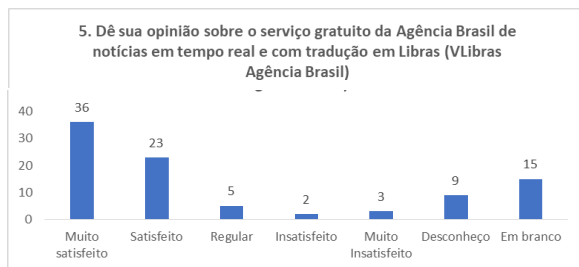
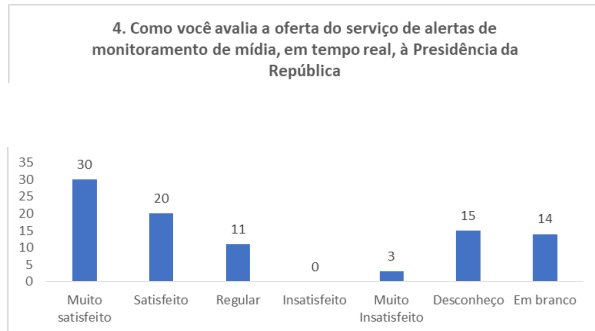
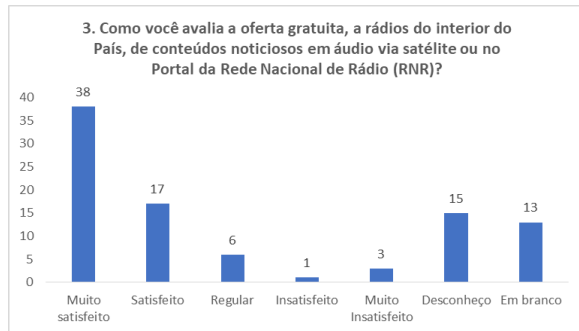
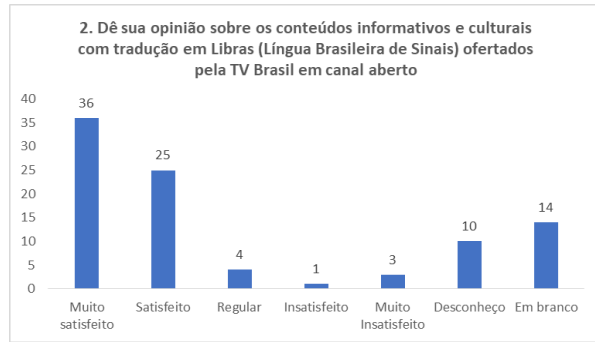
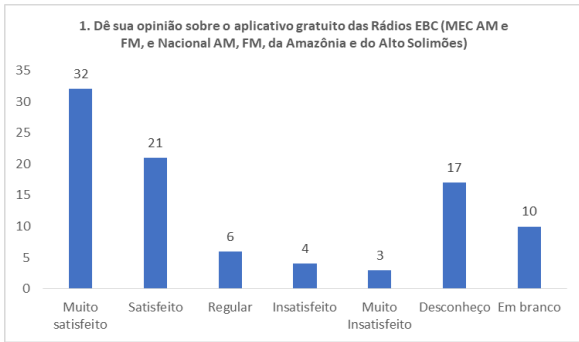
O serviço de tradução em Libras das matérias da **Agência Brasil** (sistema VLibras) alcançou 63,4% de satisfação. Em seguida, com 61,29%, a disponibilização — gratuita e ilimitada — de notícias produzidas e publicadas pelo portal.

A pesquisa mostra, ainda, que a média de 16% dos respondentes desconhece um ou mais serviços da Carta e 15% deixaram o formulário em branco. Em contrapartida, observa-se que as respostas subjetivas tiveram mais de 100% de aumento e enriqueceram a análise dos dados obtidos (de 19 para 45).

Por oportuno, registra-se que as melhorias implementadas estão pormenorizadas ao longo deste Relatório, sobretudo na análise de cada veículo de comunicação da **EBC**.

Além disso, os índices apresentados nesta Pesquisa irão continuar contribuindo com o aprimoramento da Carta de Serviços da **EBC**, conforme orientações contidas na Portaria da Controladoria-Geral da União nº 116/2024.

Destaca-se que a íntegra da Pesquisa de Satisfação está disponível na [página de Acesso à Informação da EBC](#). Seguem os gráficos com os números consolidados:



Inteligência institucional a serviço da comunicação pública: boletins e análises da Ouvidoria em 2025

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria ora apresentado discrimina, de forma quantitativa e qualitativa, o teor das manifestações referentes a cada veículo da **EBC**, abordadas ao longo do ano na seção Atendimento Geral.



É importante registrar que o contexto de flutuação da audiência global da **TV**, das **Rádios** e da **Agência Brasil** deve ser considerado para a adequada compreensão das oscilações quantitativas verificadas de um ano para o outro.

Tomando como exemplo a **TV Brasil**, de 2024 para 2025 observou-se redução de 13% na audiência média das três praças e de 22% no agregado TV/Rede Nacional de Comunicação Pública. As manifestações direcionadas à emissora também apresentaram retração de 9,3% no período, passando de 680 para 617 registros.

No caso das **Rádios**, a correlação manteve-se, embora em sentido inverso: o crescimento das manifestações acompanhou a elevação da audiência, passando de 453 registros em 2024 para 498 em 2025.

A **Agência Brasil** obteve aumento de 19,6% no número de visualizações, apesar de o número de manifestações ter diminuído 3,6% (276 para 266)

No que diz respeito à qualificação das manifestações, é natural que solicitações, reclamações e sugestões ocupem as primeiras posições, independentemente do veículo analisado, uma vez que usuários satisfeitos tendem a não perceber a necessidade de recorrer à **Ouvidoria**.

Chama novamente a atenção, contudo, a quantidade de demandas relacionadas a problemas de sinal. Em razão de restrições orçamentárias, o parque tecnológico da **EBC** encontra-se carente de renovação, condição que impacta de forma significativa tanto a **TV** quanto as **Rádios**. O cenário revela certo paradoxo: às vésperas da implantação da TV 3.0, a **Empresa** enfrenta dificuldades para garantir a estabilidade de transmissão em diversas localidades, inclusive em regiões próximas à sua sede em Brasília. Em outra dimensão, mas igualmente relevante, o acesso digital aos diferentes veículos tem sido alvo de inúmeras reclamações.

Observa-se que reflexões dessa natureza foram sistematicamente registradas nos Boletins Diários, instrumento estratégico de monitoramento e comunicação destinado a subsidiar a Diretoria Executiva com percepções de telespectadores, ouvintes e internautas acerca do conteúdo, da programação e da prestação de serviços, oferecendo valor informacional à luz dos princípios e objetivos da comunicação pública.

Outros temas analisados ao longo do período incluíram a cobertura da operação policial no Complexo da Penha e do Alemão; o acompanhamento da agenda ambiental e climática, com destaque para a COP30 e para a necessidade de redobrar cuidados quanto à separação entre as esferas pública e governamental; a qualidade editorial do programa *Caminhos da Reportagem* exibido em 17 de novembro; a atuação do jornalismo público; a diversidade de fontes e abordagens; a cobertura internacional; a programação das **Rádios** e da **TV**; bem como o papel institucional da **Agência Brasil** e a importância do rádio como meio de comunicação pública.

Ao longo do ano, a **Ouvidoria** também desenvolveu instrumento adicional de trabalho com a elaboração de relatórios temáticos, divulgados nos relatórios bimestrais da área. Esses documentos resultam da análise de mensagens recorrentes e permitem aos gestores aprofundarem a compreensão das demandas a partir de uma amostra qualificada das percepções dos cidadãos que contataram a **Ouvidoria**. O objetivo é oferecer contextualização, interpretação crítica e reflexão sobre questões específicas, como *Questões Enem*, a faixa *Nacional Brasil – Serviço Internacional*, *TV Brasil Animada* e **TV Brasil Play**.

Diante desse conjunto de evidências, observa-se que a **Ouvidoria da EBC** contribui em múltiplas frentes de atuação, participando ativamente da mediação entre a sociedade e a **Empresa**, promovendo diálogo, aprendizado institucional e, sobretudo, a melhoria contínua da comunicação pública.



ouvid | Ouvidoria

