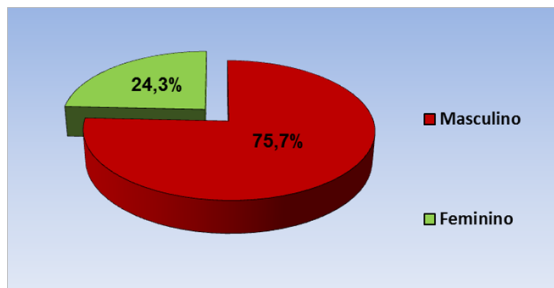


Pesquisas

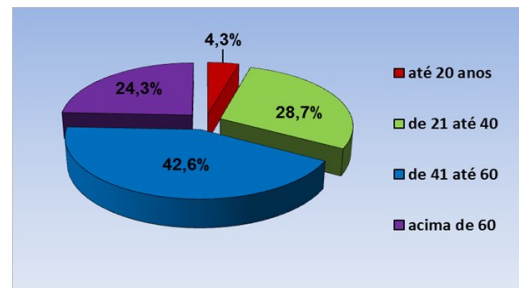
Pesquisa de satisfação sobre o serviço de atendimento da Ouvidoria

Dos 541 formulários enviados, a Ouvidoria recebeu 115 respostas. Deste total, 37% conheceram a Ouvidoria da EBC pelo Portal e 12% pelos veículos da EBC. No que se refere ao atendimento da Ouvidoria, 82% declararam-se satisfeitos. Apesar de a pesquisa ser sobre o serviço de atendimento de Ouvidoria, na parte de comentários do formulário alguns usuários referiram-se aos veículos da EBC e outros temas relacionados ao conteúdo.

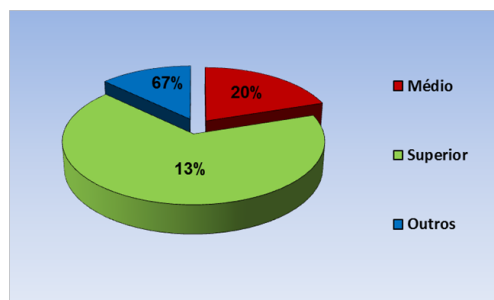
Gênero



Faixa etária



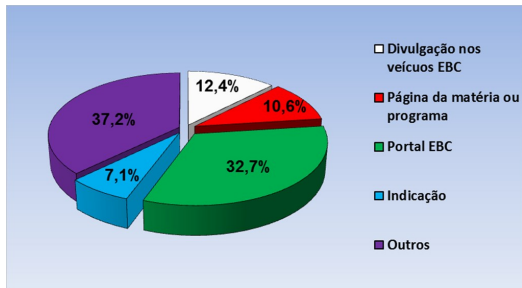
Grau de escolaridade



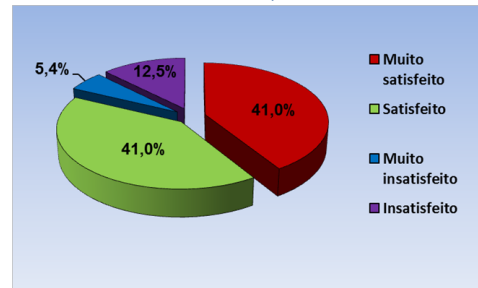
Estados ondem residem

Acre	3	2.6%	Paraíba	4	3.5%
Alagoas	0	0%	Pernambuco	2	1.7%
Amazonas	1	0.9%	Piauí	0	0%
Amapá	2	1.7%	Paraná	7	6.1%
Bahia	2	1.7%	Rio de Janeiro	32	27.8%
Ceará	8	7%	Rio Grande do Norte	0	0%
Distrito Federal	23	20%	Rondônia	1	0.9%
Espírito Santo	1	0.9%	Roraima	0	0%
Goiás	2	1.7%	Rio Grande do Sul	2	1.7%
Maranhão	0	0%	Santa Catarina	3	2.6%
Minas Gerais	5	4.3%	Sergipe	1	0.9%
Mato Grosso	1	0.9%	São Paulo	12	10.4%
Mato Grosso do Sul	1	0.9%	Tocantins	0	0%
Pará	2	1.7%			

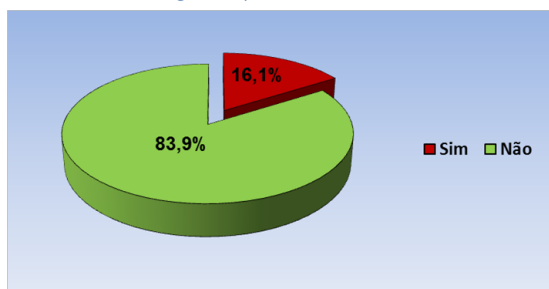
Como conheceu a Ouvidoria da EBC



Nível de satisfação quanto ao atendimento e resposta recebida



Encontrou dificuldades para enviar sua mensagem para a Ouvidoria?



A Ouvidoria também teve o atendimento avaliado em respostas abertas. Eis alguns comentários:

"Dar sempre prioridade aos anseios dos ouvintes, pois são eles os seus clientes. Sem eles a rádio é ouvida pelas paredes. Pena que minha sugestão não possa mais ser atendida (de renovar o contrato da Rádio Maluca), pois Zé Zuca faleceu."

"Um canal como este deveria ser obrigatório em todas as cidades brasileiras, pois seu conteúdo só agrega conhecimento informação e cultura a todos os níveis da sociedade brasileira. Parabéns."

"Na minha opinião, a EBC deveria criar mais programas de esporte, nome do programa 'Esporte Radical'. E também dar uma melhorada no sinal, que tem lugar que não pega."

"Muito oportuna essa pesquisa realizada por vocês da Ouvidoria da EBC, nos demonstra atenção e respeito às nossas opiniões, sugestões e reclamações. Parabéns!"

"Excelente a qualidade e presteza no atendimento, o que deveria servir de exemplo para as demais emissoras em seu relacionamento com os telespectadores. Vocês estão de parabéns. Continuem com a ótima programação que supera, em muitos pontos, as demais emissoras que se julgam líderes de audiência."

"Parabenizo a EBC pela grande vontade de conhecer a fundo o feedback do telespectador, referente à empresa."

"Contente em poder participar desta pesquisa de satisfação."

"A EBC deveria tornar mais atrativo o site de notícias Agência Brasil. Por que ele não pode ter a aparência e a atratividade dos demais sites de notícia?"

"É crucial a urgência da elaboração de um curso de comunicação pública para o corpo de funcionários. Enquanto a miopia empresarial e jornalística de empresas privadas persistirem na EBC, assim como a TVE, rumará pra extinção. Veículos de comunicação de propriedade privada desempenham uma função diversa do caminho que a comunicação pública deveria seguir, portanto é emergencial que os jornalistas e gestores entendam do assunto ou a empresa continuará sendo rotulada de descrédito e desconhecimento junto ao público."

"As respostas que a empresa dá para a Ouvidoria deixam muito a desejar. Sinto que falta uma análise crítica da Ouvidoria sobre as questões, funcionando como mera repassadora de recados. É preciso que ouvidoria tenha um papel ativo, contestando as respostas da empresa e apresentando soluções."

"Com relação à Ouvidoria da EBC, só tenho elogios a dispensar; nenhuma crítica! Todas às vezes que precisei dos vossos serviços, fui muito bem atendido. Muito obrigado! Aproveitando o ensejo, gostaria muitíssimo que a EBC retomasse as atividades da Rádio Nacional do Brasil, para o exterior, à princípio nos idiomas: português, espanhol, alemão e inglês, como assim já era até os anos 2000. Dessa forma, poderíamos divulgar novamente a nossa rica cultura para o exterior, além de manter informados os brasileiros residentes em outros países sobre os acontecimentos diários no Brasil. Torço muito para que esta ideia seja posta em prática! Um grande abraço a todos da EBC, e até breve!"

"Já enviei sugestões e foram utilizadas. Sempre tive retorno do que enviei. Excelente. Parabéns. Um bom fim de ano e 2016 de saúde, paz e prosperidade. Obrigado."

"Na verdade, estou ansioso por ter uma emissora que transmita a programação da TV Brasil em Macapá. A programação da rede é muito boa e nada se compara com a programação das emissoras comerciais abertas. Quanto ao serviço prestado no atendimento, achei rápido e com uma resposta dentro da realidade. Agradeço a transparência com que me responderam. Minha indignação é somente o fato de não termos uma TV educativa em nosso estado e a demora como se processa a regularização."