

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

CARTA DE SERVIÇOS

2023

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

CARTA DE SERVIÇOS

2023



A **Ouvidoria** da **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)** disponibilizou a Pesquisa de Satisfação ao público ao longo de 2023 para conhecer a percepção dos usuários a respeito dos serviços ofertados com exclusividade pela Empresa. As respostas apontam que a média de 67% daqueles que efetivamente participaram da pesquisa avaliaram os serviços de forma positiva (muito satisfeito ou satisfeito).

Na prática, a **Ouvidoria** atua de maneira ativa ao convidar os usuários a opinarem, em menos de cinco minutos, sobre os serviços e conteúdos disponibilizados pelo conglomerado de comunicação da **EBC**. Desse modo, é possível ampliar as formas de interação com os demandantes, por meio do *link* do documento, que é enviado no texto de todas as respostas repassadas.

Essa ação cumpre determinação de órgãos de controle e atende aos dispositivos legais, como a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a instituição da Carta de Serviços ao Usuário e a avaliação continuada dos 12 serviços elencados no documento, consoante o Decreto regulamentador nº 9.492/2018 e atualizações posteriores, além do Decreto nº 9.094/2017, que dedica um capítulo à avaliação e melhoria dos serviços públicos, mediante a aplicação da pesquisa de satisfação do usuário com a divulgação dos resultados.

Os destaques das respostas classificadas como “muito satisfeito” e “satisfeito” ficam por conta da disponibilização - gratuita e ilimitada - de notícias produzidas e publicadas pela **Agência Brasil** com 83%; e a oferta gratuita de material fotojornalístico nacional e internacional pelo mesmo veículo com 76%.

Outro destaque, com 73% da média de aprovação, são os conteúdos informativos e culturais com tradução em Libras (Língua Brasileira de Sinais) ofertados pela **TV Brasil** em canal aberto. A oferta gratuita das rádios do interior do País, de conteúdos noticiosos em áudio via satélite ou no Portal da Rede Nacional de Rádio (RNR) - material imprescindível para compor a grade dessas emissoras e levar informação de qualidade aos moradores locais - vem na sequência com a marca de 72%.

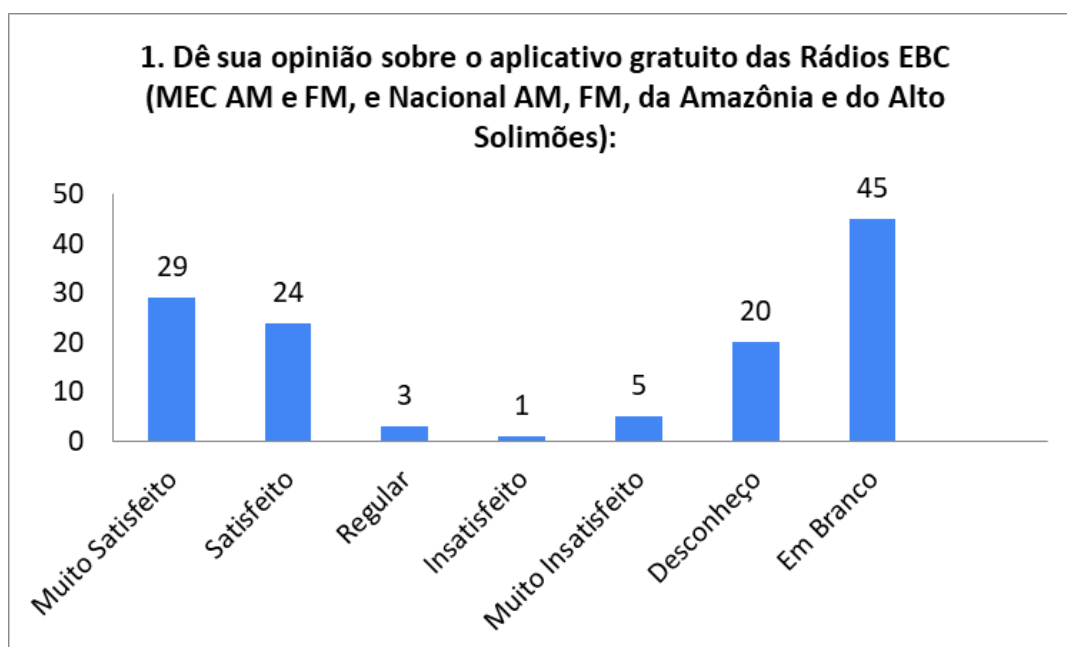
No tocante aos serviços de publicidade de atos oficiais do Poder Executivo Federal de interesse do cidadão e de transmissão de pronunciamentos oficiais dos chefes dos três Poderes pela Rede Nacional de Rádio e TV, a porcentagem foi de 69% de contentamento. Além desses, com percentual médio de 65% de satisfação, estão a tradução em Libras das matérias da **Agência Brasil** (sistema VLibras); o aplicativo gratuito das **Rádios EBC**; e alertas em tempo real do monitoramento de mídia à Presidência da República - atividade contemplada no contrato da **EBC** com a Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (Secom/PR).

Os demais serviços disponibilizados pela **EBC** e que tiveram respostas bem avaliadas pelo cidadão, com média de 56%, foram as Rádios EBC, compostas pela **MEC AM e FM, Nacional AM e FM e Nacional da Amazônia** - essa última guarda a singularidade de alcançar áreas isoladas e comunidades indígenas e ribeirinhas do Brasil, que têm na emissora sua única fonte de informação; o aplicativo da **TV Brasil Play** que, em 2021, era desconhecido por 25% e teve esse percentual reduzido para 21%; e as transmissões em Ondas Curtas das Rádios do **Alto Solimões** e da **Nacional da Amazônia** que juntas são as únicas emissoras que manteriam as atividades mesmo em caso de colapso das comunicações no território nacional.

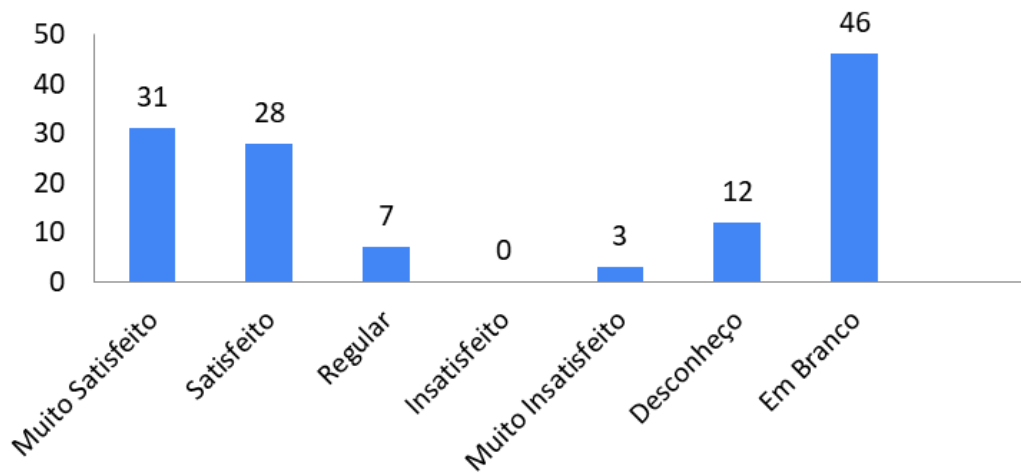
A pesquisa mostra, ainda, que a média de 14% desconhece um ou mais serviços da Carta e que houve incremento no número de respondentes que deixaram o formulário em branco. Em contrapartida, observa-se que há comentários, sugestões e/ou opiniões que transcendem as questões objetivas e, conseqüentemente, contribuem para enriquecer a análise dos dados obtidos.

Os índices apresentados pela pesquisa, particularmente no que concerne ao universo que diz desconhecer um ou mais serviços disponibilizados pela Empresa, podem colaborar para o aprimoramento da Carta de Serviços da **EBC**. Sua maior divulgação e, por conseguinte, dos produtos que a Empresa oferta a todo cidadão e cidadã, é passível de aperfeiçoamento continuado, com vistas a preservar o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade na prestação de serviços e com uma participação social mais efetiva.

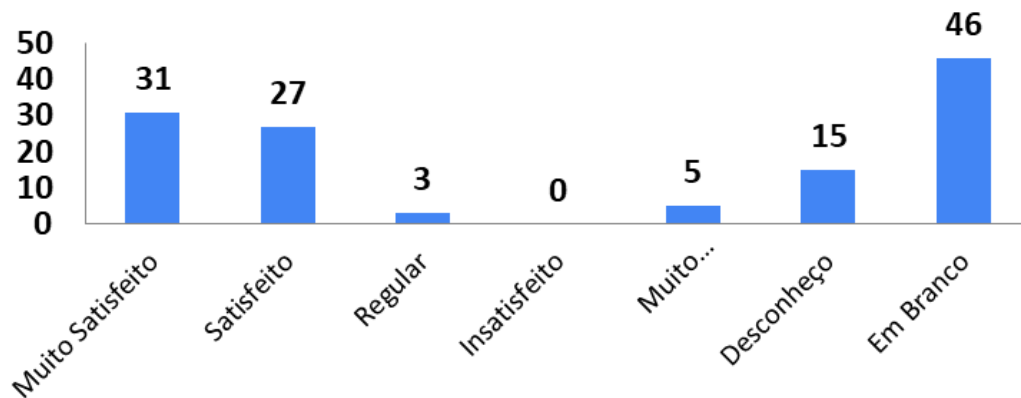
Seguem os gráficos com os números consolidados:



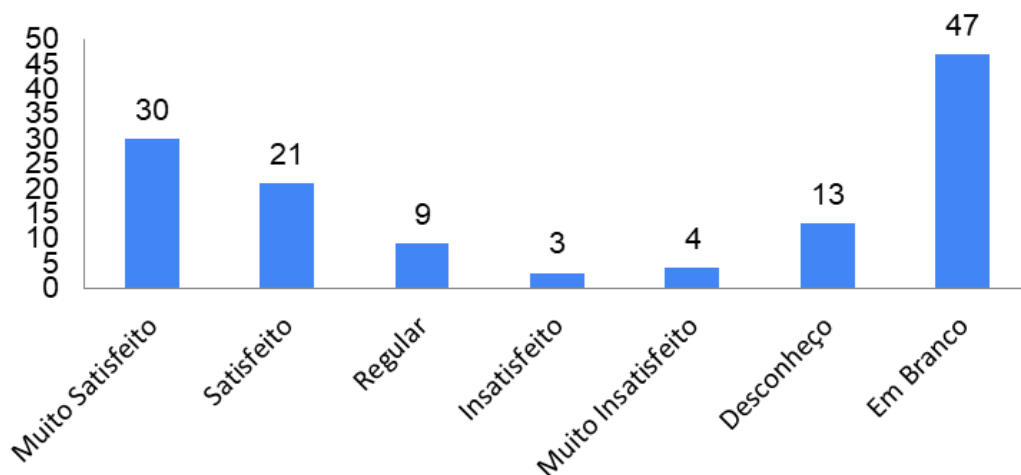
2. Dê sua opinião sobre os conteúdos informativos e culturais com tradução em Libras (Língua Brasileira de Sinais) ofertados pela TV Brasil em canal aberto:



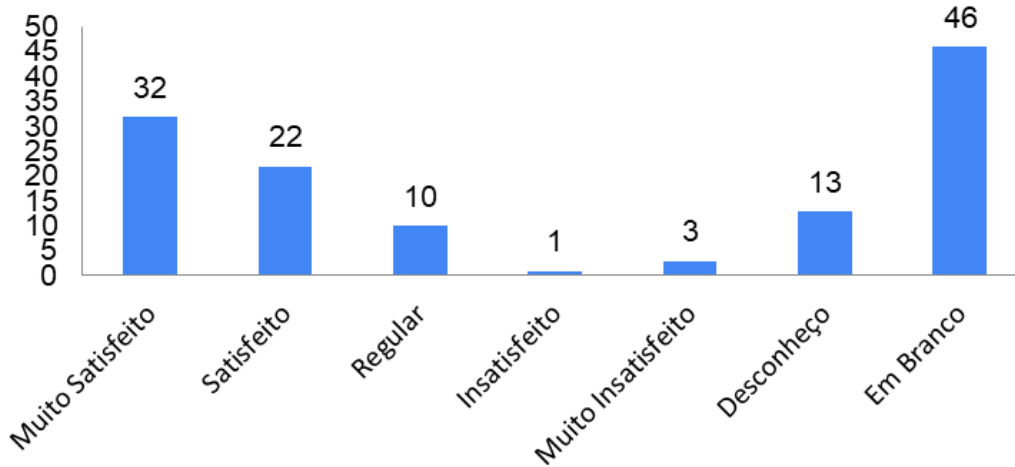
3. Como você avalia a oferta gratuita, a rádios do interior do País, de conteúdos noticiosos em áudio via satélite ou no Portal da Rede Nacional de Rádio (RNR)?



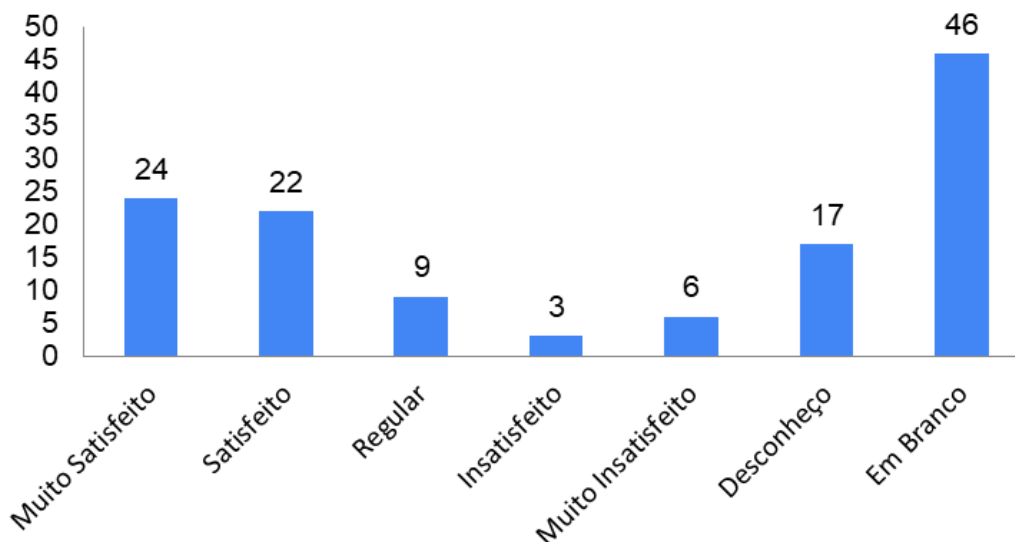
4. Como você avalia a oferta do serviço de alertas de monitoramento de mídia, em tempo real, à Presidência da República?



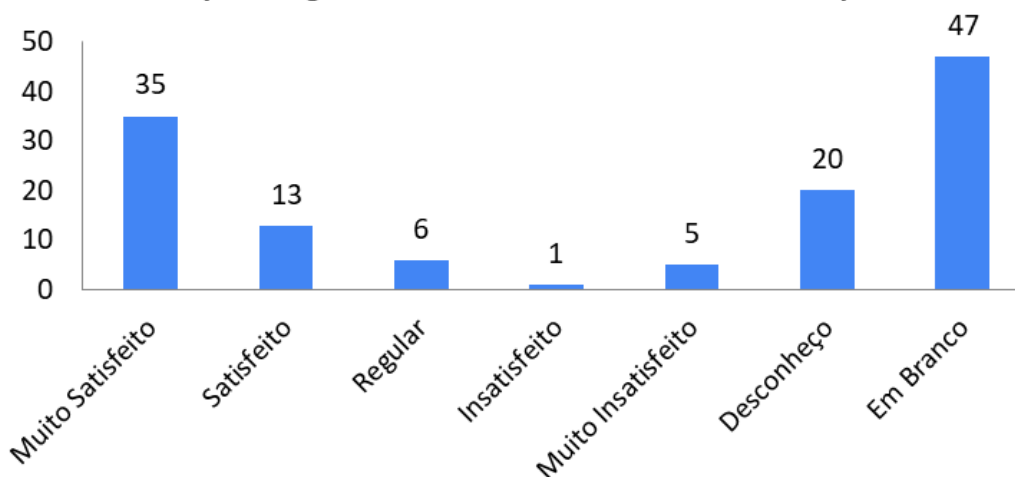
5. Dê sua opinião sobre o serviço gratuito da Agência Brasil de notícias em tempo real e com tradução em Libras (VLibras Agência Brasil):



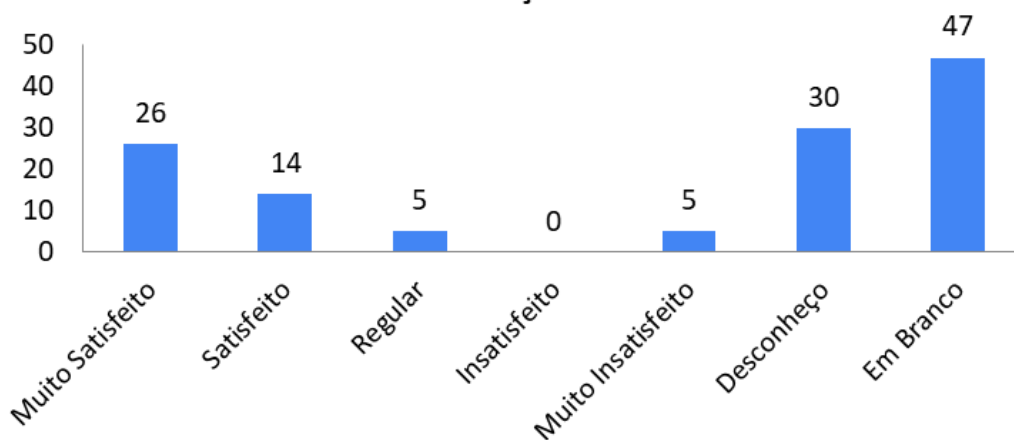
6. Dê sua opinião sobre o aplicativo TV Brasil Play:



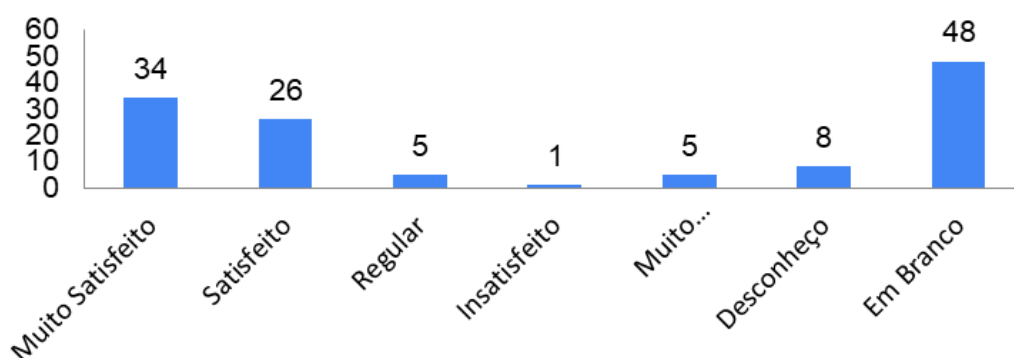
7. Dê sua opinião sobre as Rádios EBC (MEC AM e FM, Nacional AM e FM, Nacional da Amazônia - única emissora que atinge áreas isoladas e ribeirinhas do Brasil):



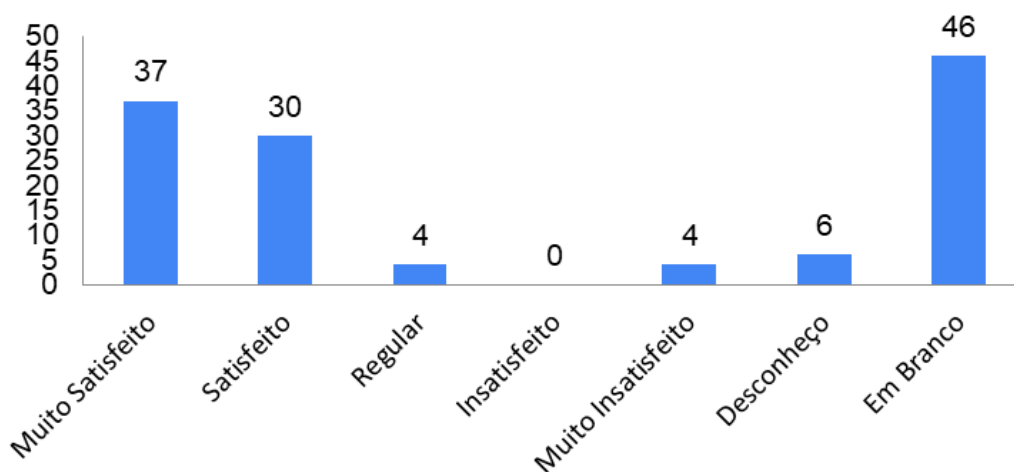
8. Avalie os serviços das Rádios EBC em Ondas Curtas (Nacional da Amazônia e do Alto Solimões), únicas emissoras que manterão suas transmissões mesmo em caso de colapso da comunicação no Brasil:

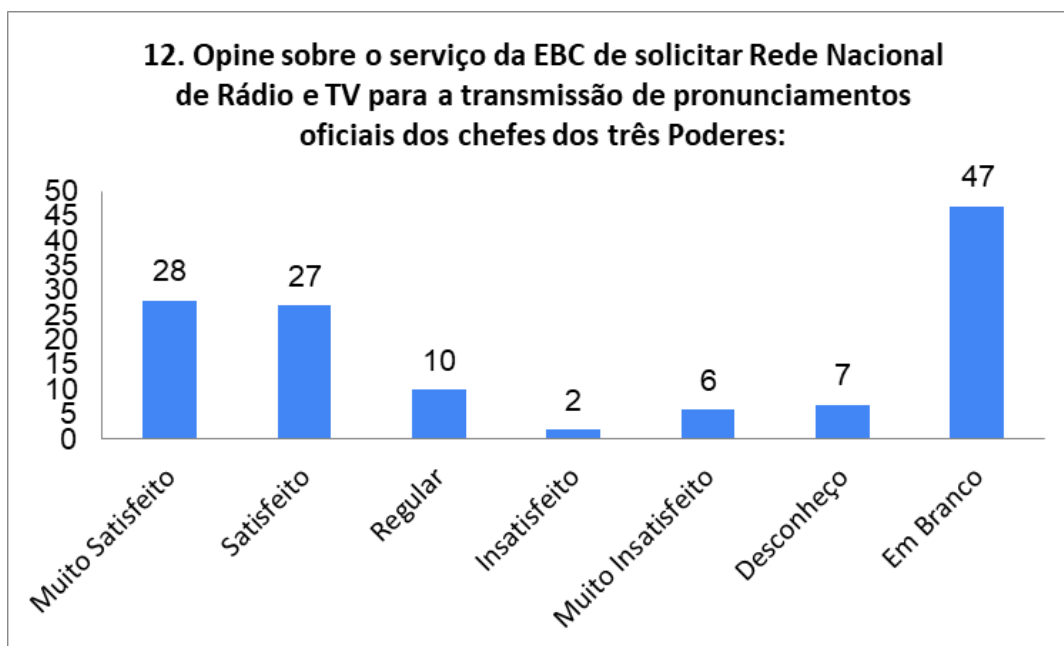
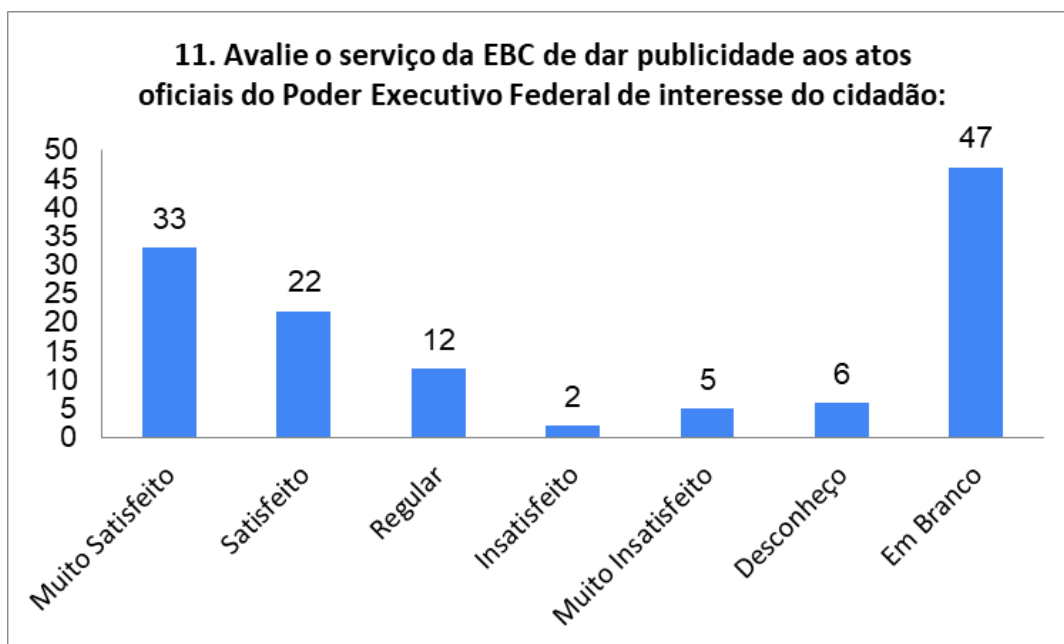


9. Opine sobre a oferta gratuita, pela Agência Brasil, de material fotojornalístico nacional e internacional por ela produzido:



10. Dê sua opinião sobre a Agência Brasil, única que disponibiliza notícias em tempo real, de forma gratuita e ilimitada, ao cidadão e à mídia nacional e internacional:





Ouvidor

Cristiano Mendonça Pinto

Ouvidoras Adjuntas

Érica Santana

Roberta Dante

Talita Cavalcante

Atendimento e Monitoramento

Ana Cristina Santos

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Júlio Lacerda

Patricie Carazza

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Ligya Carvalho

Wêdson França

Apoio administrativo

Sandra Scheiner
