

# RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

CARTA DE SERVIÇOS

# 2024

# RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

## CARTA DE SERVIÇOS

# 2024



Com intuito de conhecer a percepção dos usuários a respeito dos 12 serviços ofertados pela **EBC**, esta **Ouvidoria** convida os demandantes a opinarem, em menos de cinco minutos, sobre os serviços e conteúdos disponibilizados pelo conglomerado de comunicação da Empresa. Dessa forma, é possível ampliar as formas de interação de maneira ativa, por meio do envio do *link* da pesquisa ao final de cada resposta.

Destaca-se que a **EBC** disponibiliza, desde o final de 2018, a Carta de Serviços prestados com exclusividade pela Empresa ao cidadão. A Carta foi editada em consonância ao estabelecido nos Decretos nºs 9.094/2017 e 9.492/2018, publicada na internet, tendo passado por atualizações pontuais desde então.

Ao consolidar as respostas, verifica-se que a média de 61% daqueles que efetivamente participaram da pesquisa avaliaram os serviços de forma positiva (muito satisfeito ou satisfeito), apesar de o número de respondentes ter reduzido 32% de 2023 para 2024.

Nota-se que o serviço de disponibilização de conteúdos informativos e culturais com tradução em Libras (Língua Brasileira de Sinais) ofertados pela **TV Brasil** em canal aberto obtiveram cerca de 76% de respostas classificadas como “muito satisfeito” e “satisfeito”. Outro destaque, com 67%, fica por conta da disponibilização - gratuita e ilimitada - de notícias produzidas e publicadas pela **Agência Brasil**. Além desses, com 64% de satisfação, estão a tradução em Libras das matérias da **Agência Brasil** (sistema VLibras); a oferta gratuita, pela **Agência Brasil**, de material fotojornalístico nacional e internacional; e a transmissão de pronunciamentos oficiais dos chefes dos Três Poderes pela Rede Nacional de Rádio e TV.

Os demais serviços disponibilizados pela **EBC** e que tiveram respostas bem avaliadas pelo cidadão, com 63%, 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. 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 62%.

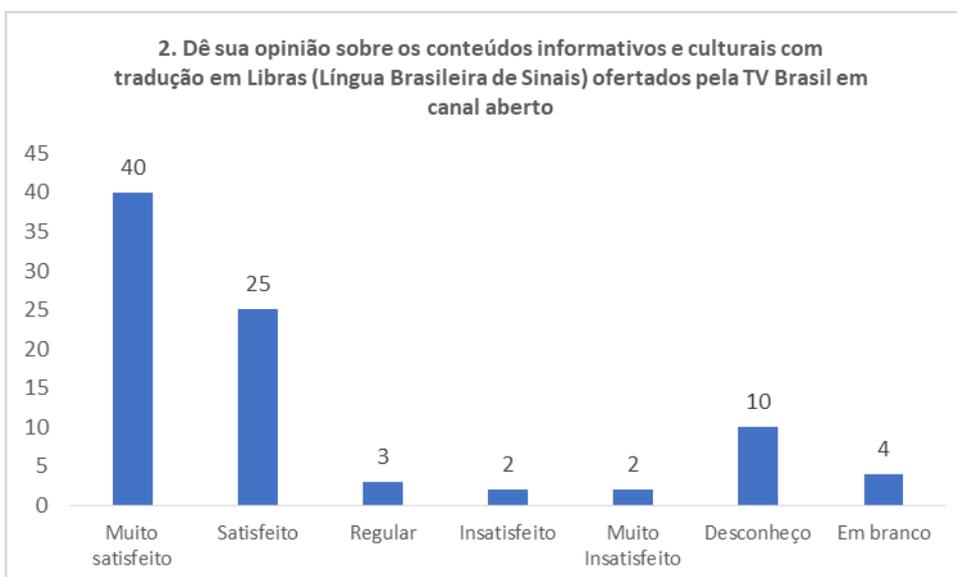
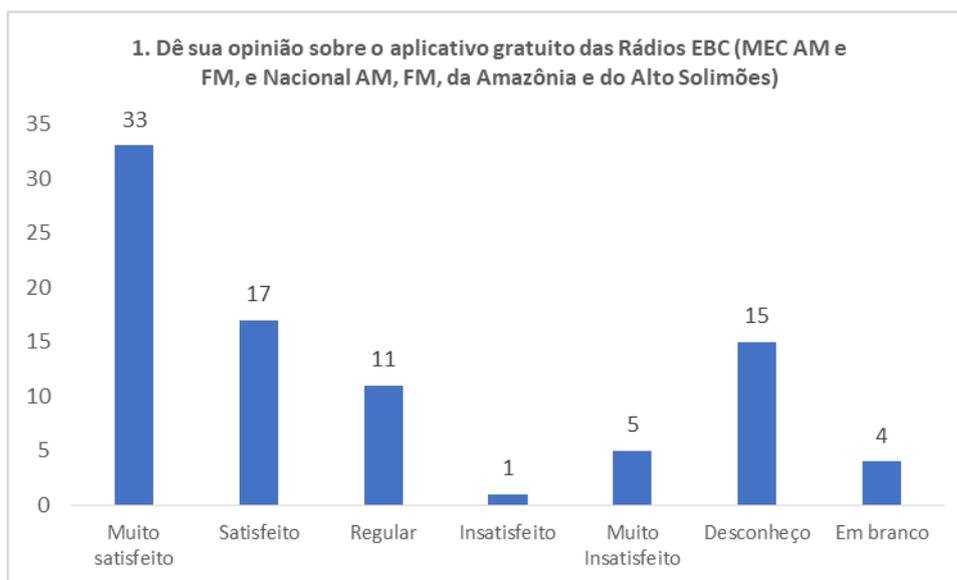
No tocante aos serviços de publicidade de atos oficiais do Poder Executivo Federal de interesse do cidadão, a porcentagem foi de 59% de contentamento. O aplicativo gratuito das **Rádios EBC** (**MEC AM** e **FM**, e **Nacional AM, FM, da Amazônia** e **do Alto Solimões**)

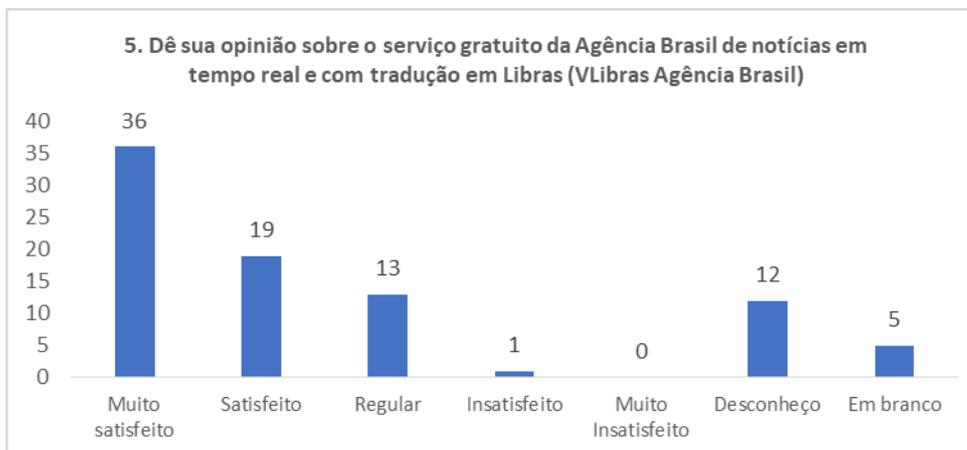
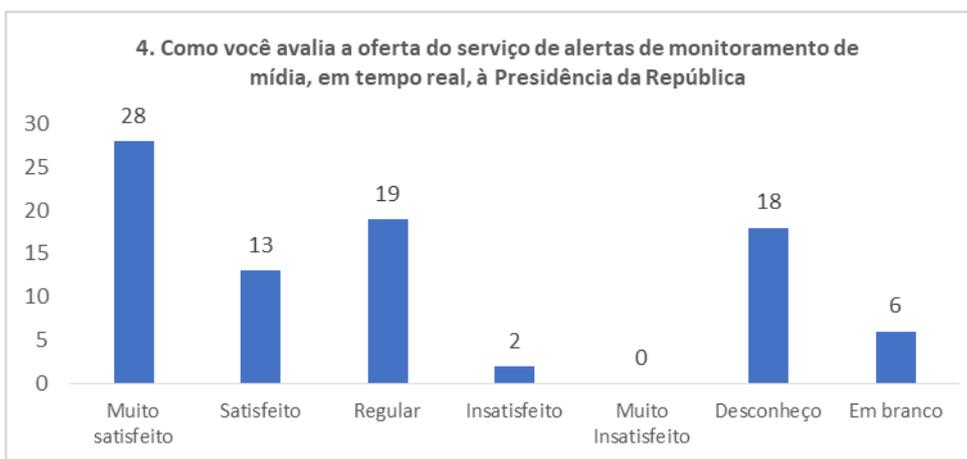
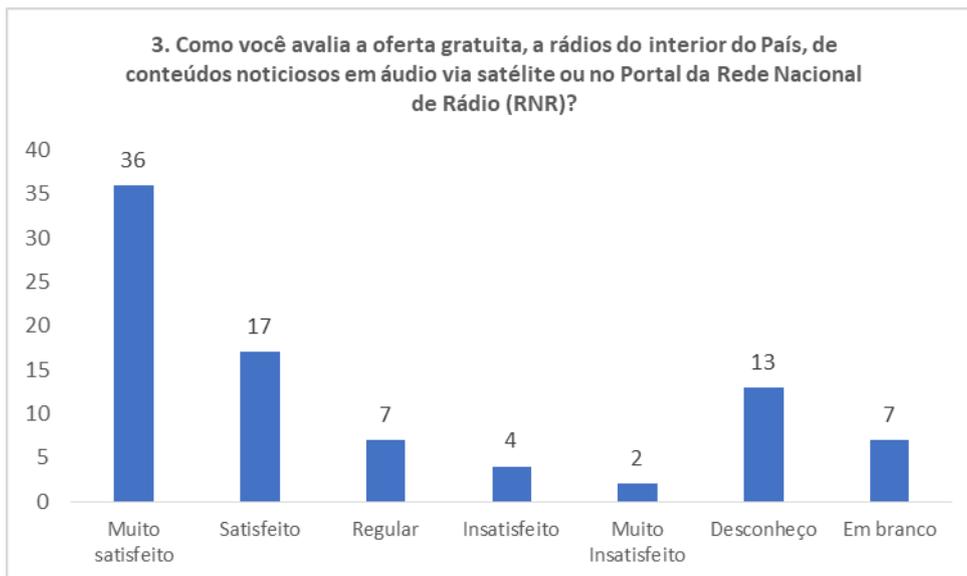
pontuou com 58%. Com percentual superior a 50% estão as transmissões em Ondas Curtas das rádios do **Alto Solimões** e da **Nacional da Amazônia** que, juntas, são as únicas emissoras que manteriam as atividades, mesmo em caso de colapso das comunicações no território nacional (56%); e o aplicativo **TV Brasil Play** (55%).

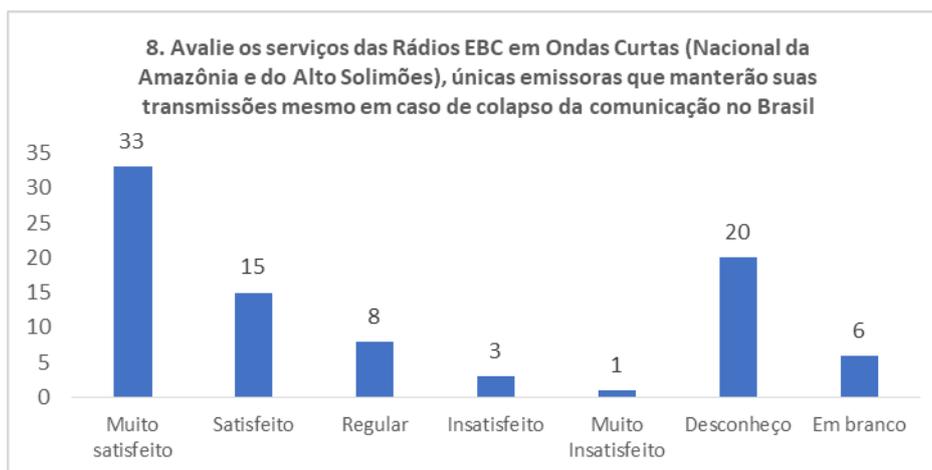
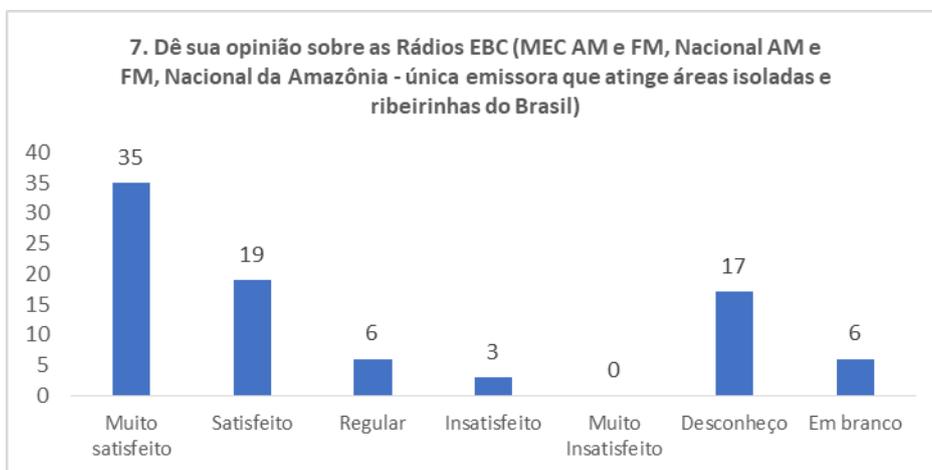
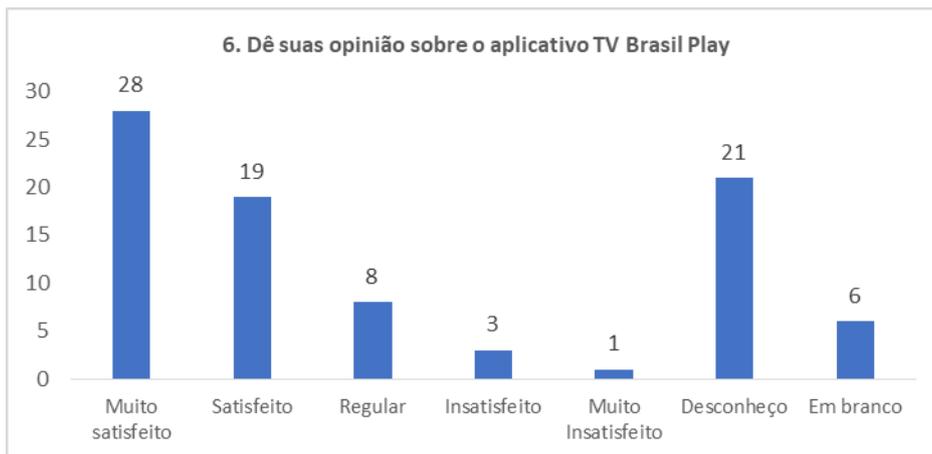
A pesquisa mostra, ainda, que a média de 16% dos respondentes desconhece um ou mais serviços da Carta e 7% deixaram o formulário em branco. Em contrapartida, observa-se que há comentários, sugestões e/ou opiniões que transcendem as questões objetivas e, conseqüentemente, contribuem para enriquecer a análise dos dados obtidos.

Os índices apresentados pela pesquisa, sobretudo daqueles que registram desconhecer um ou mais serviços disponibilizados pela Empresa, irão colaborar para o aprimoramento da Carta de Serviços da **EBC** que está em curso no ano de 2025, conforme orientações contidas na Portaria da Controladoria-Geral da União nº 116/2024.

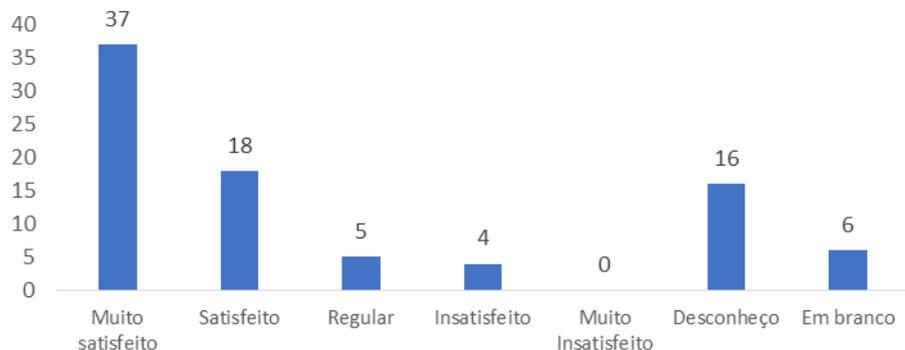
Seguem os gráficos com os números consolidados:



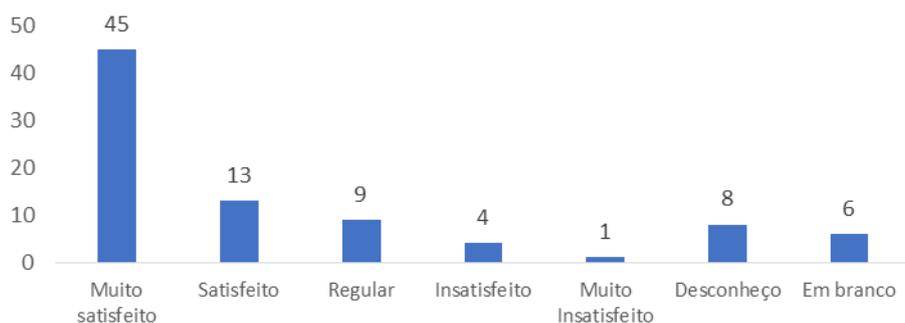




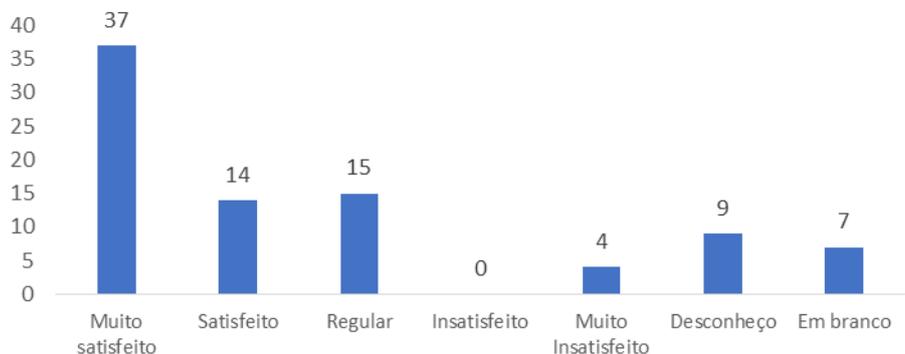
9. Opine sobre a oferta gratuita, pela Agência Brasil, de material fotojornalístico nacional e internacional por ela produzido

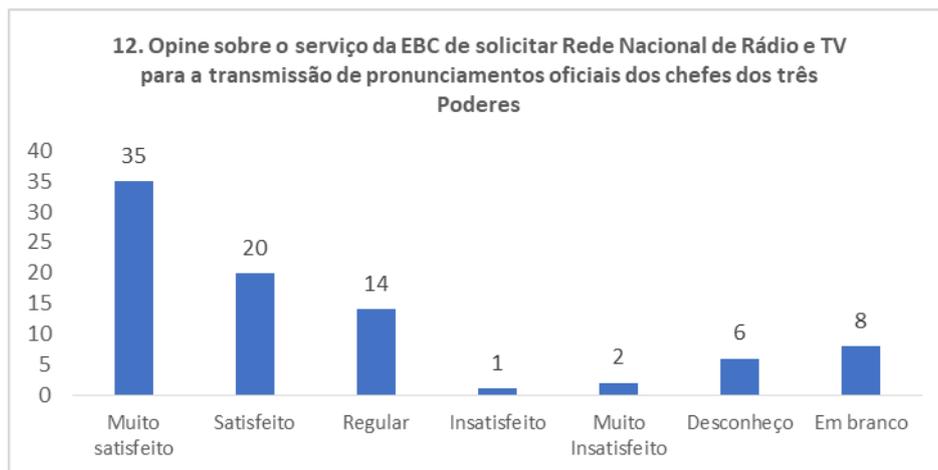


10. Dê sua opinião sobre a Agência Brasil, única que disponibiliza notícias em tempo real, de forma gratuita e ilimitada, ao cidadão e à mídia nacional e internacional



11. Avalie o serviço da EBC de dar publicidade aos atos oficiais do Poder Executivo Federal de interesse do cidadão





---

### **Ouvidora**

Luiza Seixas

### **Ouvidoras Adjuntas**

Angélica Melo

Danielle Ventura

Roberta Dante

### **Atendimento e Monitoramento**

Ana Cristina Santos

Emília Magalhães

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel

Júlio Lacerda

Marianna Machado (Coordenadora)

Tiago Martins

### **Comunicação**

Lícia Marques

Ligya Carvalho

Wêdson França

### **Apoio administrativo**

Sandra Scheiner

---