

PESQUISA SERVIÇO PÚBLICO: Biblioteca Inspiração Nordestina

Maio/2021

**Superintendência de Marketing e Comunicação
Ambiente de Marketing**

Equipe de Marketing

Andrea Cavalcanti Correia Lima
Gerente de Ambiente

Célia Cristina Silva Melo
Gerente Executivo

Thiago Menezes
Técnico responsável

Ficha Técnica

PRESIDÊNCIA

Presidente: Romildo Carneiro Rolim

SUPERINTENDÊNCIA DE MARKETING E COMUNICAÇÃO

Superintendente: Evangelina Leonilda Aragão Matos

AMBIENTE DE MARKETING

Gerente de Ambiente: Andréa Cavalcanti Correia Lima

Gerente Executivo: Célia Cristina Silva Melo

Gerente de Prod. e Serv.: Thiago Menezes

Suporte Operacional: Juan Viana Caetano

CENTRO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Gerente de Central: Marcos José da Silva Icety

Equipe de Marketing

Andrea Cavalcanti Correia Lima
Gerente de Ambiente

Célia Cristina Silva Melo
Gerente Executivo

Thiago Menezes
Técnico responsável

SERVIÇO PÚBLICO - BIBLIOTECA INSPIRAÇÃO NORDESTINA

O Banco do Nordeste realizou pesquisa de satisfação com os cidadãos para avaliar o serviço prestado nas unidades da Biblioteca Inspiração Nordestina.

Contextualização

Como instituição de desenvolvimento e acreditando que a cultura é fator de desenvolvimento regional, o Banco do Nordeste disponibiliza 4 (quatro) unidades da Biblioteca Inspiração Nordestina, estruturas dotadas de acervo bibliográfico e áudio-gráfico, disponibilizadas:

- 1) No Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas, sede do Banco do Nordeste, Fortaleza/CE;
- 2) No Centro Cultural Banco do Nordeste de Fortaleza/CE;
- 3) No Centro Cultural Banco do Nordeste do Cariri/CE; e
- 4) No Centro Cultural Banco do Nordeste de Sousa/PB.

Justifica-se esta pesquisa para auscultar os cidadãos usuários da Biblioteca Inspiração Nordestina.

METODOLOGIA

A presente pesquisa possui metodologia quantitativa, com amostra não probabilística, uma vez que as respostas foram espontâneas. Desta feita, os cidadãos que fizeram uso dos serviços de uma das unidades da Biblioteca Inspiração Nordestina foram convidados para responder uma pesquisa de satisfação.

Nos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021, os usuários da biblioteca receberam um e-mail do Centro de Relacionamento de Relacionamento com Clientes e Informação ao Cidadão, no qual havia um questionário no próprio corpo do correio eletrônico, contando com 6 (seis) perguntas objetivas a respeito da satisfação, qualidade, entendimento no atendimento, compreensão dos prazos, visualização de regras da biblioteca e compreensão de regras de uso do acervo. As avaliações possuíam 3 conotações de respostas: positivo (satisfeito, sim etc.), neutro (regular, parcialmente etc.) ou negativo (insatisfeito, não etc.).

Considerando a forma de aplicação da pesquisa, isto é, por meio de envio de e-mail, era indispensável que se fizesse o mínimo de perguntas possível.

Equipe de Marketing

Andrea Cavalcanti Correia Lima
Gerente de Ambiente

Célia Cristina Silva Melo
Gerente Executivo

Thiago Menezes
Técnico responsável

Procedimentalmente, o usuário que quis responder a pesquisa de satisfação, marcou um “x” em uma das respostas de cada pergunta e enviou e-mail em resposta para a caixa do Centro de Relacionamento de Relacionamento com Clientes e Informação ao Cidadão.

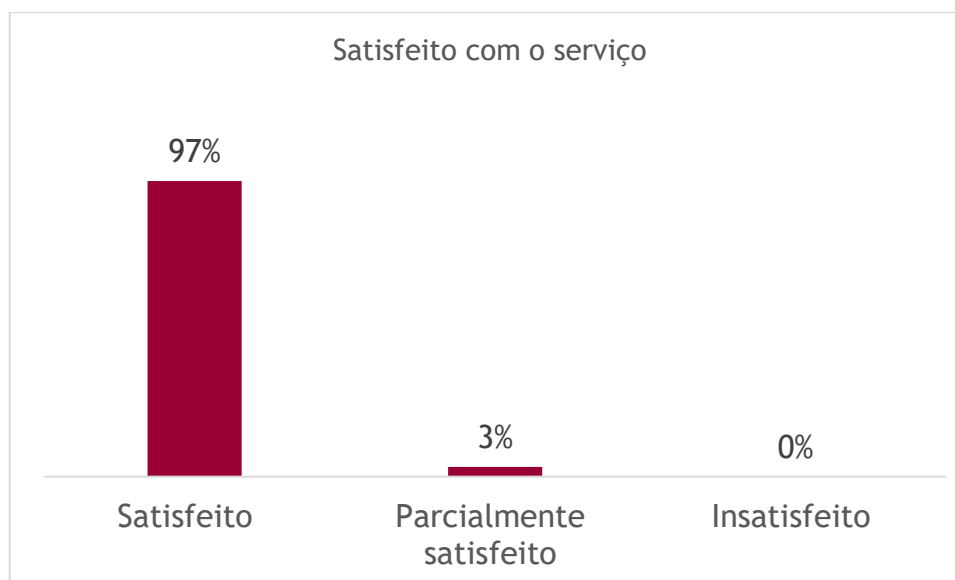
Durante o primeiro trimestre de 2021, foram enviados 188 (cento e oitenta e oito) e-mails - quantidade correspondente aos usuários com cadastro de e-mails válidos - e obteve-se 31 (trinta e uma) respostas. Dessa maneira, o *corpus* desta pesquisa se constitui da tabulação dessas trinta e uma respostas.

O coeficiente de resposta binária, calculado pelo número de respondentes em razão do número total de atendimentos da biblioteca, é de 0,16 - o que indica que o efeito do preditor possui pouca influência, posto que ocorreu uma taxa de resposta à pesquisa de satisfação de 16,48%, retorno razoável se considerarmos que o meio utilizado foi e-mail. Essa taxa de retorno corresponde a uma pesquisa de erro amostral de 16%.

Para analisar os dados coletados utilizou-se os métodos descritivo e interpretativo.

APRESENTAÇÃO DE DADOS

Gráfico 1: Satisfação



Fonte: Ambiente de Marketing. Mai./2021.

Gráfico 2: Atendimento

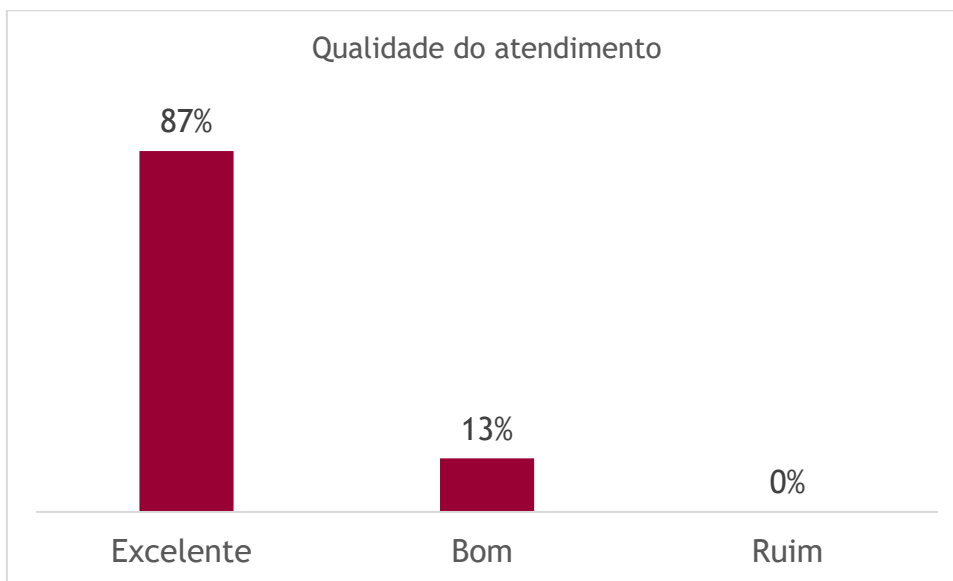
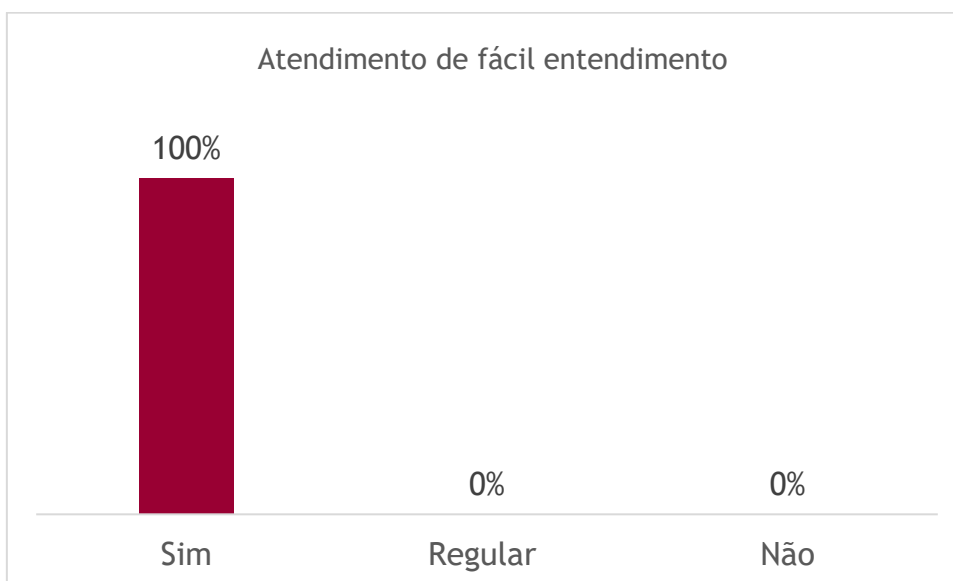


Gráfico 3: Compreensão



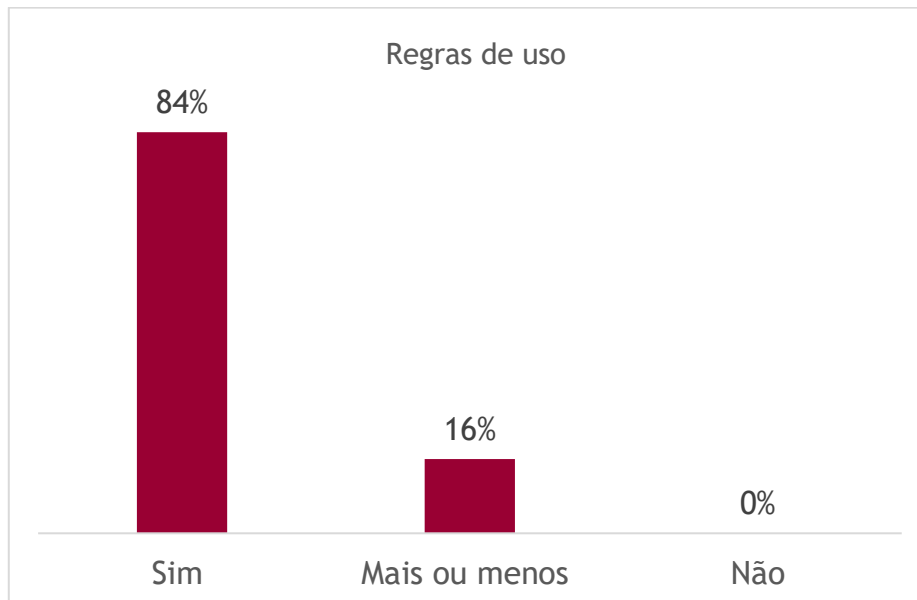
Fonte: Ambiente de Marketing. Mai./2021.

Gráfico 4: Inteligibilidade Devolução



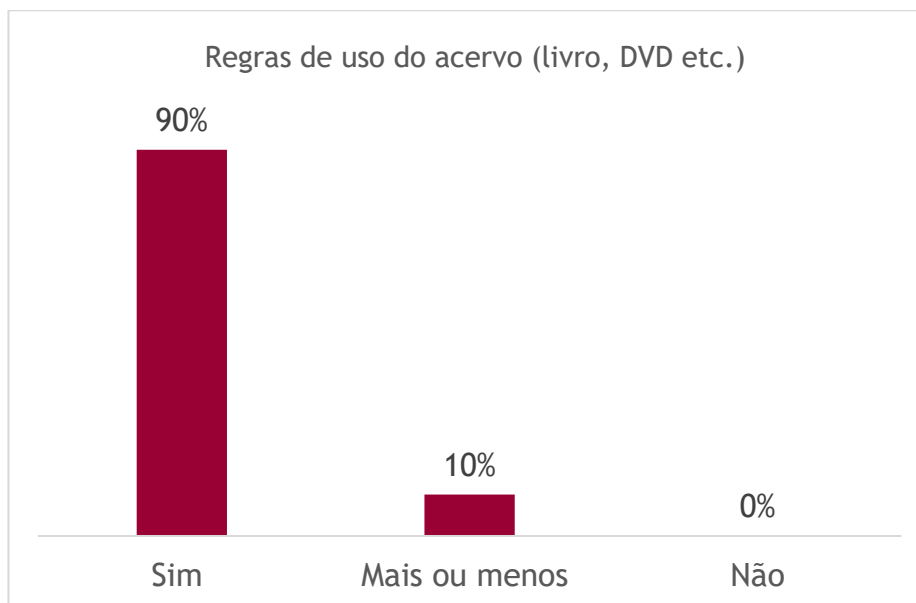
Fonte: Ambiente de Marketing. Mai./2021.

Gráfico 5: Biblioteca e visualização e entendimento



Fonte: Ambiente de Marketing. Mai./2021.

Gráfico 6: Compreensão sobre utilização do acervo



Fonte: Ambiente de Marketing. Mai./2021.

CONCLUSÃO

Os cidadãos respondentes da pesquisa de satisfação apontaram estar satisfeitos (97%) com o serviço prestado; indicaram excelência (87%) na qualidade de atendimento; expressaram (100%) que o atendimento foi de fácil compreensão; informaram (100%) que os prazos para devolução de material do acervo locado ficaram inteligíveis; esclareceram (84%) que as regras de uso da biblioteca foram de fácil entendimento e visualização; e expressaram (90%) que as regras do uso do acervo eram compreensíveis.

Conclui-se, por fim, que a excelência foi a marca principal, da avaliação pelos usuários respondentes da pesquisa de satisfação, a respeito do serviço público da Biblioteca Inspiração Nordestina.