

PESQUISA SERVIÇO PÚBLICO: Serviço de Informação ao Cidadão -SIC

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 DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO BANCO DO NORDESTE

Objetivo

O presente estudo objetivou identificar as respostas dos usuários à pesquisa de satisfação disponibilizada na plataforma Fala.BR destinada ao Banco do Nordeste.

Contextualização

No esteio de implementação da Lei N° 12.527/2011 - com alcunha de Lei de Acesso à Informação - e da cultura da transparência, criou-se o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). No fito de solicitar informações aos órgãos e instituições integrantes da Administração Pública direta ou indireta, os cidadãos podem registrar suas demandas na plataforma digital Fala.BR do Governo Federal, bem como têm a possibilidade de impetrar requerimento presencial ao SIC da respectiva instituição ou órgão.

Dessa maneira, com o objetivo de analisar o serviço público prestado por meio do SIC do Banco do Nordeste e das demandas registradas no Fala.BR destinadas a esta instituição, é que se propõe o presente estudo.

METODOLOGIA

O presente estudo extraiu dados da plataforma Fala.BR relacionados à pesquisa de satisfação do Serviço de Informação ao Cidadão do Banco do Nordeste.

Foram coletados os dados de 1° de janeiro a 11 de maio de 2021, data limítrofe para início da confecção deste relatório. No período selecionado, dos 44 pedidos de informação cadastradas na plataforma Fala.Br dirigidos ao Banco do Nordeste, houve apenas uma pesquisa de satisfação respondida.

O SIC do Banco do Nordeste, no mesmo período de 1° de janeiro a 11 de maio de 2021, não recebeu qualquer solicitação de informação por requerimento presencial.

Nesse sentido, trata-se de um estudo qualitativo com análise interpretativa e descritiva que tem como fonte primária as respostas dos usuários à pesquisa de satisfação do Fala.BR.

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No que concerne à plataforma Fala.BR, inicia-se com coeficiente de resposta binária referente à pesquisa de satisfação, calculada pelo índice de respondentes em razão do de usuários, o qual totalizou 0,02, o que sugere que o efeito do preditor é pequeno. Assim, destaca-se que apenas 2,27% dos usuários do Fala.BR responderam a pesquisa de satisfação.

A respeito da resposta à pesquisa de satisfação, destaca-se que a demanda do cidadão foi respondida pelo Banco do Nordeste aos 08/02/2021, e o usuário respondeu a pesquisa de satisfação 1 dia depois, isto é, aos 09/02/2021. O cidadão requerente destacou no quesito “compreensão” que teve dificuldade para compreender a resposta disponibilizada pelo Banco do Nordeste. Quanto ao quesito “satisfação” o mesmo usuário informou estar muito satisfeito.

CONCLUSÃO

Destaca-se que a maioria (97,73%) dos usuários do Fala.BR que demandaram o Banco do Nordeste não responderam a pesquisa de satisfação.