

PESQUISA SERVIÇO PÚBLICO: Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



Novembro/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

www.bnb.gov.br

Ficha Técnica

PRESIDÊNCIA

Presidente Interino acumulando a Diretoria de Negócios:
Anderson Aorivan da Cunha Possa

SUPERINTENDÊNCIA DE MARKETING E COMUNICAÇÃO

Superintendente: Michelly Chaves Nunes Ribeiro

AMBIENTE DE MARKETING

Gerente de Ambiente: Andréa Cavalcanti Correia Lima

Gerente Executivo: Célia Cristina Silva Melo

Ger. Prod. e Serv.: Thiago Menezes

Suporte Operacional: Juan Viana Caetano

CENTRO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Gerente de Central: Fabiano Pinto Gadelha

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, especificamente no que se refere ao Banco do Nordeste.

Contextualização

No esteio de implementação da Lei N° 12.527/2011 - com alcinha 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 31 de outubro de 2021, data limítrofe para início da confecção deste relatório. No período selecionado, dos 134 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 31 de outubro 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

Historicamente, é pequena a quantidade de protocolos físicos referente aos pedidos destinados ao Serviço de Informação ao Cidadão do Banco do Nordeste. De tal forma que, no período de dez meses avaliados, houve a ausência de pedidos presenciais.

No que concerne à plataforma Fala.BR, indica-se com coeficiente de resposta binária referente à pesquisa de satisfação, calculada pelo índice de respondentes em razão do de usuários, o qual totalizou 0,037, o que sugere que o efeito do preditor é baixo. Assim, destaca-se que apenas 3,73% dos usuários do Fale.BR responderam à pesquisa de satisfação.

Devido a esse baixo coeficiente de resposta, desponta-se a necessidade de maior divulgação da importância em responder as pesquisas de satisfação, instrumento capaz de melhorar os serviços prestados.

A respeito das 5 respostas à pesquisa de satisfação, destaca-se que 3 tiveram do banco do Nordeste a decisão de conceder o acesso, e 2 tiveram como decisão conceder parcialmente o acesso. Dessa maneira, o Banco do Nordeste não decidiu em nenhum dos cinco casos em que houve resposta à pesquisa por não fornecer a informação, concedendo a informação total ou parcialmente.

No que concerne à compreensão das informações fornecidas, 1 usuário avaliou como de muito fácil compreensão e 2 como de fácil compreensão, ou seja, de um total de 5 respostas, 3 foram avaliados positivamente. A mais, 1 resposta foi sentida como regular e 1 como de difícil compreensão.

A respeito da satisfação com o atendimento prestado, 3 avaliações foram regulares, 1 foi satisfatória e 1 muito satisfatória.

No que concerne à avaliação do atendimento pleno do pedido (ocasião em que o Banco do Nordeste decidiu conceder o acesso à informação), ou seja, em 3 ocasiões no período recortado, numa escala de 1 a 5, houve 2 avaliações com o grau 3, e 1 com a nota 1.

Sobre a justificativa para a entrega parcial da informação (ocasião na qual o Banco do Nordeste concedeu parcialmente a informação), logo em 2 situações no marco temporal delimitado, também numa escala de 1 a 5, houve uma avaliação com marca 5 e outra com grau 4.

CONCLUSÃO

Destaca-se que a maioria (96,27%) dos usuários do Fala.BR que demandaram o Banco do Nordeste não responderam à pesquisa de satisfação.

Nesse sentido, uma campanha que esclareça a importância das respostas das pesquisas de satisfação com indicativos concretos de melhoria e alterações advindos desse tipo de pesquisa é uma sugestão que pode ser capaz de auxiliar na efetivação da cultura da transparência.

Aponta-se como sugestão que o Serviço de Informação ao Cidadão do Banco do Nordeste, na ocasião das respostas aos cidadãos, informe e estimule que os usuários participem e respondam a pesquisa de satisfação.

A respeito das 5 respostas, obtidas nos 10 primeiros meses de 2021, aponta-se que o atendimento foi majoritariamente avaliado como satisfatório.

Órgão	Tipo de Manifestação	Decisão	Resposta à pesquisa	Resposta à manifestação	A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?	A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?	A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?	A resposta fornecida foi fácil de compreender?	Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?
BNB – Banco do Nordeste do Brasil S.A.	Acesso à Informação	Acesso Concedido	13/09/2021 15:07:28	09/09/2021 18:35:30	3			Regular	☺ Regular
BNB – Banco do Nordeste do Brasil S.A.	Acesso à Informação	Acesso Parcialmente Concedido	02/08/2021 22:13:23	02/08/2021 11:38:57		4		Fácil de compreender	☺ Satisfeito
BNB – Banco do Nordeste do Brasil S.A.	Acesso à Informação	Acesso Concedido	29/07/2021 08:57:56	28/07/2021 17:26:02	3			Muito fácil de compreender	☺ Regular
BNB – Banco do Nordeste do Brasil S.A.	Acesso à Informação	Acesso Parcialmente Concedido	15/07/2021 12:02:54	08/07/2021 08:22:02		5		Fácil de compreender	☺ Regular
BNB – Banco do Nordeste do Brasil S.A.	Acesso à Informação	Acesso Concedido	09/02/2021 11:11:38	08/02/2021 16:01:54	1			Muito difícil de compreender	☹ Muito Satisfeito

Posição: De 01/01/2021 a 31/10/2021

Fonte: Fala.Br Endereço:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

Data: 09/11/2021.