

# PESQUISA SERVIÇO PÚBLICO: Serviço de Informação ao Cidadão 2024

Superintendência de Marketing e Comunicação  
Ambiente de Marketing

## **Ficha Técnica**

### **PRESIDÊNCIA**

**Presidente:**

Paulo Henrique Saraiva Câmara

### **SUPERINTENDÊNCIA DE MARKETING E COMUNICAÇÃO**

**Superintendente:** Maria Evineide Silva Castro Dias

### **AMBIENTE DE MARKETING**

**Gerente de Ambiente:** Rodrigo Bourbon Nava de Oliveira

**Gerente Executivo e.e.:** Thiago Menezes de Oliveira

**Ger. de Prod. e Serviços:** Hermes Correia Lima Filho

**Ger. de Prod. e Serviços:** Rafael Cavalcante Dantas

**Ger. de Prod. e Serviços:** Luiza Márcia Matos Studart Gurgel

**Bolsista de Nível Superior:** Leonardo Candido da Silva Pinto

### **CENTRO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

**Gerente de Central:** Fabiano Pinto Gadelha

# SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DO BANCO DO NORDESTE

## Objetivo

Analisar as respostas dos usuários à pesquisa de satisfação disponibilizada na plataforma Fala.BR, especificamente no que se refere ao Banco do Nordeste.

## Contextualização

Em atendimento ao Decreto N° 11.034/2022 e no empenho de fomentar a cultura da transparência, o Banco do Nordeste disponibiliza 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 30 de dezembro de 2024. No período selecionado, dos 146 (cento e quarenta e seis) pedidos de informação cadastradas na plataforma Fala.Br dirigidos ao Banco do Nordeste, houve 15 (quinze) pesquisas de satisfação respondidas.

O SIC do Banco do Nordeste, no mesmo período de 1° de janeiro a 30 de dezembro de 2024, não recebeu qualquer solicitação de informação por requerimento presencial. Destaca-se que, no período desses doze meses avaliados, houve a ausência de pedidos presenciais.

No que concerne à plataforma Fala.BR, indica-se coeficiente de resposta binária referente à pesquisa, calculada pelo índice de respondentes em razão do de usuários, que totalizou efeito preditor razoável de 0,1027, com 10,27% dos usuários do Fala.BR que responderam à pesquisa de satisfação.

Evidencia-se ainda que se trata de um estudo qualitativo com análise interpretativa e descritiva que possui como fonte primária as respostas dos usuários à pesquisa de satisfação do Fala.BR.

## Discussão dos Resultados

A respeito das 15 (quinze) respostas à pesquisa de satisfação, destaca-se que 11 (onze) respondentes obtiveram do Banco do Nordeste a concessão da informação total; 1 (uma), parcial; 2 (duas) não se tratava de demandas de informação; e 1 (uma) foi negada. Assim, das 13 (treze) demandas válidas, 12 (doze) foram concedidas total ou parcialmente.

No que concerne à compreensão das informações fornecidas, 6 (seis) usuários avaliaram como “muito fácil compreender”; 7 (sete), como “fácil compreender”; 1 (um), como “regular”; e 1 (um), como “muito difícil de compreender”. Dessa maneira, dos 15 (quinze) respondentes, 13 (treze) avaliaram fácil ou muito fácil compreensão as respostas fornecidas.

A respeito da satisfação com o atendimento prestado, foram registradas 5 (cinco) avaliações como “muito satisfeito”; 2 (dois), como “satisfeito”; 2 (dois), como “regular”; 3 (três) como “insatisfeito”; e 3 (três) como “muito insatisfeito”. Dos 7 (sete) respondentes satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento, houve 4 (quatro) comentários, dos quais 3 (três) são de agradecimento e 1 (um) de elogio

## CONCLUSÃO

Destaca-se que o índice de retorno à pesquisa de satisfação dos usuários do Fala.BR que demandaram o Banco do Nordeste foi de 10,27%.

Por fim, 80% dos usuários obtiverem a resposta almejada total ou parcialmente.