

PESQUISA SERVIÇO PÚBLICO: Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC

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 ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR DO BANCO DO NORDESTE

Objetivo

O Banco do Nordeste realizou pesquisa de atendimento com usuários do Serviço de Atendimento ao Consumidor por meio da Unidade de Resposta Audível (URA) no fito de mensurar a satisfação dos usuários.

Contextualização

Em atendimento ao Decreto N° 6.523/2008 e no empenho de fomentar a cultura da transparência, o Banco do Nordeste oferta Serviço de Atendimento ao Consumidor para informar e sanar dúvidas sobre produtos e serviços, bem como para registrar reclamações, sugestões, elogios, suspensão ou cancelar serviços e consultar unidades físicas de atendimento.

Para acessar o SAC, o cidadão (cliente ou não) deve ligar para o número 0800-728-30-30. Caso se trate de pessoa com deficiência auditiva ou de fala, o interessado deve ligar para 0800-033-3031.

O número do SAC é gratuito e está disponível ininterruptamente durante 24 h por dia, sete dias por semana. O atendimento é sempre personalizado. Ao final de cada atendimento, todos os clientes são convidados a permanecerem na linha para participar da pesquisa de satisfação por meio da Unidade de Resposta Audível (URA).

Nesse sentido, com o intuito de escutar os usuários a respeito da prestação desse serviço é que esta pesquisa se justifica.

METODOLOGIA

A presente pesquisa possui metodologia quantitativa, com amostra não probabilística, uma vez que as respostas são espontâneas. Desta feita, os cidadãos que fizeram uso do Serviço de Atendimento ao Consumidor são convidados a responderem uma pesquisa de satisfação, ao final.

A Unidade de Resposta Audível (URA), por meio de um áudio gravado, oferta três perguntas para os usuários relacionadas à educação, atenção e qualidade. Os cidadãos devem clicar nos botões correspondentes a escala de 1 (um) a 4 (quatro), onde digitar 1 (um) corresponde a “ótimo”; 2 (dois), a “bom”; 3 (três), a “regular”; e 4 (quatro), a ruim.

Equipe de Marketing

Andrea Cavalcanti Correia Lima
Gerente de Ambiente

Célia Cristina Silva Melo
Gerente Executivo

Thiago Menezes
Técnico responsável

Para fins de análise, considera-se como negativas as avaliações classificadas como “regular” e “ruim”; e positivas aquelas concernentes a “ótimo” e “bom”.

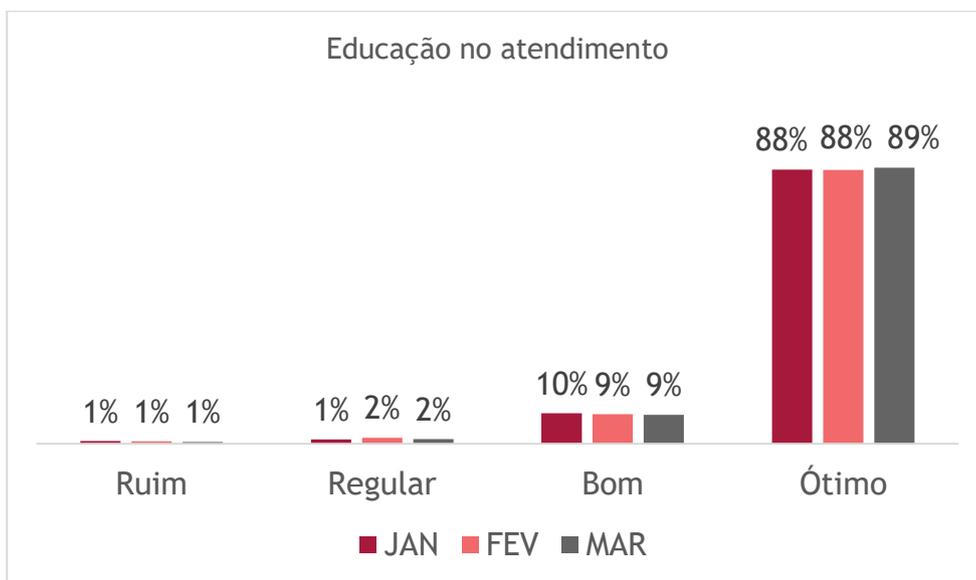
Houve um montante de 20.177 (vinte mil cento e setenta e sete) respondentes no período de 2 de janeiro a 31 de março de 2021, de um total de 49.758 (quarenta e nove mil setecentos e cinquenta e oito) atendimentos realizados pelo SAC. De tal forma que o *corpus* desta pesquisa secundária se constituiu da tabulação das 20.177 (vinte mil cento e setenta e sete) ao longo do primeiro trimestre do ano de 2021.

O coeficiente de resposta binária, calculado pelo número de respondentes em razão do número total de atendimentos do SAC, é de 0,4 - o que indica que o efeito do preditor é grande, posto que ocorreu uma taxa de resposta à pesquisa de satisfação de 40,55%. Considerando esse coeficiente de resposta, indica-se que esta pesquisa corresponde a um índice de erro menor do que 0,59%, ou seja, trata-se de ação de pesquisa extremamente confiável.

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

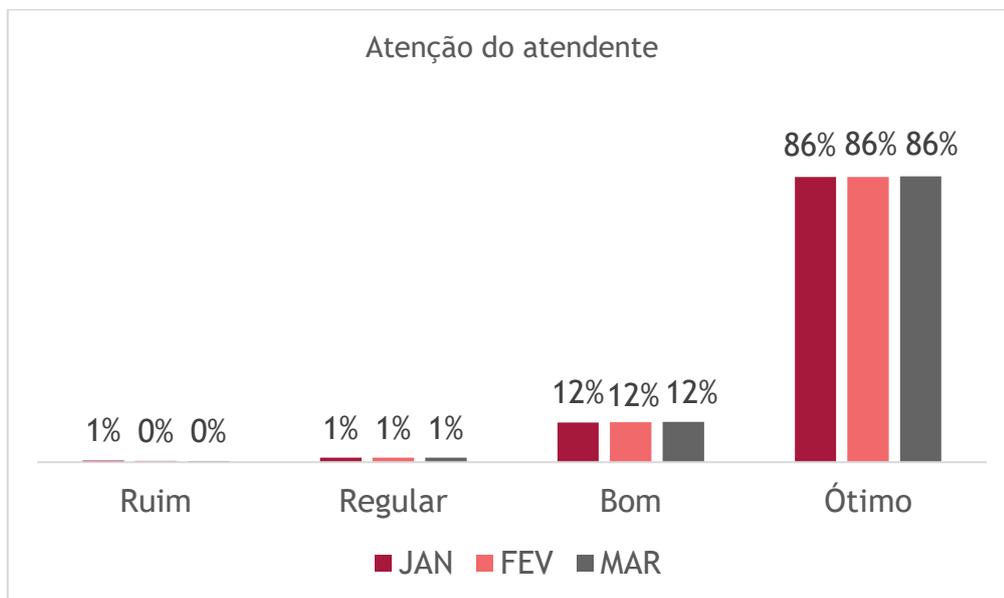
DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Gráfico 1: Educação



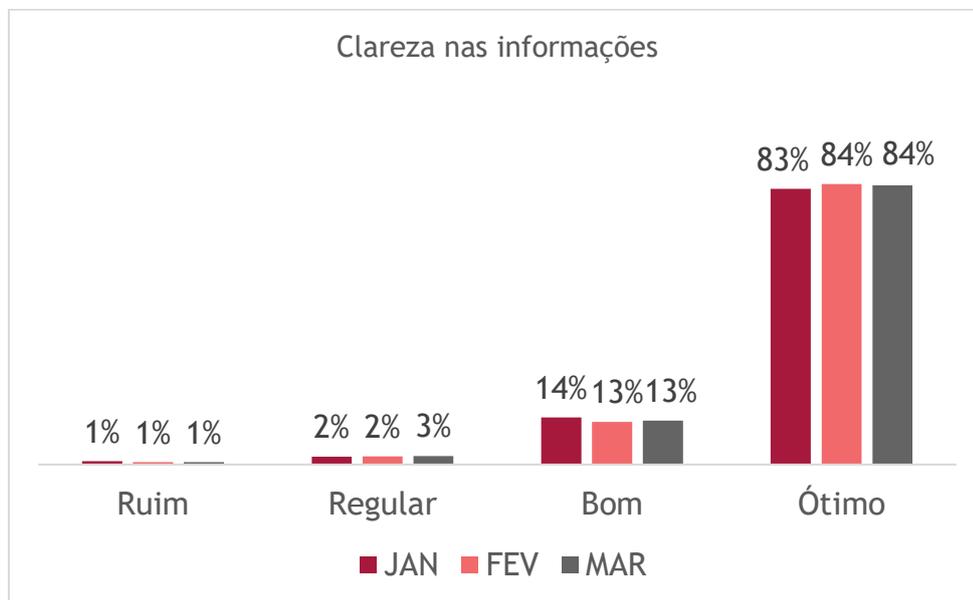
Fonte: Ambiente de Marketing. Mai./2021

Gráfico 2: Atenção



Fonte: Ambiente de Marketing. Mai./2021

Gráfico 3: Inteligibilidade



Fonte: Ambiente de Marketing. Mai./2021

CONCLUSÃO

Muitos usuários do SAC respondem a pesquisa de satisfação da URA, de tal forma que temos uma taxa de resposta de 40,55%.

A respeito do quesito educação, o primeiro trimestre manteve uma média entre 97% e 98% de avaliações positivas.

Sobre a atenção dispensada ao cidadão no atendimento, 98% dos usuários avaliaram positivamente.

No que concerne à inteligibilidade, 97% dos respondentes avaliaram como positiva a compreensão das respostas disponibilizadas pelo Banco do Nordeste.

Por fim, indica-se que os resultados foram extremamente positivos, de tal maneira que se indica índice de excelência no atendimento do Serviço de Atendimento ao Consumidor.