

PESQUISA DE SATISFAÇÃO MULTIMEIOS: Fale Conosco 2021.2

Dezembro/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

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

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 e.e.: Fabiano Pinto Gadelha

SATISFAÇÃO MULTIMEIOS: FALE CONOSCO

OBJETIVO GERAL

O Banco do Nordeste realizou pesquisa com fito de avaliar o grau de satisfação dos usuários no atendimento Fale Conosco realizado pelo Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão.

METODOLOGIA

A pesquisa possui natureza qualitativa com a utilização de questionário estruturado com duas (02) perguntas e análise descritiva e cruzada, com a utilização do *software* Microsoft Excel. Foi aplicado pelo Centro de Relacionamento no período de 1º a 31 de outubro de 2021, por meio de e-mails, considerando o período de envio, com clientes e usuários que tiveram suas demandas feitas e respondidas especificamente pelo canal multimeio Fale Conosco. Trata-se assim de técnica de resposta espontânea.

No íterim supracitado, foi realizado o total de 382 (trezentos e oitenta e dois) atendimentos com demandas válidas, dos quais o CRCIC enviou 362 (trezentos e sessenta e dois) questionários e obteve 25 (vinte cinco) retornos. Dessa maneira, houve 6,90% (seis inteiros e noventa centésimos de ponto percentual) de retorno, considerando a razão entre a quantidade de questionários enviados às pessoas que acessaram os canais de multimeios pelo Fale Conosco e a quantidade de respondentes.

Se compararmos as taxas de retornos entre o mês de outubro/2021 com 6,90% (seis inteiros e noventa centésimos de ponto percentual), e o de janeiro/2021 com 8,46% (oito inteiros e quarenta e seis centésimos de ponto percentual), constata-se que houve variação negativa de -1,56p.p. (um inteiro e cinquenta e seis centésimos de ponto percentual negativo) para o corrente ano de 2021, o que, em números absolutos, implica 19 (dezenove) respondentes a menos.

No que diz respeito à primeira pergunta, sobre o conceito de satisfação com o atendimento, o respondente poderia manifestar sua opinião entre: *satisfeito*; *parcialmente satisfeito*; e *insatisfeito*. No que concerne à avaliação da segunda pergunta, o cliente respondeu se sua demanda teve o atendimento adequado, com: *sim*; *parcialmente*; e *não*.

COLETA DE DADOS 2021.2

A respeito da primeira pergunta (satisfação com o atendimento), veja-se a tabela a seguir:

TABELA 1 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO - JANEIRO/2021 - NOVEMBRO/2021

Conceito	Jan./21	%	out./21	%	Varição
Satisfeito	20	53%	15	60%	7p.p
Parcialmente Satisfeito	4	12%	2	8%	-4p.p
Insatisfeito	14	35%	8	32%	-3p.p

Fonte: Ambiente de Marketing, dez./2021.

A respeito da satisfação dos clientes em outubro de 2021, 60% (sessenta por cento) dos clientes ou usuários do Fale Conosco apontaram a opção “satisfeito” com o atendimento. Destaca-se ainda que houve 8% (oito inteiros de ponto percentual) de respondentes parcialmente satisfeitos e 32% (trinta e dois inteiros de ponto percentual) de insatisfeitos.

Em comparação com janeiro/2021, ocorreu melhora no atendimento, posto que houve aumento de 7p.p. na avaliação de clientes satisfeitos com redução de parcialmente satisfeitos (-4p.p.) e de insatisfeitos (-3p.p.).

Sobre a segunda pergunta (atendimento da demanda), observe a tabela:

TABELA 2 - RETORNO DE DEMANDAS - JANEIRO/2021 - NOVEMBRO/2021

Conceito	Jan./21	%	out./21	%	Varição
Sim	18	48%	14	56%	8p.p
Parcialmente	7	18%	3	12%	-6p.p
Não	13	34%	8	32%	-2p.p

Fonte: Ambiente de Marketing, dez./2021.

Para responder se a solicitação foi atendida, dentre os 25 (vinte e cinco) usuários pesquisados do Fale Conosco, 56% (cinquenta e seis inteiros de ponto percentual) destes indicaram “sim” no que concerne ao atendimento da demanda. Ao passo que 12% (doze inteiros de ponto percentual) avaliaram a demanda como parcialmente atendida, e 32% (trinta e dois inteiros de ponto percentual) apontaram que não tiveram a solicitação atendida.

Em comparação a janeiro/2021, houve melhora, proporcional, no atendimento da solicitação, posto que ocorreu variação positiva de 8p.p. no atendimento integral das demandas; com consequente variação negativa de -6p.p. (seis inteiros de ponto percentual negativo) no atendimento parcial e de -2p.p. no não atendimento da demanda.

TABELA 3 - ANÁLISE CRUZADA

NÍVEL DE SATISFAÇÃO	ATENDIMENTO DA DEMANDA		
	Sim	Parcialmente	Não
Satisfeito	56%	4%	0%
Parcialmente Satisfeito	0%	8%	0%
Insatisfeito	0%	0%	32%

Fonte: Ambiente de Marketing, dez./2021.

Aponta-se que, dentre os respondentes, 56% (cinquenta e seis inteiros de ponto percentual) dos usuários respondentes do Fale Conosco estão, simultaneamente, satisfeitos com o atendimento e avaliaram sua demanda como suprida; apenas 4% (quatro inteiros de ponto percentual) dos que tiveram atendimento parcial da solicitação indicaram estar satisfeitos com o atendimento da demanda; e ninguém ficou satisfeito com o atendimento sem ter a demanda suprida. Dessa maneira, repete-se tendência entre os clientes satisfeitos com o atendimento e os que tiveram sua solicitação contentada.

Referente aos clientes que estão parcialmente satisfeitos com o atendimento, 8% (oito inteiros de ponto percentual) foram parcialmente saciados em suas demandas. Assim indica-se coincidência, também, entre atendimento e satisfações parciais.

Além disso, todos os usuários insatisfeitos com o atendimento 32% (trinta e dois inteiros de ponto percentual) não tiveram saciadas suas demandas. Desta feita, verificou-se convergência entre os que avaliaram o atendimento como insatisfatório e os que não tiveram as demandas atendidas.

CONCLUSÃO

Ao longo do ano de 2021, o atendimento do Fale Conosco foi, comparativa e proporcionalmente, mais bem avaliado. Ratificaram-se as tendências de coincidência entre a satisfação com o atendimento prestado e o contentamento da solicitação. Dessa maneira, indica-se que os usuários confundem (ou identificam como iguais) a avaliação do atendimento do serviço e da satisfação na solicitação, o que aponta haver relação extremamente íntima da experiência como um todo do cliente/usuário. É dizer que a avaliação tende a ser feita de forma una, não dissociando demanda e atendimento.

A jornada do cliente/usuário do Banco do Nordeste que chega ao Fale Conosco pode ser melhor mapeada e avaliada no intuito de se aventar alguns dos porquês de um bom atendimento não conseguir ultrapassar eventual negativa da demanda. Sugere-se, assim, mapeamento analítico da jornada do cliente/usuário para que se possa aventar a possibilidade de o bom atendimento vir a ser destacado, mesmo frente a uma negativa da demanda.