

**Pesquisa de satisfação
com atendimento de 2° nível
Centro de Relacionamento com Clientes e de
Informação ao Cidadão - 2° semestre 2024**

**Fortaleza-CE
Dezembro/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 Serv.: Hermes Correia Lima Filho

Ger. de Prod. e Serv.: Luíza Márcia Matos Studart Gurgel

Ger. de Prod. e Serv.: Rafael Cavalcante Dantas

Bolsista Nível Superior: Leonardo Cândido da Silva Pinto

CENTRO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Gerente de Central.: Fabiano Pinto Gadelha

SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO EM 2º NÍVEL DO CENTRO DE RELACIONAMENTO - 2024.2

OBJETIVO GERAL

Avaliar satisfação do atendimento em 2º nível prestado pelo Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão (CRCIC).

CONTEXTO

Em atendimento ao Decreto N° 11.034/2022 e no empenho de fomentar a cultura da transparência, o Banco do Nordeste oferta o Serviço de Atendimento ao Consumidor para informar e sanar dúvidas sobre produtos e serviços, bem como para atender reclamações, sugestões, elogios, suspensão e cancelamento de serviços ou consultas de 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 24h por dia, nos sete dias da semana. O atendimento é sempre personalizado.

Os usuários do SAC podem não se sentir satisfeito com o atendimento e persistirem suas demandas, de tal forma que serão atendidos pelo que se convencionou aqui chamar de 2º nível de atendimento¹. Dessa maneira, com o intuito de escutar os usuários a respeito da satisfação desse serviço em segundo nível, é que esta pesquisa se justifica.

METODOLOGIA

A presente pesquisa possui natureza quantitativa, com os dados produzidos através da aplicação de questionário junto aos usuários do 2º nível de atendimento prestado pelo Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão (CRCIC). O instrumental foi composto por perguntas do tipo múltipla escolha que, ao total, continham 10 (dez) questões, das quais 9 (nove) perguntas eram gerais e 1 (uma) condicional. Para analisar os dados produzidos, utilizou-se dos métodos descritivo, cruzado, comparativo e interpretativo.

O questionário visou a perquirir a satisfação dos usuários do 2º nível do CRCIC no que concerne aos seguintes quesitos: atendimento no prazo informado; tempo de resposta; cordialidade do atendente; clareza na resposta; e qualidade do atendimento. O primeiro quesito (prazo informado) foi avaliado com resposta de *sim* (atendido) ou *não* (não atendido); os outros quatro (tempo de resposta, cordialidade, inteligibilidade e qualidade) foram avaliados em 5 (cinco) conceitos: *muito satisfeito*, *satisfeito*, *indiferente*, *insatisfeito* e *muito insatisfeito*, conforme convencionalmente utilizado no método Csat².

Destaca-se que foi construída análise comparativa com as últimas três aplicações desta pesquisa, ou seja, do primeiro semestre de 2024 (2024.1) e do primeiro e segundo semestres de 2023 (2023.1 e 2023.2) a respeito dos 5 (cinco) quesitos retro transcritos, quais sejam o retorno da demanda no prazo informado; o tempo de resposta; a cordialidade do colaborador; a inteligibilidade na resposta; e a qualidade no atendimento. Ainda na análise comparativa, os 4 (quatro) últimos quesitos³ foram unificados em duas métricas, nos períodos 2023.2 e 2024.1, de tal

¹ Evidencia-se que o atendimento em 1º nível é mensurado por meio de convite, ao final de cada atendimento, a todos os clientes no sentido de permanecerem na linha para participar da pesquisa de satisfação por meio da Unidade de Resposta Auditável (URA).

² O método Csat avalia a satisfação de serviço ou produto numa escala com 5 (cinco) opções: “muito insatisfeito”; “insatisfeito”; “indiferente”; “satisfeito”; e “muito satisfeito”. O cálculo Csat somou as respostas 4 e 5 (satisfeitos e muito satisfeitos) para utilizar como numerador e considera como denominador o total de respostas, de forma que se obtenha o percentual de satisfação.

³ O primeiro quesito, qual seja o referente ao atendimento do prazo na resposta, é respondido com as opções de “sim” ou “não”, motivo pelo qual foi desnecessário fazer qualquer junção na análise.

forma que as avaliações de *muito satisfeito* e *satisfeito* foram expressas como atribuição *positiva* ; as de *muito insatisfeito* e *insatisfeito* como *negativa* . Além disso, a junção dos conceitos tem como propósito facilitar as análises comparativas. O intuito dessa junção na análise foi o de obter melhor compreensão da percepção dos leitores.

A mais, destaca-se que, por meio da ferramenta *online Forms* da *Microsoft®* , criou-se o questionário e registraram-se as respostas. Para a confecção das análises, utilizou-se do *Microsoft Excel®* , *Microsoft Forms®* e do *Microsoft Power BI®* .

A pesquisa foi aplicada pela empresa *Speed Mais* no período de 25 de novembro a 28 de novembro do corrente ano, por meio telefônico, aos usuários de 2º nível do CRCIC que fizeram contato no mês de outubro de 2024.

Considerou-se o universo de atendimentos no mês de outubro de 2024, o qual somou um total de 2.634 (dois mil seiscentos e trinta e quatro). Com base no recorte do total de atendidos nesse íterim, foi estabelecida a amostra arredondada de 245 (duzentos e quarenta e cinco), com índice de confiança em 90% e erro máximo calculado em 5%. No mesmo esteio, definiu-se a distribuição proporcional de acordo com a quantidade de usuários que:

- a) integrava a área de atuação do Banco do Nordeste (1); e
- b) não integrava a área de atuação (2).

Essa classificação se justifica devido aos usuários do 2º nível de atendimento do CRCIC poderem demandar serviço na área de atuação ou não do Banco do Nordeste. Assim, a população resultante do cálculo amostral foi distribuída, considerando a proporção do universo populacional das 11 (onze) áreas de atuação: Superintendência de Alagoas; Superintendência da Bahia; Superintendência do Ceará; Superintendência do Maranhão; Superintendência de Minas Gerais; Superintendência do Espírito Santo; Superintendência da Paraíba; Superintendência de Pernambuco; Superintendência do Piauí; Superintendência do Rio Grande do Norte; Superintendência de Sergipe; e 1 (uma) Fora da Área de Atuação do Banco do Nordeste (FAA).

A seguir são apresentados os dados coletados, cujos gráficos são provenientes do tratamento dos dados realizados pelo Ambiente de Marketing.

COLETA DE DADOS 2024.2

A seguir, são apresentados os dados relacionados ao perfil dos usuários, respondentes da pesquisa de satisfação do 2º nível do Centro de Relacionamento com Clientes e Informação ao Cidadão.

Gráfico 1 - Estratificação espacial dos usuários

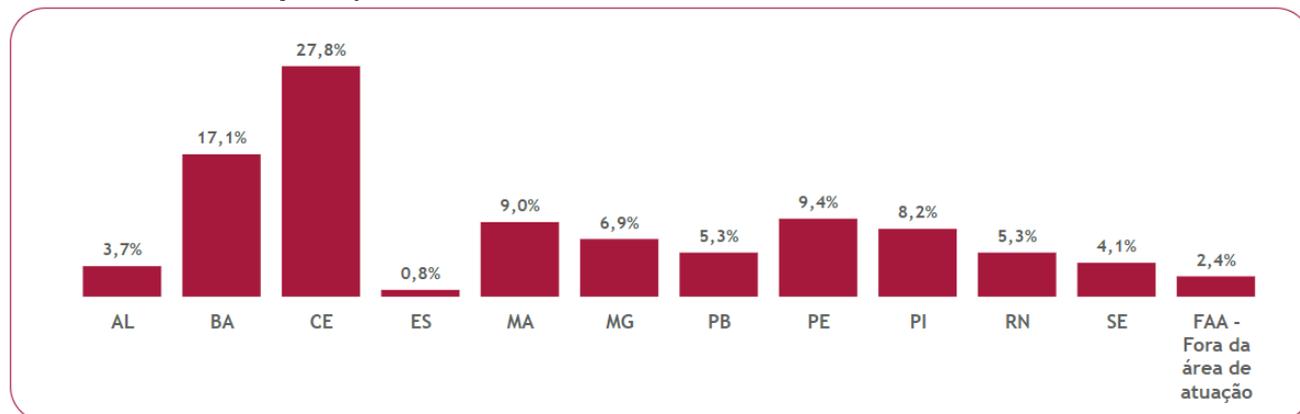


Gráfico 2 - Usuários 2º nível do CRCIC

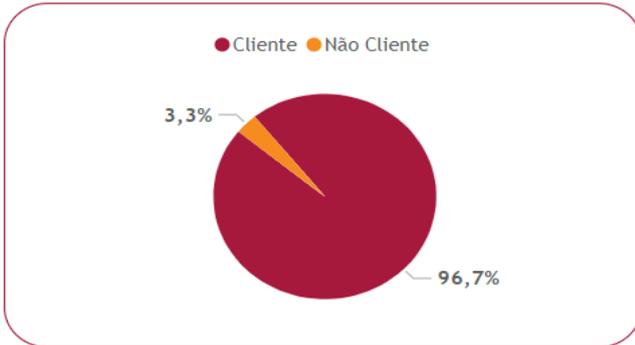


Gráfico 3 - Natureza Jurídica

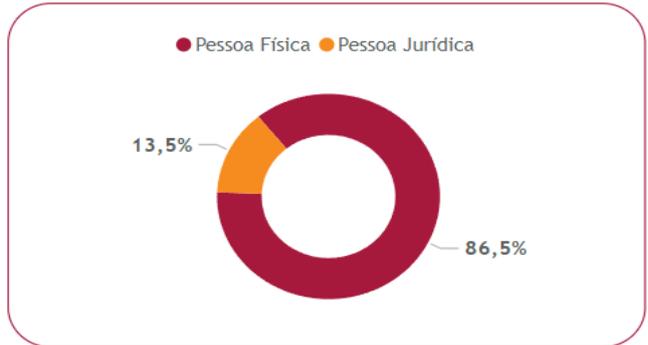


Gráfico 4 - Escolaridade

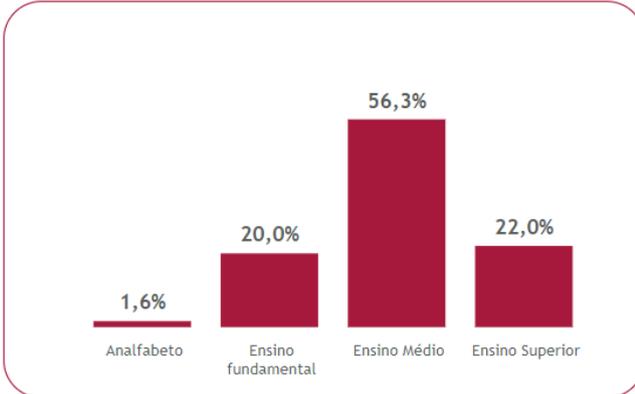


Gráfico 5 - Gênero

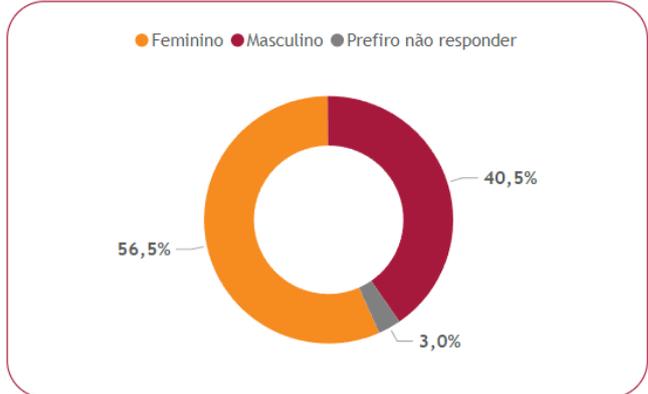


Gráfico 5 - Faixa Etária

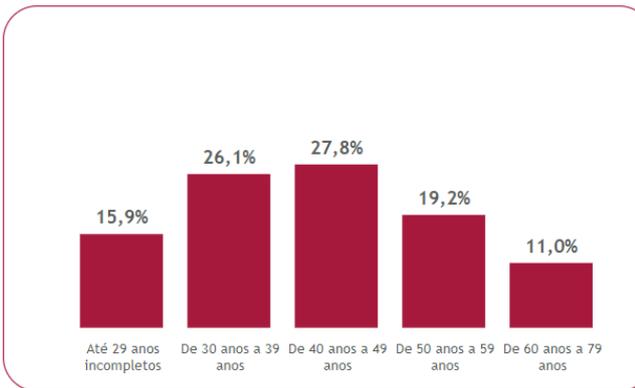


Gráfico 3 - Usuários 2° nível do CRCIC: Clientes e Não Clientes - Comparativo

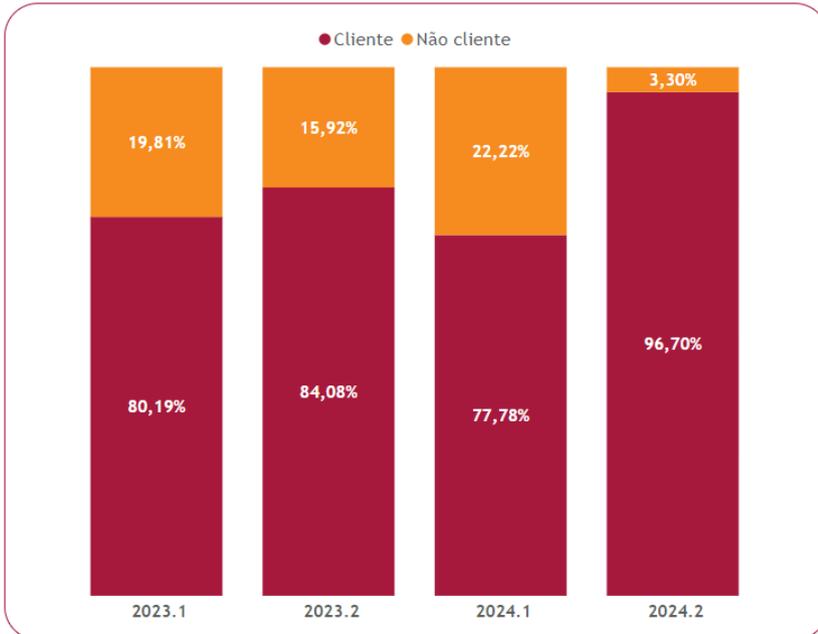


Gráfico 8 - Retorno no prazo informado

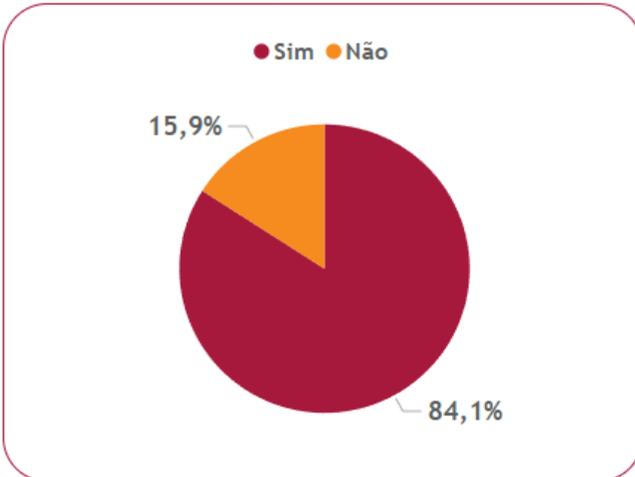


Gráfico 9 - Retorno no prazo informado - Usuários

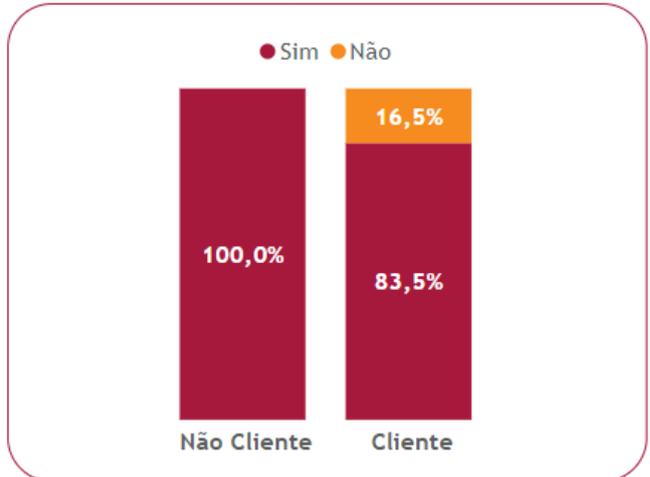


Gráfico 10 - Retorno no prazo - Escolaridade

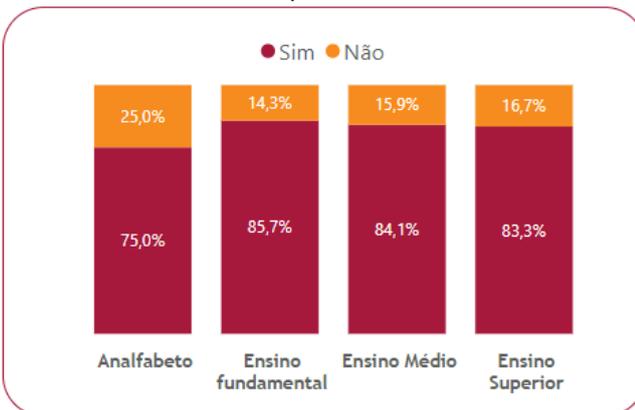


Gráfico 11 - Retorno no prazo - Natureza Jurídica

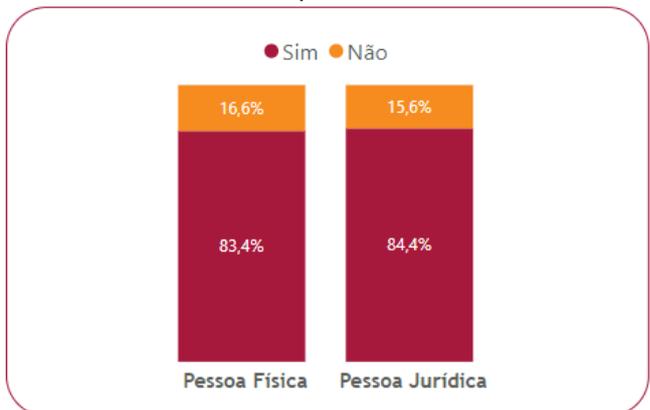


Gráfico 12 - Retorno no prazo - Gênero

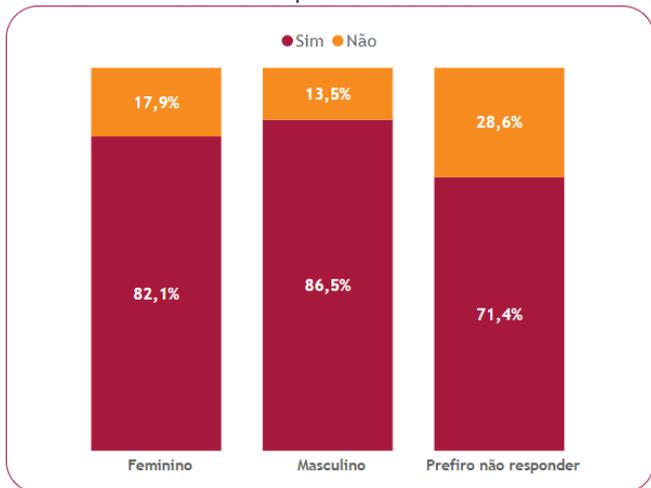


Gráfico 13 - Retorno no prazo informado - Comparativo semestral

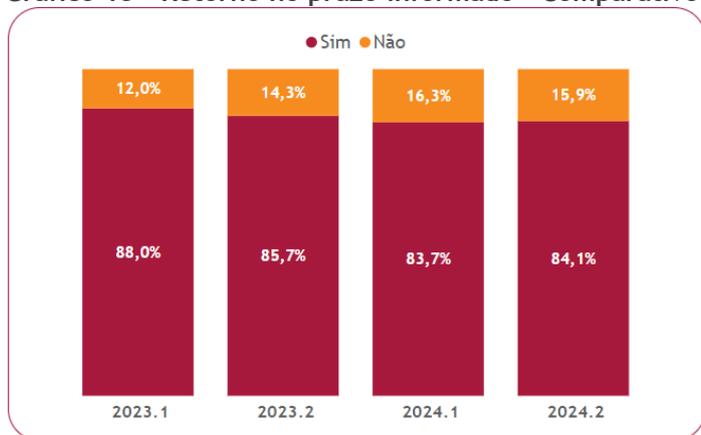


Gráfico 14 - Tempo de resposta

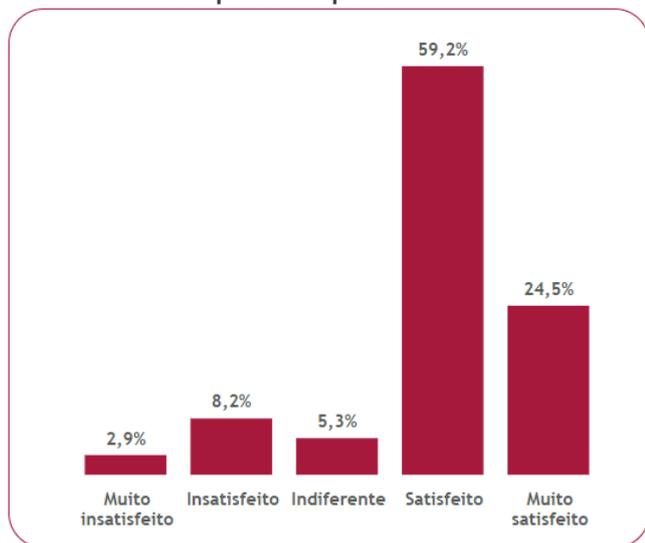


Gráfico 15 - Tempo de resposta - Usuários



Gráfico 16 - Tempo de resposta - Escolaridade

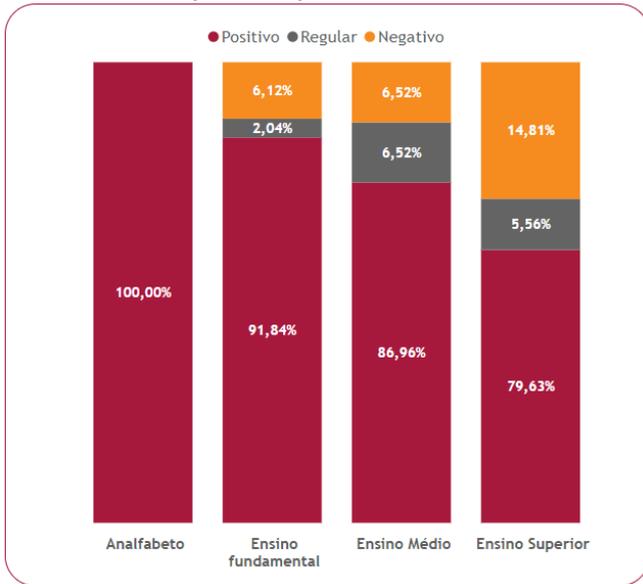


Gráfico 17 - Tempo de resposta - Natureza Jurídica

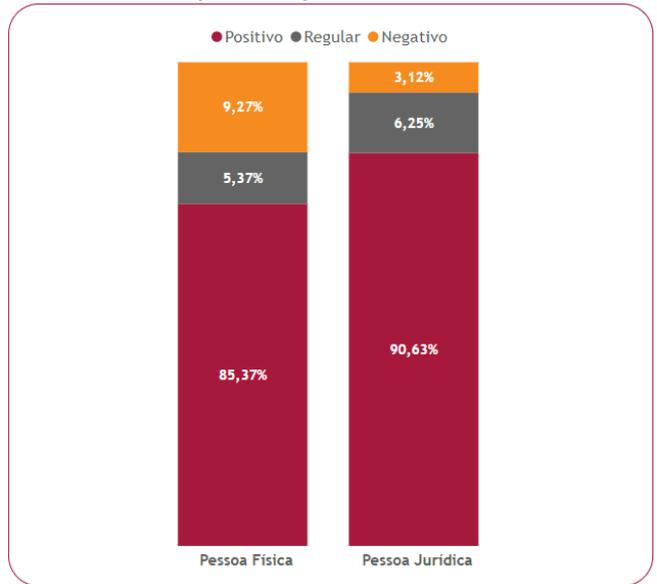


Gráfico 17 - Tempo de resposta - Gênero

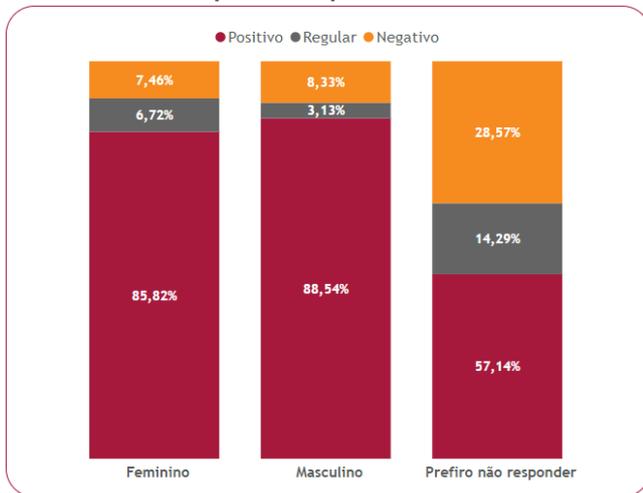


Gráfico 18 - Tempo de resposta - Comparativo semestral

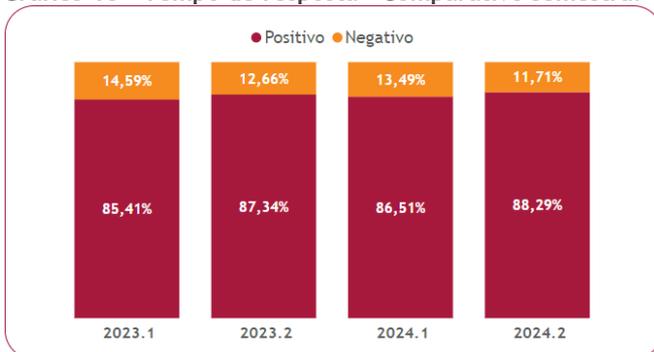


Gráfico 19 - Cordialidade do atendente

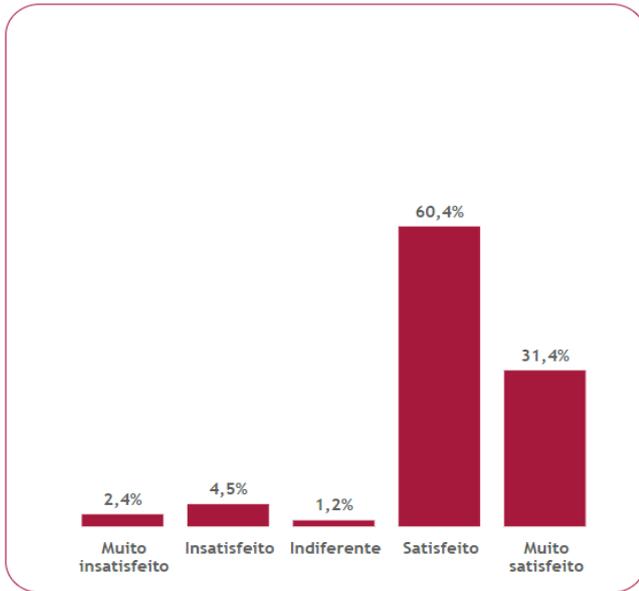


Gráfico 20 - Cordialidade do atendente - Usuários

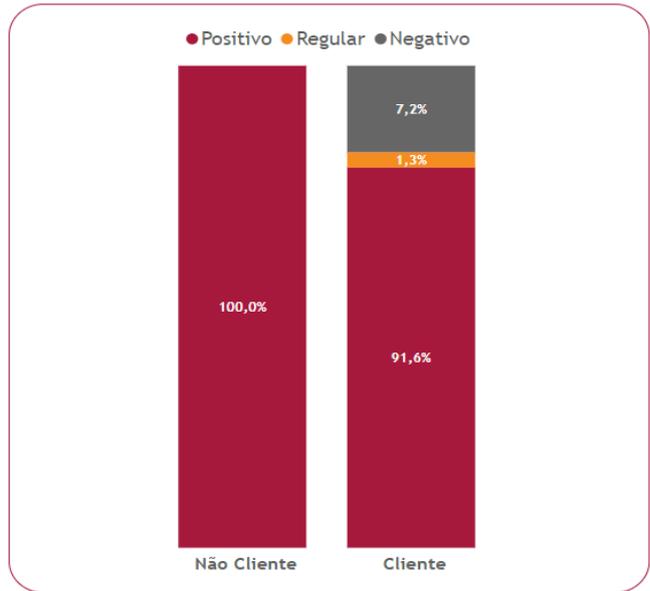


Gráfico 21 - Cordialidade do atend. - Escolaridade

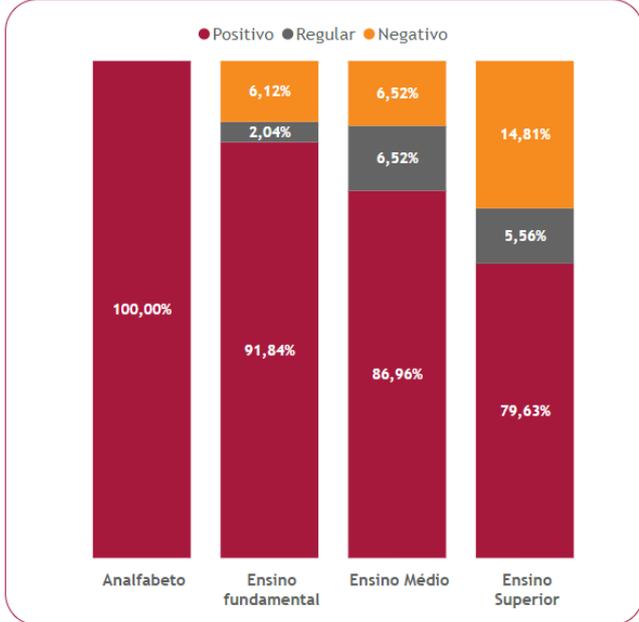


Gráfico 22 - Cordialidade do atend. - Natureza Jurídica

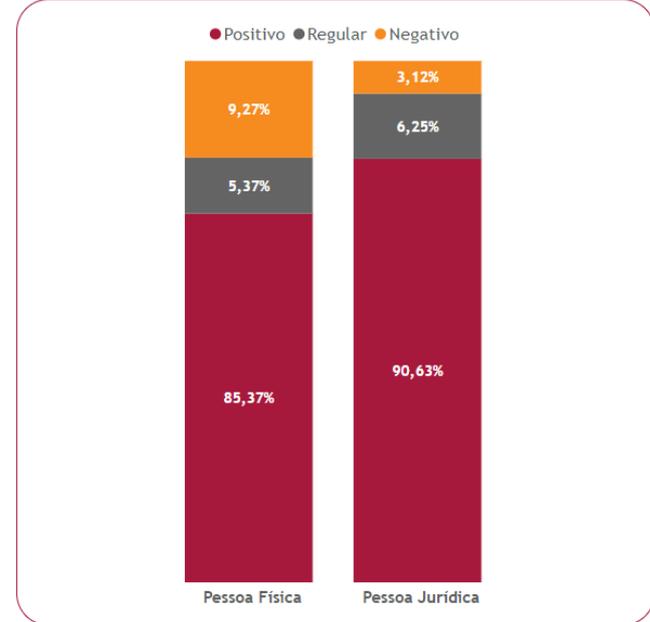


Gráfico 22 - Cordialidade do atendente - Gênero

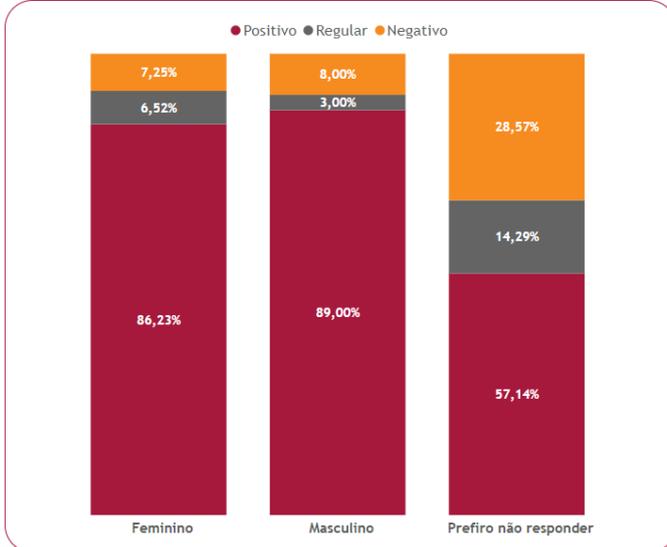


Gráfico 23 - Cordialidade do atendente - Comparativo

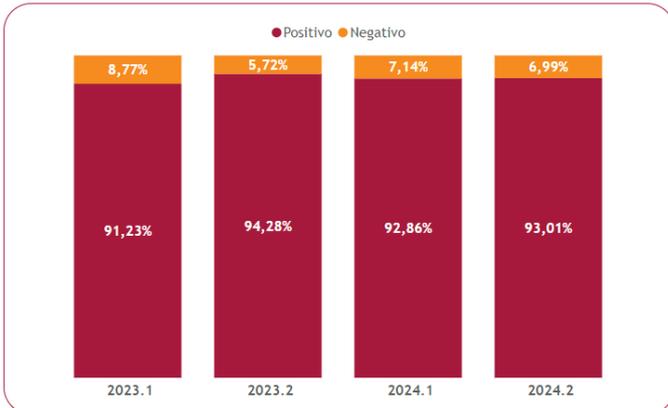


Gráfico 24 - Clareza da resposta

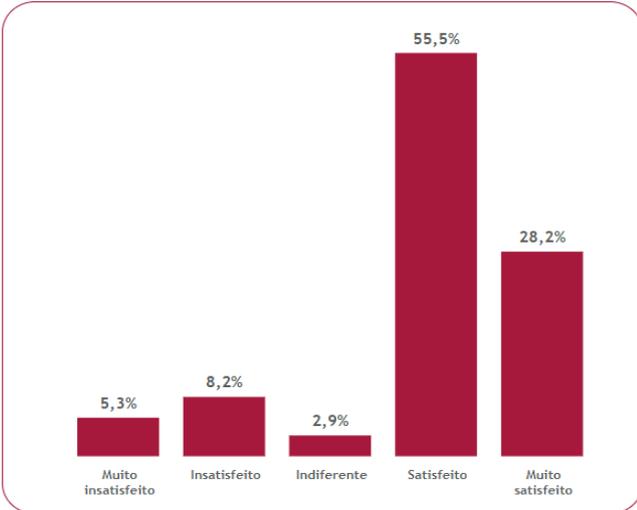


Gráfico 25 - Clareza da resposta - Usuários

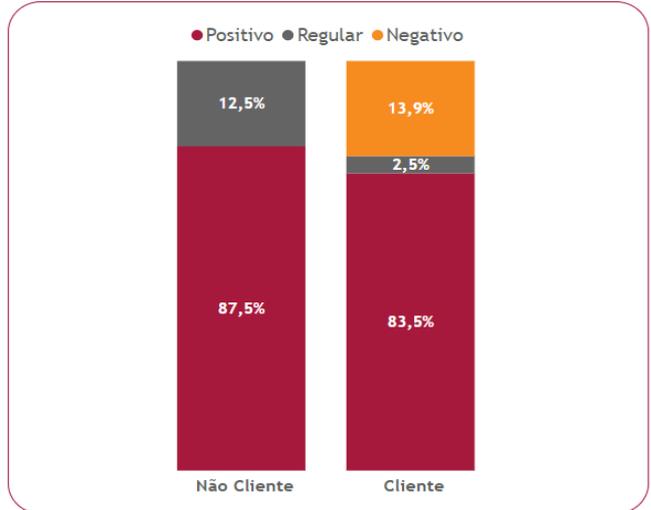


Gráfico 26 - Clareza da resposta - Escolaridade

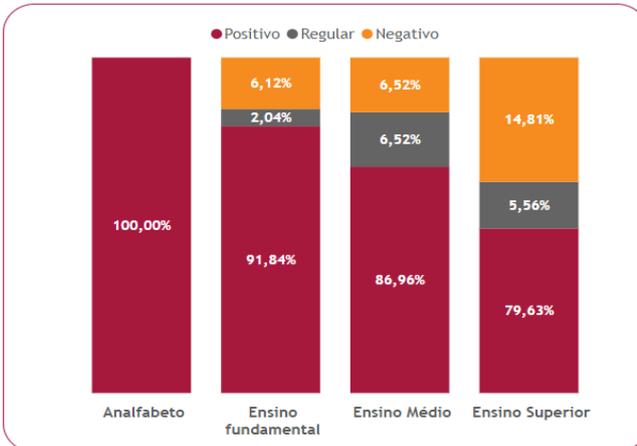


Gráfico 27 - Clareza da resposta - Natureza Jurídica

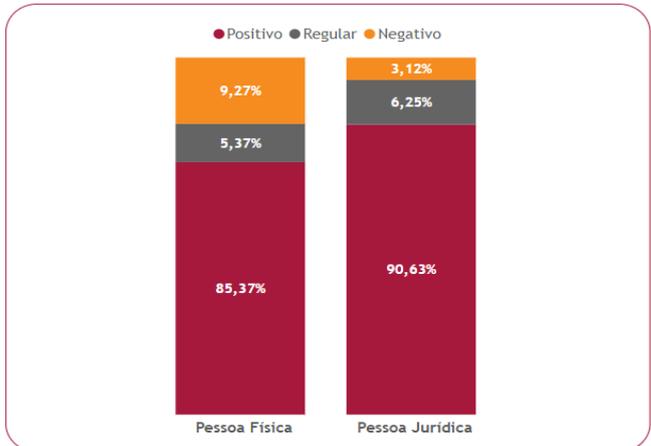


Gráfico 26 - Clareza da resposta - Gênero

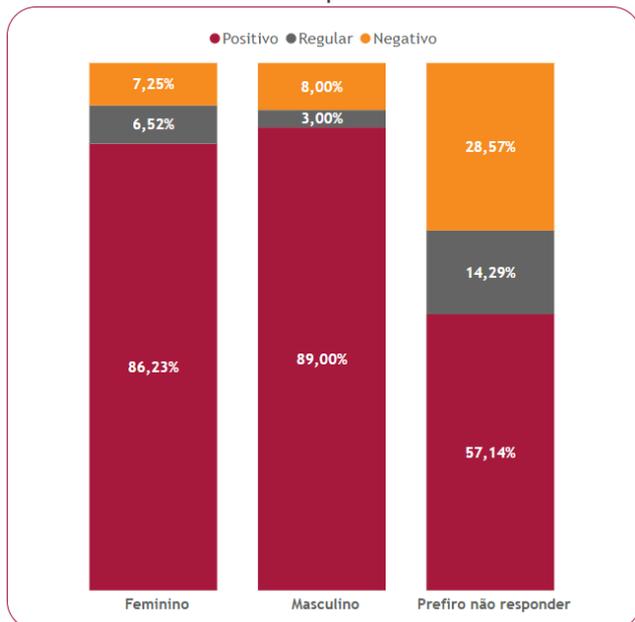


Gráfico 27 - Clareza da resposta - Comparativo

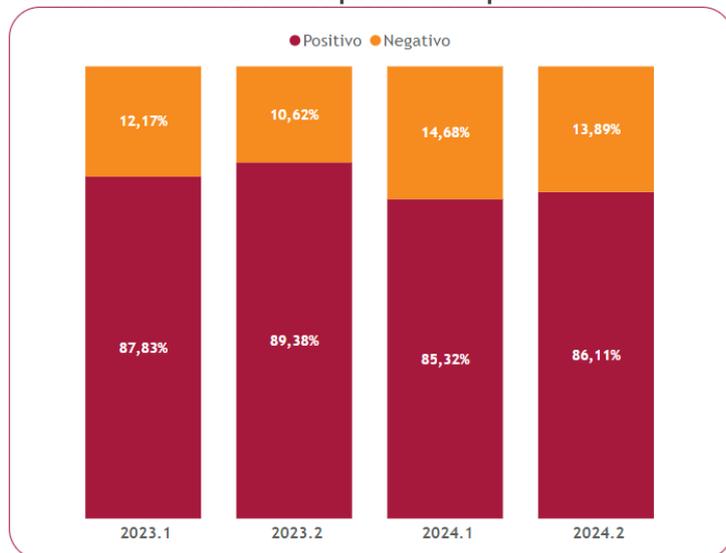


Gráfico 28 - Qualidade do atendimento

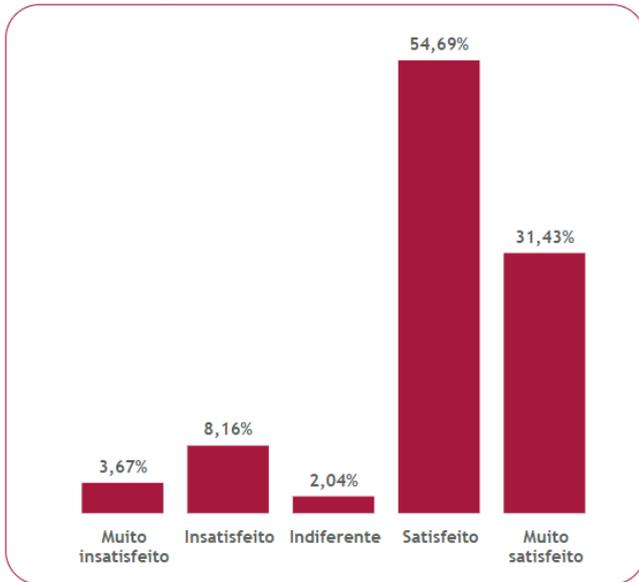


Gráfico 29 - Qualidade do atendimento - Usuários

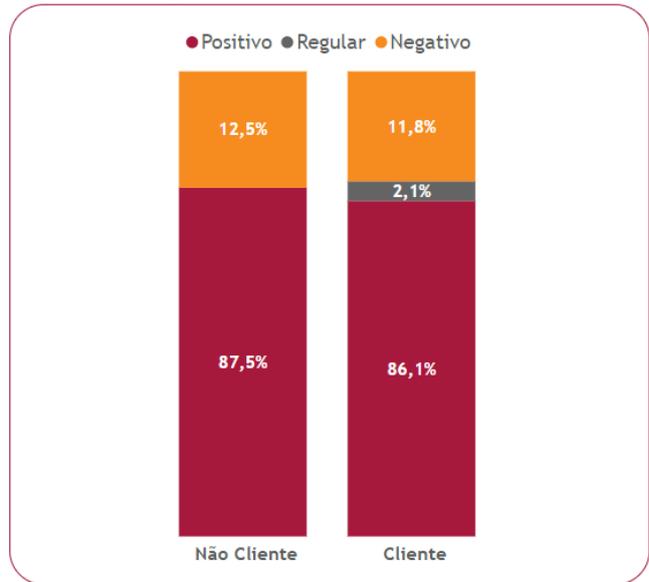


Gráfico 30 - Qualidade do atendimento - Escolaridade

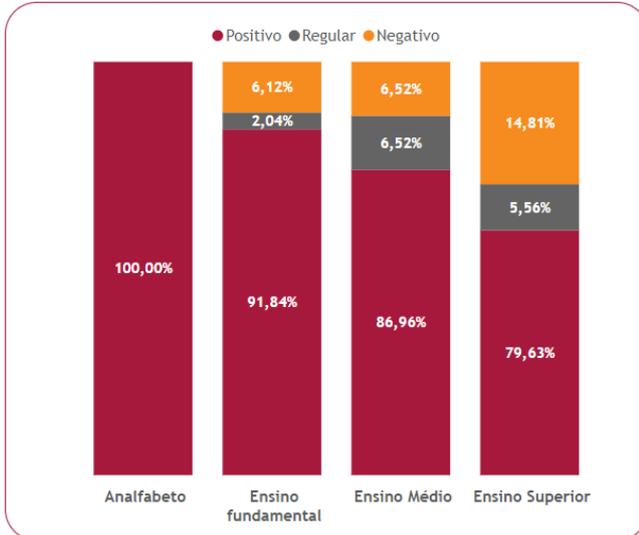


Gráfico 31 - Qualidade do atendimento - Nat. Jurídica

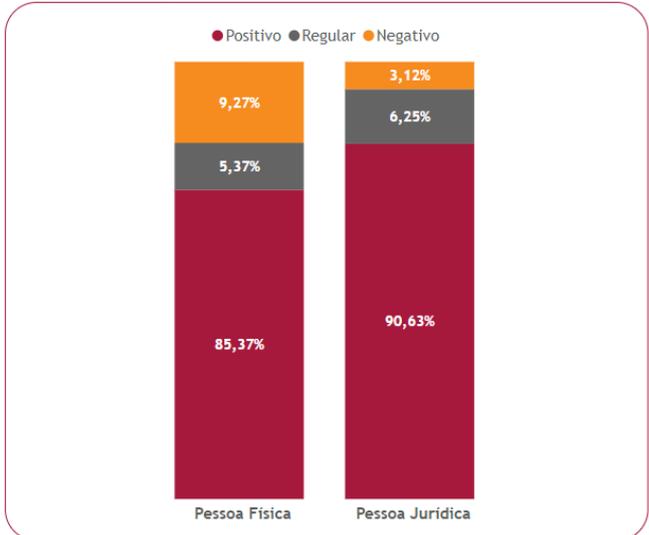


Gráfico 32 - Qualidade do atendimento - Gênero

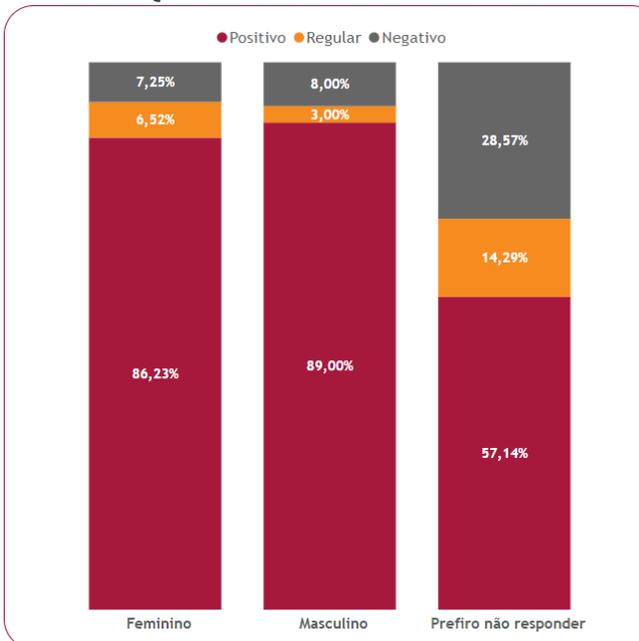
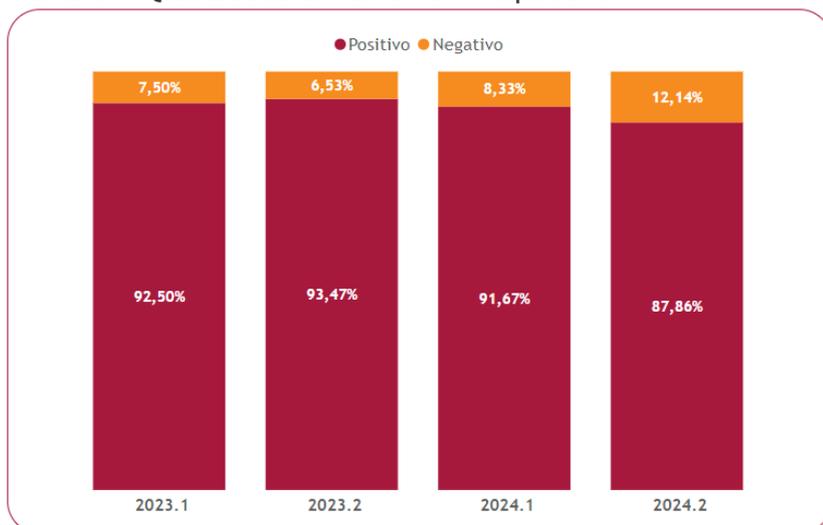


Gráfico 33 - Qualidade do atendimento - Comparativo



Fonte: Ambiente de Marketing, dez./2024.

CONCLUSÃO

O perfil dos clientes usuários respondentes do 2º nível do CRCIC é composto das seguintes características:

- 1) Concentração de demandas nos estados do Ceará (27,8%) e Bahia (17,1%);
- 2) Predominância de clientes do Banco do Nordeste (96,7%);
- 3) Solicitação de atendimento para pessoa física (86,5%);
- 4) Faixa etária majorada, de 30 a 39 anos (26,1%) e de 40 a 49 anos (27,8%); e,
- 5) Possuir ensino médio (56,3%).

Os respondentes, em sua maioria (84,1%), apontaram que obtiveram retorno de suas demandas nos prazos informados.

Os usuários avaliaram positivamente o tempo de resposta com Csat de 83,7.

Sobre a cordialidade do atendente, o Csat indicado foi de 91,8% de satisfação.

No que diz respeito à clareza da resposta, foi expresso Csat de 83,7% de satisfação.

A respeito da qualidade no atendimento, registrou-se Csat de 86,1% de satisfação.

De forma geral, constatou-se leve aumento geral na percepção de satisfação dos usuários nos atributos investigados nesta pesquisa se comparados ao semestre de 2024.1.

Questionário
XX