

# PESQUISA SERVIÇO PÚBLICO: Serviço de Atendimento ao Consumidor

Superintendência de Marketing e Comunicação  
Ambiente de Marketing

Ficha Técnica

**PRESIDÊNCIA**

**Presidente:**

José Gomes da Costa

**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. 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.:** Marcos José da Silva Icety

# **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR DO BANCO DO NORDESTE**

## **OBJETIVO GERAL**

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.

## **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 para cancelar serviços, bem como 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, todos os dias da 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 do SAC é que esta pesquisa se justifica.

## **METODOLOGIA**

A presente pesquisa possui metodologia quantitativa, com amostra não probabilística, uma vez que as respostas são espontâneas. Explicando: os respondentes são cidadãos que fizeram uso do Serviço de Atendimento ao Consumidor, pois estes são, protocolarmente, convidados a responderem uma pesquisa de satisfação, ao final do atendimento.

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

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 15.378 (quinze mil trezentos e setenta e oito) respondentes no período de 2 de janeiro a 31 de março de 2022, de um total de 50.829 (cinquenta mil oitocentos e vinte e nove) atendimentos realizados pelo SAC. De tal forma que o corpus desta pesquisa secundária se constituiu da tabulação das 15.378 (quinze mil trezentos e setenta e oito) respostas ao longo do primeiro trimestre do ano de 2022.

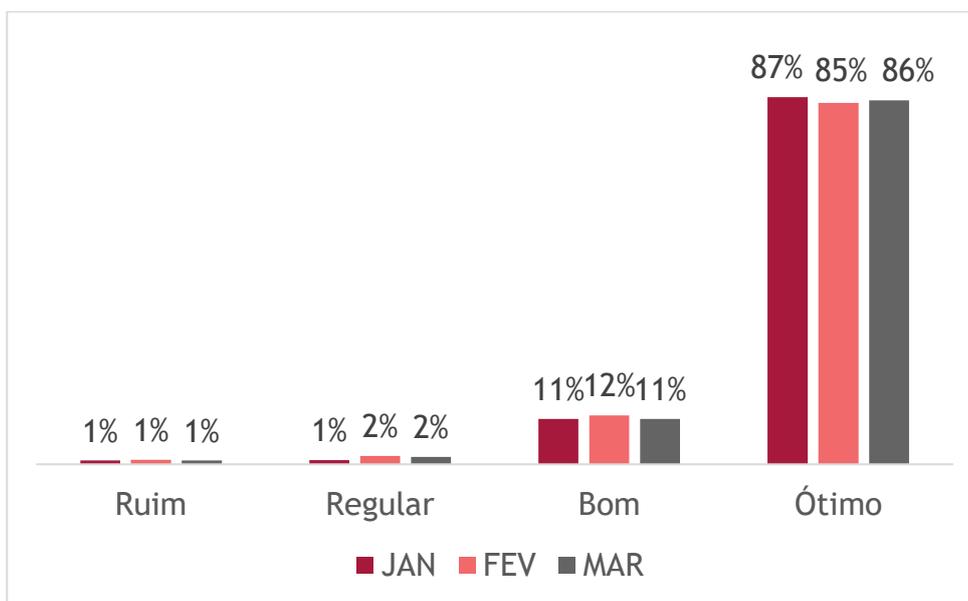
O coeficiente de resposta binária, calculado pelo número de respondentes em razão do número total de atendimentos do SAC, é de 0,3 - o que indica que o efeito do preditor é bom, posto que ocorreu uma taxa de resposta à pesquisa de satisfação de 30,25%.

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

### DISCUSSÃO DE RESULTADOS

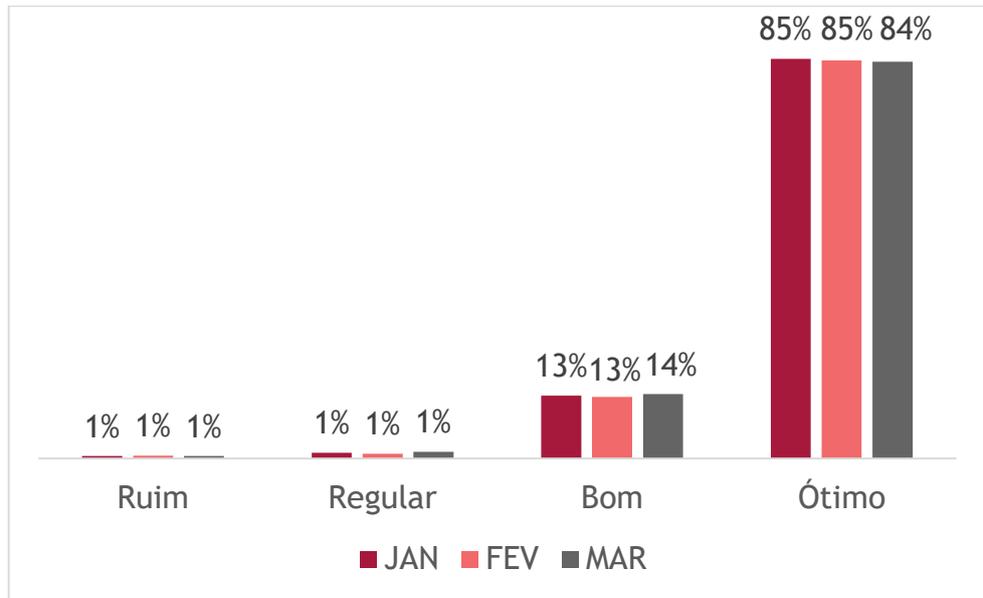
No que diz respeito ao primeiro quesito, veja-se o gráfico abaixo.

**Gráfico 1: Educação no atendimento**



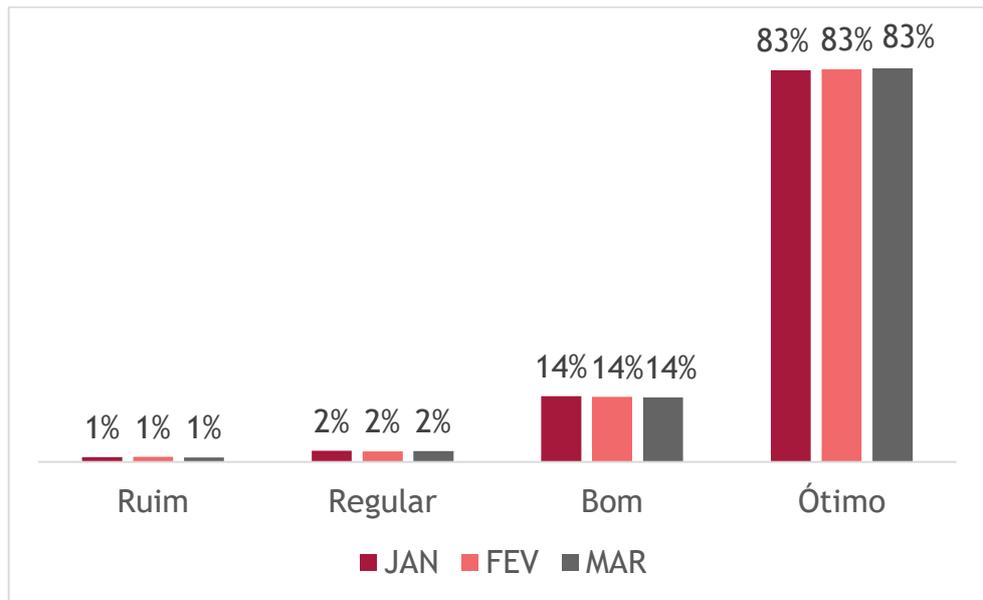
Fonte: Ambiente de Marketing. Abr./2022

**Gráfico 2: Atenção do atendente**



Fonte: Ambiente de Marketing. Abr./2022

**Gráfico 3: Inteligibilidade nas informações**



Fonte: Ambiente de Marketing. Abr./2022

## CONCLUSÃO

Muitos usuários do SAC responderam a pesquisa de satisfação da URA, de tal maneira que se obteve uma taxa de resposta de 30,25%.

A respeito do quesito educação, o primeiro trimestre obteve uma média de 86% de avaliações “ótimas”.

Sobre a atenção dispensada ao cidadão em atendimentos realizados nos três primeiros meses do ano de 2022, 84,6% dos usuários avaliaram como “ótima”.

No que concerne à inteligibilidade, em média 83% dos respondentes avaliaram como “ótima” a compreensão das respostas disponibilizadas pelo Banco do Nordeste.

No geral, indica-se que os resultados foram extremamente bem avaliados, de tal maneira que se aponta índice de excelência no atendimento do Serviço de Atendimento ao Consumidor, tendo em vista que nos 3 (três) quesitos investigados, os três foram avaliados positivamente iguais ou superiores a 97%: educação 97,3%; atenção 97,9%; e inteligibilidade 97%.