

Parceria IBRC – IPS Consumo

Projeto MovimentaSAC

Pesquisa Nacional o SAC no Brasil
Consumidores & Executivos



Parceria IBRC – IPS Consumo

Projeto MovimentaSAC

Pesquisa Nacional o SAC no Brasil

Consumidores & Executivos



Dados Técnicos

7906

CONSUMIDORES ENTREVISTADOS

- NÍVEL DE CONFIANÇA: **95%**
- MARGEM DE ERRO: **1,17 p. p.**

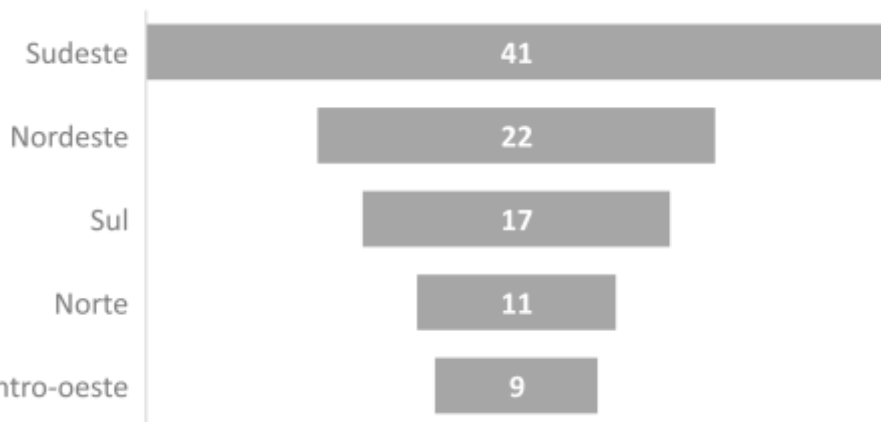
CONSIDERAÇÕES

- Aplicação do campo: de março e abril 2021
- Seguindo os **códigos de ética** ASQ, ICC/ESOMAR e a **norma** ABNT NBR ISO 20.252;
- Pesquisa mista por CATI e CAWI, sendo 72% dos contatos por telefone.
- Rígido processo de monitoria das ligações (100% gravadas) de uma amostragem de cerca de 35% de todas as pesquisas resultou num descarte de menos de 1,0% das entrevistas.

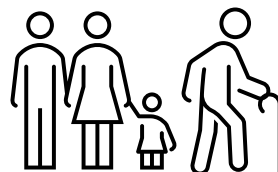
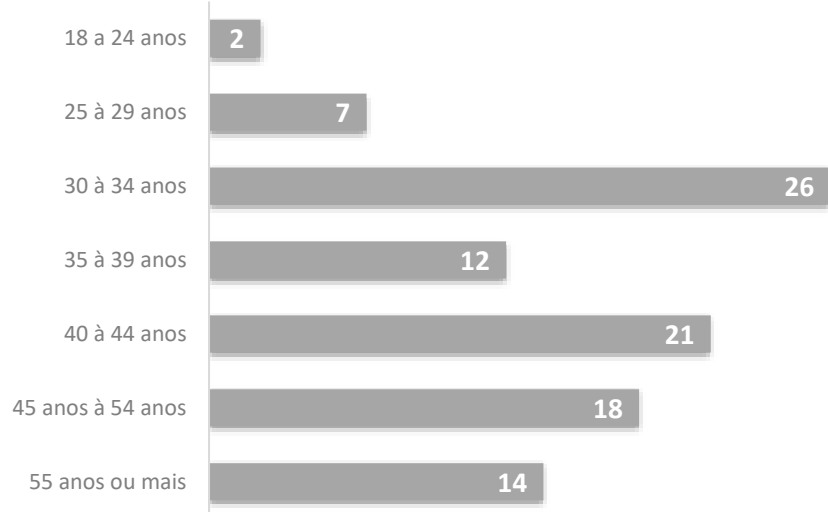


Perfil

Distribuição regional



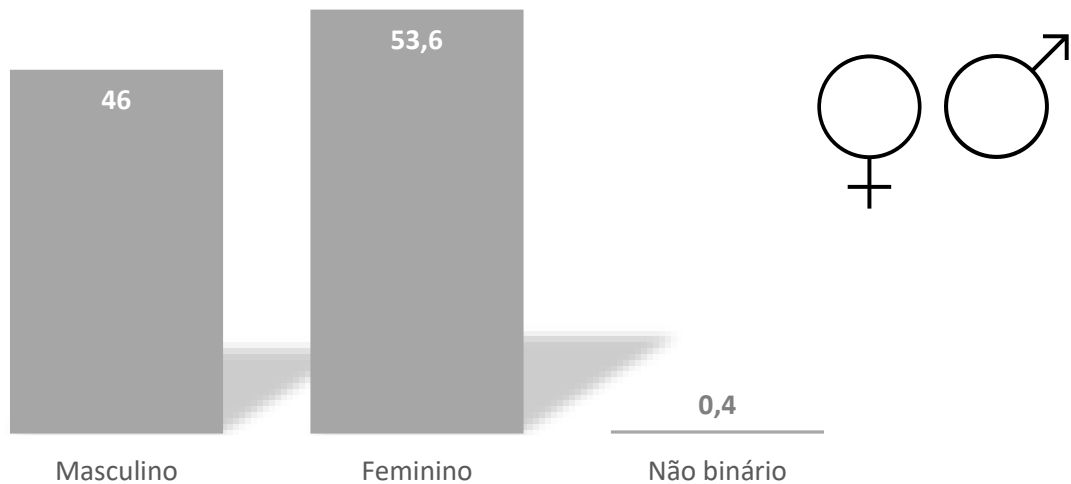
Distribuição por faixa etária



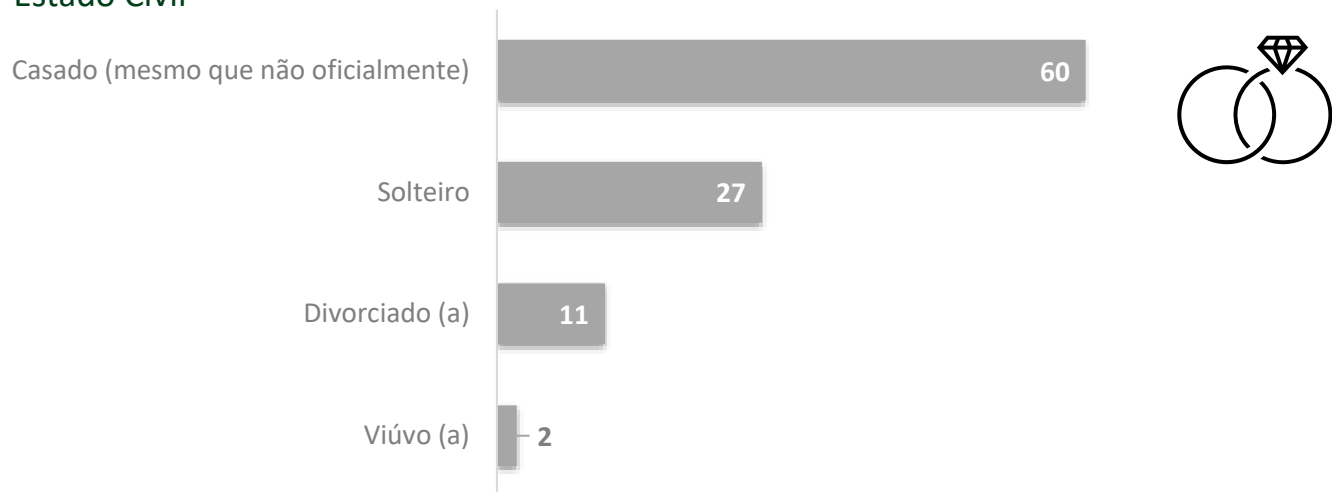
Nota¹: Resultados apresentados em %.

Perfil

Gênero



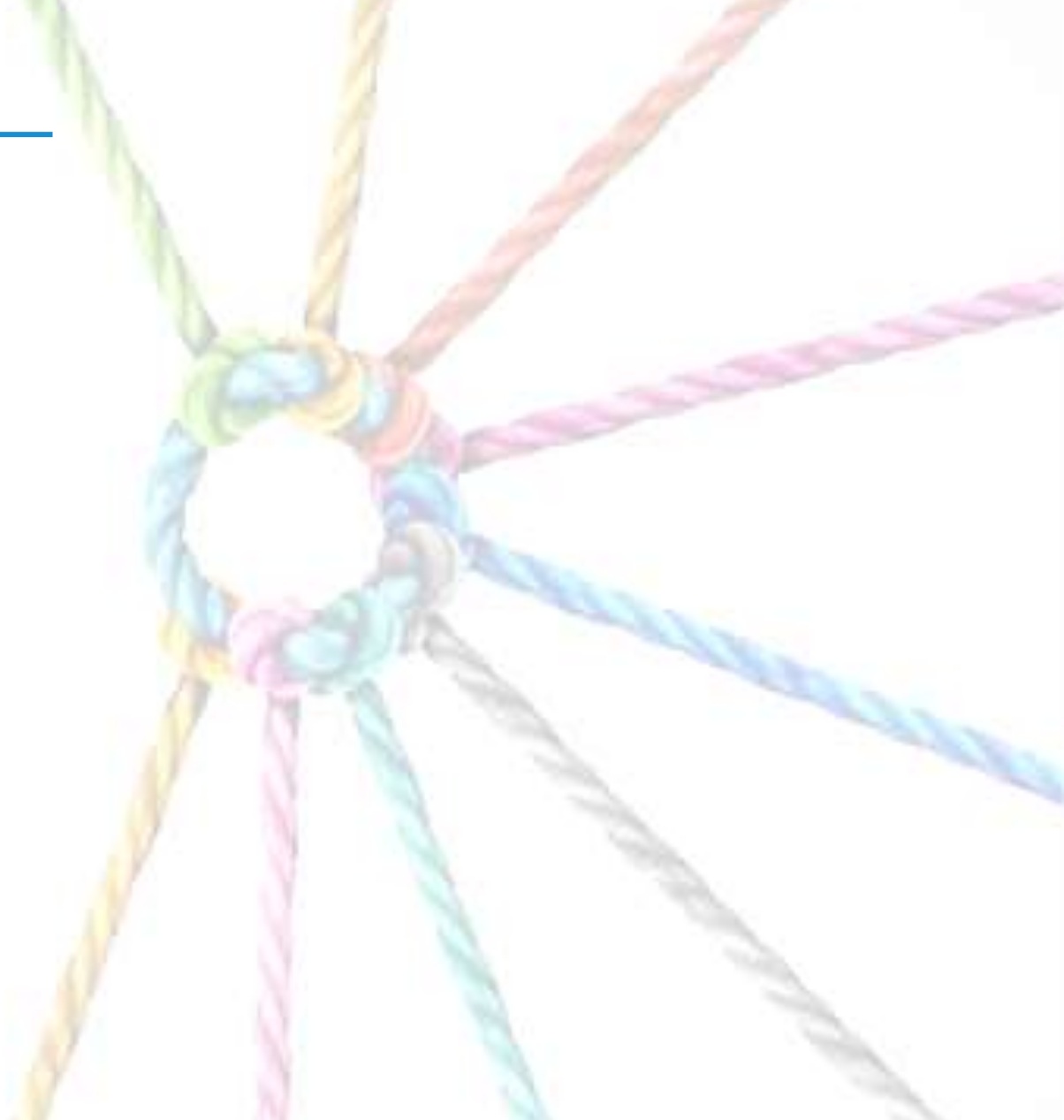
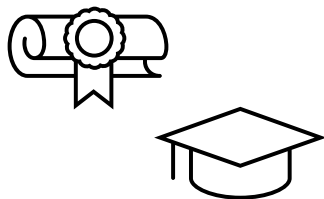
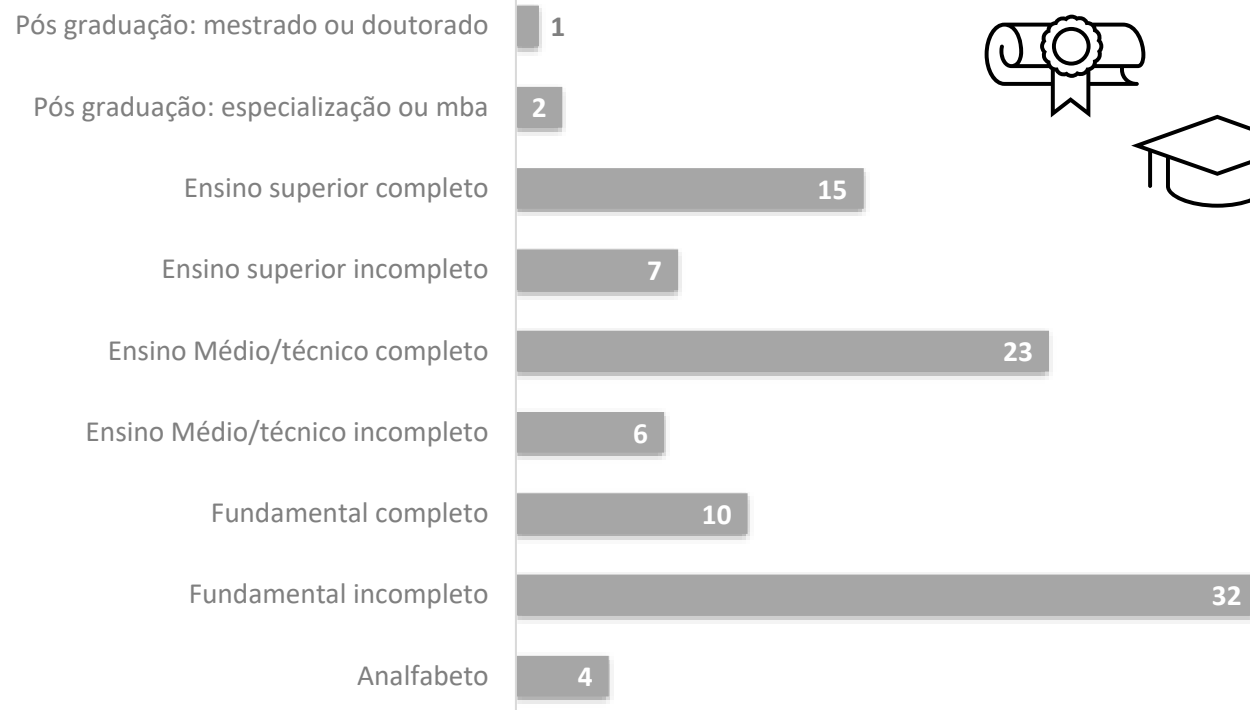
Estado Civil



Nota¹: Resultados apresentados em %.

Perfil

Escolaridade

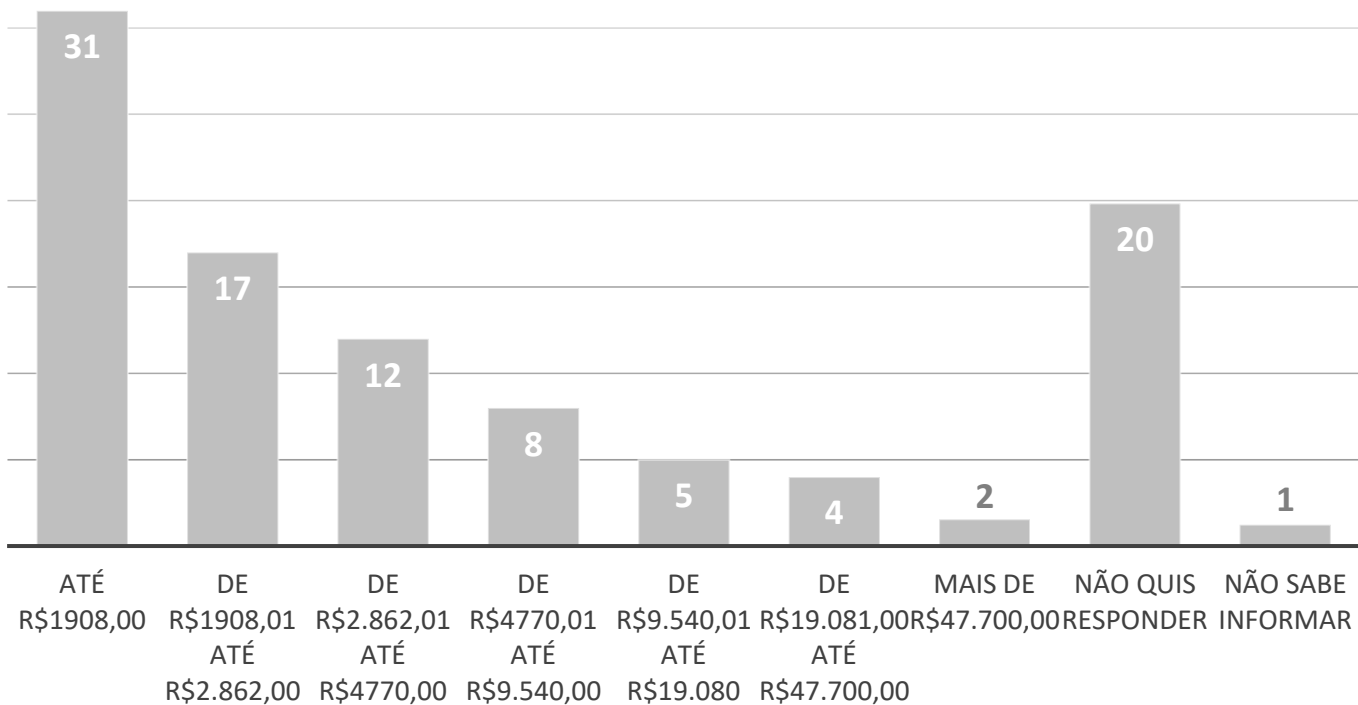
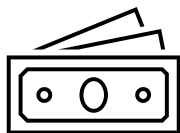


Nota¹: Resultados apresentados em %.

Nota¹: Resultados apresentados em %.

Perfil

Renda Familiar



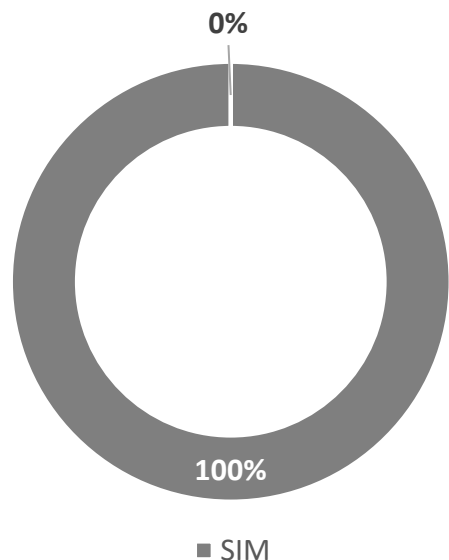
Nota¹: Resultados apresentados em %.

Nota¹: Resultados apresentados em %.

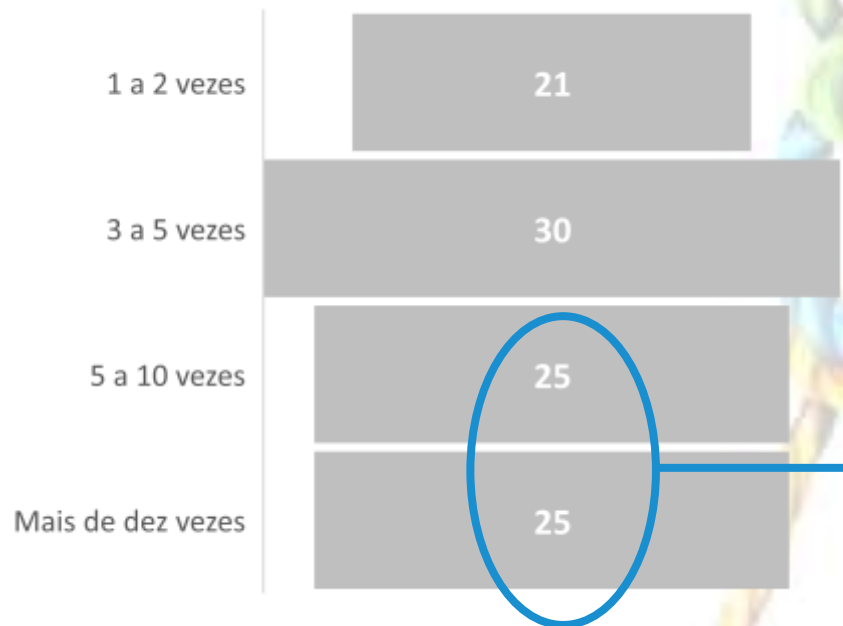
Nota¹: Resultados apresentados em %.

Contato SAC

1 - Alguma vez na vida já entrou em contato com o SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor de alguma empresa da qual é cliente??

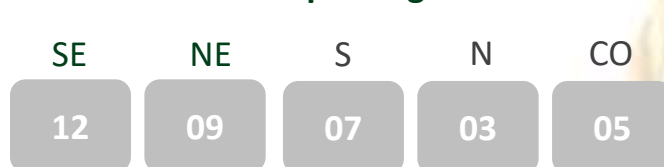


2 - Nos últimos 24 meses, (2 anos), aproximadamente quantas vezes fez contato? Some todos os contatos, considerando empresas diferentes

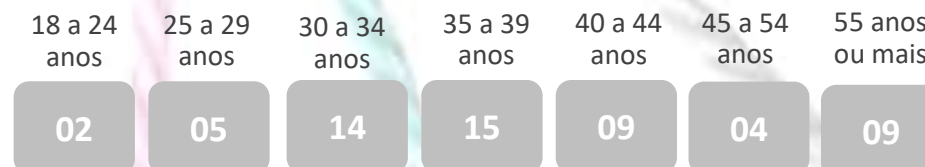


Metade dos brasileiros ligou mais de 5 vezes para um call center nos últimos 24 meses

Média por Região



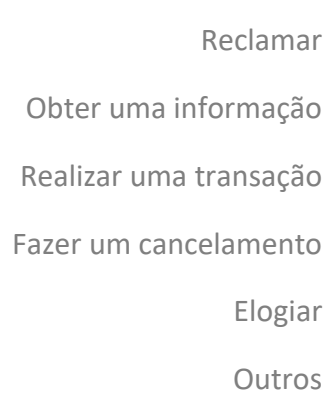
Média por Faixa Etária



Nota¹: Resultados apresentados em %.

Motivo e Canal

3 - Qual foi o motivo mais frequente dos seus contatos?

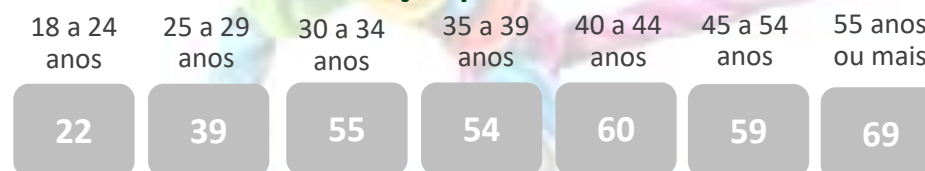


Mais da Metade ligou para reclamar e a maior parte destes está entre os que referem ter ligado mais de 10 vezes

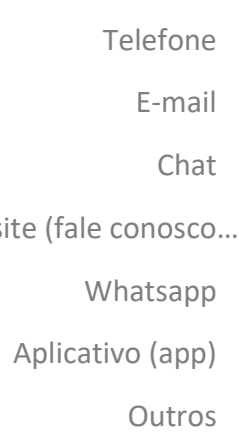
Reclamação por Região



Reclamação por Faixa Etária



4 - Qual foi o canal mais frequentemente usado nestes contatos?



2/3 usou mesmo foi o tradicional canal telefônico. Isso provavelmente tem relação com a prevalência do motivo RECLAMAÇÃO

Telefone por Região



Telefone por Faixa Etária

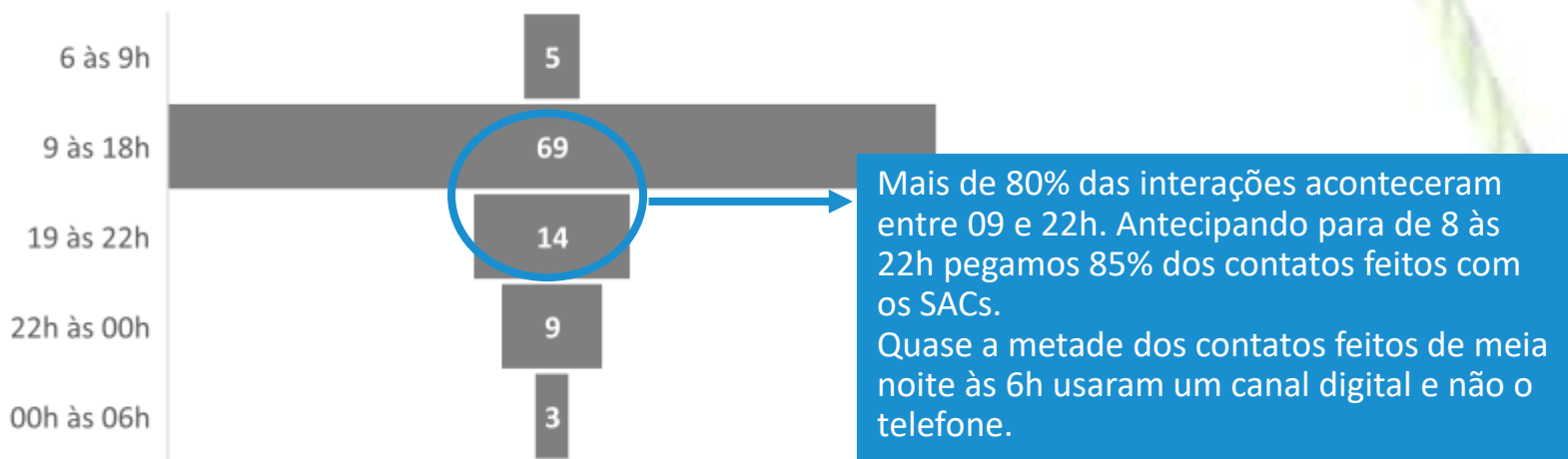


Nota¹: Resultados apresentados em %.

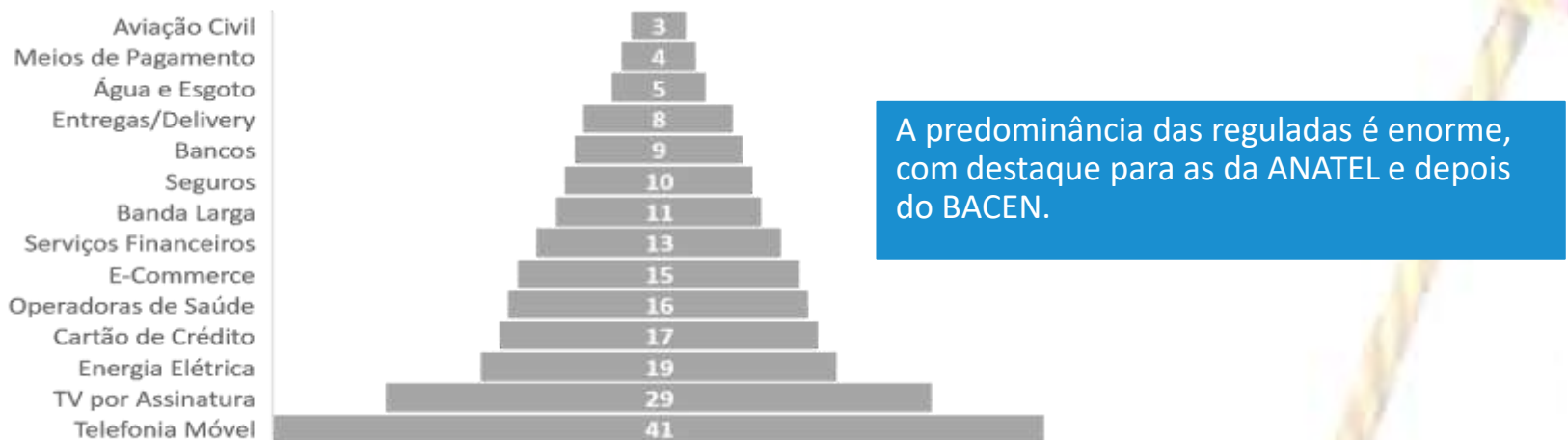
Nota¹: Resultados apresentados em %.

Horário

4.1- Qual foi o horário mais frequente dos seus contatos?



4.2 - Qual foram as 3 empresas para as quais frequentemente fez contatos? Para falar de qual produto?



Nota¹: Resultados apresentados em %.

Nota¹: Resultados apresentados em %.

Satisfação

5 - No geral, considerando todas as experiências de atendimento com os SACs das empresas que teve nos últimos 24 meses (dois anos), numa nota de 1 a 5, onde 1 é muito insatisfeito e 5 é muito satisfeito, O quanto você ficou satisfeito:

Consolidado

28

Por Gênero

M

25

F

32

Por Região

SE

23

NE

31

S

36

N

29

CO

24

O índice de satisfação com os atendimentos recebidos é baixíssimo, 28%. Significa que 72% dos brasileiros estão insatisfeitos com os SACs, configurando uma ameaça.

Valores de Referência

90 a 100%

Excelente / Forças

80 a 89%

Conforme / Oportunidades

00 a 79%

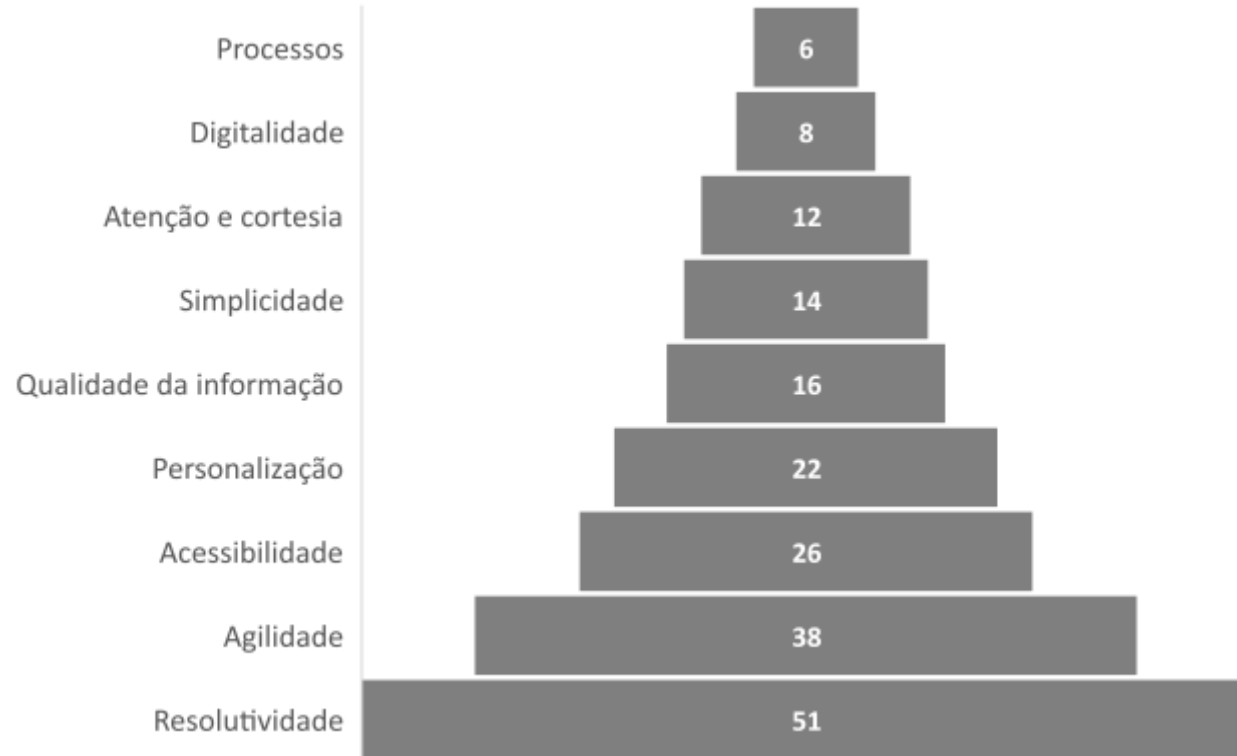
Não Conforme / Fraquezas ou ameaças

Nota¹: Resultados apresentados em % significando o TOP 2 BOX, a soma dos percentuais que deram notas 4 e 5, satisfeito e muito satisfeito

Nota²: Resultados apresentados em %

Satisfação

5A – Para quem não deu 4 ou 5, justifique sua resposta, porque está insatisfeito com as experiências de atendimento com os SACs das empresas que teve nos últimos 24 meses (dois anos)? O que falta para você dar 4 ou 5?



Nota 1: Resultados apresentados em %

Nota 2: A soma passa de 100% pois cada respondente pode dar mais de uma justificativa

Nota 3: Resultados apresentados em %



Voz do Consumidor

Resolutividade

“É na hora que você mais precisa, tudo dá errado. Você descobre que a empresa tem um marketing poderoso que te convenceu a contratar um serviço muito ruim. Acho que a punição para empresas que tem marketing bom e serviço péssimo deveria ser maior.”

“Como é possível ter resolutividade se estão robotizando o atendimento no Brasil. Pior que é um atendimento mais tosco que o outro, não entendem o que você fala, dão respostas desconexas. Robôs podem ser bons para coisas simples, mas se entra algo complexo, tem que ter alguém para resolver.”

“Se a empresa tem um serviço que é complexo para executar, precisa simplificar, porque quando você liga, o atendimento que sabe menos do que quem executa não tem o menor preparo para resolver, é uma bagunça.”

“Estão colocando atendimento automatizado como plano A e o humano como plano B, ai vem o banco xxx dizer que a atendente virtual deles está aprendendo a cada dia, um ano depois ela continua burra. Esse pessoal pensa que tá em um filme futurista. Como cliente me sinto num pesadelo no presente mesmo.”

Nota¹: Resultados apresentados em %



Voz do Consumidor

Agilidade

“Criaram um aplicativo para interagir com os clientes com a promessa de ser mais rápido. Tu mandas a primeira mensagem no chat e recebe resposta 28 minutos depois, como não respondi, vem uma mensagem dizendo que o chat está sendo encerrado por falta de contato. Fala sério! Quem é que fica mais de 5 minutos esperando uma resposta do atendimento no chat. Tenho mais o que fazer!”

“Esperei 16 minutos para falar com a menina da xxx, que me dá 5 dias para responder a reclamação, no quinto dia nenhuma resposta. Tive que ligar de novo e reclamar da demora. 10 dias depois resolveram o problema da minha internet. Meu, eu dependo demais do celular para tramar, eles não tem consciência.”

Personalização

“Me irritei essa semana com o atendimento da xxxx. Liguei para resolver um problema de cobrança em duplicidade na minha conta de celular. Nesse dia amanheci com a voz rouca e o atendente me chamava de ‘senhor’ o tempo todo. Até uma hora que não aguentei mais e perguntei se ele conseguiu ver meu nome no sistema dele. Foi aí que se ligou que falava com um mulher e pediu desculpas. Mesmo que me chamasse de ‘senhora’ o tempo todo não ficaria feliz.”

Nota: Resultados apresentados em %



Voz do Consumidor

“Esses dias recebi uma resposta de uma solicitação por e-mail que começava me chamando pelo meu nome completo. Achei péssimo e respondi chamando o atendente pelo nome, sobrenome e mais uns 15 nomes que inventei para ele. Não sei se entendeu o deboche.”

Qualidade da informação

“Sem contar os robôs, onde você pergunta sobre flores e te respondem sobre frutas, esses dias recebi um retorno de uma reclamação que fiz a xxxx, a resposta tinha uns 10 parágrafos, falava de investimento, sustentabilidade social, meio ambiente, etc., e em apenas um linha respondia minha reclamação. E eu perdi tempo lendo.”

Simplicidade

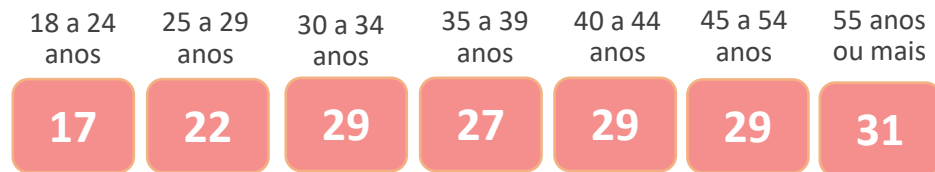
“Vivemos um momento com muita tecnologia disponível no mercado e as empresa insistem em complicar, a xxx tem um pré atendimento eletrônico quando você liga para o SAC que 40% tempo você perde nas opções que nunca são a que você quer. Deviam acabar com esse atendimento eletrônico.”

Nota!: Resultados apresentados em %

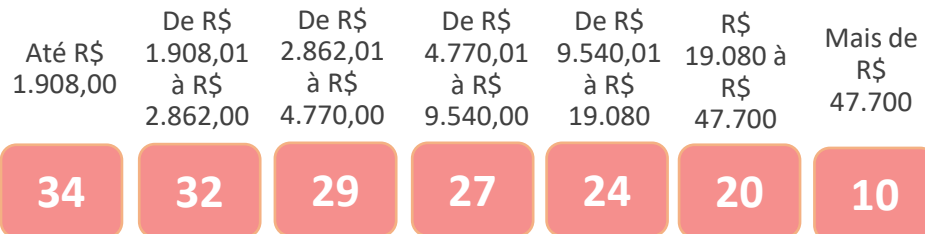
Satisfação

5 - No geral, considerando todas as experiências de atendimento com os SACs das empresas que teve nos últimos 24 meses (dois anos), numa nota de 1 a 5, onde 1 é muito insatisfeito e 5 é muito satisfeito, você diria que ficou:

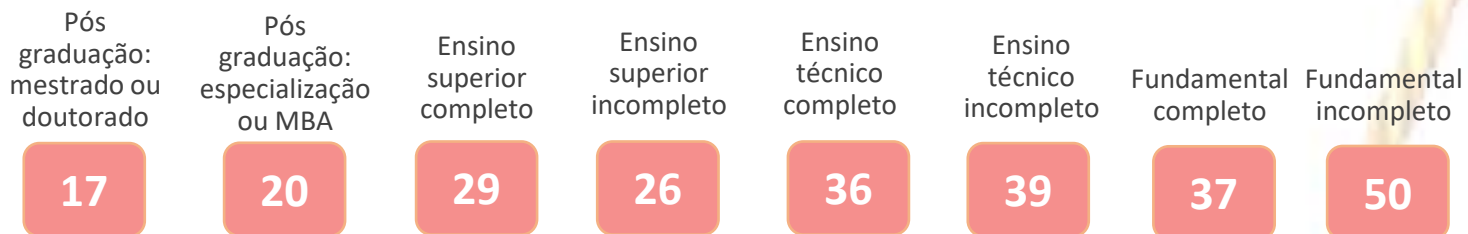
Por Faixa Etária



Por renda Familiar



Por Escolaridade

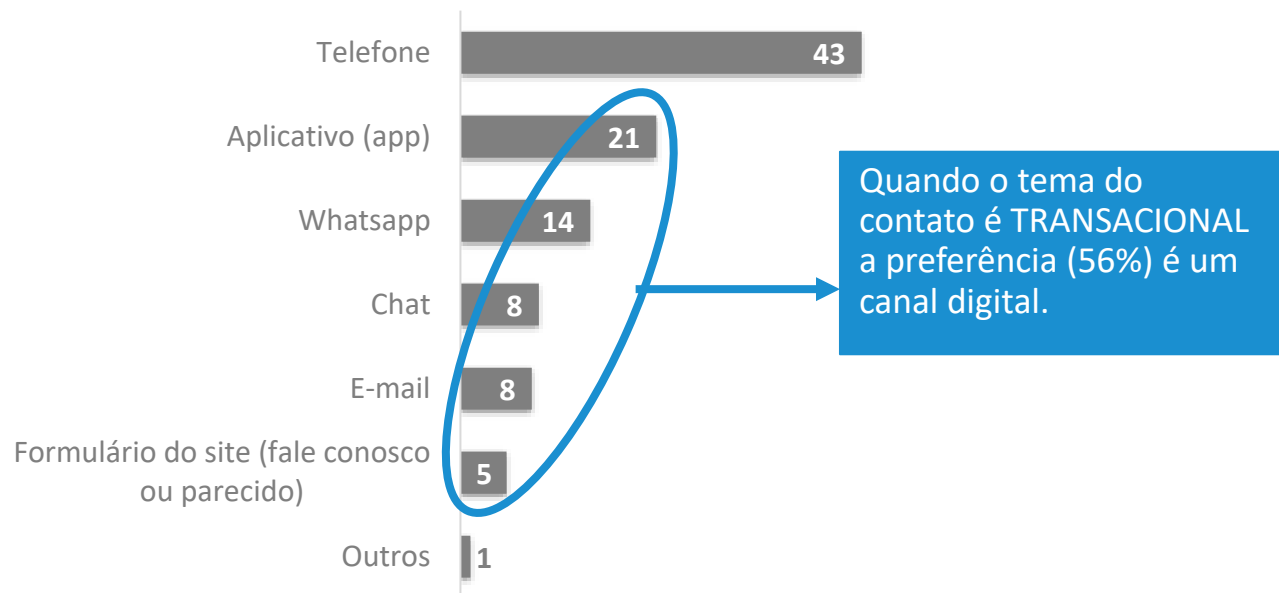


Nota¹: Resultados apresentados em % significando o TOP 2 BOX, a soma dos percentuais que deram notas 4 e 5, satisfeito e muito satisfeito

Nota²: Resultados apresentados em %

Preferência de canal

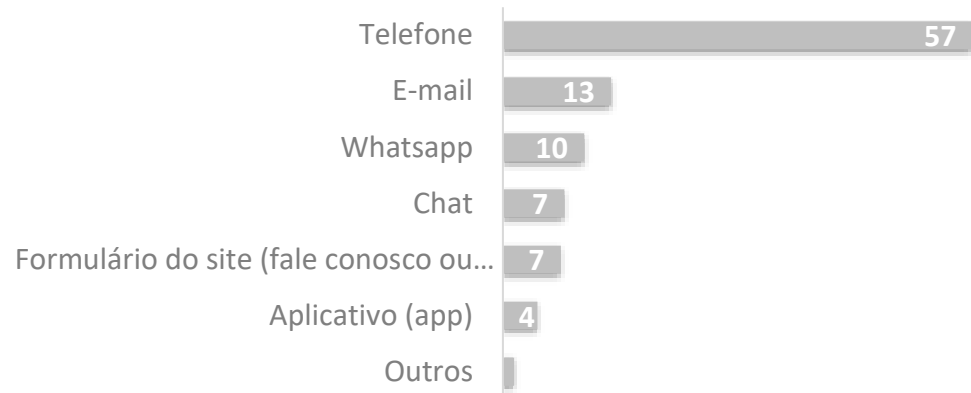
6 - Quando precisa fazer contato com o SAC de uma empresa para Realizar uma transação (por exemplo, pegar um saldo, uma transferência, pedir segunda via de uma conta, acionar o seguro, achar um médico perto de casa, etc.), qual canal prefere usar?



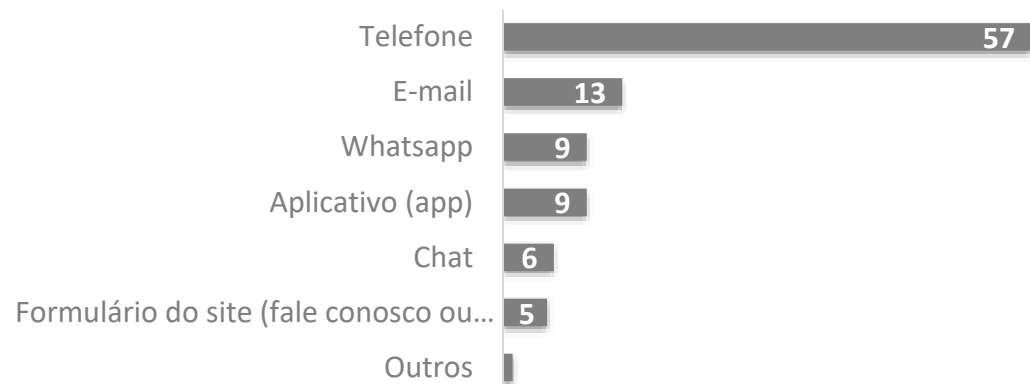
Nota¹: Resultados apresentados em %.

Preferência de canal

7 - Quando precisa fazer contato com o SAC de uma empresa para RECLAMAR de algum problema, qual canal prefere usar?



8 - Quando precisa fazer contato com o SAC de uma empresa para CANCELAR um produto ou serviço, qual canal prefere usar?



Quando o tema do contato é RECLAMAÇÃO OU CANCELAMENTO, HÁ UMA INVERSÃO, a preferência (57%) é um canal TELEFÔNICO

Nota¹: Resultados apresentados em %.

Menu eletrônico

9 - Qual a importância de ter logo no primeiro momento do menu eletrônico, ou seja, sem precisar ficar navegando, as opções:

	Consolidado	Por Região				
		SE	NE	S	N	CO
Falar com o atendente	96	95	98	93	100	95
Fazer uma reclamação	94	92	95	96	100	92
Fazer um cancelamento	95	93	96	94	96	94

Os três itens são universal e uniformemente considerados muito importantes. A média do consolidado é 95%, ou seja, este é o percentual que consideram estes itens no primeiro menu importantes.

Nota¹: Resultados apresentados em % significando o TOP 2 BOX, a soma dos percentuais que deram 4 e 5, importante e muito importante

Nota²: Resultados apresentados em %

Menu eletrônico

9 - Qual a importância de ter logo no primeiro momento do menu eletrônico, ou seja, sem precisar ficar navegando, as opções:

Por Faixa Etária

	18 a 24 anos	25 a 29 anos	30 a 34 anos	35 a 39 anos	40 a 44 anos	45 a 54 anos	55 anos ou mais
Falar com o atendente	100	90	94	98	91	99	97
Fazer uma reclamação	100	90	94	94	89	96	97
Fazer um cancelamento	92	90	95	99	91	94	95

Por Gênero

	Por Gênero		Até R\$ 1.908,00	De R\$ 1.908,01 à R\$ 2.862,00	De R\$ 2.862,01 à R\$ 4.770,00	De R\$ 4.770,01 à R\$ 9.540,00	De R\$ 9.540,01 à R\$ 19.080	R\$ 19.080 à R\$ 47.700	Mais de R\$ 47.700
	M	F							
Falar com o atendente	95	97	94	96	98	97	96	97	90
Fazer uma reclamação	92	98	92	96	93	96	91	94	100
Fazer um cancelamento	92	98	96	95	97	96	92	92	100

Nota¹: Resultados apresentados em % significando o TOP 2 BOX, a soma dos percentuais que deram 4 e 5, importante e muito importante

Nota²: Resultados apresentados em %

Menu eletrônico

9 - Qual a importância de ter logo no primeiro momento do menu eletrônico, ou seja, sem precisar ficar navegando, as opções:

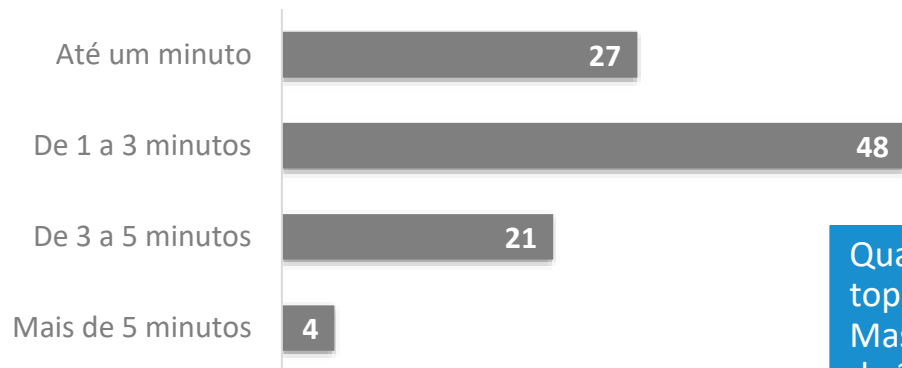
	Por Escolaridade							
	Pós graduação: mestrado ou doutorado	Pós graduação: especialização ou MBA	Ensino superior completo	Ensino superior incompleto	Ensino técnico completo	Ensino técnico incompleto	Fundamental completo	Fundamental incompleto
Falar com o atendente	97	98	98	94	94	86	89	100
Fazer uma reclamação	96	97	96	92	90	86	100	100
Fazer um cancelamento	94	95	97	95	89	86	100	100

Nota¹: Resultados apresentados em % significando o TOP 2 BOX, a soma dos percentuais que deram 4 e 5, importante e muito importante

Nota²: Resultados apresentados em %

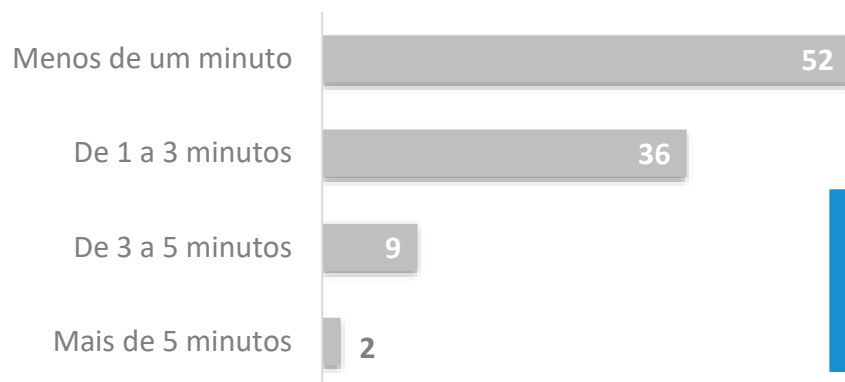
Tempo de espera

10 - Em uma ligação para um número de SAC 0800, qual o tempo máximo que considera aceitável ficar em linha esperando até ser atendido pelo atendente humano após escolher a opção certa no menu eletrônico?



Quando a ligação é gratuita, 73% topam esperar mais de um minuto. Mas o limite para quase a metade é de 3 minutos.

11 - Em uma ligação para um número que não seja 0800, que de alguma forma será paga por você, qual o tempo máximo que considera aceitável ficar em linha esperando até ser atendido pelo atendente humano após escolher a opção certa no menu eletrônico?



Quando a ligação é paga, mais da metade topa esperar menos de 1 minuto. A metade é de 3 minutos.

Nota¹: Resultados apresentados em %.

Nota¹: Resultados apresentados em %.

Ocorrências

12 - Vou citar algumas coisas que podem acontecer numa ligação para um SAC telefônico. Diga o quanto acha que cada uma pode comprometer o atendimento.

	Consolidado	Por Região					Por Faixa Etária						
		SE	NE	S	N	CO	18 a 24 anos	25 a 29 anos	30 a 34 anos	35 a 39 anos	40 a 44 anos	45 a 54 anos	55 anos ou mais
Exigir documentos para passar a ligação para o atendente	79	80	77	78	74	77	87	87	72	78	77	74	71
Transferir a ligação para outro atendente	56	52	59	49	48	65	43	41	34	54	59	58	59
Ter que repetir tudo que já falou depois da transferência	97	99	96	96	98	97	99	100	99	97	99	95	93
Cair a ligação	99	99	100	98	100	98	100	100	99	98	100	99	96

Das 4 ocorrências, duas em acontecendo comprometem demais a percepção do bom atendimento REPETIR O QUE JÁ DISSE NO CASO DE UMA TRANSFERÊNCIA e CAIR A LIGAÇÃO.

Uma é um problema sim, se acontecer, mas compromete um pouco menos, que é EXIGIR DOCUMENTOS OU DADOS PARA PASSAR A LIGAÇÃO PARA O ATENDENTE. Para os mais jovens em particular é bastante problemático sim e prejudica muito a visão de bom atendimento. Agora, TRANSFERIR A LIGAÇÃO PARA UM OUTRO ATENDENTE ESPECIALIZADO não é uma ocorrência que prejudica de forma importante a percepção de qualidade, especialmente para os mais jovens e nas regiões Sul e Norte

Nota¹: Resultados apresentados em %.significando o TOP 2 BOX, a soma dos percentuais que deram 4 e 5, compromete e compromete muito

Nota²: Resultados apresentados em %

Ocorrências

12 - Vou citar algumas coisas que podem acontecer numa ligação para um SAC telefônico. Diga o quanto acha que cada uma pode comprometer o atendimento.

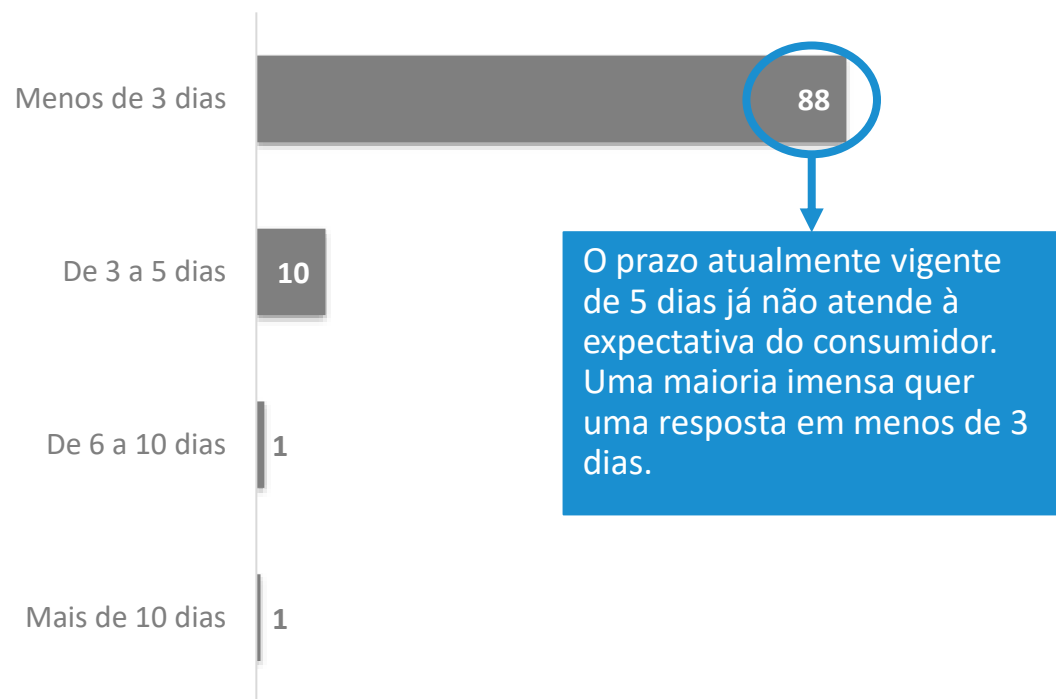
	Consolidado	Por Gênero		Por renda Familiar						
		M	F	Até R\$	De R\$	De R\$	De R\$	De R\$	R\$	Mais de
				1.908,00	1.908,01 à R\$ 2.862,00	2.862,01 à R\$ 4.770,00	4.770,01 à R\$ 9.540,00	9.540,01 à R\$ 19.080	19.080 à R\$ 47.700	R\$ 47.700
Exigir documentos para passar a ligação para o atendente	79	72	85	71	77	76	81	79	88	90
Transferir a ligação para outro atendente	56	58	55	52	56	59	57	56	62	83
Ter que repetir tudo que já falou depois da transferência	97	96	98	96	99	97	99	100	98	100
Cair a ligação	99	99	99	99	97	98	100	100	100	100

Nota¹: Resultados apresentados em % significando o TOP 2 BOX, a soma dos percentuais que deram 4 e 5, compromete e compromete muito

Nota²: Resultados apresentados em %.

Tempo de resposta

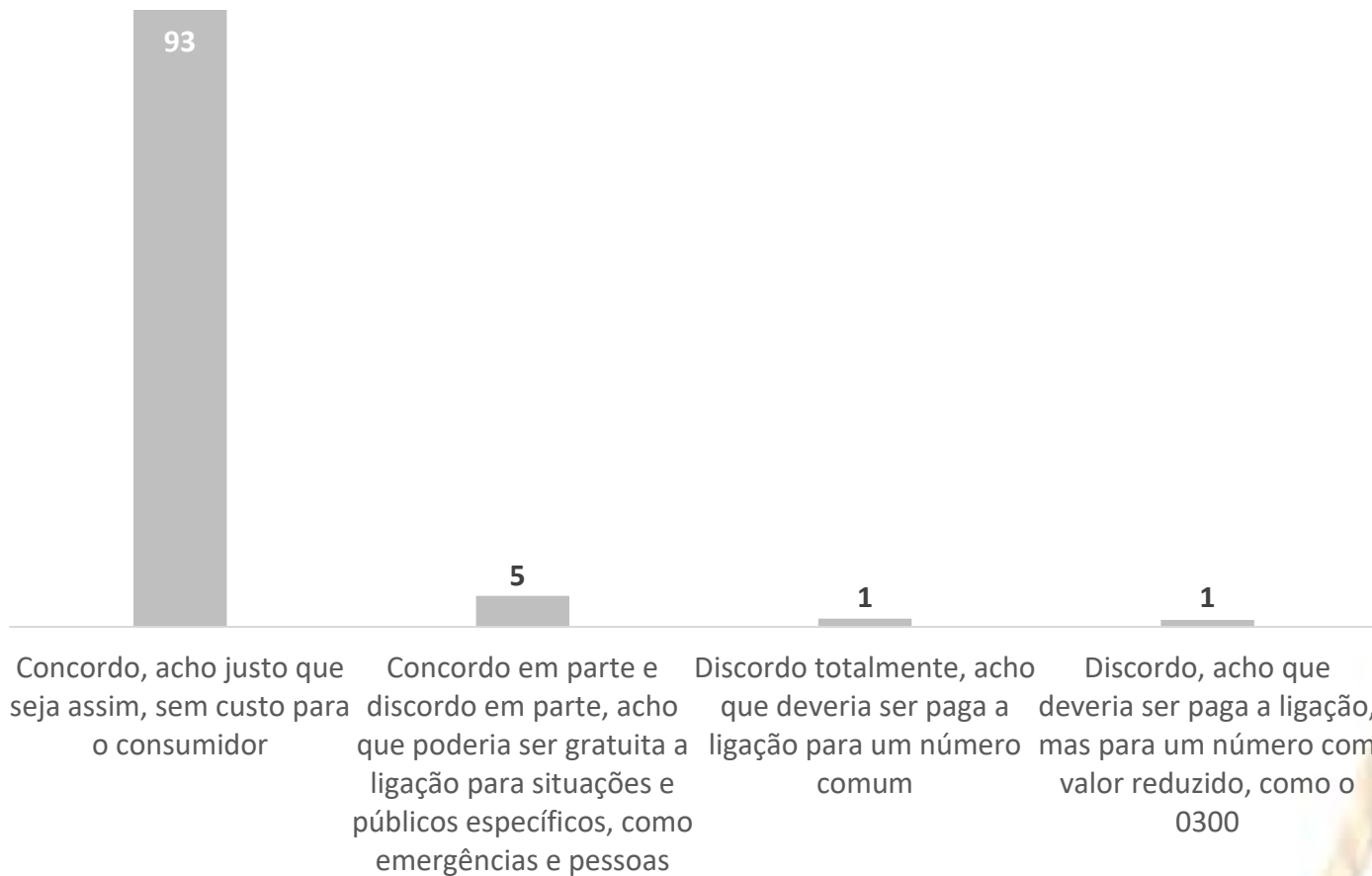
13 - Quando o atendente não consegue dar a resposta na hora, qual o prazo máximo que considera aceitável ficar esperando para receber a resposta?



Nota! Resultados apresentados em %

Ligação gratuita

14 - Hoje por lei, os SACs dos setores regulados pelo governo federal como telefonia, bancos, aviação, energia elétrica, etc., são obrigatoriamente de acesso gratuito, por meio do 0800, para todas as pessoas e para todas as situações. Sobre isso, você:



Nota¹: Resultados apresentados em % significando o TOP 2 BOX, a soma dos percentuais que deram 4 e 5, compromete e compromete muito

Nota¹: Resultados apresentados em %

Parceria IBRC – IPS Consumo

Projeto MovimentaSAC

Pesquisa Nacional o SAC no Brasil
Consumidores & **Executivos**



Dados Técnicos

302

EXECUTIVOS ENTREVISTADOS

- NÍVEL DE CONFIANÇA: **95%**
- MARGEM DE ERRO: **2,0 p. p.**

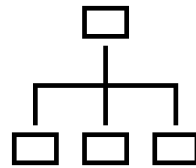
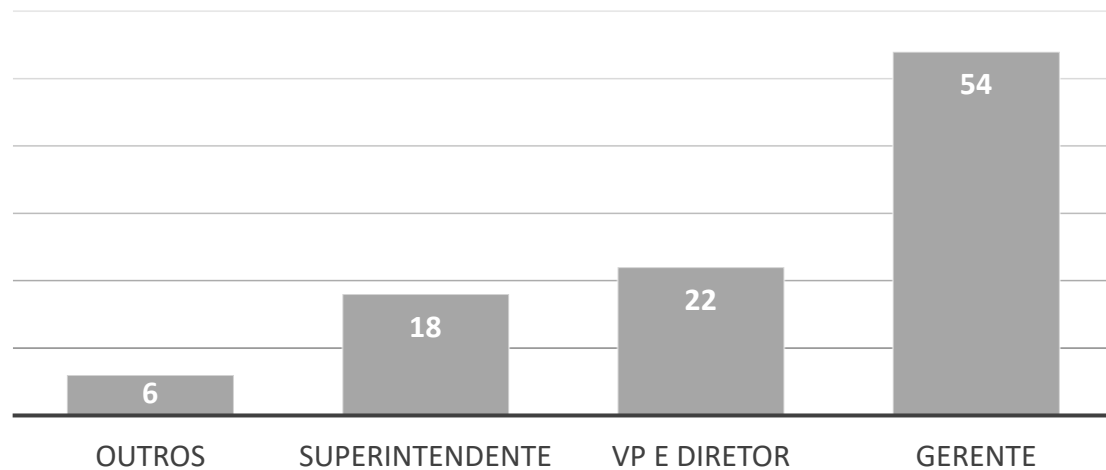
CONSIDERAÇÕES

- Aplicação do campo: de março à abril 2021
- Seguindo os **códigos de ética** ASQ, ICC/ESOMAR e a **norma** ABNT NBR ISO 20.252;
- Pesquisa por CAWI, sendo 100% dos contatos pela web.
- A base para as entrevistas foram os executivos head de clientes das empresas finalistas das últimas três versões (2018, 19 e 20) do Ranking Exame IBRC, portanto, reguladas (36%) e não reguladas (64%)

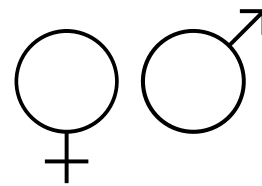
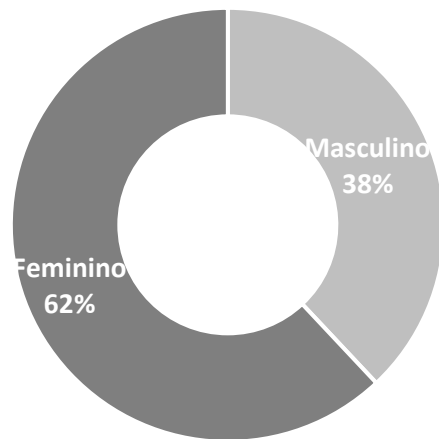


Perfil

HIERARQUIA



GÊNERO

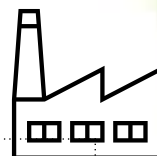


Perfil

SETORES REPRESENTADOS

Adm. de Benefícios
Água e Esgoto
Alimentos e Bebidas
Automotivo
Aviação Civil
Bancos
Banda Larga
Cartão de Crédito
Cosméticos
E-Commerce
Eletroeletrônicos
Energia Elétrica
Entregas/Delivery
Entretenimento
Fintechs
Laboratório de Análises clínicas

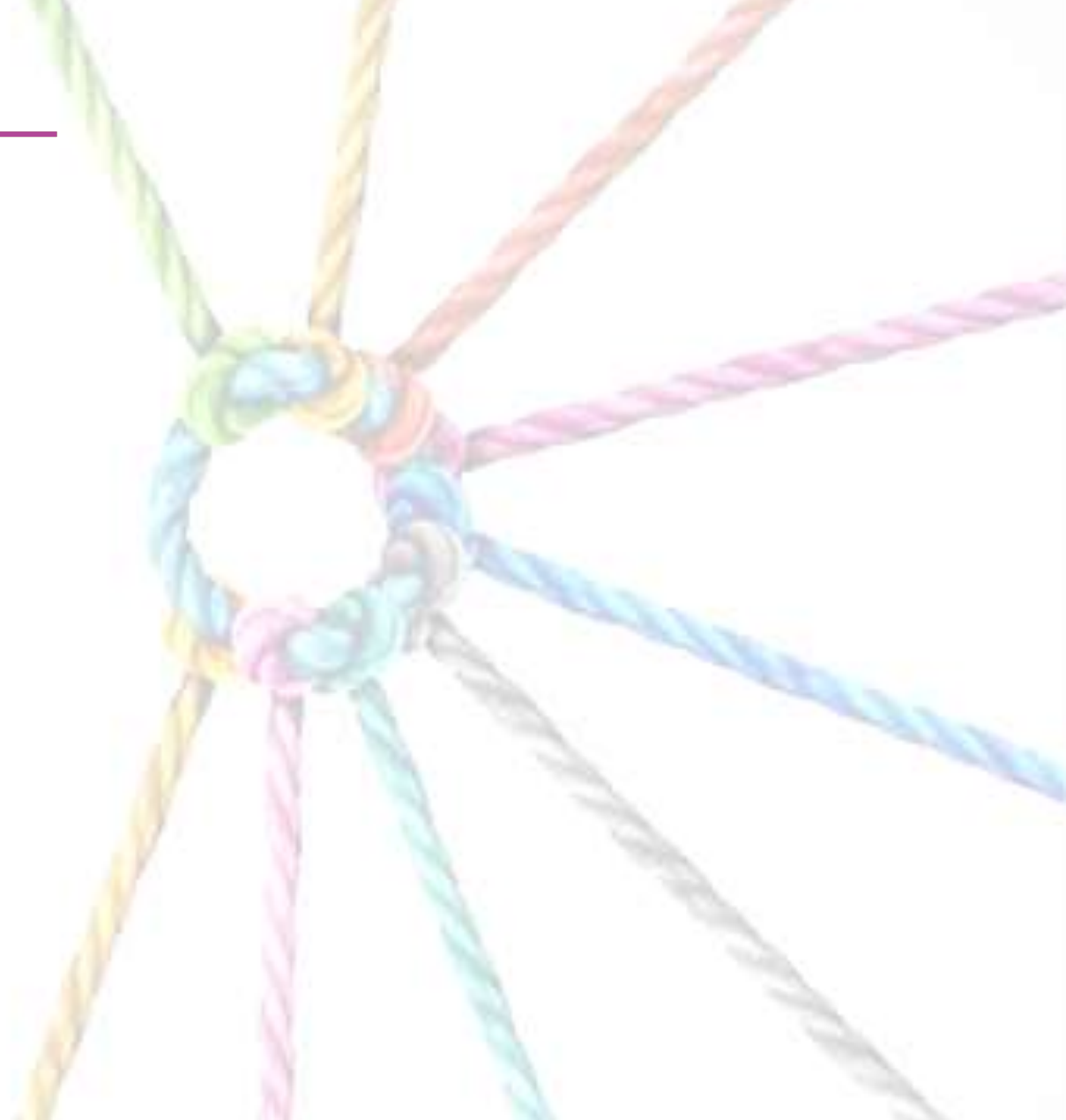
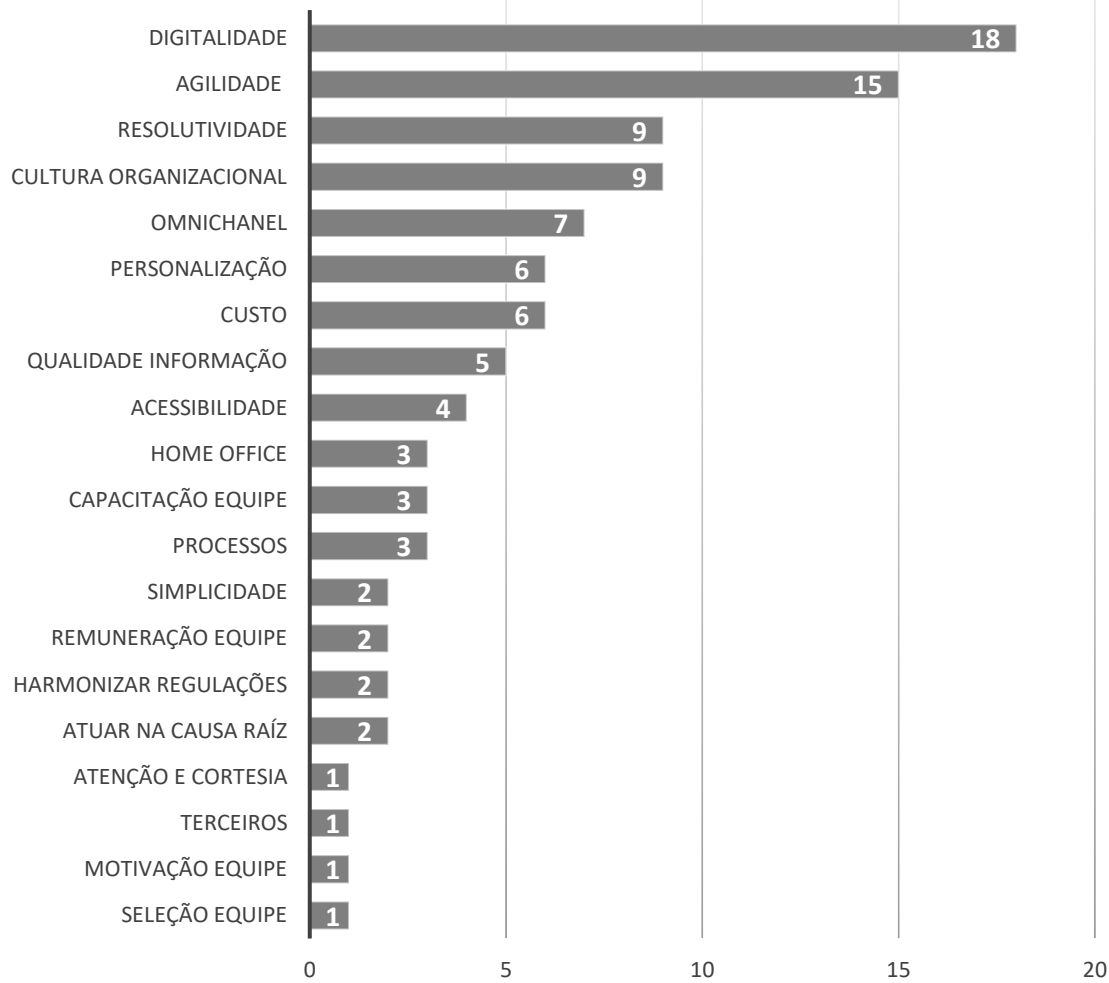
Locadora de Veículos
Logística
Meios de Pagamento
Mobilidade Urbana
Operadoras de Saúde
Petróleo e Gás
Seguros
Serviços Financeiros
Supermercados
Tecnologia da Informação
Telefonia Fixa
Telefonia Móvel
TV por Assinatura
Varejo
Varejo A&B
Viagens e Turismo



32 setores da economia tiveram a voz ouvida, dos quais 15 regulados.

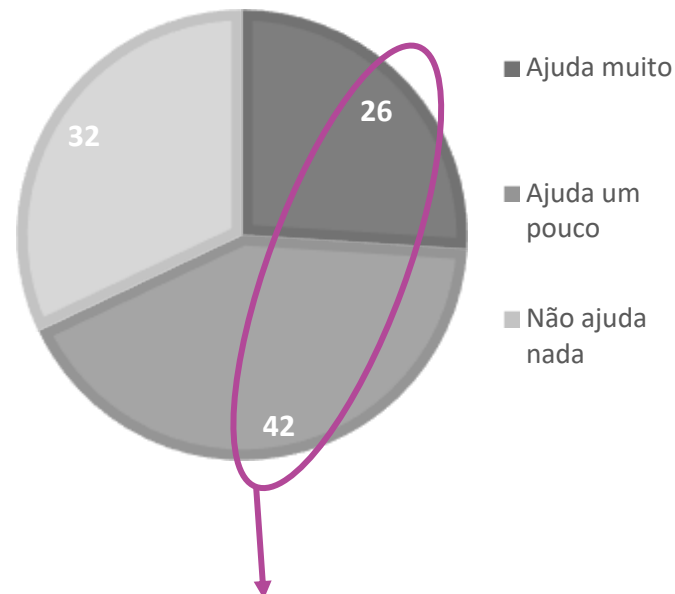
Desafios para o Negócio

1 - Hoje, olhando para O NEGÓCIO, quais são os TOP 3 desafios / problemas do atendimento ao cliente para você?



Ajuda do Decreto atual

2 - Como você vê a importância do Decreto 6523 na ajuda a superar estes desafios do negócio? De 10 a 0, onde 10 é de extrema ajuda, e 0 é não ajuda em nada.



Para 68%, o decreto 6523 (lei dos SACs), apesar de defasado, ajuda em diferentes graus a superar os desafios de atender sob a ótica do negócio

Porque ajuda POUCO ou NADA?

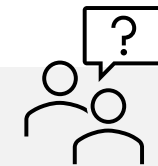
O cliente tem expectativas que superam o decreto. O Decreto mais engessa do que ajuda, por exemplo atender as chamadas em até 60 segundos sem transferir, não necessariamente atende a satisfação. Se pudéssemos ter um tempo maior e poder transferir para times mais capacitados e melhor remunerados para resolver reclamações de maior complexidade, ajudaria mais o cliente.

Muitas vezes a legislação é excessiva em pontos que não se orientam pela melhor experiência do cliente, exemplo o atendimento 7x24. Isso demanda um esforço de mobilização de pessoas e infraestrutura que na prática não se compatibiliza com a realidade. Recebemos pouquíssimos contatos no horário noturno e madrugada, o que se traduz num esforço desproporcional em relação ao objetivo pretendido.

Precisa olhar com precisão a resolução e não somente o tempo de atendimento. Esta métrica precisa ser única para todos e factível de obter o resultado.

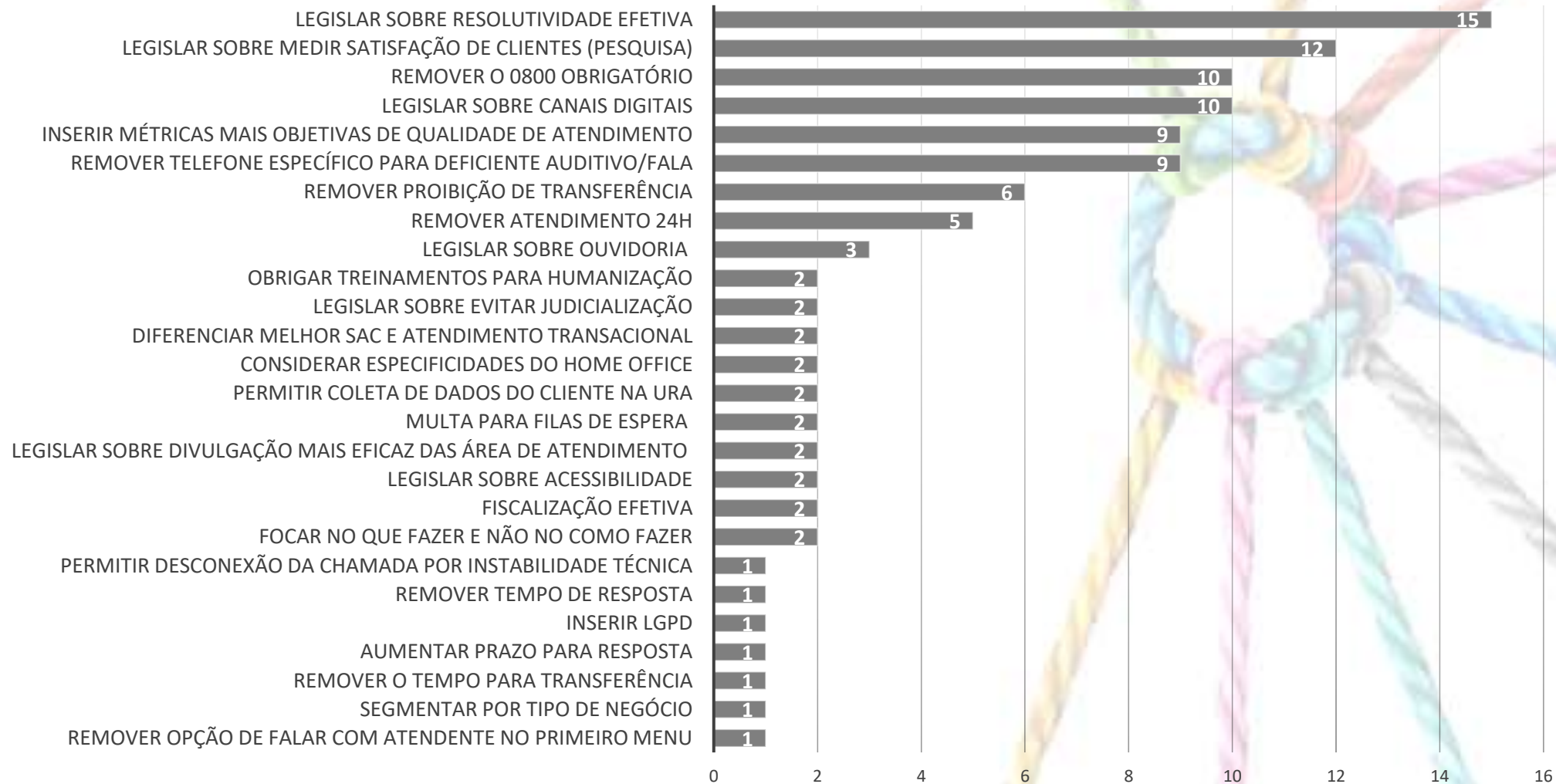
Lei do SAC é ZERO focada em Resolutividade, onera o negócio forçando um canal caro (0800 24x7) sem garantia de resolução de problemas... esse dinheiro poderia ser investido muito melhor respeitando a natureza de cada negócio e com modelos de voz muito mais inteligentes.

Os grandes pontos para os atendimentos atuais não estão endereçados



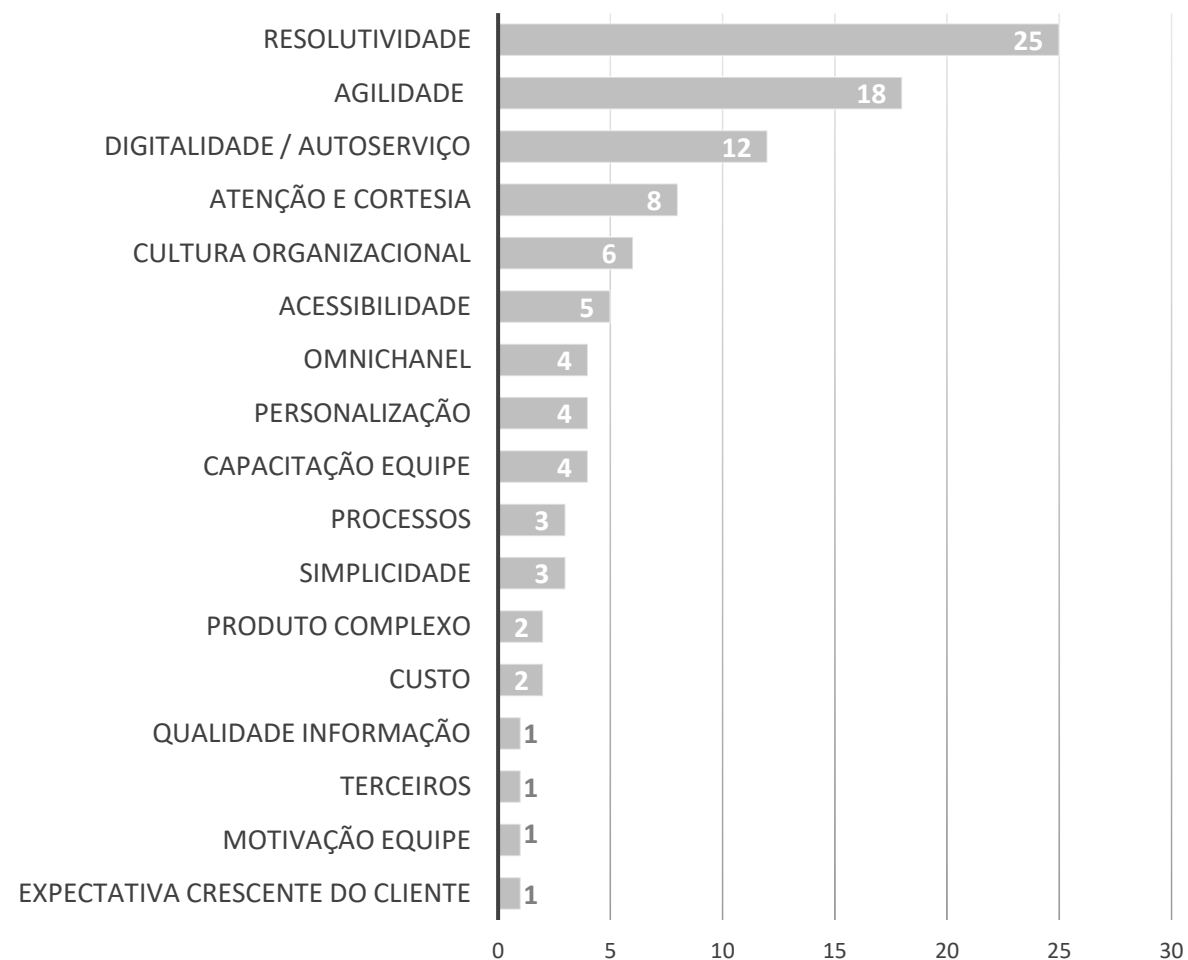
Mudanças no decreto

3.- Que mudanças você faria no decreto para que ele fosse o mais adequado possível para superação destes desafios?

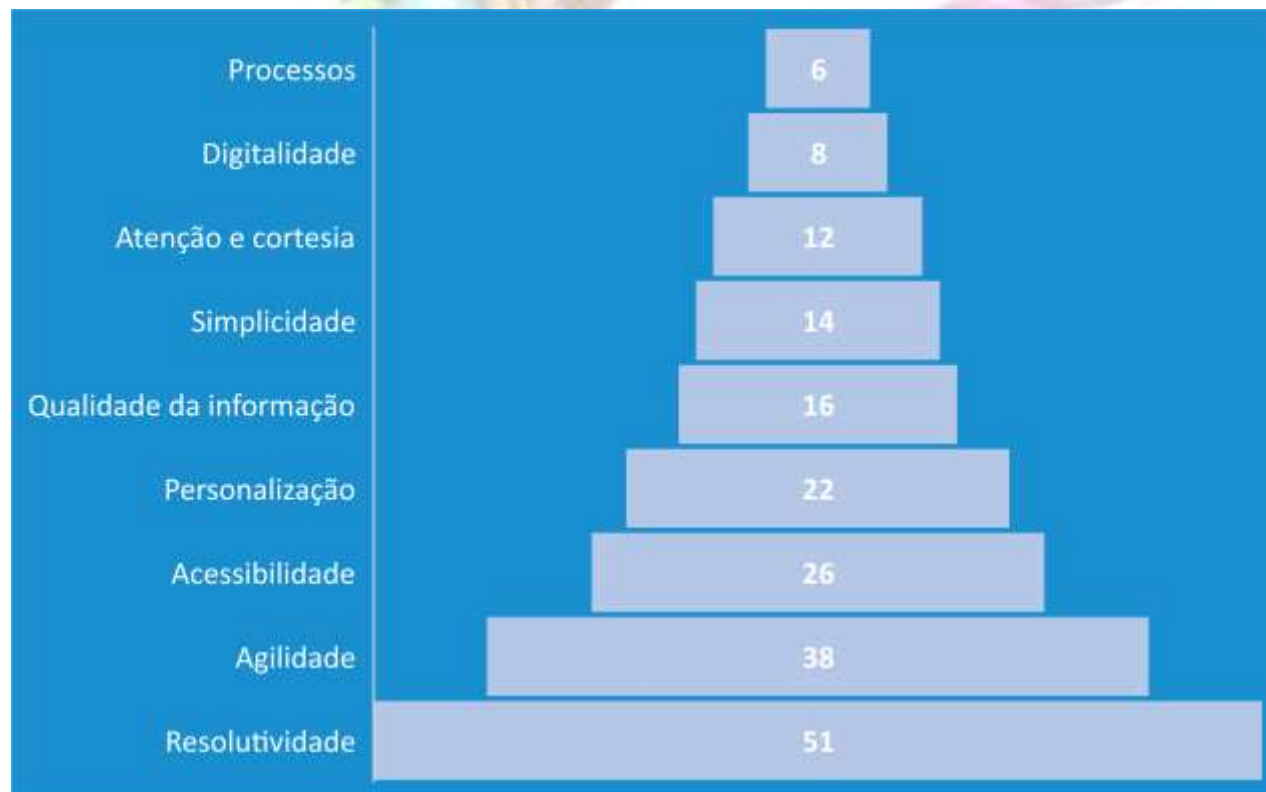


Desafios para o Cliente

4 - Hoje, olhando para O CLIENTE, quais são os TOP 3 desafios / problemas do atendimento ao cliente para você?



Lembrando dos principais motivos de insatisfação do consumidor com o atendimento dos SACs



Desafios para o Cliente

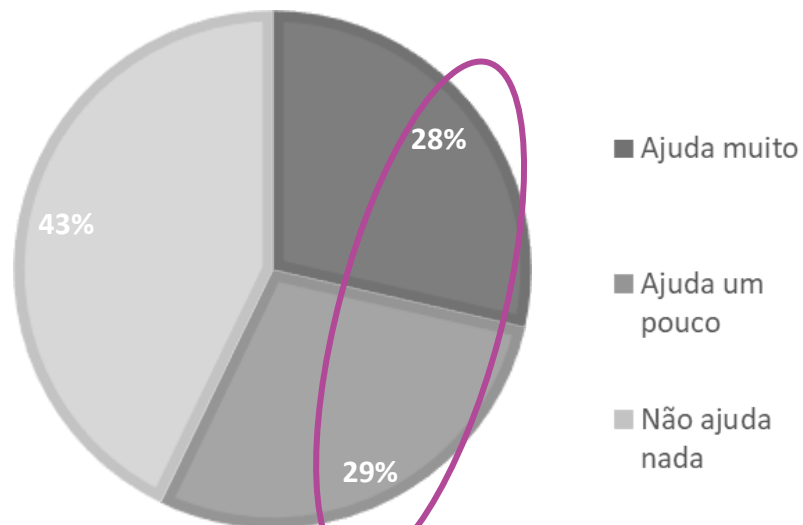


Voz do Executivo

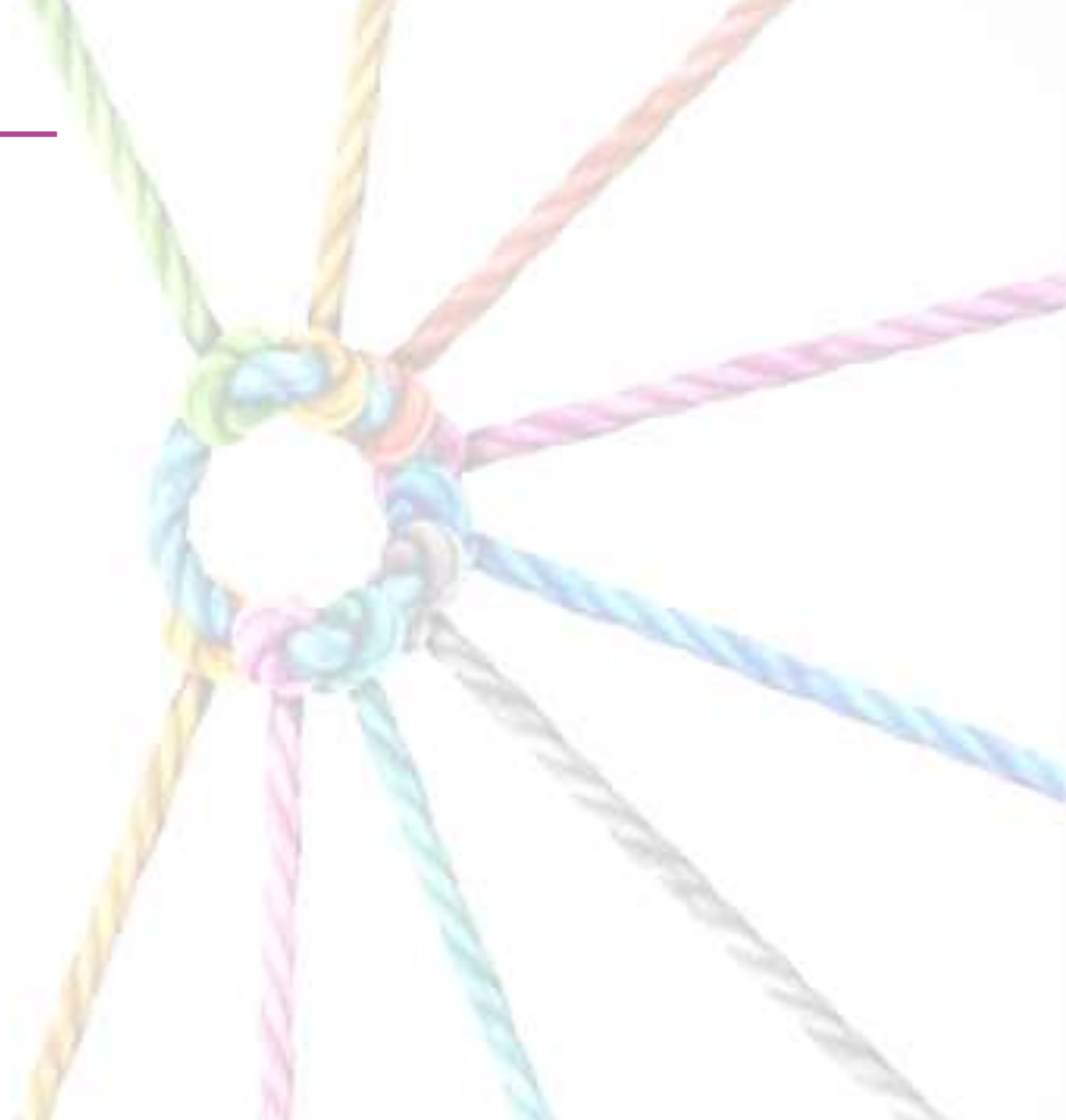
- ✓ Resolver mais cedo possível a dor do cliente e se possível reduzir a quantidade e tipos de dores
- ✓ Automações com baixa aderência às necessidades (loopings ou ausência de opções) gerando impacto na solução
- ✓ Atender expectativas dos clientes cada vez mais altas, com disseminação rápida por mídias sociais.
- ✓ Agilidade no atendimento e solução definitiva e rápida. Os canais digitais mais recentes permitem aportar tecnologia para apoiar na solução e colocam à disposição uma série de autosserviços aos clientes. Compatibilizar isso como os recursos disponíveis é o desafio..
- ✓ Envolver a cadeia de fabricação ,faturamento, e todas as outras áreas internas nas soluções das dores dos clientes
- ✓ Acabar com a cultura de Satisfação para focar em Experiência... Satisfação é muito pouco

Ajuda do decreto atual

5 - Como você vê a importância do Decreto 6523 na ajuda a superar estes desafios do CLIENTE?



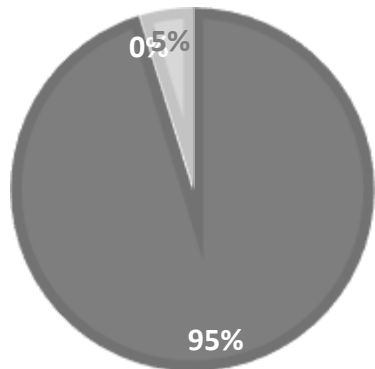
Para 57%, o decreto 6523 (lei dos SACs), apesar de defasado, ajuda em diferentes graus a superar os desafios de atender sob a ótica do cliente. Isso é 11pp inferior à visão em desafios do negócio



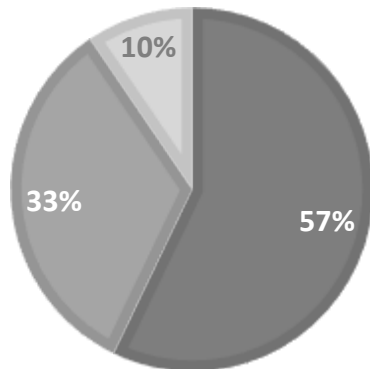
Indicadores monitorados

7 - Dos indicadores que cito a seguir, o quanto você monitora cada um em suas operações de atendimento ao cliente, hoje. Dê uma nota de zero a 10, onde zero significa não monitoro e 10 monitoro com total precisão.

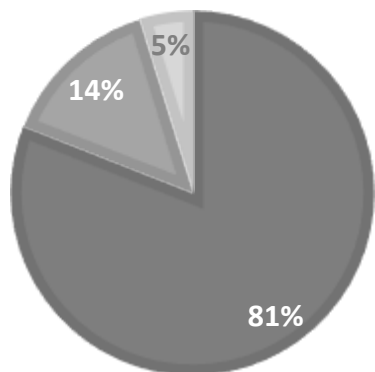
7.1 - Volume de manifestações



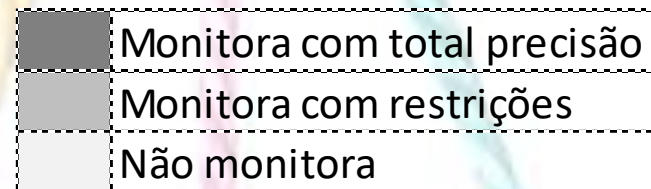
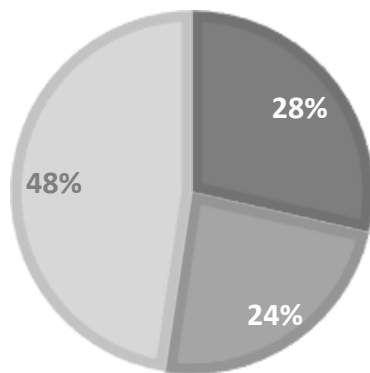
7.2 - FCR - resolução no primeiro contato



7.3 - Satisfação com o atendimento



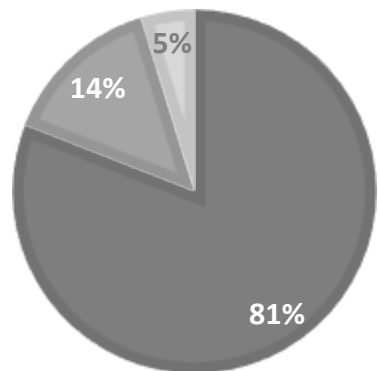
7.4 - Volume de fuga de clientes em relação aos registros de reclamações



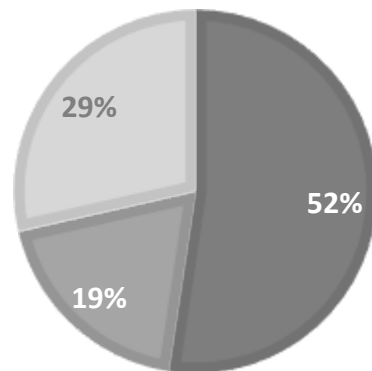
Indicadores monitorados

7 - Dos indicadores que cito a seguir, o quanto você monitora cada um em suas operações de atendimento ao cliente, hoje. Dê uma nota de zero a 10, onde zero significa não monitoro e 10 monitoro com total precisão.

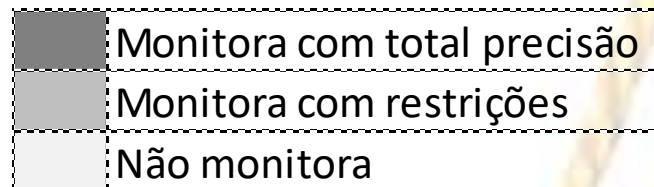
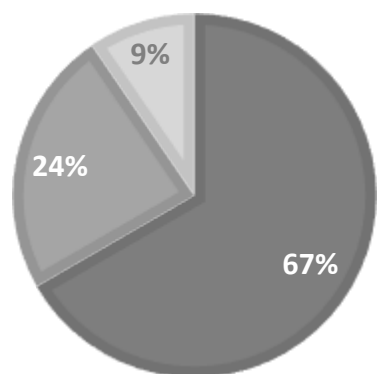
7.5 - Causas raiz das manifestações



7.6 - Percentual de judicialização por causa raiz

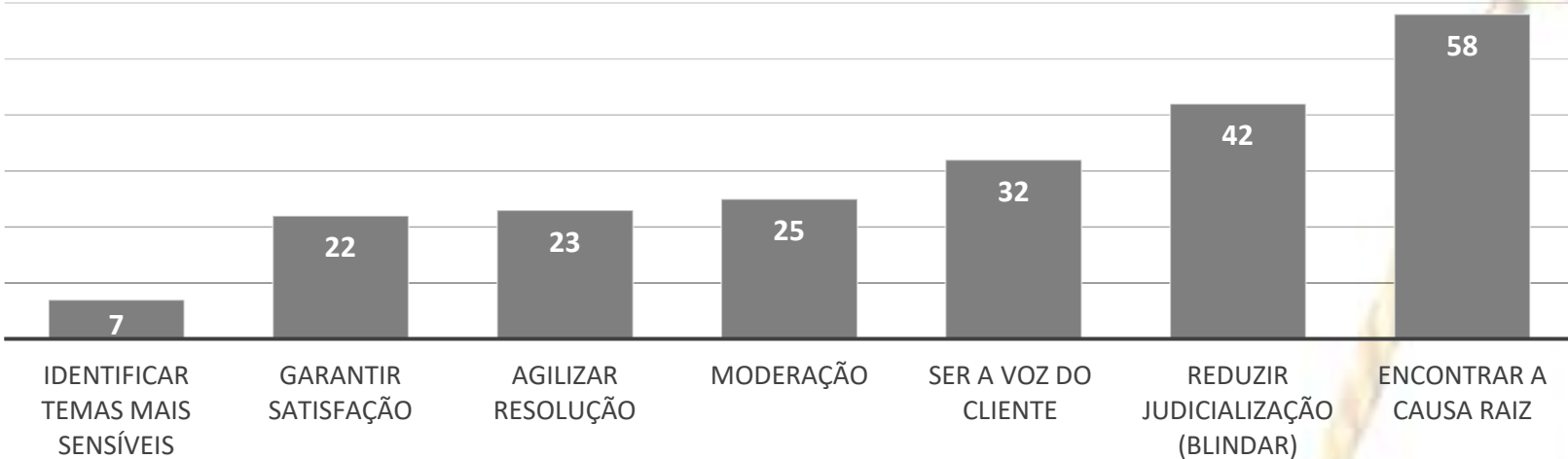
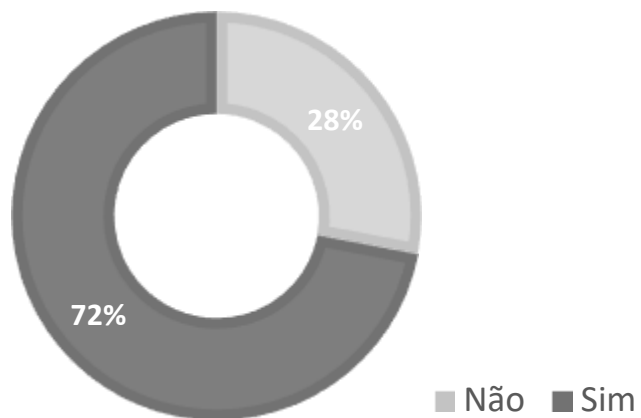


7.7 - Tempo de resolução por canal e por causa raiz



Papel da ouvidoria

8 - Sua empresa possui ouvidoria? Qual seu papel na gestão da satisfação do cliente?



Obrigado

contato@ibrc-ips.com.br

(11) 3372-4080

