

## FORMULÁRIO DE PESQUISA DE MERCADO - CONSUMIDOR

Sr. (a), bom dia, meu nome é \_\_\_\_\_, sou do Instituto IBRC e estamos realizando em parceria com o IPS Consumo uma pesquisa de mercado sobre o como o brasileiro vê hoje o SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR. Gostaríamos de ter sua opinião a respeito deste tema tão importante para o Brasil. A pesquisa é rápida e não levará mais de 5 minutos para finalizarmos. Vamos começar?

Como gostaria de ser chamado, de Sr(a) ou de Voce?

### PERFIL INICIAL

Antes de começarmos preciso saber:

A Genero

Masculino  Feminino  Não binário

B Qual a sua idade?

Menos de 18 anos  **AGRADECE E ENCERRA**  35 à 39 anos  
 18 a 24 anos  40 à 44 anos  
 25 à 29 anos  45 anos à 54 anos  
 30 à 34 anos  55 anos ou mais

C Em qual Estado e Cidade mora?

Combo Estado  Combo Cidade

### QUESTÕES

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

Sim  Não  **AGRADECE E ENCERRA**

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

1 a 2 vezes  3 a 5 vezes  5 a 10 vezes  Mais de dez vezes

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

Elogiar  
 Fazer um cancelamento  
 Obter uma informação  
 Realizar uma transação (por exemplo, pegar um saldo, uma transferência, pedir segunda via de uma conta, achar um médico perto de casa, etc.)  
 Reclamar  
 Outro Qual? \_\_\_\_\_

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

Aplicativo (App)  
 Chat  
 E-mail  
 Formulário do site (Fale Conosco ou parecido)  
 Telefone  
 WhatsApp  
 Outro Qual? \_\_\_\_\_

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:

1 Muito insatisfeito  2 Insatisfeito  3 Nem Insatisfeito nem satisfeito  4 Satisfeito  5 Muito Satisfeito

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? RESPOSTA ÚNICA ESTIMULADA

Aplicativo (App)  
 Chat  
 E-mail  
 Formulário do site (Fale Conosco ou parecido)  
 Telefone  
 WhatsApp  
 Outro Qual? \_\_\_\_\_

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

Aplicativo (App)  
 Chat  
 E-mail  
 Formulário do site (Fale Conosco ou parecido)  
 Telefone  
 WhatsApp  
 Outro Qual? \_\_\_\_\_

- Aplicativo (App)
- Chat
- E-mail
- Formulário do site (Fale Conosco ou parecido)
- Telefone
- WhatsApp
- Outro Qual? \_\_\_\_\_

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

	Muito sem importância	Sem importância	Nem importante nem sem importância	Importante	Muito Importante
De falar com o atendente	1	2	3	4	5
De fazer uma reclamação	1	2	3	4	5
De fazer um cancelamento	1	2	3	4	5

10 - Numa 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?

- Até um minuto     De 1 a 3 minutos     De 3 a 5 minutos     Mais de 5 minutos

11 - Numa 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?

- Menos de um minuto     De 1 a 3 minutos     De 3 a 5 minutos     Mais de 5 minutos

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.

	Compromete muito	Compromete	Não compromete e nem deixa de comprometer	Não compromete	Não compromete nada
Exigir documentos para passar a ligação para o atendente	1	2	3	4	5
Transferir a ligação para outro atendente	1	2	3	4	5
Ter que repetir tudo que já falou depois da transferência	1	2	3	4	5
Cair a ligação	1	2	3	4	5

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

- Menos de 3 dias     De 3 a 5 dias     De 6 a 10 dias     Mais de 10 dias

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:

- Discordo totalmente, acho que deveria ser paga a ligação para um número comum
- Discordo, acho que deveria ser paga a ligação, mas para um número com valor reduzido, como o 0300
- Concordo em parte e discordo em parte, acho que poderia ser gratuita a ligação para situações e públicos específicos, como emergências e pessoas de baixa renda
- Concordo, acho justo que seja assim, sem custo para o consumidor

15 - Na sua opinião, se a gratuidade para ligações para os SACs fossem apenas para as pessoas de "baixa renda", qual o valor máximo de renda familiar que você acredita deveria ser o limite para ter esse direito à gratuidade?

- Combo gradiente remuneração em mil reais

#### PERFIL COMPLEMENTAR

Acabamos! Só precisamos agora rapidinho, saber um pouco mais de você.

D Qual seu estado civil?

- Solteiro     Viúvo (a)  
 Casado (mesmo que não oficialmente)     Divorciado (a)

E Qual o seu grau de escolaridade? (Espontâneo, localizar na lista)

- Analfabeto     Ensino técnico completo     Pós Graduação: Mestrado ou Doutorado  
 Fundamental incompleto     Ensino Superior incompleto     NA - Não aplicável / Não quis responder  
 Fundamental completo     Ensino Superior completo  
 Ensino técnico incompleto     Pós Graduação: Especialização ou MBA

F Você possui algum tipo de renda mensal?

- Sim, exerço trabalho assalariado (com ou sem carteira assinada)  
 Sim, sou profissional liberal / autônomo  
 Sim, sou aposentado / pensionista / tenho fontes de renda (aluguel, investimentos etc)  
 Não, sou estudante e não tenho renda assalariada  
 Não, sou dona de casa e não tenho renda assalariada  
 NA - Não aplicável / Não quis responder

G Considerando todas as fontes de renda, qual a renda familiar?

- Até R\$1908,00     De R\$19.081,00 até R\$47.700,00  
 De R\$1908,01 até R\$2.862,00     Mais de R\$47.700,00  
 De R\$2.862,01 até R\$4770,00     Não quis responder  
 De R\$4770,01 até R\$9.540,00     Não sabe informar  
 De R\$9.540,01 até R\$19.080

