

## FORMULÁRIO DE PESQUISA DE MERCADO - EXECUTIVO

Sr. (a), bom dia, meu nome é \_\_\_\_\_, sou do Instituto IBRC e estamos realizando uma pesquisa de mercado em parceria com o Instituto IPS Consumo, 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 15 minutos para finalizarmos. Vamos começar?

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

### PERFIL INICIAL

Antes de começarmos preciso saber:

A Genero

Masculino  Feminino  Não binário

B Qual o porte de sua empresa?

Micro  
 Pequena  
 Média  
 Grande

C Qual sua área e cargo

Área  Cargo

### QUESTÕES

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

A. \_\_\_\_\_  
 B. \_\_\_\_\_  
 C. \_\_\_\_\_

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

0 a 10

O que te fez dar esta nota? \_\_\_\_\_

3 - Que mudanças você faria no decreto para que ele fosse o mais adequado possível para superação destes desafios? Cite, objetivamente de 3 a 5 mudanças:

A. \_\_\_\_\_  
 B. \_\_\_\_\_  
 C. \_\_\_\_\_  
 D. \_\_\_\_\_  
 E. \_\_\_\_\_

4 - Hoje, olhando para a SATISFAÇÃO DO CLIENTE, quais são os TOP 3 desafios/problemas do atendimento para você? Descreva-os para mim.

A. \_\_\_\_\_  
 B. \_\_\_\_\_  
 C. \_\_\_\_\_

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

0 a 10

O que te fez dar esta nota? \_\_\_\_\_

6 - Que mudanças você faria no decreto para que ele fosse o mais adequado possível para superação destes desafios? Cite, objetivamente de 3 a 5 mudanças:

A. \_\_\_\_\_  
 B. \_\_\_\_\_  
 C. \_\_\_\_\_  
 D. \_\_\_\_\_  
 E. \_\_\_\_\_

6.1 - Conte alguma experiência concreta que possa embasar alguma destas suas propostas de r

\_\_\_\_\_

6.2 - Conte alguma ação que sua operação faz que concretamente possa ser considerada um ca  
 superar algum destes desafios postos a ponto de ser replicável em outras empresas

\_\_\_\_\_

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 n

<input type="text"/>	Volume de manifestações
<input type="text"/>	FCR - resolução no primeiro contato
<input type="text"/>	Satisfação com o atendimento
<input type="text"/>	Volume de fuga de clientes em relação aos registros de reclamações - CANCELAMENTO PÓS RECLAMAÇÃO
<input type="text"/>	Causas raiz das manifestações
<input type="text"/>	Percentual de judicialização por causa raiz
<input type="text"/>	Tempo de resolução por canal e por causa raiz

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

---