

Por Jorge Wahl

Pesquisadores que buscam medir a satisfação do cliente costumam trabalhar com variadas técnicas, sendo que a conhecida como “tecnologia IBRC”, uma das mais respeitadas e utilizadas pela Abrapp há 2 anos, aponta percentuais acima de 90% como “força” das organizações alvo da pesquisa e, médias superiores a 80%, como “oportunidades” que elas tem para se aprimorar saindo de um patamar elevado. Já números abaixo desse ponto são vistos como mostra de “fraqueza”. Para as associadas, a boa notícia é que a Pesquisa de Satisfação 2017 com o Serviço Abrapp Atende trouxe resultados muito superiores, todos reveladores de uma alta satisfação com o atendimento prestado.

Na pesquisa, o Abrapp Atende, serviço criado em 1995, atingiu 93% de satisfação geral média, sendo que 90% dos usuários se declararam claramente compreendidos em suas demandas e 87% apontaram a sua satisfação com os prazos no atendimento que receberam. São resultados que revelam, sem margem a dúvidas, que o canal oferecido pela Abrapp às associadas vem atendendo as melhores expectativas do público a que se destina.

Espaço para comentários - Na pesquisa foi aberto espaço para comentários e neles aparecem uma série de adjetivos e apontamentos favoráveis que destacam que o serviço Abrapp Atende tem contribuído positivamente para a imagem da Abrapp. Os pontos mencionados englobam presteza no atendimento, comprometimento com a associada, cordialidade, agilidade, atenção dispensada, excelência e um ótimo relacionamento. Adicionalmente, qualificaram a gama de serviços oferecidos, bem como os cursos e eventos.

No ano passado o canal Abrapp Atende receptionou 4.628 atendimentos, sem considerar as inscrições em cursos e eventos. Desse total, apenas 0,001% das respostas foram dadas a quem nos consultou fora do prazo máximo de até 5 dias. A grande maioria das questões apresentadas pelos usuários do serviço foi respondida em até 48 horas.

Consta do projeto de melhoria contínua, já para implementação em 2017, a entrada em uso de uma ferramenta de pesquisa que medirá a satisfação do usuário ao final de cada atendimento por e-mail. Com a identificação do consultante e do atendente, será possível desenvolver medidas ainda mais efetivas para uma melhoria constante das práticas.

Fonte: Diário dos Fundos de Pensão, em 23.02.2017.