



Uma pesquisa realizada em dezembro de 2019 apontou que os níveis de satisfação com o atendimento da Abrapp melhoraram expressivamente em comparação com o ano anterior. Criado em 1995, o tradicional serviço "Abrapp Atende" tem o propósito de esclarecer dúvidas, receber sugestões, orientar o uso e atender a adesão a produtos e serviços das associadas. A recente pesquisa marcou um Índice de Satisfação Geral Espontâneo (ISGE) de 95%, bem acima do percentual de 90% alcançado em 2018 (ver quadro acima).

Já o Índice de Satisfação Geral Induzido (ISGI) marcou 94% em dezembro de 2019, também acima dos 91% marcados no ano anterior. A evolução de ambos indicadores apontou uma melhoria sensível na avaliação do serviço pelas associadas. Outro indicador importante, o Net Promoter Score (NPS) atingiu nível 75 em 2019, ante 74 alcançado um ano antes, o que reforça ainda mais o resultado positivo do levantamento.

Deste total, foram classificados 180 como promotores, 38 neutros e 9 detratores. O número obtido na pesquisa anterior tinha sido de 133 promotores, 31 neutros e 7 detratores. Cabe esclarecer que os promotores, também classificados como "ativamente satisfeitos ou encantados" são aqueles que deram notas 9 ou 10 para a pergunta "Você recomendaria o serviço a um colega?". Os neutros se referem às notas 7 e 8 e os detratores são aqueles que deram nota 6 ou menor.

A pesquisa foi realizada entre 3 e 10 de dezembro do ano passado e contou com 227 respondentes. A pesquisa seguiu a metodologia indicada pelo IBRC - Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.

Respostas positivas - No ranking de grau de importância do levantamento, os itens positivos mais citados foram a "Qualidade nas respostas", com 81,7%, e o "Entendimento das necessidades", com 74,4%. Na sequência apareceram o "Cumprimento dos prazos", com 70,9%, e o "Relacionamento", com 67%. A avaliação do levantamento considerou a questão dos prazos como um ponto de atenção para o serviço de atendimento.

O grau de satisfação apontou média de 4,62 com os serviços prestados pelo Abrapp Atende, em uma escala de 1 a 5. No quesito da cordialidade e atenção, a média foi ainda mais alta, com 4,76. A compreensão ao pedido foi avaliada com a média de 4,65 e o atendimento à expectativa do

associado ficou com nota média de 4,51.

Comentários - Com o objetivo de identificar causas empíricas que implicam nos resultados de satisfação do atendimento e a percepção de qualidade dos serviços prestados, foram abertos espaços para comentários e questionamento sobre o foi decisivo para a nota atribuída (NPS). “A prevalência das avaliações dos respondentes quanto ao atendimento recebido foram bastante positivas”, diz documento com as avaliações.

Há 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, qualidade da resposta, cordialidade, agilidade, eficácia, excelência, comprometimento e um ótimo relacionamento.

Fonte: Acontece Abrapp, em 06.03.2020