



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM CLIENTES

O Banco do Nordeste, com vistas a manter e melhorar a Política de Relacionamento com Clientes, mensura anualmente o grau de satisfação com o atendimento prestado e com os produtos e serviços ofertados. A seguir é apresentado o resultado do último triênio da pesquisa de satisfação.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS NO ÚLTIMO TRIÊNIO

VARIÁVEIS		INDICADORES	2018	2019	2020
Rede de agências	Quantidade de agências, facilidade de encontrar, localização da agência, conforto do ambiente interno		8,3	8,4	8,2
Atendimento	Interesse e educação dos funcionários, facilidade de falar com o gerente, conhecimento dos produtos, quantidade de caixas, tempo de espera, agilidade dos caixas, respeito ao atendimento prioritário		8,4	8,3	8,0
Produtos e serviços	Adequação dos produtos, tarifas, documentação necessária, exigência de garantia, agilidade ao liberar crédito, juros em relação a outros bancos		8,1	8,3	8,0
Canais de atendimento	Autoatendimento: segurança das transações, quantidade de caixas, opções de transações disponíveis, horário de funcionamento		8,1	8,2	7,9
	Internet Banking: Segurança das transações, facilidade de fazer consultas e transações, utilidade dos serviços		9,1	9,2	8,8
	Mobile Banking: Segurança das transações, facilidade de fazer consultas e transações, utilidade dos serviços		8,8	9,1	8,8
	Centro de Relacionamento: atendimento telefônico, quantidade de serviços, interesse dos atendentes, tempo de resposta		8,2	8,1	7,9
Índice geral de satisfação do cliente			8,4	8,5	8,3

Fonte: Ambiente de Marketing, novembro de 2020.

O índice geral de satisfação de clientes do Banco do Nordeste foi de 8,3, indicativo de que os clientes se mantiveram “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”¹ com o atendimento e com os produtos e serviços ofertados. Tal resultado aponta que ocorreu a satisfação das necessidades dos clientes, apesar das turbulências mundiais e locais vividas no ano de 2020 em decorrência da Pandemia gerada pelo Covid-19.

1 O grau de satisfação atribuído pelo cliente a cada item avaliado considera, numa escala de 1 a 10, os seguintes conceitos: “muito insatisfeito” (1 e 2); “insatisfeito” (3 e 4); “regular” (5 e 6); “satisfeito” (7 e 8); e “muito satisfeito” (9 e 10).

As 4 variáveis de satisfação dos clientes se mantiveram acima de 8,0, ou seja, “rede de agências” (8,2), “atendimento” (8,0), “produtos e serviços” (8,0) e “canais de atendimento” (8,4) mantiveram excelência na avaliação pelo público, mesmo frente aos contextos de crise mundial.

O Banco do Nordeste em sintonia com as inovações tecnológicas, obteve como indicadores mais bem avaliados o *Internet Banking* e o *Mobile Banking*, ambos com grau de satisfação de 8,8.