

# Do outro lado do balcão:

Registros do ReclameAQUI Serviços Públicos sobre a experiência do cidadão no consumo de serviços públicos



Gisele Paula  
Diretora de relacionamento B2B

A night sky with the Milky Way galaxy and a bright star, reflected in water.

O que mais vale hoje  
para as pessoas?



0 tempo

Um minuto é muito?



# UM MINUTO NA INTERNET



# Quem somos?

**hugme**

## Software de atendimento

O HugMe, ferramenta completa para a gestão das suas equipes, monitoramento e SAC 3.0, é um dos melhores softwares de atendimento do Brasil!



## Cursos e Workshops

O Reclame AQUI oferece cursos e treinamentos que ajudam as empresas a encontrarem oportunidades em reclamações e transformarem os seus atendimentos!

**mooba**

## Ganhe dinheiro de volta

Você compra de uma empresa confiável e bem avaliada por outros consumidores e ainda recebe uma grana de volta! Legal, né?

**Pilar Central: tem que ser bom para os 3: ReclameAQUI, Consumidor e Empresa**

**ReclameAQUI**

# OS PILARES DA



## INHEIRO COM PRINCÍPIO

Dinheiro também tem reputação e ela é fundamental.



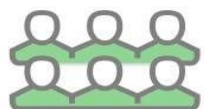
## MUDAR O MUNDO

Um bom atendimento gera uma corrente positiva de respeito.



## BOM PARA OS 3

Consumidor, boas empresa e Reclame AQUI.



**15.000.000**

**De consumidores cadastrados.**

Consumidores cadastrados procuram o Reclame AQUI antes mesmo de ligar no SAC!

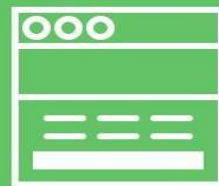


**120.000**

**Empresas cadastradas.**

Empresas utilizam o Reclame AQUI como referência para aprimorar seu atendimento!

**ReclameAQUI**



**15** milhões  
de acessos/mês.



**3"11'** tempo de  
visita no site



**56%** público  
masculino



**44%** público  
feminino



NÃO SOMOS UM SITE DE  
RECLAMAÇÕES



**ReclameAQUI**

E você sabe o porquê?

APENAS **5%**

UTILIZAM O SITE PARA RECLAMAR,

OS OUTROS

**95%**

USAM PARA

**PESQUISAR**



**ReclameAQUI**



Modelo mental atual

# Temos um Propósito



Melhorar o atendimento no Brasil

# COMO O RECLAME AQUI FUNCIONA ?

1 Consumidor procura sua empresa.



2 Consumidor posta uma reclamação sobre a sua empresa.



3 Você recebe uma notificação sobre a reclamação.



4 Agora é hora de responder o consumidor.



5 O consumidor avalia seu atendimento.



6 Conquiste sua reputação e mostre que sua empresa sabe atender.



# É a avaliação do consumidor que define a reputação da empresa



Não recomendada



Ruim



Regular



Bom



Ótimo



RA 1000

Essa é a fórmula que calcula a reputação de uma empresa.

$$AR = ((IR * 2) + (MA * 10 * 3) + (IS * 3) + (IN * 2)) / 100$$

“sua empresa é tão boa quanto o último atendimento prestado”

EM JANEIRO DE 2016  
O **ReclameAQUI**  
FOI O 18º SITE MAIS  
ACESSADO DO **BRASIL**

**ReclameAQUI**

	Sites mais acessados do Brasil	
	google.com	1º
	facebook.com	2º
	instagram.com.br	16º
	olx.com.br	17º
	reclameaqui.com.br	18º

Fonte: alexa.com em janeiro de 2016



E TUDO ISSO ATRAVÉS DO  
**BOCA A BOCA!**







# PRÊMIO ÉPOCA RECLAME AQUI



Vem aí a 6ª Edição do Prêmio Époça Reclame AQUI. Pronto para a festa?

Criado pelo Reclame AQUI e já em seu 4º ano de parceria com a Revista Époça, o Prêmio celebra anualmente as empresas que alcançaram excelência no atendimento e resolução de problemas de seus clientes.

O evento tem como finalidade incentivar as empresa a aprimorar seus processos de atendimento e melhorar o relacionamento com o consumidor.

A festa de premiação acontecerá no espaço das Américas e promete ser um evento ainda maior que o do ano passado.





POR QUE **CONFIAM**  
TANTO NA GENTE ?



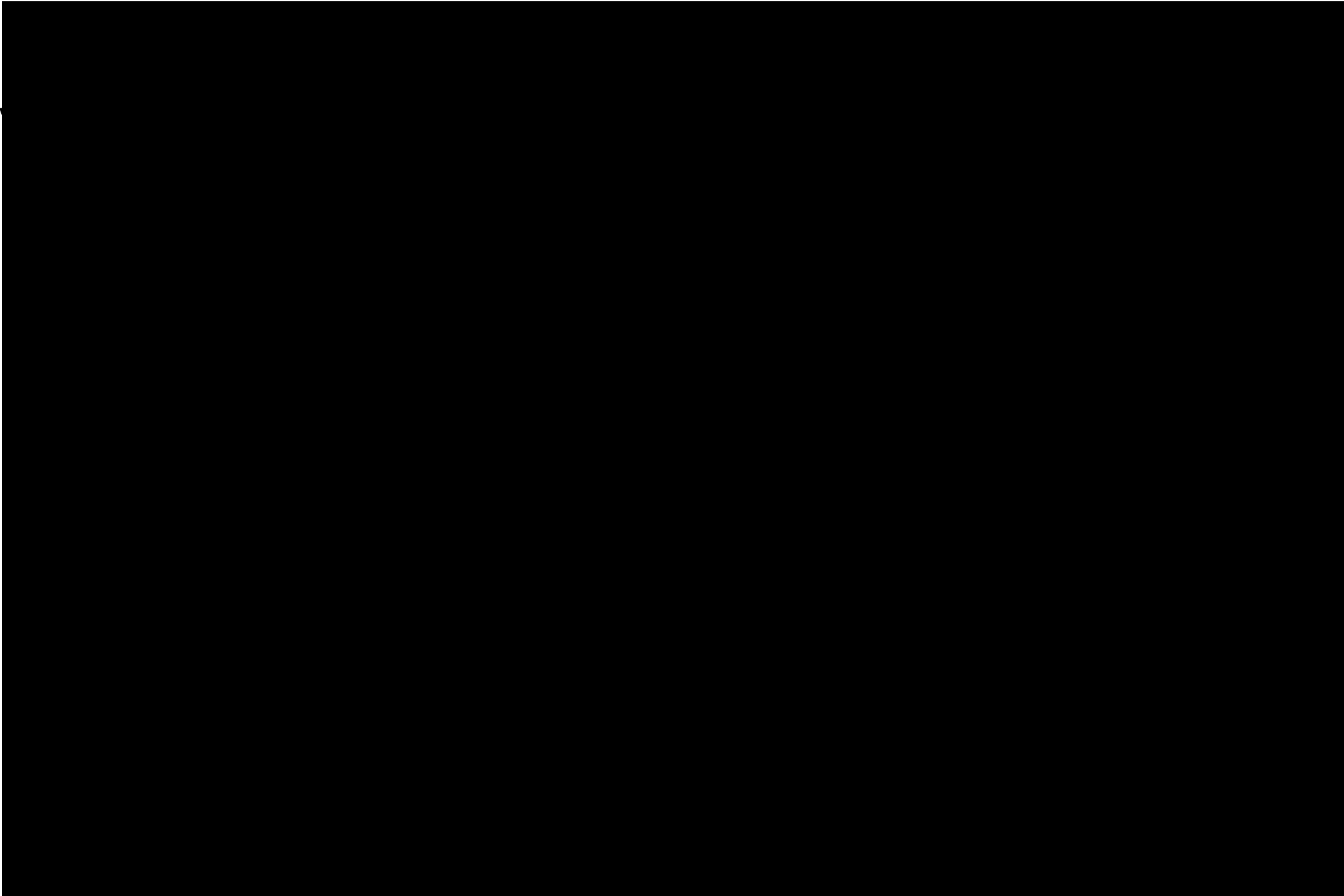
**ReclameAQUI**



82% do casos são  
resolvidos

Reclame AQUI Serviços Públicos

A ideia surgiu em  
2011



**ReclameAQUI**  
Serviços Públicos

**Cidadania Transparente é**

# Gente querendo mudar o Brasil


apolo  
CATRACA LIVRE

um projeto  
**ReclameAQUI**

Foto por: Montreal With Brazil

**ReclameAQUI**

 email

 senha

**entrar**

[esqueceu a senha?](#)

**OU**

**cadastre-se**

**ReclameAQUI**

Serviços Públicos

que já conta com

450 mil

reclamações represadas

## As principais são:



**101.091**  
reclamações

**CAIXA**

**43.838**  
reclamações

**ANATEL**

**13.889**  
reclamações



**FIES**  
**7.522**  
reclamações

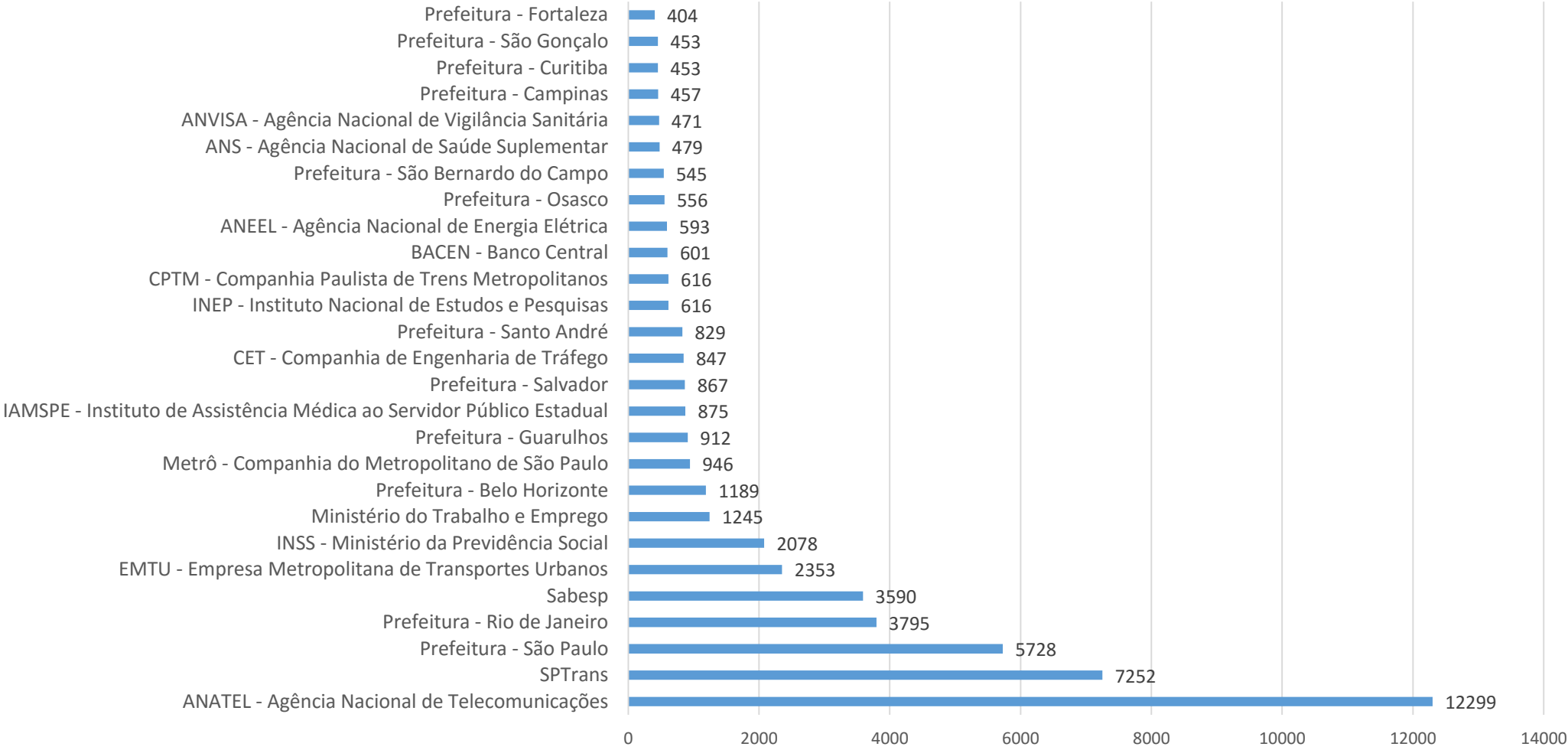


**42.775**  
reclamações

o único órgão que responde e possui bons índices de atendimento no ReclameAQUI



# Demandas recebidas nos últimos 12 meses – Top 30





# IEC

índice de esforço do cliente

Em estudo realizado pela Havard Business School, identificou-se que quanto **MENOR** o índice de **ESFORÇO** do cliente/cidadão, **MAIOR** a chance dele continuar comprando ou recomendando.



Atendimento está vinculado a  
fidelização

**As barreiras no Atendimento  
aumentam o**

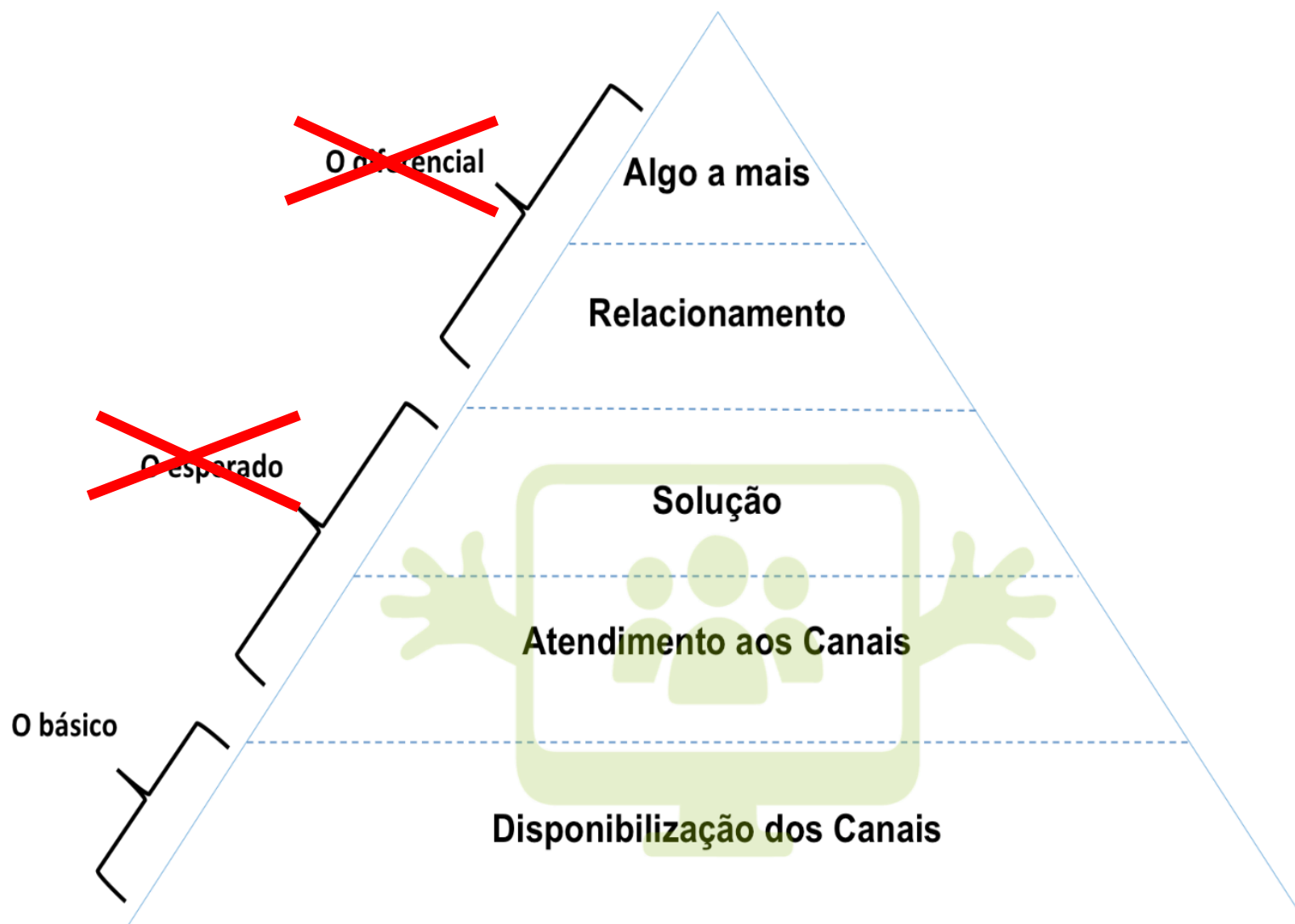
**esforço**



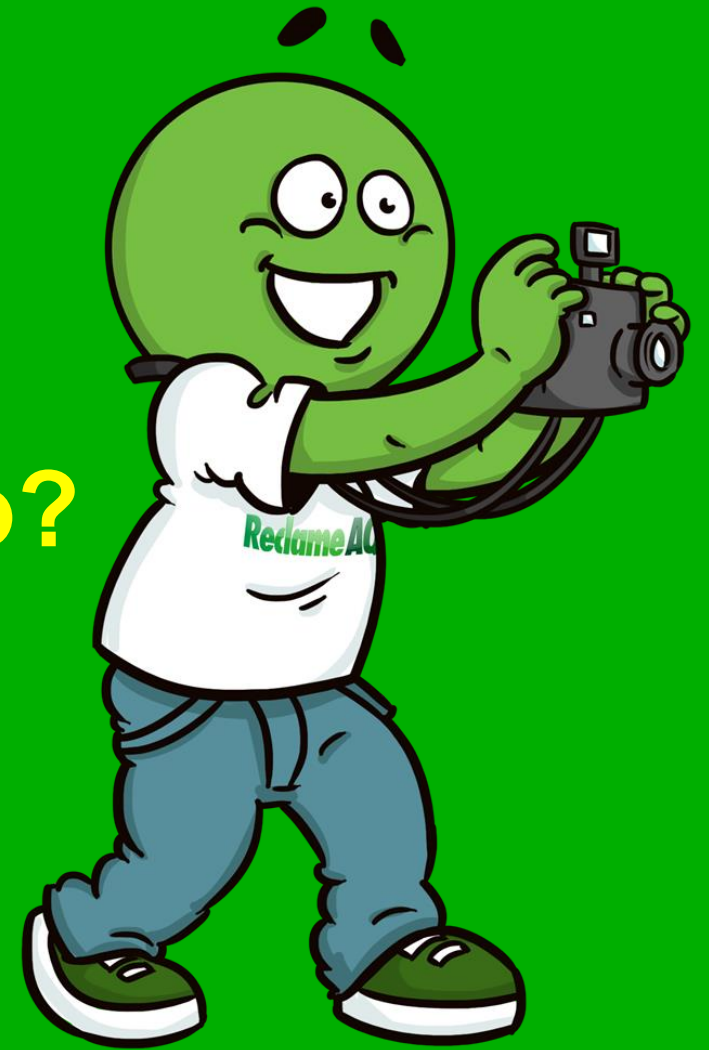
## No SAC da empresa...

1. Aguardar muito tempo para ser atendido.
2. Ter que explicar tudo novamente.
3. Informar dados pessoais repetidamente.
4. Ter que desistir de um canal e ir para outro, por não funcionar o primeiro.
5. Gastar muito tempo - dele - para resolver um problema.
6. Transferência de chamadas / atendimentos.
7. Ter que falar várias vezes com a empresa.
8. Ser chamado de "Senhor".

# Pirâmide de Necessidades do Cidadão



Quem é este **Novo Cidadão?**



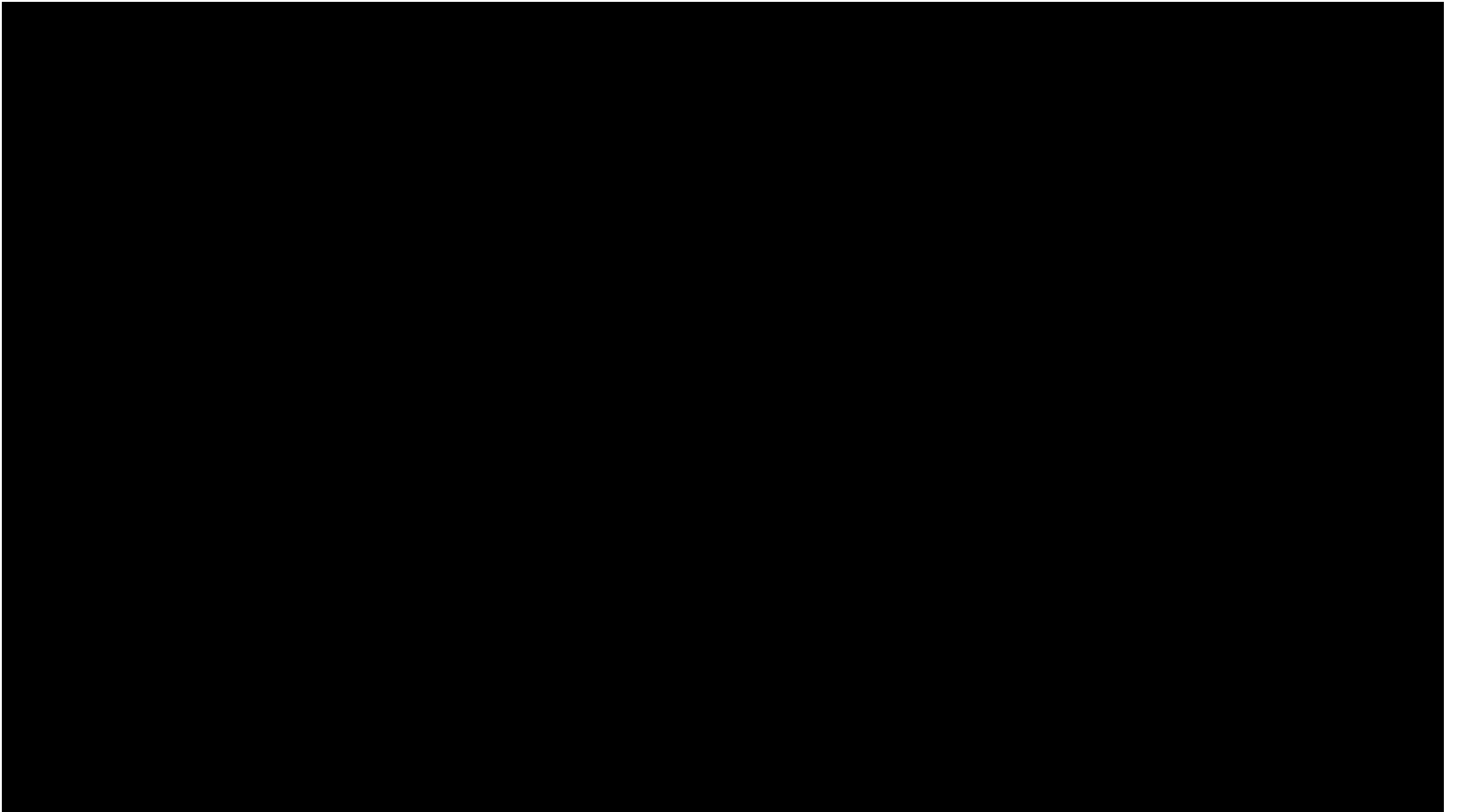


O chato





Você acha que ela vai querer  
Ligar ou mandar email?





Muito tempo



2% é #@#@@"\$

98% são pessoas do bem



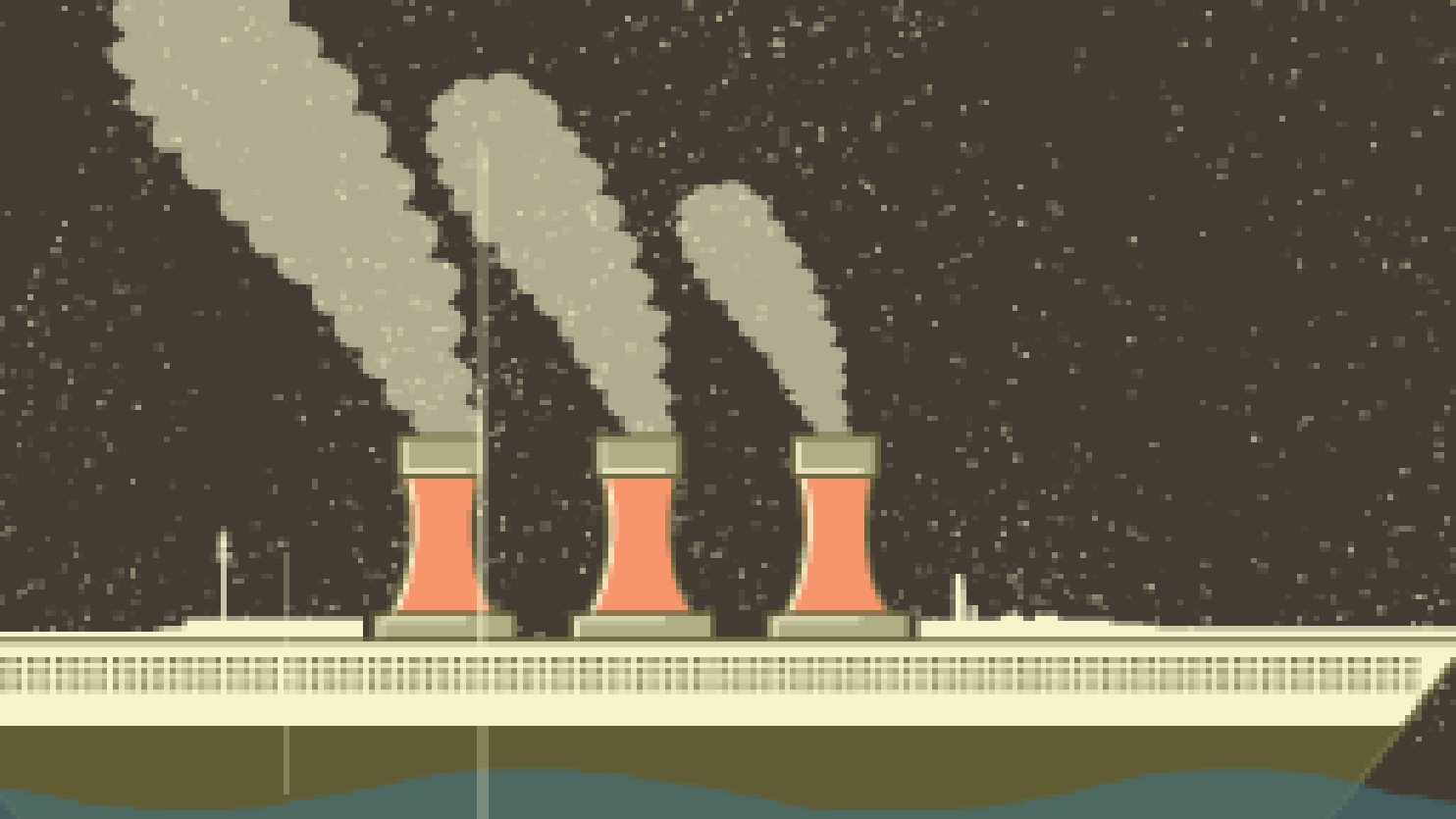


Costuma ser exagerado





Todos nós



Conhecimento  
da instituição  
sobre o cidadão

Conhecimento  
do Cidadão sobre  
a instituição





O que mudou?

# A voz das ruas aliada a tecnologia





Mas ele tem sempre razão?



A man with dark hair, wearing a blue patterned shirt, is shown from the chest up. He is holding a thick, light-colored rope with his right hand, which is attached to a small globe of the Earth. The globe is positioned at the bottom center of the frame. The background is a bright blue sky with scattered white clouds. The man has a slight smile and is looking towards the camera.

**Mas ele tem razões  
E poder da comunicação**



**As relações humanas mudaram**



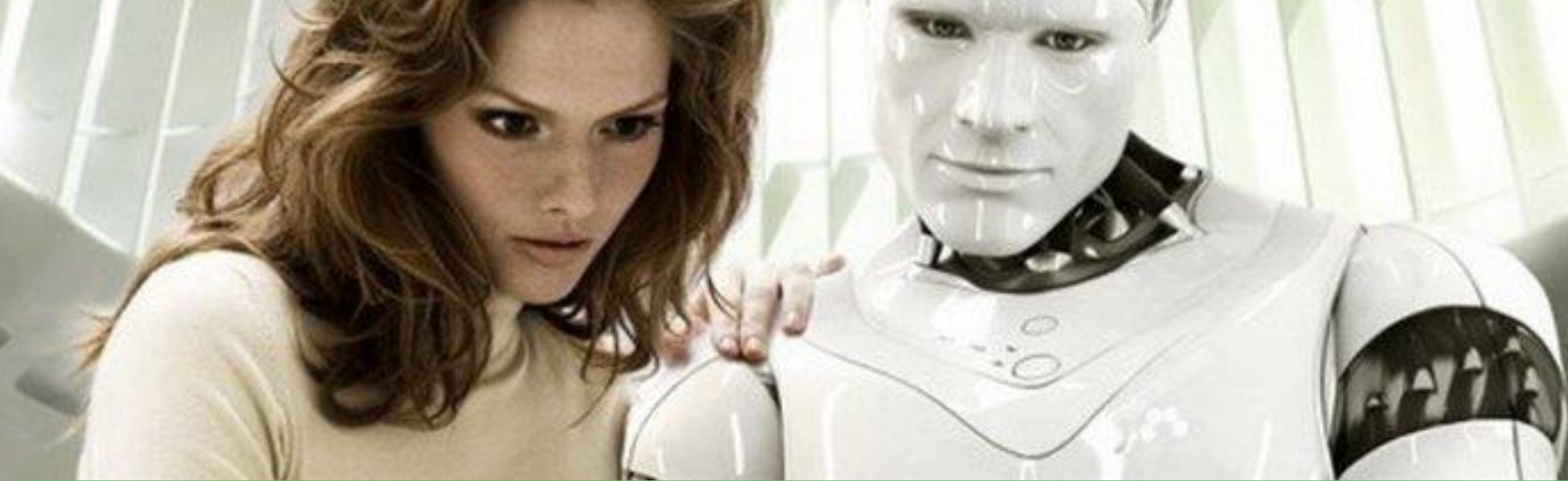
**As relações comerciais também**











Como as pessoas esperam

**Ser atendidas pelos  
Órgãos Públicos?**



# Querem ser ouvidos

O primeiro passo para conquistar a  
confiança é de fato ouvir o que o  
cidadão está falando



# Menos burocracia no atendimento

Atendimento com menor esforço,  
mais fácil e mais simples. Temos que  
tirar as barreiras que distanciam o  
cidadão do relacionamento com  
órgãos públicos



# Tecnologia, internet e disruptura

Melhorar a experiência do cidadão. É mais que facilitar, é sair do padrão, sair da caixa.



Como realizar?

Atendimento  
ReclameAQUI



**198**

COM SELO RA 1000

**1876**

COM ÓTIMO

**7823**

ÍNDICE BOM

**13876**

ÍNDICE RUIM





antes de comprar pesquise a reputação da empresa **pesquisar**

**reclamar**

[minha conta](#) ▾

[Categorias](#) [Compare](#) [Rankings](#) [Cadastre sua compra](#) [Dúvidas frequentes](#) [Institucional](#)

# ReclameAQUI

6 meses **12 meses** 2015 2014 geral [Entenda a reputação](#)

 <b>Ótimo</b> 01/03/15 - 29/02/16	<b>Peso 2</b> 100% Reclamações atendidas	<b>2539</b> Reclamações	<b>2 dias 0 horas</b> Tempo de resposta <b>Peso 3</b>	
	<b>Peso 2</b> 87.2% Voltaria a fazer negócio	<b>2539</b> Atendidas		<b>7.97</b> Nota do consumidor
	<b>Peso 3</b> 89.4% Eficácia de solução	<b>0</b> Não atendidas		<b>1555</b> Avaliações

**reclamar**

Site: [clique aqui](#)  
Fale Conosco: [clique aqui](#)  
Telefone: (11) 2627-5008  
[f](#) [t](#) [G+](#)



# AR - Avaliação ReclameAQUI

- |  |        |
|--|--------|
| ✓ IR - <u>Índice de Resposta</u>       | Peso 2 |
| ✓ MA - <u>Média das Avaliações</u>     | Peso 3 |
| ✓ IS - <u>Índice de Solução</u>        | Peso 3 |
| ✓ IN - <u>Índice de Novos Negócios</u> | Peso 2 |

$$AR = ((IR * 2) + (MA * 10 * 3) + (IS * 3) + (IN * 2)) / 100$$



Fatores de  
sucesso

03  
passos



**Tempo**



**1º contato**



**Pedido  
desculpas**

# Recomendação de Fluxo

- ✓ Análise do caso
- ✓ Contato inicial com o cidadão
- ✓ Tratativa interna padrão
- ✓ Retorno ao cidadão, confirmando a solução estabelecida
- ✓ Resposta formalizando o atendimento prestado

# Antes de ligar, porque não analisar o perfil social deste cidadão?

1. Pelo texto da reclamação
2. Pelo CRM Social do RA Responde
3. De onde ele é?
4. Qual o sentimento dele?
5. Grau de instrução?
6. O que mais?

# Recomendação de Resposta

- Preferencialmente mais simples e objetivo
- Menos formal, comunicação mais leve
- Resposta sempre ao cidadão diretamente e não ao ReclameAQUI
- Oriente sempre e explique o funcionamento dos processos. Aproveite o canal para orientar o cidadão
- Deixe canais oficiais de atendimento da instituição

PROVA DOS

05

**01**

As respostas foram satisfatórias/ esclarecedoras?

**02**

Tirou todas as dúvidas?

**03**

Surpreendeu?

**04**

Foi humana?

**05**

Foi escrita corretamente ?



Boa tarde Gi,

Desculpa a demora em responder,  
Nos não temos esse bloco de notas a prova d'água, mas com certeza é um produto que se encaixaria perfeitamente na Megahitz.  
Muito obrigado pela indicação!

Tentamos achar outra loja nacional que tivesse mas infelizmente não achamos :(  
Não sabemos qual a urgência, mas você consegue comprar direto do fabricante nos EUA.  
O site é esse: <http://www.myaquanotes.com>

Eles enviam para o Brasil.  
Fizemos uma cotação e o custo de um AquaNotes com 40 folhas e um porta lápis  
ficaria em 14,98 USD com o frete, o que seria R\$25,43 considerando o cambio de hoje.

Esperamos ter ajudado :)

Abraços,

Equipe Megahitz

Em 8 de novembro de 2010 17:45, Tanlup <[contact@tanlup.com](mailto:contact@tanlup.com)> escreveu:

Olá!

Você recebeu um e-mail, Confira abaixo:

Nome: Gisele paula

E-mail: [giselepaula27@gmail.com](mailto:giselepaula27@gmail.com)

---

Olá pessoal! estou procurando um bloco de notas que pode ser usado no chuveiro... ou seja, a prova d'água. Já vi na internet, mas ainda não achei para comprar no Brasil. Vcs tem na loja?

Mídias Sociais e RA representam o “telefone vermelho”.



# Mudança da cultura



**Pessoas**

**Gestão**

**Processos**

# Obrigada!



## Gisele Paula

Diretora de Relacionamento B2B

[gisele@reclameaqui.com.br](mailto:gisele@reclameaqui.com.br)

11-985150181

***ReclameAQUI***