

## BUSCA PELA FELICIDADE



## CONSUMIDORES DISPOSTOS A PAGAR POR NOVAS EXPERIÊNCIAS QUE TRAGAM ALEGRIA

▶▶▶ [Leia na página 4](#)

## Omnichannel sem integração distribui os problemas e não traz solução

As emergências criadas pela pandemia reforçaram o entendimento de que a qualidade do atendimento ao cliente exige que as empresas ofereçam o máximo de canais possíveis para que os consumidores possam entrar em contato da forma mais conveniente.

Por outro lado, se as pessoas conseguirem enviar seus pedidos por opções como o chat, o WhatsApp, os aplicativos de inteligência artificial, o telefone, o e-mail, a internet banking e outros, mas não obtiverem a resposta satisfatória, o efeito prático equivale a fingir que está presente em todos os lugares, mas na prática demonstrar que não está em nenhum deles.

Para aprofundar essa reflexão basta observar o estudo apresentado em maio pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) que analisou os índices de desempenho dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) do setor bancário entre 2019 e 2021. Ou seja; um período compreendido entre antes e após a fase mais aguda da pandemia.

Resumidamente, a pesquisa mostrou que apesar de ter havido um significativo investimento na digitalização do atendimento do setor após o início da pandemia, este movimento não foi acompanhado por uma melhoria real da capacidade de resolução das demandas dos consumidores.

Para se ter uma ideia do nível do investimento, segundo a última pesquisa da Febraban, realizada pela Deloitte, o orçamento total dos bancos brasileiros destinado à tecnologia, englobando despesas e investimentos, somou R\$ 30,1 bilhões em 2021, o que representa um incremento de 13% em relação aos R\$ 26,6 bilhões orçados em 2020. Para este ano, a expectativa é de que o montante alcance R\$ 35,5 bilhões, o que seria um avanço de 18% em relação ao do ano passado.

Apesar disso, a pesquisa do IDEC verificou que o índice de solução das reclamações registradas junto aos Procons contra os sete maiores bancos comerciais apresentou uma queda média de 4,96 pontos percentuais, passando de 78,18% em 2019 para 73,22% em 2021. Este índice mede "o percentual de demandas resolvidas pelo



fornecedor", quando ele recebe uma notificação feita pelo Sistema dos Procons (Sindec).

O resultado alerta para a necessidade de que os investimentos em tecnologia feitos pelos bancos tenham como foco principal a garantia de maior abrangência às capacidades dos canais de atendimento em resolver os problemas das pessoas. Nos últimos anos, as instituições financeiras focaram na tendência Omnichannel, mas o que se verifica na prática é que a capacidade de resolver os problemas dos consumidores em cada um destes canais é bastante reduzida.

Desta forma, o consumidor entra em contato pelo WhatsApp e é direcionado para o internet banking. Por sua vez, o Internet banking o encaminha para o atendimento telefônico, que volta a pedir que ele tente resolver seu problema no aplicativo. O resultado é que o banco consegue estar presente em todas essas plataformas, mas como não resolve o problema das pessoas, é como se ele não estivesse lá. Isto tudo acaba cansando o consumidor que desiste de obter o serviço.

Outro problema é a questão da aculturação com o atendimento digital. Muitas pessoas ainda não se sentem completamente à vontade ao se relacionar com sistemas eletrônicos e preferem conversar diretamente com pessoas. Quando isso não é possível, a experiência acaba ficando bastante negativa.

A melhoria nos índices de resolutividade não só dos bancos, como de todas as empresas de

todos os setores, vai exigir a adoção de soluções que integrem de forma abrangente as diversas áreas dessas empresas a um único sistema, de forma que, por intermédio de uma única tela, seja possível solucionar o problema do cliente integralmente não importando o canal que ele tenha escolhido para entrar em contato com a instituição.

Ter um atendimento via WhatsApp que apenas direcione o consumidor para um atendimento via outro canal qualquer já se mostrou uma prática que consome um grande volume de investimentos, mas não melhora a qualidade do atendimento.

O estudo do IDEC tem o mérito de mapear a satisfação do consumidor com cada plataforma ou canal de atendimento, e assim permitir que os bancos avancem de forma coordenada para melhorar sua relação com os clientes.

A indústria financeira costuma ser a vanguarda em uso e aperfeiçoamento de tecnologias para melhorar a experiência do cliente. A dinâmica do mercado evoluiu rapidamente e aquilo que era suficiente pouco tempo atrás já não basta para os novos tempos. Assim, o recado que fica é que, mais do que ser omnichannel, é preciso resolver os problemas. Se relacionar com a modernidade só é uma experiência agradável quando isto traz resultado.

(Fonte: Fernando Guimarães é CEO da Stone Age ([www.stoneage.com.br](http://www.stoneage.com.br)).

## Negócios em Pauta

Foto: FGM Dental Group



### Indústria brasileira lança e-commerce nos Estados Unidos

Seguindo a tendência global do mercado de e-commerce B2B (business to business) que em 2021 atingiu o impressionante valor de USD 6,883.47 bilhões no mundo, segundo o estudo da Grand View Research, a FGM Dental Group, indústria brasileira de produtos odontológicos, acaba de lançar seu e-commerce nos Estados Unidos. Agora, os profissionais norte-americanos poderão adquirir os produtos do portfólio da fabricante brasileira - uma das maiores do mundo - também por meio do site ([www.fgm-usa.com](http://www.fgm-usa.com)), que cobre todo o território estadunidense. Segundo o diretor de Exportações, Rafael Manzoli Morita, a FGM segue com sua estratégia de expansão global e caminha rumo à internacionalização efetiva. "Escolhemos abrir nosso primeiro e-commerce nos Estados Unidos pelo seu potencial de mercado e maturidade em relação a multinacionais e vendas online". ▶▶▶ [Leia a coluna completa na página 5](#)

## News@TI

Peopleimages\_com\_YuriArcurs\_CANVA



### Curso gratuito de especialização em SAP para diversas áreas profissionais

Com o objetivo de capacitar novos profissionais para atuar como consultores de projetos ligados a multinacional desenvolvedora de sistemas de gestão corporativa, SAP, a Megawork, consultoria brasileira especializada em soluções para gestão de negócios, anuncia a criação da Megawork Academy, um programa voltado para a formação e qualificação de novos especialistas em soluções SAP. A Academia contará com treinamentos específicos, para formar consultores em suas respectivas áreas de formação, como Tecnologia da Informação (TI), Economia, Matemática, Administração e Finanças, Engenharia de Produção e Mecânica, Logística, Ciências Contábeis, Recursos Humanos, Supply Chain, e para aqueles que estão finalizando cursos voltados para algum desses setores. "Procuramos pessoas que já tenham experiência ou que estejam terminando os estudos em áreas relacionadas ao mundo dos negócios, para participarem de projetos de implementação e consultoria de clientes", explica. ▶▶▶ [Leia a coluna completa na página 6](#)

### Quando o assunto é tecnologia fique à frente do mercado

O cotidiano da maioria absoluta das pessoas não é mais possível sem a tecnologia como protagonista. No entanto, a exigência cada vez maior do mercado vem colocando as empresas no divã. ▶▶▶

### Saiba como atender às expectativas do varejo para o segundo semestre

O ano é 2022 e o cenário se baseia na retomada econômica pós-Covid-19. São mais de dois anos desde que a pandemia começou a impactar diversos setores no mundo todo. No entanto, dois segmentos, em especial, sofreram de forma mais drástica - leia-se a indústria do varejo e do consumo. ▶▶▶

### O 'profissional T' e como esse perfil pode mudar a dinâmica da equipe

Quando você monta uma equipe ou squad para atuar em um determinado projeto, qual é a prioridade ao escolher quem vai estar ao seu lado, do planejamento à entrega: o currículo, a experiência profissional ou o perfil da pessoa? ▶▶▶

### Por que Observability é uma jornada e não apenas uma solução?

Os ambientes digitais de hoje, com certeza, nos permitem chegar a resultados muito melhores do que há alguns anos. Entretanto, para prover tanta capacidade às empresas, as estruturas também se tornaram muito mais complexas. Aplicações, servidores, cloud, equipamentos de rede... ▶▶▶

Para informações sobre o

## MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



## Contábil

### Conflitos entre sócios: ponderações e soluções jurídicas

Por Eduardo Moises



▶▶▶ [Leia na página 3](#)