

Serviço de Atendimento ao Consumidor



Alunos: Andréia Letícia Johann
Jefferson Neri Corbari

Docente: Ursula Blattman



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA

Objetivos

- Geral
 - Analisar o sistema de atendimento ao consumidor (usuário).
- Específicos
 - Pesquisar as ferramentas de comunicação dispostas para o consumidor;
 - verificar o seu uso e eficácia;
 - listar problemas e propor soluções.

A empresa

- Saraiva S. A. - Livreiros Editores.
- Fundação: 1914
- Fundador: Joaquim Ignácio da Fonseca Saraiva.



Produtos e serviços

Acervo



Livros (47% da receita bruta em 2017)

Papelaria e Periódicos

Games (softwares e consoles)

Informática

Filmes, aluguel ou compra (Saraiva Digital Player)

Músicas e Filmes (CDs, DVDs e Blu-Rays)

Brinquedos

Livros digitais "ebooks" (Saraiva Digital Player)

Eletrônicos e Beleza & Saúde

Marketplace: cursos, viagens, Assinaturas, Flores, Perfumes e Óculos, Pet, Ingressos, Cosméticos

Revelação de fotos digitais



Produtos e Serviços

Serviços



Espaço para Café
Entrega garantida

Cartão Fidelidade

Saraiva Plus (16 milhões de clientes)

Cartão de Crédito

Saraiva (+ 770 mil cartões emitidos)

Revista Saraiva:

Almanaque

Ingressos

Garantia Estendida

Assistência Técnica

Recargas de Celular

Assinatura de Revistas



Atendimento

Pessoal Qualificado

Eventos

Site saraiva Conteúdo

Redes Sociais

Multiformato

Muticanal

Atuação

Varejo



102 Lojas

- +70 milhões de visitantes por ano
- 16 milhões de clientes Saraiva Plus (programa fidelidade)
- +770 mil cartões de crédito Saraiva
- +4,7 mil eventos culturais por ano

Saraiva.com

- +4,8 milhões de clientes ativos
- +220 milhões de visitas
- Entrega gratuita para retirada na loja
- Entrega programada
- +2 milhões de downloads Saraiva Digital Reader

Dados de 31/03/2018

Ferramentas

- Sistema de atendimento ao consumidor (SAC):
 - Central de atendimento 24h (<https://www.saraiva.com.br/central-de-atendimento>);
 - e-mail;
 - chat online;
 - contato telefônico (0800);
 - atendimento nas lojas físicas.

Ferramentas

- Redes sociais:
 - Facebook;
 - twitter;
 - instagram;
 - youtube e
 - linkedin.

Usuabilidade

- **Acesso**

- O usuário acessa a página principal do sítio, clicando no ícone "Central de Dúvidas onLine" acessa a página específica da "Central de Atendimento 24h";
- a "Central de Atendimento 24h" possui um campo destinado a perguntas, em linguagem natural, que fornecerão respostas pré-selecionadas para as principais dúvidas dos clientes;
- apresenta também os principais tópicos contendo os assuntos mais frequentemente consultados;
- consta, ainda, outros canais de atendimento ao consumidor: e-mail e Chat online.
- apresenta outras informações ao consumidor, bem como os telefones para contato direto.

Usuabilidade

- Central de atendimento 24h

The screenshot shows the Saraiva website's 24-hour service center. At the top, there is a yellow header with the Saraiva logo, a search bar, and navigation links. Below the header, there is a section titled "Central de Atendimento 24h" with a search bar and a "PERGUNTAR" button. Underneath, there are "Tópicos Frequentes" (Common Topics) and "Canais de Atendimento" (Service Channels). The bottom section features "Meios de Pagamento" (Payment Methods), "Site Seguro" (Secure Site), and "Redes Sociais" (Social Networks). There are also four service cards: "Central de Dúvidas Online", "Nossas Lojas" (Our Stores), "Cartão Saraiva" (Saraiva Card), and "Saraiva Plus".

Saraiva O que você procura?

CATEGORIAS **DIA DOS NAMORADOS** **PROMOÇÕES** **LISTAS SARAIVA** [Atendimento](#) [Meus pedidos](#) [Saraiva Plus](#) [Cartão Saraiva](#)

Central de Atendimento 24h

Digite sua pergunta de forma natural no campo abaixo e clique no botão "perguntar".

Ex: Como comprar pe...

Tópicos Frequentes

- Como Comprar
- Prazos de Entrega
- Formas de Pagamento
- Acompanhe seu Pedido
- Política de Segurança
- Presentes
- Trocas e Devoluções
- Outros Tópicos

Canais de Atendimento

- E-mail
- Chat online

Meios de Pagamento:

Site Seguro:

Redes Sociais:

Central de Dúvidas Online
Utilize nosso FAQ, chat online ou e-mail para solucionar suas dúvidas.

Nossas Lojas
Encontre uma loja Saraiva mais perto de você.

Cartão Saraiva
Condições Especiais para suas compras em nossas lojas e site.

Saraiva Plus
A cada 500 pontos você ganha R\$10,00 para utilizar como quiser na Saraiva.

Central de Atendimento
Grande São Paulo
(11) 3065-7200
Outras Localidades
0800-754-4000

Horário de atendimento das 8h às 20h, de segunda a sábado (exceto feriados)

Televendas
Todas as regiões*
4003-3390
Vendas Corporativas
(11) 3060-5100

Serviços

- Assistência Técnica Apple
- Garantia Estendida
- Proteção Saraiva
- Programa de Afiliados

Institucional

- Política de Venda & Troca
- Relações com Investidores
- Instituto Jorge Saraiva
- Eventos

As ofertas são válidas por tempo determinado e/ou enquanto durarem os estoques. Nosso serviço de entregas não permite encomendas feitas com Saraiva.com.br é uma empresa do grupo Saraiva e Siciliana S.A., CNPJ nº 01.365.254/0001-04, Rua Henrique Schaumann, nº 270, São Paulo – SP.

Usuabilidade

- Atendimento ao consumidor (reclamações)
 - E-mail
 - Na funcionalidade de e-mail existe a opção "Quero sugerir/reclamar";
 - o cliente preenche sua reclamação que será enviada para o SAC.
 - Chat online
 - o cliente pode se comunicar diretamente com a empresa via chat.
 - Central de atendimento (telefone)
 - comunicação com a empresa via os telefones fornecidos (ligação gratuita).
 - Loja física
 - o cliente pode deixar sua reclamação diretamente com o colaboradores nas lojas físicas.

Avaliação e resultados

- A avaliação da acessibilidade dos serviços de atendimento foi realizada com base no Decreto n. 6.523/2008 (fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC)
- A avaliação da qualidade dos serviços de atendimento ao consumidor foram realizadas com base nas soluções das reclamações avaliadas no sítio ReclameAQUI e no PROCON/SP.

Avaliação e resultados

- Gratuidade do atendimento
 - Os canais de comunicação, inclusive as ligações telefônicas são gratuitas;
- Visibilidade
 - O ícone da "Central de Dúvidas Online" e os telefones de contato se encontram na página inicial do sítio;
 - contudo, se encontra localizado somente no seu final, ou seja, é necessário que o consumidor faça a rolagem da página.

Avaliação e resultados

- Atendimento pessoal
 - O atendimento pode ser feito diretamente via Chat Online, por telefone e, ainda, diretamente nos atendentes nas lojas físicas.
- Privacidade
 - O primeiro atendimento não exige o fornecimento de dados pessoais do consumidor.

Avaliação e resultados

- Ininterruptividade
 - O serviço de atendimento, a exceção do pessoal, encontra-se disponível 24 horas por dia.
- Acessibilidade
 - Não se encontram disponíveis informações sobre o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala.

Avaliação e resultados

- A avaliação da qualidade dos serviços de atendimento ao consumidor foram realizadas com base nas soluções das reclamações avaliadas no sítio ReclameAQUI e no PROCON/SP.

ReclameAQUI

ReclameAQUI

antes de comprar pesquise a reputação da empresa

buscar

reclamar

cadastre-se

entrar

Editora Saraiva

Esta empresa resolveu **75,4% dos problemas** e respondeu **100% das reclamações**

Esta empresa recebeu **215 reclamações** e, em média, são respondidas em **2 dias e 2 horas**

A maioria das reclamações é sobre **Páginas faltando, Produto com defeito e Produto errado**

De todos que reclamaram, **76,8% voltariam a fazer negócio** com ela e deram uma **nota média de 6,81** para o atendimento recebido

6 meses

12 meses

2017

2016

geral



Bom

01/05/2017 - 30/04/2018

Entenda a reputação



Reclamações
atendidas



Voltaria a
fazer negócio



Índice
de solução



Nota

Reclamações

215

Respondidas

215

Não respondidas

0

Avaliadas

69

Tempo médio de resposta

2 dias e 2 horas

Está com problemas com a
Editora Saraiva?

reclamar

Site

www.editorasaraiva.com.br

Telefone de contato

0800-0117875

ReclameAQUI

Mais resolveram nos últimos 30 dias 25/05/2018

1. 🐼 Americanas Marke... 1577
ver mais informações
2. 🐼 Americanas.com -... 680
ver mais informações
3. 🟢 Magazine Luiza -... 677
ver mais informações
4. 🟢 Direct Logistica... 651
ver mais informações
5. 🐼 Saraiva - Loja f... 553
ver mais informações
6. 🟡 Motorola do Bras... 509
ver mais informações
7. 🟡 Casas Bahia - Lo... 477
ver mais informações
8. 🟢 PagSeguro 423
ver mais informações

Mais resolveram nos últimos 12 meses 25/05/2018

1. 🐼 Americanas.com -... 18970
ver mais informações
2. 🐼 Americanas Marke... 16616
ver mais informações
3. 🟢 Magazine Luiza -... 15759
ver mais informações
4. 🐼 Netshoes 12741
ver mais informações
5. 🐼 Saraiva - Loja f... 12712
ver mais informações
6. 🟡 Casas Bahia - Lo... 11487
ver mais informações
7. 🟡 Motorola do Bras... 10240
ver mais informações
8. 🟡 Ponto Frio - Loj... 8988
ver mais informações

Piores empresas nos últimos 30 dias 25/05/2018

1. 😞 Mercado Livre 8512
ver mais informações
2. 😞 Correios 7920
ver mais informações
3. 😞 Vivo (Celular, F... 6861
ver mais informações
4. 😞 NET Serviços (TV... 6409
ver mais informações
5. 😞 LojasKD Móveis 6065
ver mais informações
6. 😞 Tim Celular 5302
ver mais informações
7. 😞 Sky 3767
ver mais informações
8. 😞 Uber 3730
ver mais informações

ReclameAQUI

ReclameAQUI

antes de comprar pesquise a reputação da empresa

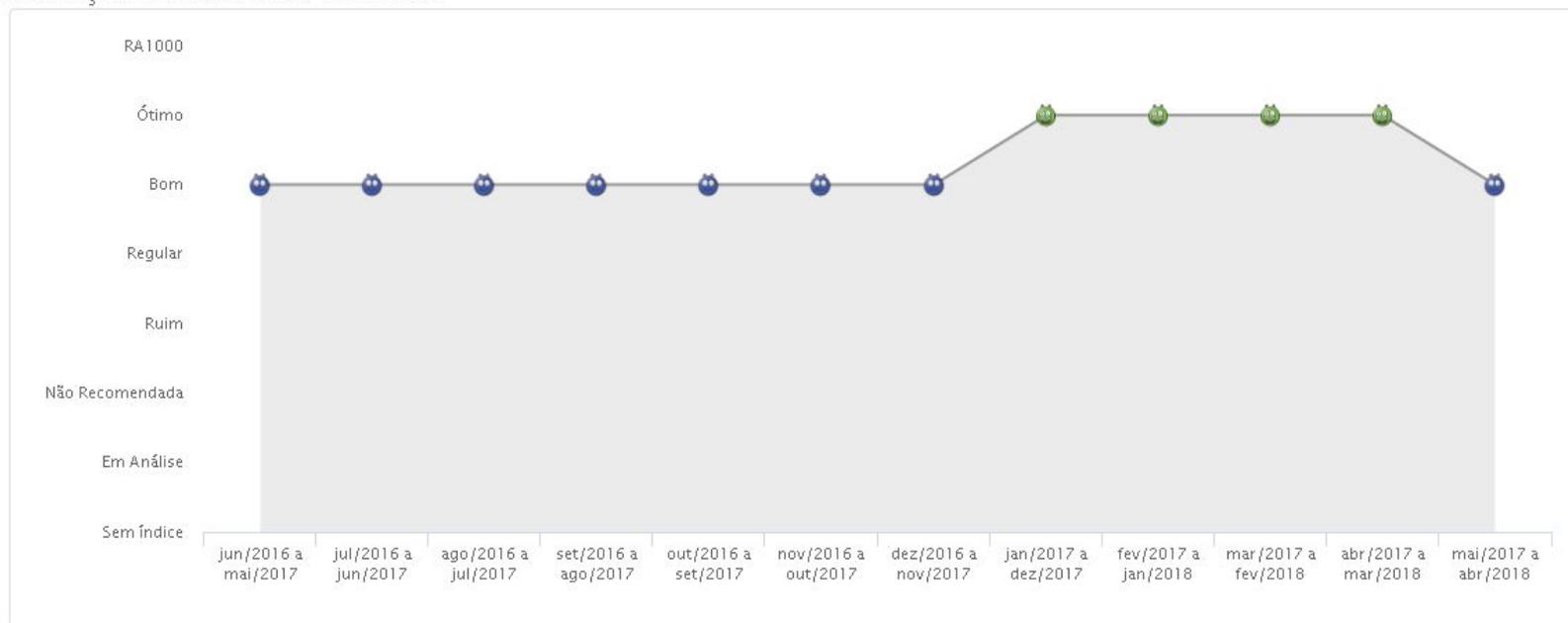
buscar

reclamar

cadastre-se

entrar

Avaliação evolutiva dos 12 meses



PROCON/SP



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Principais problemas SARAIVA E SICILIANO S/A

Os 5 Problemas mais Reclamados -

| Problema | Total |
|---|-------|
| 1º - Não entrega/demora na entrega do produto | 283 |
| 2º - Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) | 32 |
| 3º - Desistência de compra (cancelamento de compra) | 19 |
| 4º - Produto com vício | 17 |
| 5º - Publicidade enganosa | 5 |

PROCON/SP

- Total de atendimentos x índice de solução

| | | |
|---|-----|--------|
| 41º - ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE APOSENT. E PENSION.-ANAPPS | 387 | 53,33% |
| 42º - FALKLAND TECNOLOGIA EM TELECOMUNICACOES S/A | 386 | 75,27% |
| 43º - SARAIVA E SICILIANO S/A | 377 | 77,19% |
| 44º - EDP SÃO PAULO DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S/A | 375 | 60,61% |
| 45º - GRUPO PORTO SEGURO | 351 | 74,35% |

*Acumulado no ano de 2018

Considerações finais

- A satisfação do usuário constitui um importante indicador para o negócio;
- A Saraiva procura atender às exigências legais de atendimento ao consumidor;
- A empresa possui um nível bom de respostas e soluções de problemas do consumidor;
- A procura à sítios e órgãos de defesa do consumidor pode significar a existência de falhas no processamento interno do SAC.

Referências

PROCON/SP (São Paulo). **Ranking de Atendimentos - PROCON.**

Disponível em:

<http://sistemas.procon.sp.gov.br/rank_estadual/?m=rank_atend>. Acesso em: 08 jun. 2018.

RECLAME AQUI (Brasil). **Editora saraiva.** 2018. Disponível em:

<<https://www.reclameaqui.com.br/empresa/editora-saraiva/>>. Acesso em: 27 maio 2018.

SARAIVA (São Paulo). **Central de atendimento.** 2018. Disponível em:

<<https://www.saraiva.com.br/central-de-atendimento>>. Acesso em: 27 maio 2018.

Contato

E-mail: andrealeticia253@gmail.com
j.corbarii@grad.ufsc.br

Junho/2018



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA