

# **Pesquisa de Satisfação com as Centrais de Relacionamento 2014**

**Relatório Final**

Brasília, Fevereiro/2015



# Método

- **Método:** Pesquisa Quantitativa.
- **Amostragem:** Probabilística.
- **Técnica:** Telepesquisa.
- **Instrumento de coleta:** Questionário Estruturado.
- **Material de coleta:** Sistema CATI, com questionário eletrônico, aplicado por intermédio de pesquisadores, utilizando-se linhas telefônicas convencionais para contato com o público-alvo.
- **Tempo médio de entrevista:** 6 minutos.
- **Característica do Público:** Clientes e não clientes atendidos pela Central de Relacionamento do Sebrae (0800) no último ano.
- **Amostra:** 8.762 entrevistados.
- **Período de realização das entrevistas:** 02/12/2014 a 10/02/2015.
- **Tratamento dos dados:** software de estatística SPSS®
- **Legenda:** EST – Estimulada; ESP – Espontânea; RM – Resposta Múltipla (Permite soma maior que 100%); RU – Resposta Única.



RESULTADOS DA PESQUISA

# **SATISFAÇÃO COM AS CENTRAIS DE RELACIONAMENTO**



# Composição da Amostra

## Unidade da Federação e Porte

UF	Qtd Coletada	% Coletada	% Ponderada
AC	51	0,6%	0,3%
AM	330	3,8%	3,0%
RR	136	1,6%	1,1%
PA	422	4,8%	1,6%
AP	55	0,6%	0,1%
TO	385	4,4%	1,9%
PI	302	3,4%	1,6%
CE	416	4,7%	2,8%
RN	395	4,5%	1,7%
PB	377	4,3%	3,1%
PE	423	4,8%	3,6%
AL	375	4,3%	2,6%
SE	333	3,8%	0,4%
BA	415	4,7%	3,7%
MG	401	4,6%	6,3%
ES	396	4,5%	1,9%
RJ	307	3,5%	15,1%
SP	408	4,7%	19,2%
PR	414	4,7%	11,0%
SC	406	4,6%	2,4%
RS	408	4,7%	5,7%
MS	373	4,3%	1,9%
MT	393	4,5%	1,7%
GO	421	4,8%	3,8%
DF	420	4,8%	3,5%
<b>Total</b>	<b>8762</b>	<b>100,0%</b>	<b>100%</b>

- De modo a manter a proporcionalidade da amostra com o universo de indivíduos atendidos, os resultados obtidos foram submetidos a processo de ponderação segundo a Unidade da Federação.
- Na análise por porte, foram desconsiderados os respondentes que representavam empresas de médio e grande porte.

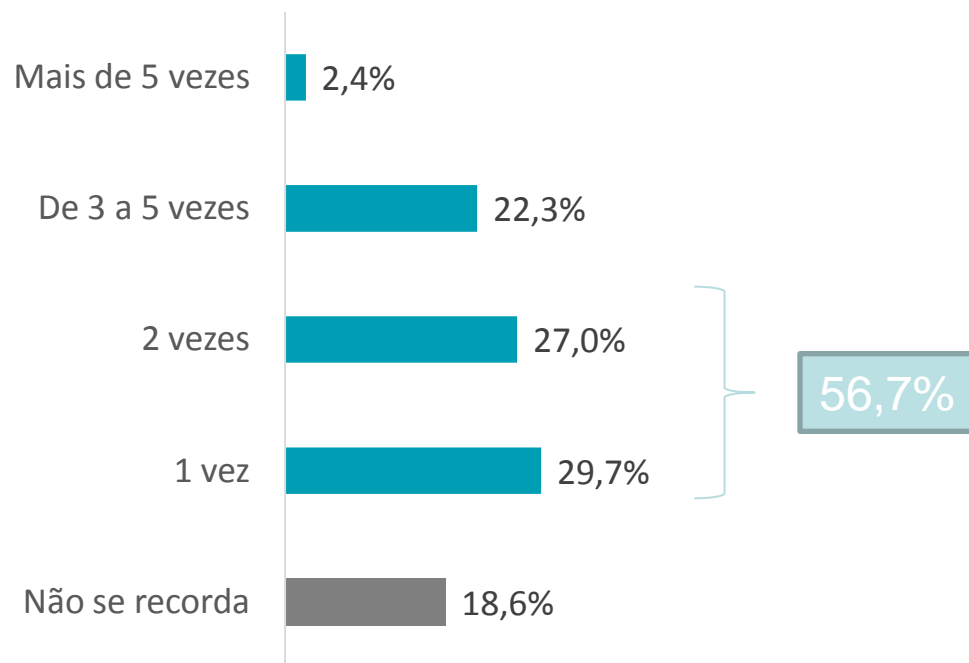
Porte	Qtd Coletada	% Coletada	% Ponderada
EPP	281	3,2%	3,8%
ME	682	7,8%	9,1%
MEI	1863	21,3%	20,4%
PF	5868	67,0%	65,9%
Empresa de Grande Porte*	19	0,2%	0,2%
Empresa de Médio Porte*	49	0,6%	0,6%
<b>Total</b>	<b>8762</b>	<b>100,0%</b>	<b>100%</b>



# Central de Relacionamento

## Vezes de Contato

P. Quantas vezes o(a) Sr.(a) entrou em contato com a Central de Relacionamento do Sebrae (0800) em 2014?.



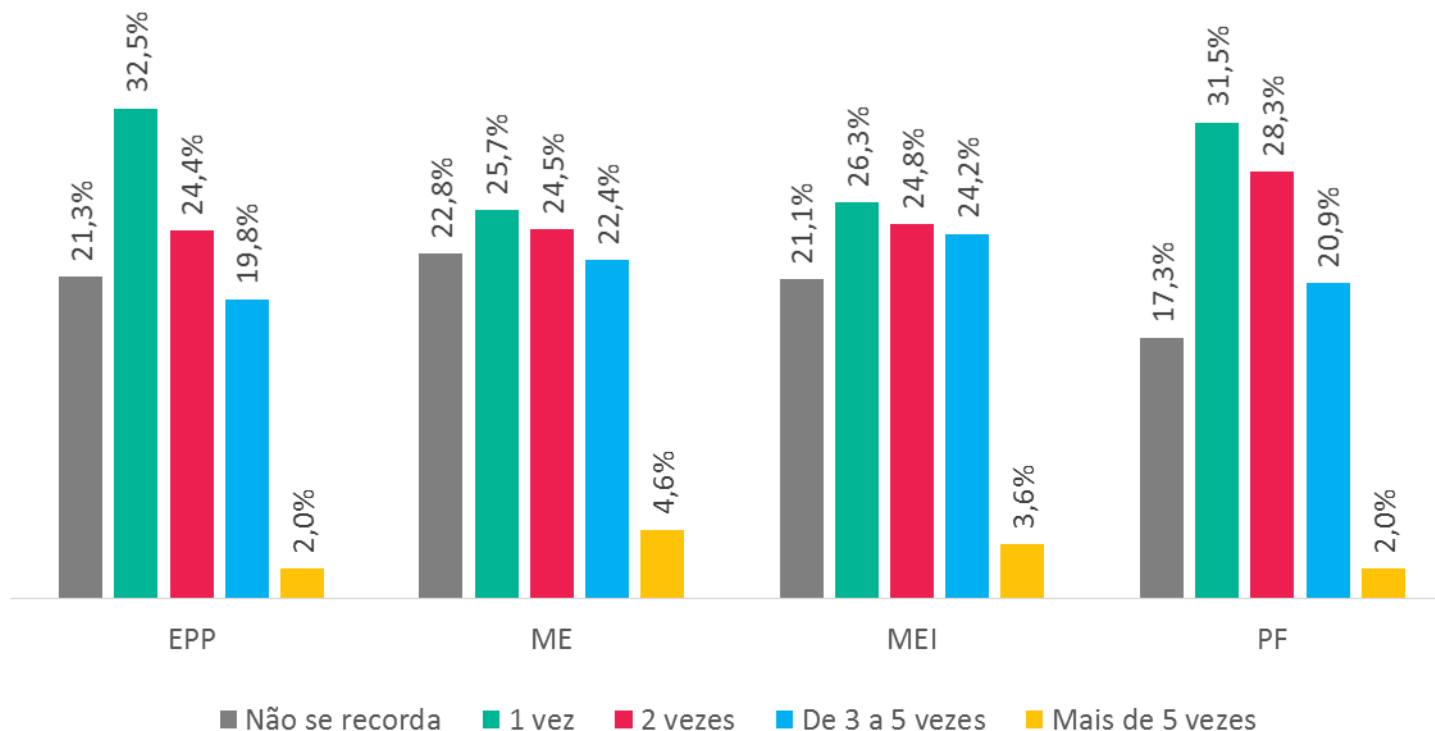
- Observa-se que 56,7% dos entrevistados entraram em contato com a Central de Relacionamento do Sebrae no máximo 2 vezes. Parcela expressiva de 22,3% ainda entraram em contato entre 3 e 5 vezes.



# Central de Relacionamento

## Vezes de Contato – Por Porte

P. Quantas vezes o(a) Sr.(a) entrou em contato com a Central de Relacionamento do Sebrae (0800) em 2014?.



- Destaque para o fato de que ME e MEI apresentaram os maiores índices de pessoas que realizaram contato com o 0800 do Sebrae mais de 5 vezes (4,6 e 3,6%, respectivamente).

# Central de Relacionamento

## Vezes de Contato – Por UF

P. Quantas vezes o(a) Sr.(a) entrou em contato com a Central de Relacionamento do Sebrae (0800) em 2014?.

	Norte						Nordeste								Sudeste				Sul				Centro-Oeste				Brasil
	AC	AM	RR	PA	AP	TO	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF		
Não se recorda	21,6%	18,5%	18,4%	16,6%	23,6%	20,8%	23,2%	20,9%	25,1%	22,3%	19,6%	23,7%	22,2%	18,6%	13,5%	22,2%	20,5%	15,2%	18,6%	17,0%	16,2%	23,1%	20,9%	22,1%	18,8%	18,6%	
1 vez	31,4%	27,9%	25,7%	28,7%	30,9%	27,8%	28,8%	29,1%	22,3%	28,9%	23,4%	27,7%	25,5%	31,3%	32,2%	24,2%	27,7%	30,9%	33,6%	37,4%	31,6%	27,6%	26,5%	31,4%	27,1%	29,7%	
2 vezes	23,5%	26,4%	32,4%	23,9%	20,0%	27,5%	27,5%	25,0%	25,6%	26,0%	25,1%	27,5%	28,5%	26,3%	30,2%	29,0%	27,4%	28,7%	23,4%	23,4%	29,4%	27,3%	27,0%	24,2%	26,4%	27,0%	
De 3 a 5 vezes	21,6%	23,9%	20,6%	28,0%	23,6%	22,6%	18,9%	21,9%	22,0%	20,4%	28,1%	19,2%	21,0%	21,0%	22,4%	23,0%	23,1%	22,3%	22,0%	20,4%	20,1%	19,6%	22,9%	20,7%	24,8%	22,3%	
Mais de 5 vezes	2,0%	3,3%	2,9%	2,8%	1,8%	1,3%	1,7%	3,1%	5,1%	2,4%	3,8%	1,9%	2,7%	2,9%	1,7%	1,5%	1,3%	2,9%	2,4%	1,7%	2,7%	2,4%	2,8%	1,7%	2,9%	2,4%	
Respondentes	51	330	136	422	55	385	302	416	395	377	423	375	333	415	401	396	307	408	414	406	408	373	393	421	420	8762	

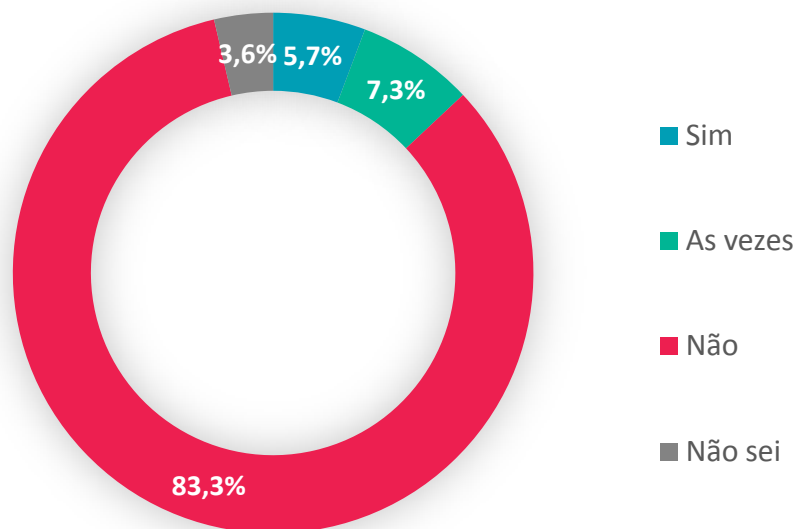
- A análise por UF não apresentou diferenças significativas quando comparada aos resultados gerais.



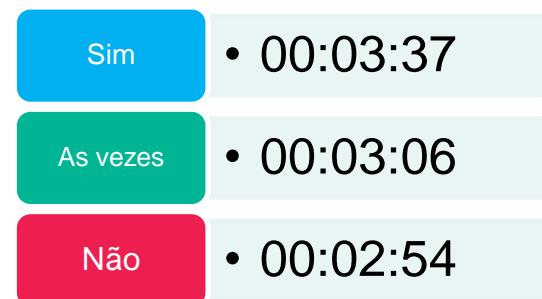
# Central de Relacionamento

## Tempo de Espera

P. Quando entra em contato com a Central 0800, o(a) Sr(a) espera muito tempo para ser atendido?



P. Qual o tempo máximo que o(a) Sr(a) considera adequado para esperar até ser atendido no 0800?



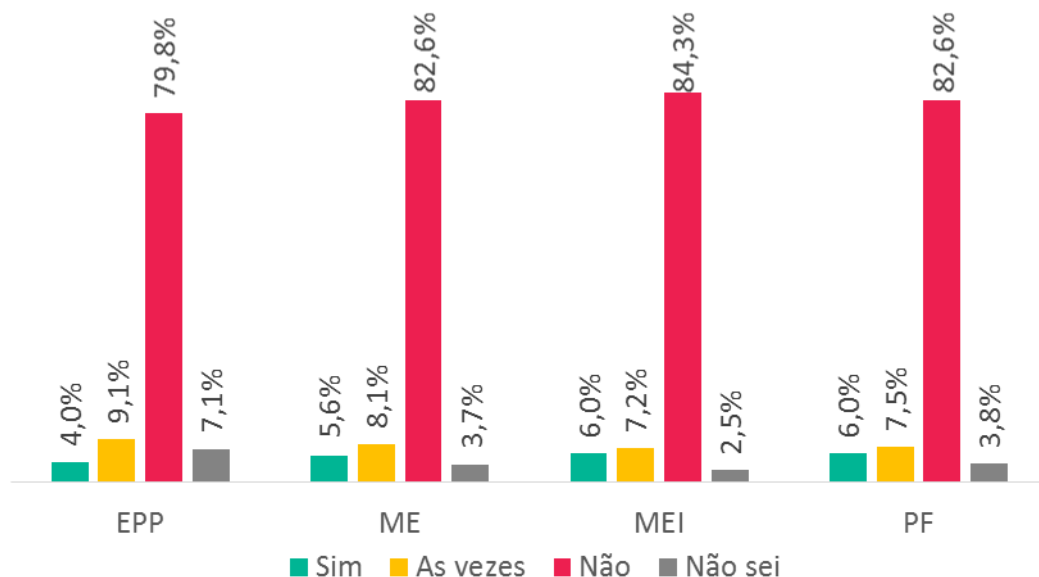
- A grande maioria dos entrevistados afirmou não precisar aguardar muito tempo para ser atendido.
- Em média, aqueles que afirmaram esperar muito tempo para serem atendidos julgaram que o tempo máximo adequado de espera é de cerca de 3 min.



# Central de Relacionamento

## Tempo de Espera – Por Porte

P. Quando entra em contato com a Central 0800, o(a) Sr(a) espera muito tempo para ser atendido?



P. Qual o tempo máximo que o(a) Sr(a) considera adequado para esperar até ser atendido no 0800?

Tempo Máximo* até ser Atendido		
	EPP	0:02:15
	ME	0:02:41
	MEI	0:03:21
	PF	0:02:55
	Brasil	0:02:57

- A análise por porte apresentou resultados similares aos índices nacionais, com a grande maioria afirmando não esperar muito tempo para ser atendido, e julgando ser entre 2 e 3 min o tempo máximo que consideram adequado para esperar até serem atendidos.

# Central de Relacionamento

## Tempo de Espera – Por UF

P. Quando entra em contato com a Central 0800, o(a) Sr(a) espera muito tempo para ser atendido?

	Norte						Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	AC	AM	RR	PA	AP	TO	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Sim	9,8%	7,3%	3,7%	10,9%	5,5%	4,7%	4,0%	5,5%	4,8%	6,4%	6,1%	5,9%	6,0%	8,0%	8,5%	6,6%	6,2%	4,2%	5,6%	5,9%	4,4%	5,6%	4,3%	4,3%	7,4%	5,7%
Não	86,3%	83,3%	83,8%	78,9%	83,6%	87,0%	82,8%	84,4%	85,8%	82,2%	84,6%	83,7%	87,7%	79,0%	75,3%	81,1%	82,1%	85,3%	85,7%	81,5%	83,8%	84,7%	83,7%	86,2%	83,8%	83,3%
As vezes	2,0%	6,4%	9,6%	7,3%	5,5%	6,2%	9,9%	7,9%	4,8%	8,2%	5,2%	7,5%	5,4%	10,4%	13,0%	7,1%	7,8%	6,9%	3,9%	4,9%	8,8%	7,5%	8,7%	6,2%	5,7%	7,3%
Não sei	2,0%	3,0%	2,9%	2,8%	5,5%	2,1%	3,3%	2,2%	4,6%	3,2%	4,0%	2,9%	0,9%	2,7%	3,2%	5,3%	3,9%	3,7%	4,8%	7,6%	2,9%	2,1%	3,3%	3,3%	3,1%	3,6%
Respondentes	51	330	136	422	55	385	302	416	395	377	423	375	333	415	401	396	307	408	414	406	408	373	393	421	420	8762

P. Qual o tempo máximo que o(a) Sr(a) considera adequado para esperar até ser atendido no 0800?

	Norte						Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	AC	AM	RR	PA	AP	TO	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Duração Máxima da Espera (média)	0:03:15	0:03:12	0:04:13	0:03:11	0:02:05	0:03:45	0:03:02	0:03:11	0:03:13	0:02:59	0:03:10	0:03:24	0:03:07	0:03:00	0:03:10	0:02:49	0:02:55	0:02:39	0:02:38	0:02:41	0:03:13	0:03:06	0:03:24	0:03:03	0:02:40	0:02:57

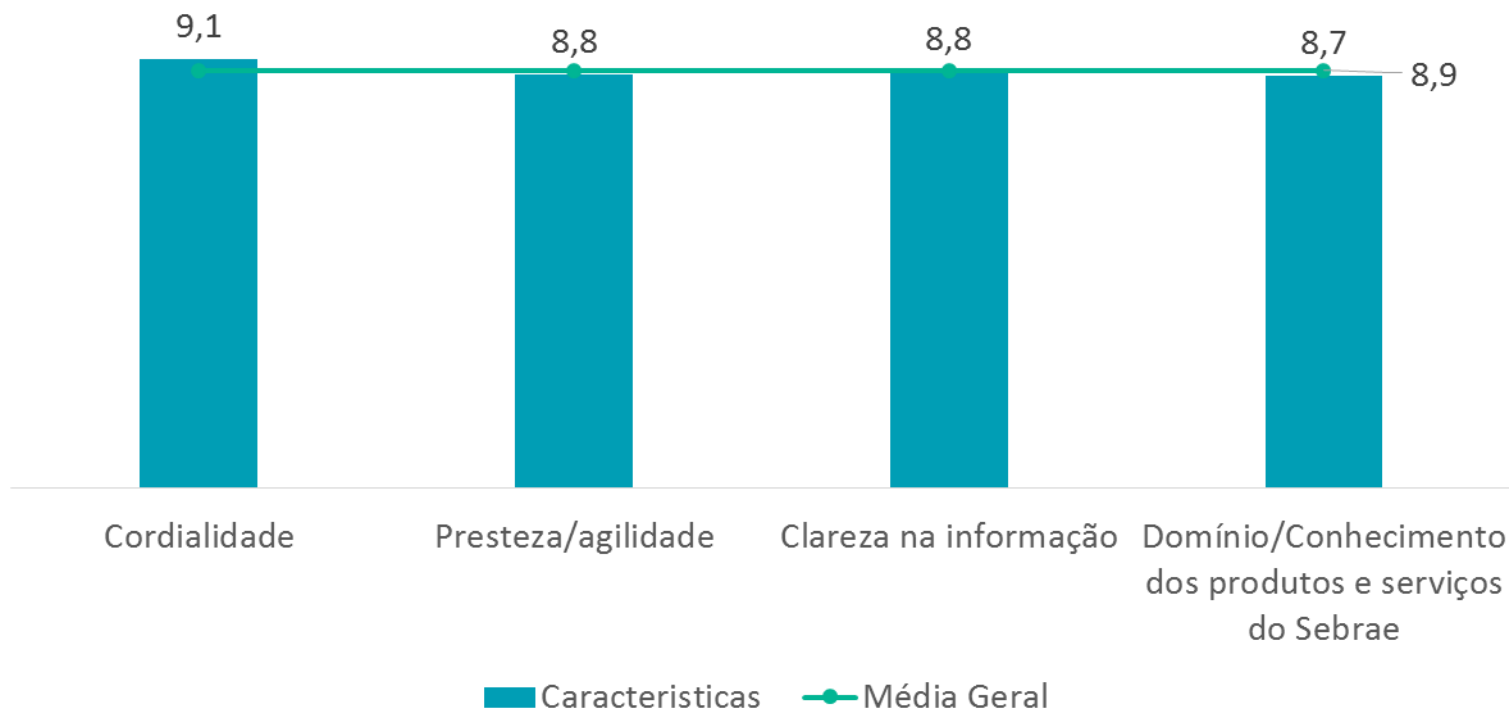
- Na análise por UF, destaque para o PA, que apresentou o maior índice de entrevistados que afirmaram ter esperado muito tempo para ser atendido, 10,9%.
- Acerca do tempo máximo adequado de espera, com exceção de RR (04 min e 13 segundos), as demais UF apresentaram médias variando entre 2 e 3 minutos.



# Central de Relacionamento

## Avaliação do Atendente

P. Dê uma nota entre 0 e 10 para sua satisfação com o atendente do 0800 em relação aos seguintes aspectos: (sendo a nota 0 que significa “totalmente insatisfeito” e 10 “totalmente satisfeito”)



- Em todas as características avaliadas, o atendente do 0800 do Sebrae apresentou elevados índices de satisfação, sendo a menor nota, 8,8 para presteza e clareza nas informações.



# Central de Relacionamento

## Avaliação do Atendente – Por Porte

P. Dê uma nota entre 0 e 10 para sua satisfação com o atendente do 0800 em relação aos seguintes aspectos: (sendo a nota 0 que significa “totalmente insatisfeito” e 10 “totalmente satisfeito”)

### Índices de Satisfação

	EPP	ME	MEI	PF
Cordialidade	9,0	9,1	9,2	9,2
Presteza/agilidade	8,5	8,7	8,8	8,9
Clareza na informação	8,7	8,7	8,9	8,9
Domínio/Conhecimento dos produtos e serviços do Sebrae	8,4	8,6	8,8	8,8
Média de Satisfação	8,6	8,7	8,9	8,9

- Ao analisar os diferentes tipos de públicos atendidos pelo 0800, observou-se que os índices de satisfação permanecem bastante elevados em todos eles e nenhum indicador apresentou nota abaixo de 8,4.



# Central de Relacionamento

## Avaliação do Atendente – Por UF

P. Dê uma nota entre 0 e 10 para sua satisfação com o atendente do 0800 em relação aos seguintes aspectos: (sendo a nota 0 que significa “totalmente insatisfeito” e 10 “totalmente satisfeito”)

	Norte						Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil	
	AC	AM	RR	PA	AP	TO	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF		
Cordialidade	9,2	9,2	9,0	8,8	9,1	9,1	9,0	9,2	9,2	9,3	9,2	9,3	9,1	8,9	9,0	9,2	9,2	9,3	9,1	9,1	9,2	9,2	9,1	9,1	9,1	9,1	9,2
Presteza/agilidade	8,8	8,9	8,6	8,6	9,1	9,0	8,7	8,8	8,8	8,8	8,9	8,8	8,7	8,6	8,5	8,9	8,8	8,9	8,8	8,7	8,9	8,9	8,8	8,6	8,7	8,8	
Clareza na informação	9,1	9,0	8,9	8,6	9,2	9,0	8,8	8,9	8,9	9,0	9,0	9,1	8,7	8,7	8,5	8,9	8,8	9,1	8,8	8,8	8,9	8,8	8,9	8,8	8,7	8,9	
Domínio/Conhecimento dos produtos e serviços do Sebrae	9,0	9,0	9,0	8,5	8,6	9,0	8,7	8,8	8,8	8,8	8,8	9,0	8,7	8,5	8,4	8,7	8,6	8,9	8,7	8,7	8,8	8,7	8,8	8,7	8,6	8,7	
Satisfação com os Atendentes (Média dos itens individuais de satisfação)	9,0	9,0	8,9	8,6	9,0	9,0	8,8	8,9	8,9	9,0	9,0	9,1	8,8	8,7	8,6	8,9	8,9	9,0	8,9	8,9	8,9	8,9	8,9	8,8	8,8	8,9	

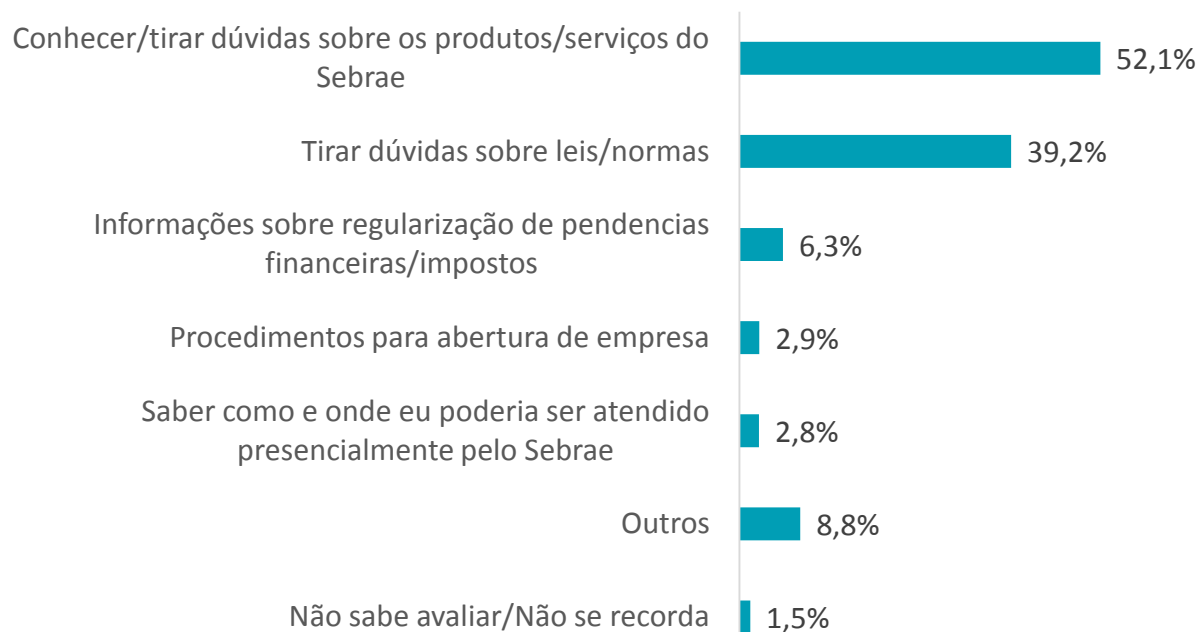
- A análise por UF não apresentou diferenças significativas quando comparada com os resultados gerais: notas médias elevadas, variando entre 8 e 9.



# Central de Relacionamento

## Motivo do Contato

P. Quais os motivos que levam o(a) sr.(a) a entrar em contato com a Central de Relacionamento (0800)?

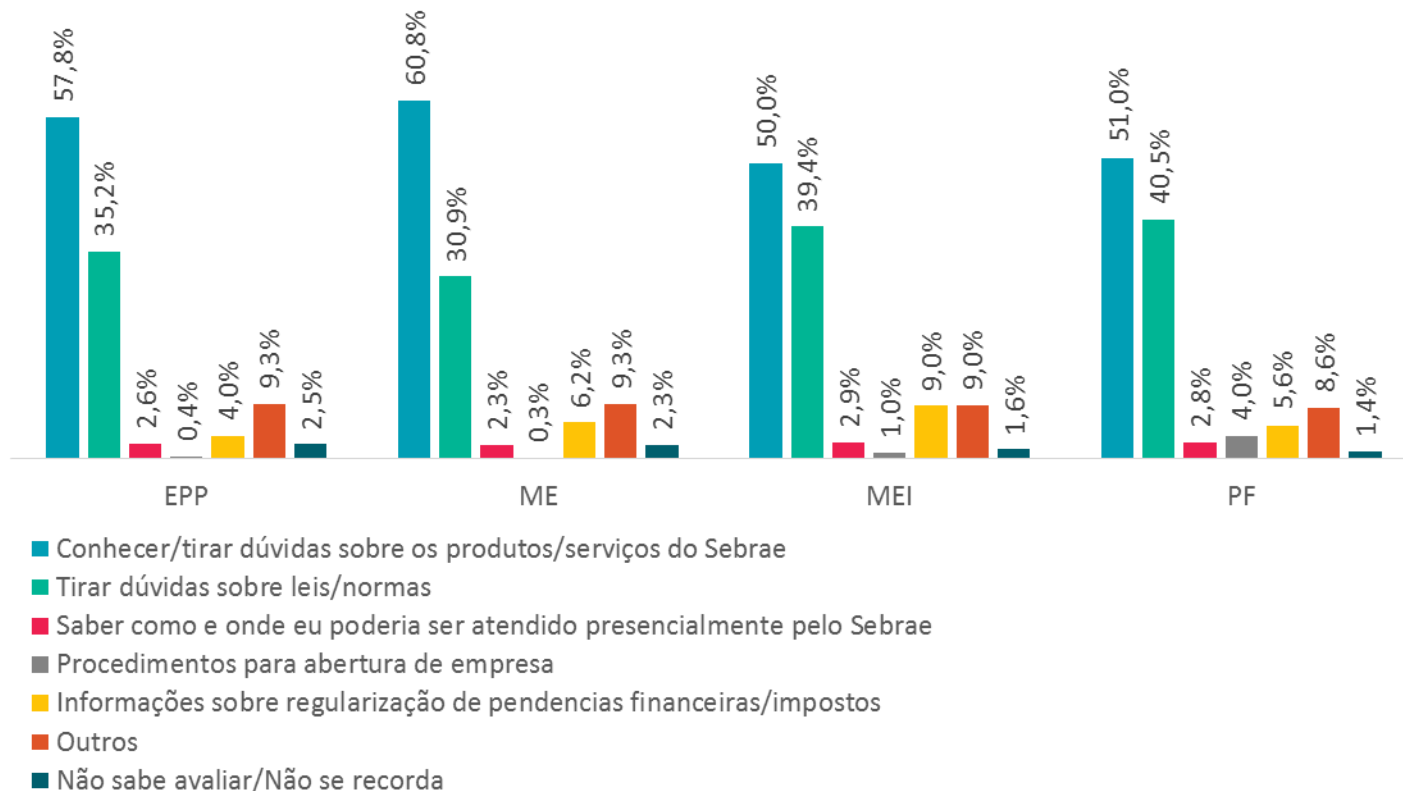


- Maior conhecimento e utilização dos produtos e serviços do Sebrae e esclarecer dúvidas sobre leis e normas foram os principais motivos que levaram os entrevistados a contatar a Central de Relacionamento.
- Entre os mais variados motivos agregados na categoria “outros”, destacaram-se a busca por orientações sobre a regularização de pendências financeiras com o INSS, FGTS e outros.

# Central de Relacionamento

## Motivo do Contato – Por Porte

P. Quais os motivos que levam o(a) sr.(a) a entrar em contato com a Central de Relacionamento (0800)?



- Verificou-se que entre os diferentes públicos, os objetivos primários permanecem os mesmos: maior conhecimento e utilização dos produtos e serviços do Sebrae e esclarecimento de dúvidas sobre leis e normais.

# Central de Relacionamento

## Motivo do Contato – Por UF

P. Quais os motivos que levam o(a) sr.(a) a entrar em contato com a Central de Relacionamento (0800)?

	Norte						Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	AC	AM	RR	PA	AP	TO	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Conhecer/tirar dúvidas sobre os produtos/serviços do Sebrae	52,9%	54,6%	50,0%	49,3%	45,5%	51,6%	54,7%	54,3%	55,4%	51,5%	57,0%	56,5%	49,4%	46,1%	48,9%	52,2%	50,8%	51,6%	54,9%	55,1%	50,6%	54,2%	54,7%	51,3%	50,4%	52,1%
Tirar dúvidas sobre leis/normas (por exemplo: legislação aplicada ao MEI)	41,2%	38,1%	43,4%	41,7%	47,3%	41,9%	38,9%	41,6%	38,8%	37,9%	42,5%	37,8%	44,3%	42,7%	38,0%	41,5%	39,0%	39,0%	37,8%	35,8%	38,0%	37,4%	40,9%	41,5%	38,8%	39,2%
Saber como e onde eu poderia ser atendido presencialmente pelo Sebrae	0,0%	3,0%	0,7%	3,3%	3,6%	3,9%	1,0%	1,5%	1,8%	3,4%	5,3%	2,7%	2,1%	2,7%	1,8%	2,0%	2,6%	3,7%	2,2%	3,3%	2,7%	2,2%	3,1%	2,1%	3,1%	2,8%
Procedimentos para abertura de empresa	0,0%	2,1%	2,9%	1,9%	1,8%	3,1%	2,0%	1,0%	2,3%	1,6%	1,7%	1,4%	4,2%	2,7%	4,3%	2,8%	3,9%	3,2%	2,4%	1,5%	3,2%	1,1%	2,3%	3,1%	3,1%	2,9%
Informações sobre regularização de pendências financeiras/impostos	3,9%	4,0%	7,4%	7,4%	5,5%	6,8%	5,7%	6,6%	4,1%	5,8%	5,3%	5,9%	4,8%	5,8%	5,8%	5,9%	9,5%	5,5%	5,4%	7,3%	6,5%	4,9%	4,6%	5,7%	5,8%	6,3%
Outros	9,8%	9,8%	5,1%	8,6%	7,3%	8,1%	8,1%	9,2%	11,0%	11,9%	5,7%	7,3%	9,9%	12,6%	11,3%	9,7%	6,6%	7,9%	9,8%	9,3%	8,9%	11,9%	6,4%	8,8%	9,9%	8,8%
Não sabe avaliar/Não se recorda	2,0%	1,8%	3,7%	0,7%	1,8%	1,0%	2,4%	2,4%	1,3%	2,9%	1,4%	2,7%	1,5%	1,0%	1,5%	0,3%	1,3%	0,7%	2,4%	1,8%	1,5%	2,4%	3,1%	1,9%	0,2%	1,5%

- Os resultados por UF não apresentam diferenças significativas quando comparados aos resultados gerais.

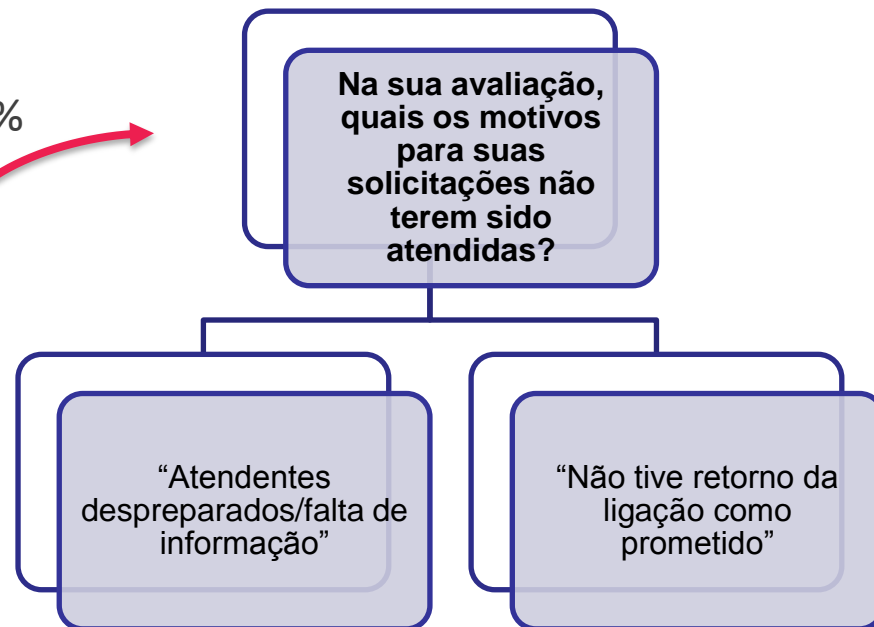
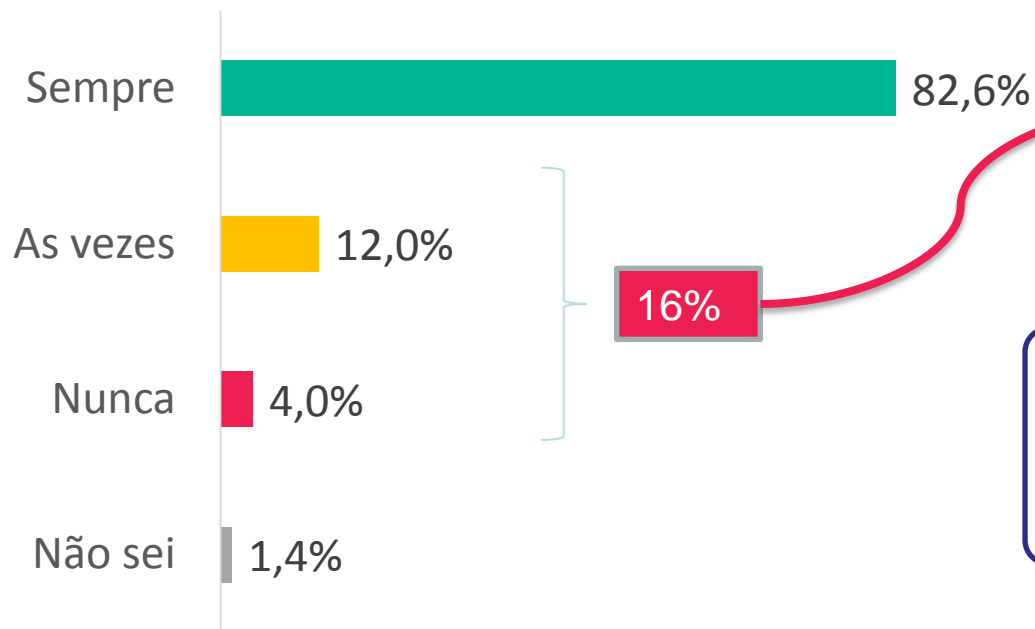




# Central de Relacionamento

## Atendimento das Solicitações

P. Com que frequência suas solicitações à Central de Relacionamento do Sebrae (pelo 0800) são atendidas?



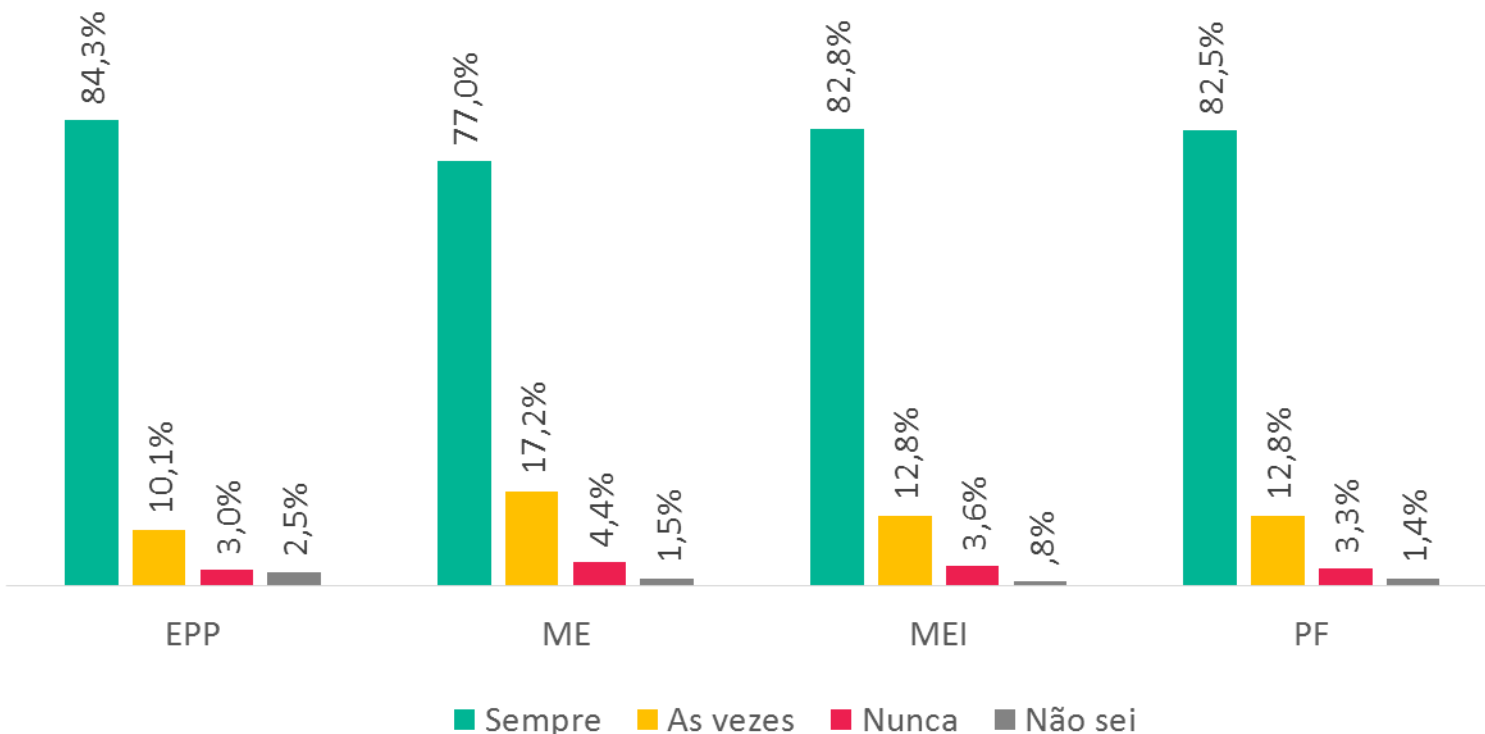
- Segundo a grande maioria dos entrevistados, 82,6%, as solicitações à Central de Relacionamento sempre são atendidas.
- Entre aqueles que declararam não terem sido atendidos em algum nível, observou-se que a principal queixa referiu-se ao despreparo dos atendentes no fornecimento das informações e a falta de retorno às solicitações.



# Central de Relacionamento

## Atendimento das Solicitações – Por Porte

P. Com que frequência suas solicitações à Central de Relacionamento do Sebrae (pelo 0800) são atendidas?



- Quando comparados aos resultados gerais, a análise por porte não demonstrou variações significativas nos índices, exceção às ME, que apresentaram 5% menos entrevistados entre os que sempre tem suas solicitações atendidas.

# Central de Relacionamento

## Atendimento das Solicitações – Por UF

P. Com que frequência suas solicitações à Central de Relacionamento do Sebrae (pelo 0800) são atendidas?

	Norte						Nordeste								Sudeste				Sul				Centro-Oeste				Brasil
	AC	AM	RR	PA	AP	TO	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF		
Sempre	80,8%	82,6%	82,7%	79,6%	68,4%	86,3%	82,4%	83,7%	84,0%	85,5%	83,5%	82,9%	81,3%	78,6%	75,2%	85,0%	79,0%	81,8%	84,4%	82,2%	82,0%	85,0%	84,5%	83,3%	79,2%	82,6%	
As vezes	11,5%	12,8%	15,4%	14,9%	21,1%	11,9%	13,6%	13,1%	10,7%	10,3%	12,9%	14,0%	12,9%	16,6%	17,9%	10,6%	13,5%	13,0%	11,1%	12,9%	14,4%	11,0%	11,0%	10,6%	14,8%	12,0%	
Nunca	7,7%	2,9%	0,0%	5,5%	10,5%	0,4%	2,3%	1,9%	4,0%	2,3%	2,1%	2,7%	1,4%	3,8%	6,7%	2,9%	5,0%	3,9%	3,3%	3,1%	2,3%	3,5%	2,8%	4,4%	5,0%	4,0%	
Não sei	0,0%	1,7%	1,9%	0,0%	0,0%	1,5%	1,7%	1,3%	1,2%	1,9%	1,5%	0,5%	4,3%	1,0%	0,3%	1,5%	2,5%	1,3%	1,2%	1,8%	1,3%	0,4%	1,6%	1,8%	1,0%	1,4%	
Respondentes	51	330	136	422	55	385	302	416	395	377	423	375	333	415	401	396	307	408	414	406	408	373	393	421	420	8762	

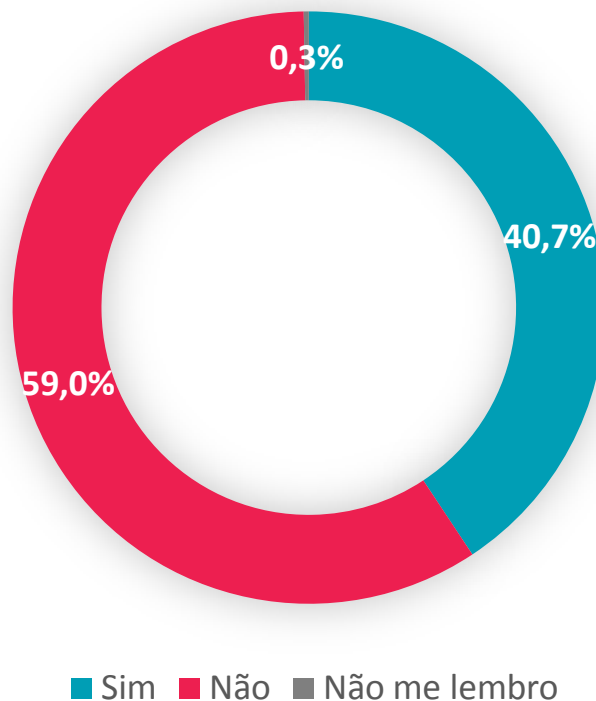
- Na análise por UF, destaque para AP, que apresentou o maior índice de entrevistados que não tiveram suas solicitações à Central de Relacionamento atendidas em algum nível (31,6%).



# Central de Relacionamento

## Produtos e Serviços

P. Após entrar em contato com a Central de Relacionamento do Sebrae (0800), o(a) Sr.(a) utilizou algum serviço ou produto do Sebrae como, por exemplo, cursos, palestras, oficinas, treinamento, consultoria, participação em feiras, etc.?



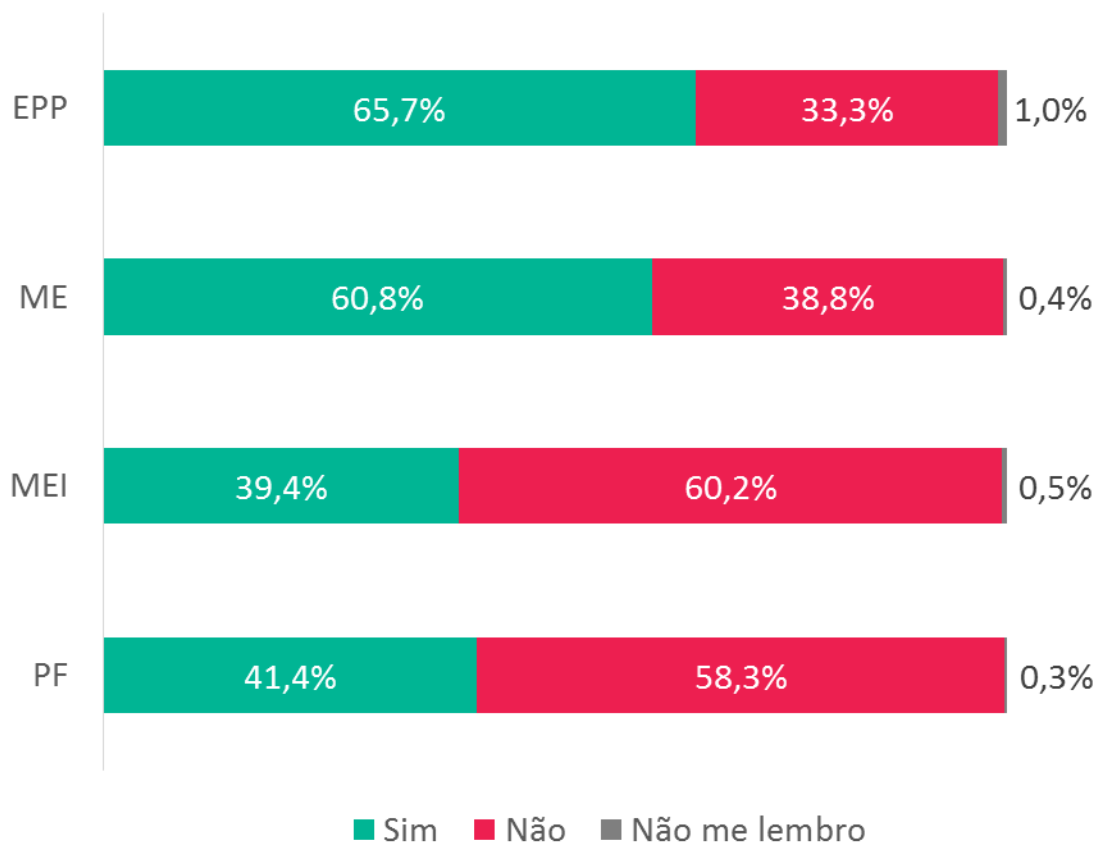
- Pode-se afirmar que 4 em cada 10 pessoas, que entraram em contato com a Central de Relacionamento, utilizaram algum serviço ou produto do Sebrae.



# Central de Relacionamento

## Produtos e Serviços – Por Porte

P. Após entrar em contato com a Central de Relacionamento do Sebrae (0800), o(a) Sr.(a) utilizou algum serviço ou produto do Sebrae como, por exemplo, cursos, palestras, oficinas, treinamento, consultoria, participação em feiras, etc.?



- Na análise dos resultados por Porte, observou-se um aumento significativo entre os entrevistados ME (60,8%) e EPP (65,7%) que utilizaram algum serviço ou produto Sebrae após entrar em contato com a Central de Relacionamento.
- Entrevistados MEI apresentaram o menor índice dos que utilizaram algum produto ou serviço do Sebrae após contatar o 0800 da instituição, 39,4%.

# Central de Relacionamento

## Produtos e Serviços – Por UF

P. Após entrar em contato com a Central de Relacionamento do Sebrae (0800), o(a) Sr.(a) utilizou algum serviço ou produto do Sebrae como, por exemplo, cursos, palestras, oficinas, treinamento, consultoria, participação em feiras, etc.?

	Norte						Nordeste								Sudeste				Sul				Centro-Oeste				Brasil
	AC	AM	RR	PA	AP	TO	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF		
Sim	66,7%	51,2%	57,4%	48,6%	65,5%	61,0%	40,4%	34,1%	57,2%	48,3%	53,7%	46,1%	31,2%	25,5%	23,7%	46,5%	34,9%	40,4%	44,4%	34,0%	41,4%	53,9%	49,4%	37,1%	37,1%	40,7%	
Não	33,3%	48,2%	42,6%	51,4%	34,5%	39,0%	59,6%	65,6%	42,5%	51,5%	46,3%	53,9%	68,8%	74,2%	75,6%	53,5%	64,8%	59,6%	55,1%	64,8%	58,3%	45,8%	50,1%	62,5%	62,9%	59,0%	
Não me lembro	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,7%	0,0%	0,3%	0,0%	0,5%	1,2%	0,2%	0,3%	0,5%	0,5%	0,0%	0,3%	
Respondentes	51	330	136	422	55	385	302	416	395	377	423	375	333	415	401	396	307	408	414	406	408	373	393	421	420	8762	

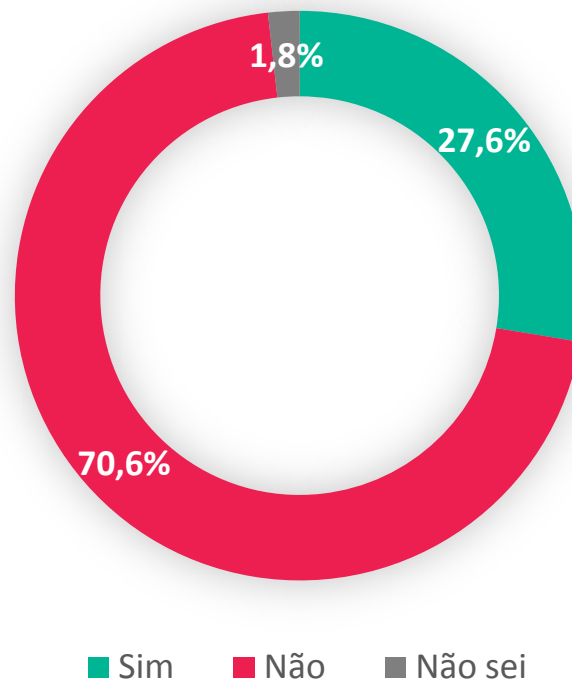
- O menor índice de entrevistados que utilizaram algum produto ou serviço do Sebrae após contato com o 0800 da instituição foi observado em MG, 23,7%, e os maiores no AC (66,7%) e no AP (65,5%).



# Central de Relacionamento

## Produtos e Serviços

P. Alguma vez a Central entrou em contato com o(a) Sr(a) para ofertar produtos ou serviços ou retornar alguma solicitação?



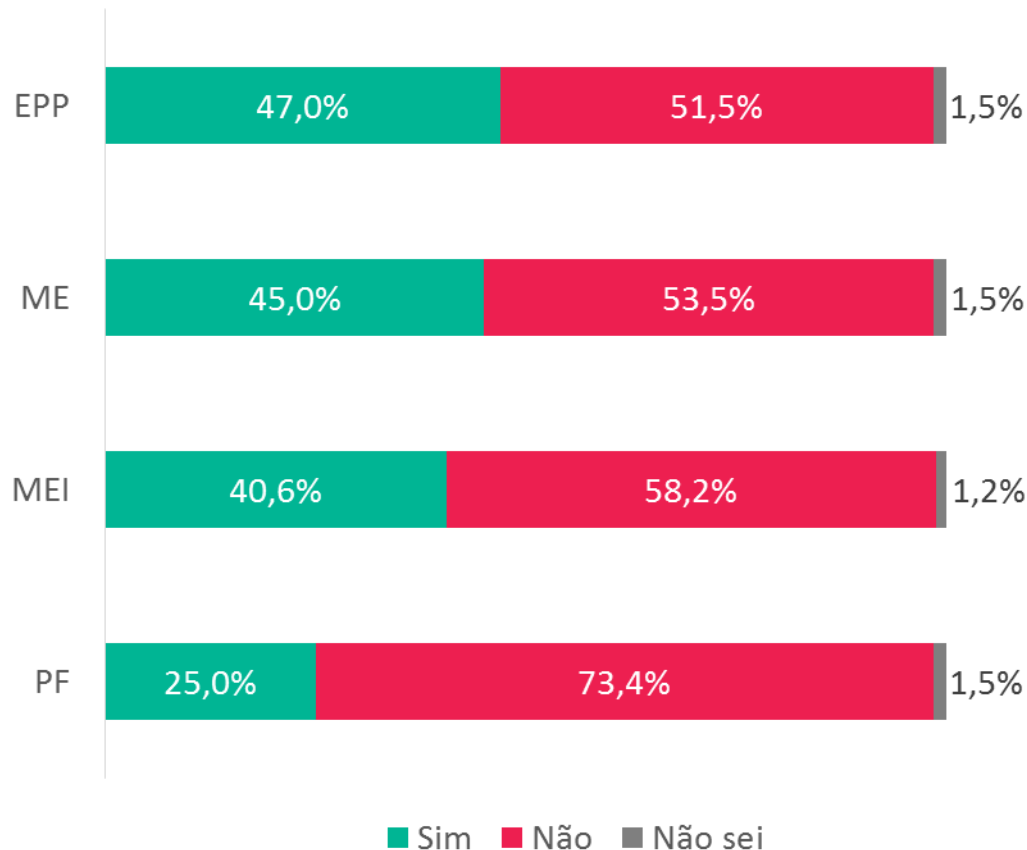
- A grande maioria dos entrevistados, 70,6%, nunca recebeu ligação da Central de Relacionamento, quer seja para ofertar produtos ou serviços, quer seja para retornar alguma solicitação.



# Central de Relacionamento

## Produtos e Serviços – Por Porte

P. Alguma vez a Central entrou em contato com o(a) Sr(a) para ofertar produtos ou serviços ou retornar alguma solicitação?



- Comparadas aos empresários, as pessoas físicas destacaram-se com o maior percentual de indivíduos que não receberam qualquer tipo de contato da Central de Relacionamento do Sebrae, 73,4%.



# Central de Relacionamento

## Produtos e Serviços – Por UF

P. Alguma vez a Central entrou em contato com o(a) Sr(a) para ofertar produtos ou serviços ou retornar alguma solicitação?

	Norte						Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	AC	AM	RR	PA	AP	TO	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Sim	84,3%	43,6%	60,3%	17,3%	41,8%	56,6%	55,6%	18,8%	39,0%	40,1%	27,2%	42,9%	13,8%	14,2%	12,5%	33,6%	14,7%	22,1%	42,5%	25,6%	27,9%	36,7%	43,3%	24,9%	24,3%	27,6%
Não	13,7%	56,1%	37,5%	81,3%	56,4%	42,3%	44,0%	79,8%	60,0%	57,3%	71,6%	56,8%	84,7%	85,3%	86,0%	65,2%	83,4%	76,0%	54,3%	72,2%	69,9%	61,7%	55,0%	73,9%	74,0%	70,6%
Não sei	2,0%	0,3%	2,2%	1,4%	1,8%	1,0%	0,3%	1,4%	1,0%	2,7%	1,2%	0,3%	1,5%	0,5%	1,5%	1,3%	2,0%	2,0%	3,1%	2,2%	2,2%	1,6%	1,8%	1,2%	1,7%	1,8%
Respondentes	51	330	136	422	55	385	302	416	395	377	423	375	333	415	401	396	307	408	414	406	408	373	393	421	420	8762

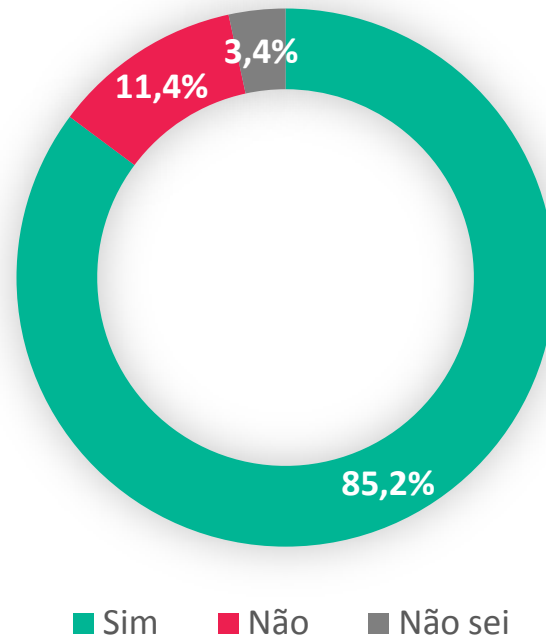
- A análise por UF apresenta diferenças significativas, com elevados índices de contato da Central no AC (84,3%), e os menores índices em MG (12,5%), SE(13,8%) e BA (14,2%).



# Central de Relacionamento

## Intenções Futuras

P. O(a) Sr(a) pretende voltar a entrar em contato com a Central de Relacionamento do Sebrae (0800)?



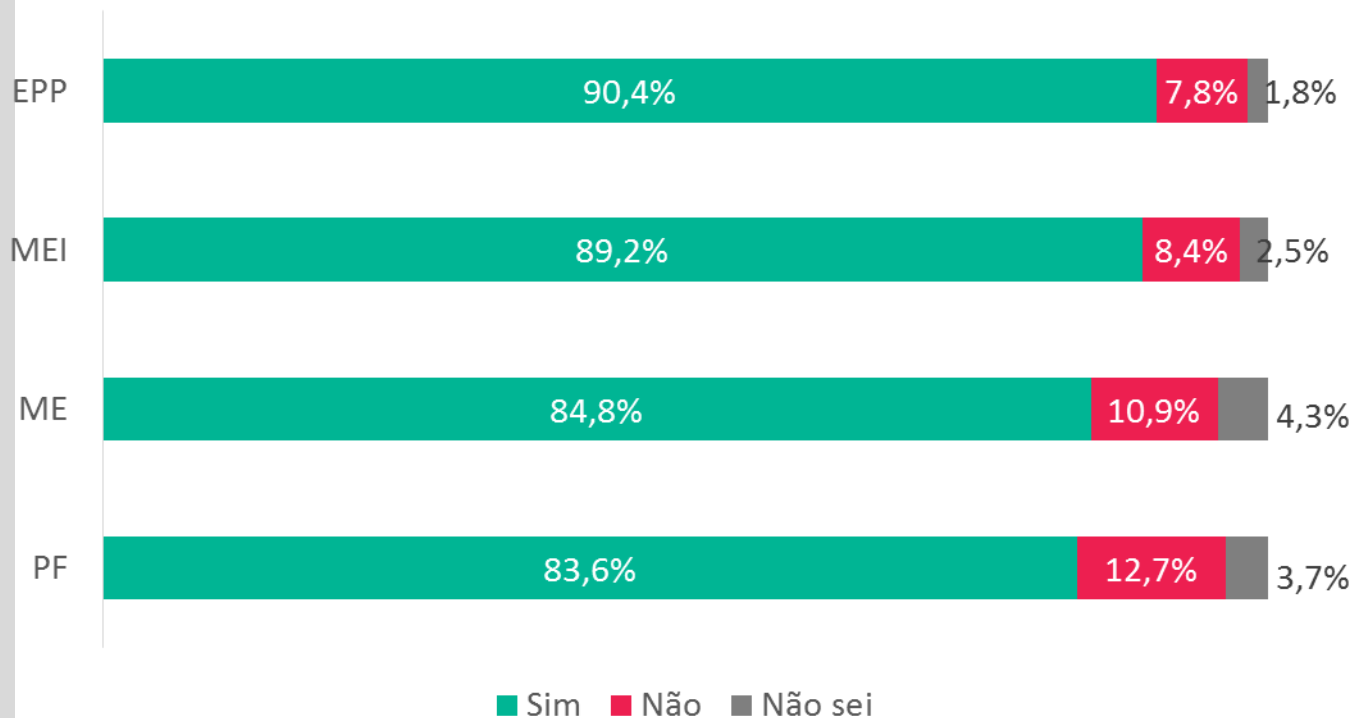
- A grande maioria dos entrevistados, 85,2%, afirmou que pretende entrar em contato novamente com a Central de Relacionamento do Sebrae.



# Central de Relacionamento

## Intenções Futuras – Por Porte

P. O(a) Sr(a) pretende voltar a entrar em contato com a Central de Relacionamento do Sebrae (0800)?



- A análise por porte não apresentou diferenças significativas, quando comparados com os resultados gerais.
- A grande maioria dos entrevistados voltaria a entrar em contato com a Central de Relacionamento.



# Central de Relacionamento

## Intenções Futuras – Por UF

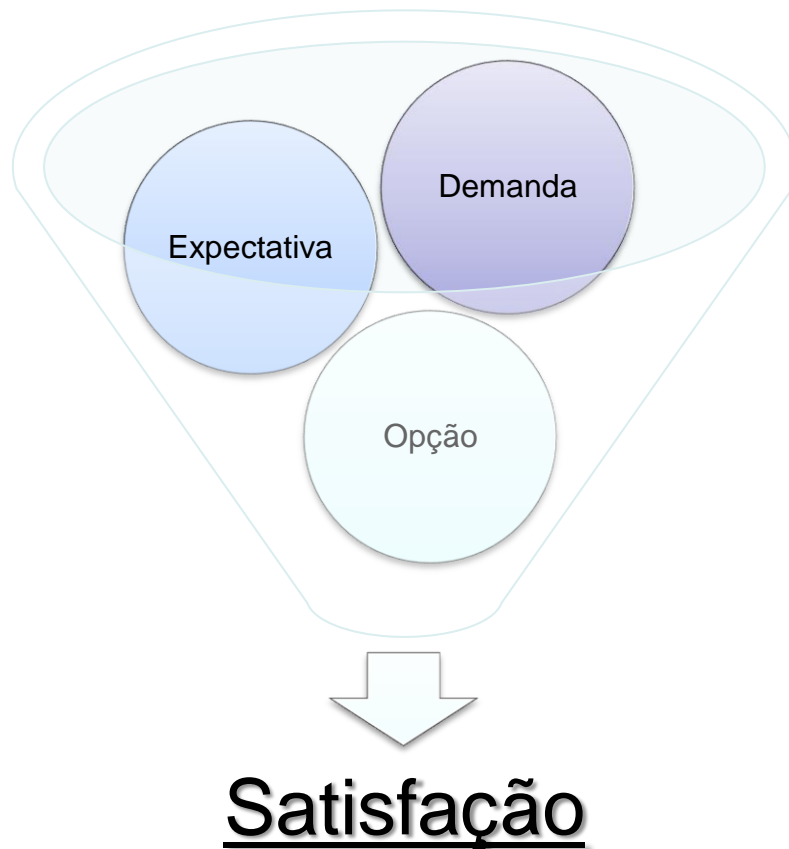
P. O(a) Sr(a) pretende voltar a entrar em contato com a Central de Relacionamento do Sebrae (0800)?

	Norte						Nordeste							Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil	
	AC	AM	RR	PA	AP	TO	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO		DF
Sim	88,2%	87,3%	90,4%	82,7%	80,0%	88,1%	90,4%	86,1%	89,6%	85,9%	87,7%	84,0%	84,1%	86,0%	79,3%	86,9%	85,0%	86,0%	85,7%	86,0%	78,9%	87,1%	83,2%	86,5%	85,2%	85,2%
Não	9,8%	10,0%	8,8%	14,0%	14,5%	8,8%	7,6%	10,1%	8,4%	11,9%	9,9%	12,5%	11,4%	11,1%	17,2%	9,8%	11,1%	10,5%	10,6%	10,3%	17,9%	9,9%	12,7%	9,7%	9,8%	11,4%
Não sei	2,0%	2,7%	0,7%	3,3%	5,5%	3,1%	2,0%	3,8%	2,0%	2,1%	2,4%	3,5%	4,5%	2,9%	3,5%	3,3%	3,9%	3,4%	3,6%	3,7%	3,2%	2,9%	4,1%	3,8%	5,0%	3,4%
Respondentes	51	330	136	422	55	385	302	416	395	377	423	375	333	415	401	396	307	408	414	406	408	373	393	421	420	8762

- Todas as UF's apresentaram elevados índices de entrevistados que voltariam a entrar em contato com a Central de Relacionamento.

# Conceitos de Satisfação

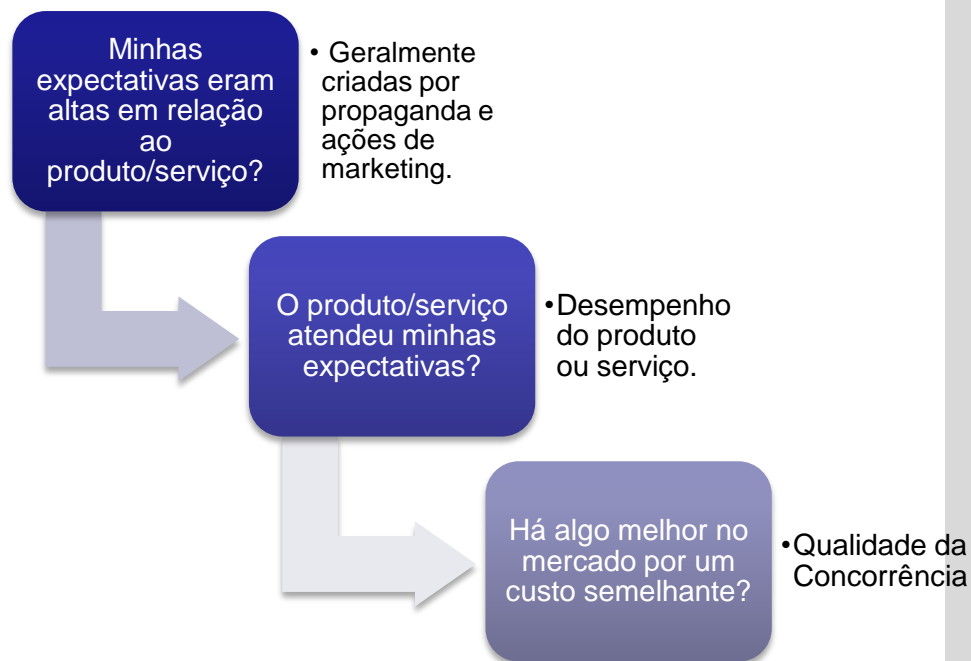
- Quando temos a intenção de adquirir algum produto ou serviço, temos a expectativa de que ele seja capaz de atender alguma necessidade ou demanda.
- Não só criamos a expectativa, como avaliamos em que grau o produto ou serviço será capaz de atender as nossas necessidades.
- De posse dessa avaliação, analisamos as opções disponíveis, uma vez que no contexto de consumo contemporâneo há sempre um bom número de opções.





# Conceitos de Satisfação

- A fazermos uso de um produto ou serviço, avaliamos o quanto nossa expectativa em relação a ele foi atendida.
- Avaliamos também, se diante das opções existentes, o produto ou serviço escolhido oferece a melhor relação custo-benefício.
- O resultado desse processo avaliativo é chamado de satisfação.
- Quando o saldo é positivo ficamos inclinados a repetir a experiência, uma vez que ela se mostrou vantajosa.





## Conceitos de Satisfação

- Desta forma, a pesquisa de satisfação tem sido amplamente utilizada para mensurar o resultado da experiência de um cliente ao consumir/utilizar algum produto ou serviço.
- As pesquisas de satisfação são recomendadas quando o objetivo é conhecer a avaliação que consumidores tem acerca de um produto/serviço.
- Mensurando a satisfação é possível identificar se em alguma das etapas dos processos avaliativos há fatores que podem estar contribuindo para a redução da sensação de satisfação dos clientes.
- Com base nestes conceitos, aplicou-se a pergunta para avaliar a satisfação geral dos clientes que entraram em contato com a Central de Atendimento do Sebrae em 2014.

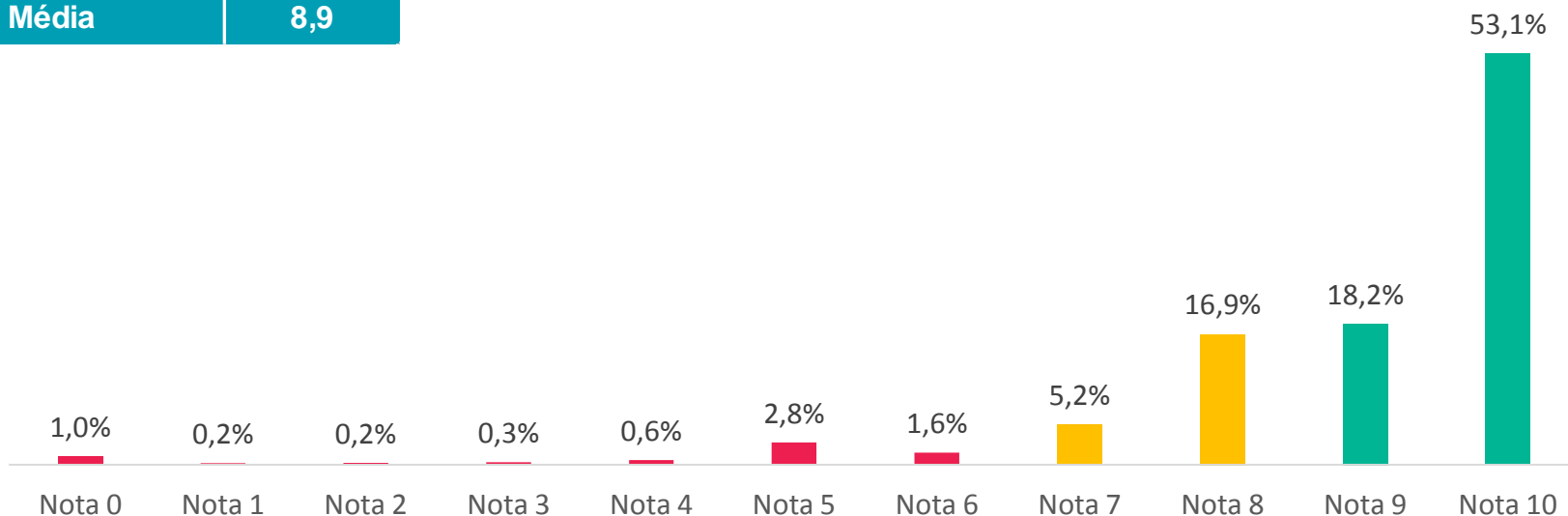


# Central de Relacionamento

## Satisfação Geral

P. Em uma escala entre 0 e 10, qual o seu nível de satisfação geral com o atendimento prestado pela Central de Relacionamento do Sebrae (0800)?

Notas Altas (9 e 10)	71,3%
Notas Médias (7 e 8)	22,0%
Notas Baixas (0 a 6)	6,7%
<b>Média</b>	<b>8,9</b>



- O índice de satisfação geral com a Central de Relacionamento como um todo foi bastante elevado, apresentando média de 8,9 e 71,3% de notas altas (9 e 10).

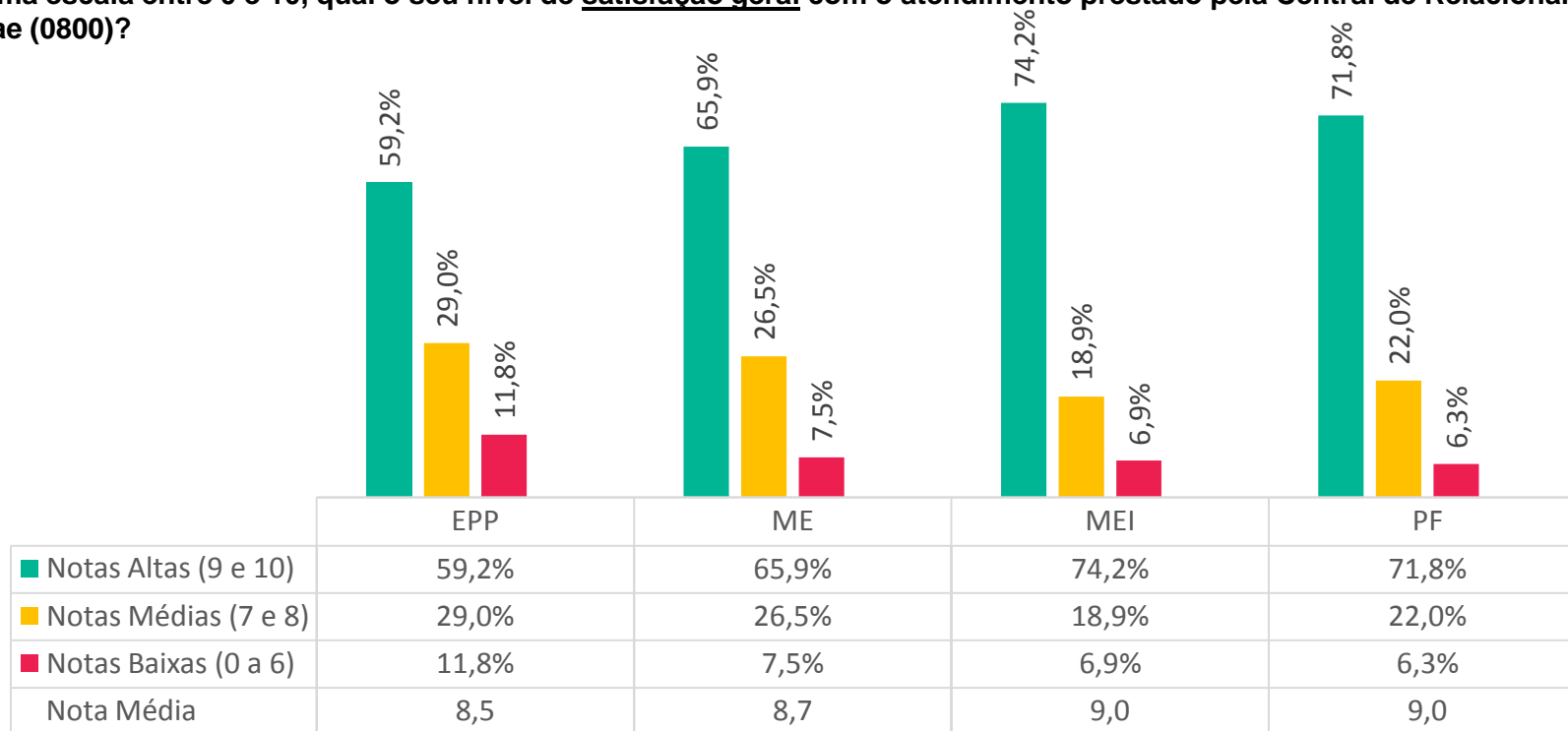




# Central de Relacionamento

## Satisfação Geral – Por Porte

P. Em uma escala entre 0 e 10, qual o seu nível de satisfação geral com o atendimento prestado pela Central de Relacionamento do Sebrae (0800)?



- Apesar do índice médio de satisfação geral permanecer elevado em todos os públicos, destacam-se as EPP, que apresentaram o maior índice de Notas Baixas (0 a 6), 11,8%.



# Central de Relacionamento

## Satisfação Geral – Por UF

P. Em uma escala entre 0 e 10, qual o seu nível de satisfação geral com o atendimento prestado pela Central de Relacionamento do Sebrae (0800)?

	Norte						Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	AC	AM	RR	PA	AP	TO	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Notas Altas (9 e 10)	74,5%	77,3%	71,3%	71,6%	78,2%	79,0%	69,9%	71,4%	74,2%	73,7%	72,3%	76,0%	70,3%	66,0%	60,3%	74,0%	73,3%	73,8%	67,4%	72,7%	71,3%	68,9%	72,5%	70,1%	68,3%	71,3%
Notas Médias (7 e 8)	17,6%	18,8%	25,0%	19,7%	20,0%	17,9%	25,8%	22,6%	21,3%	21,0%	20,8%	20,0%	21,9%	27,0%	27,7%	20,7%	18,9%	19,9%	26,8%	21,4%	22,1%	25,7%	21,6%	23,0%	22,9%	22,0%
Notas Baixas (0 a 6)	7,8%	3,9%	3,7%	8,8%	1,8%	3,1%	4,3%	6,0%	4,6%	5,3%	6,9%	4,0%	7,8%	7,0%	12,0%	5,3%	7,8%	6,4%	5,8%	5,9%	6,6%	5,4%	5,9%	6,9%	8,8%	6,7%
Média	9,0	9,2	9,0	8,8	9,2	9,2	9,0	9,0	9,0	9,0	9,0	9,1	8,9	8,7	8,5	9,0	8,9	9,0	8,9	8,8	8,9	9,0	8,9	8,9	8,8	8,9

- Apesar do elevado índice de satisfação em todas as UF, verificou-se que MG apresentou índice significativo de entrevistados que atribuíram notas baixas (12,0%), em comparação aos demais Estados.



RESULTADOS DA PESQUISA  
**NET PROMOTER SCORE**



# Análise de Reação

## NPS - Conceitos

- Alguns teóricos tem defendido que o principal problema de se utilizar apenas a mensuração da Satisfação do cliente como principal indicador de qualidade de um serviço ou produto está no fato de que ela sofre interferência dos fatores “**Expectativa**” e “**Demanda**”.
- Por exemplo, um cliente pode apresentar um elevado índice de satisfação por vários motivos:
  - Satisfeito, pois não há nada melhor no mercado;
  - Satisfeito, pois tinha poucas expectativas em relação ao produto/serviço;
  - Satisfeito, pois o produto/serviço supriu as suas demandas.
- No entanto, o mesmo cliente pode afirmar que **recomendaria** determinado produto/serviço com ressalvas, pois ele possui limitações ou deficiências já conhecidas que não comprometem o suprimento de suas demandas.
- Por essa razão, tem-se defendido que **mensurar o grau de indicação** seria uma forma mais acurada de conhecer o prestígio de um produto/serviço perante os clientes.



# Análise de Reação

## NPS - Cálculo

- Com base no grau de indicação, medido numa escala de 0 a 10, elaborou-se um índice capaz de sintetizar o grau de prestígio das empresas perante seus clientes.
- Esse índice (Net Promoter Score – NPS) é composto subtraindo-se a proporção de clientes **Depreciadores** da proporção de cliente **Promotores**.
- São definidos como **Promotores** os clientes que atribuem notas 9 e 10 para o seu grau de indicação. Ou seja, aqueles clientes que recomendam sem ressalvas.
- São definidos como **Passivos/Neutros** os clientes que atribuem notas 7 e 8 para o seu grau de indicação. Ou seja, aqueles clientes que recomendam, mas o fazem com ressalvas.
- São definidos como **Depreciadores** os clientes que atribuem notas inferiores a 7 para o seu grau de indicação. Ou seja, aqueles clientes que depreciam, falam mal do serviço ou produto.

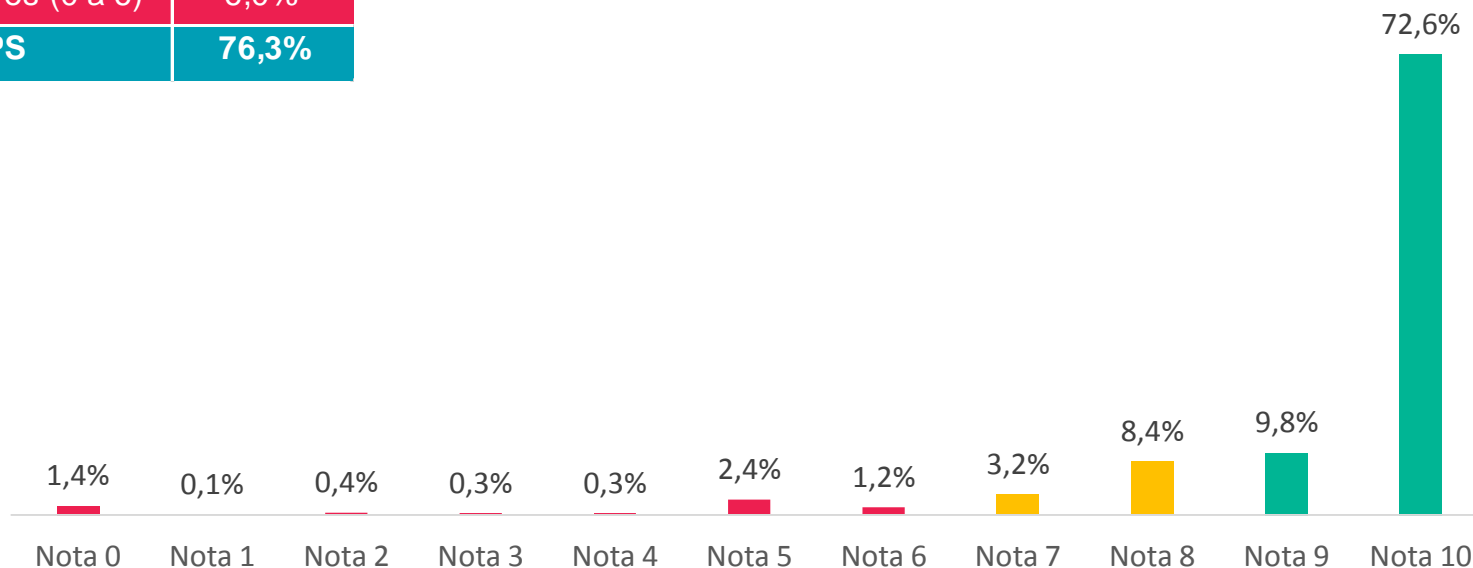


# Central de Relacionamento

## NPS

P. De 0 a 10, qual a probabilidade de o(a) Sr(a) recomendar o canal de relacionamento 0800 do Sebrae para outras pessoas?  
Sendo que a nota 0 significa “não recomendaria de forma alguma” e nota 10 “com certeza recomendaria”

Promotores (9 e 10)	82,4%
Neutros (7 e 8)	11,6%
Depreciadores (0 a 6)	6,0%
<b>NPS</b>	<b>76,3%</b>



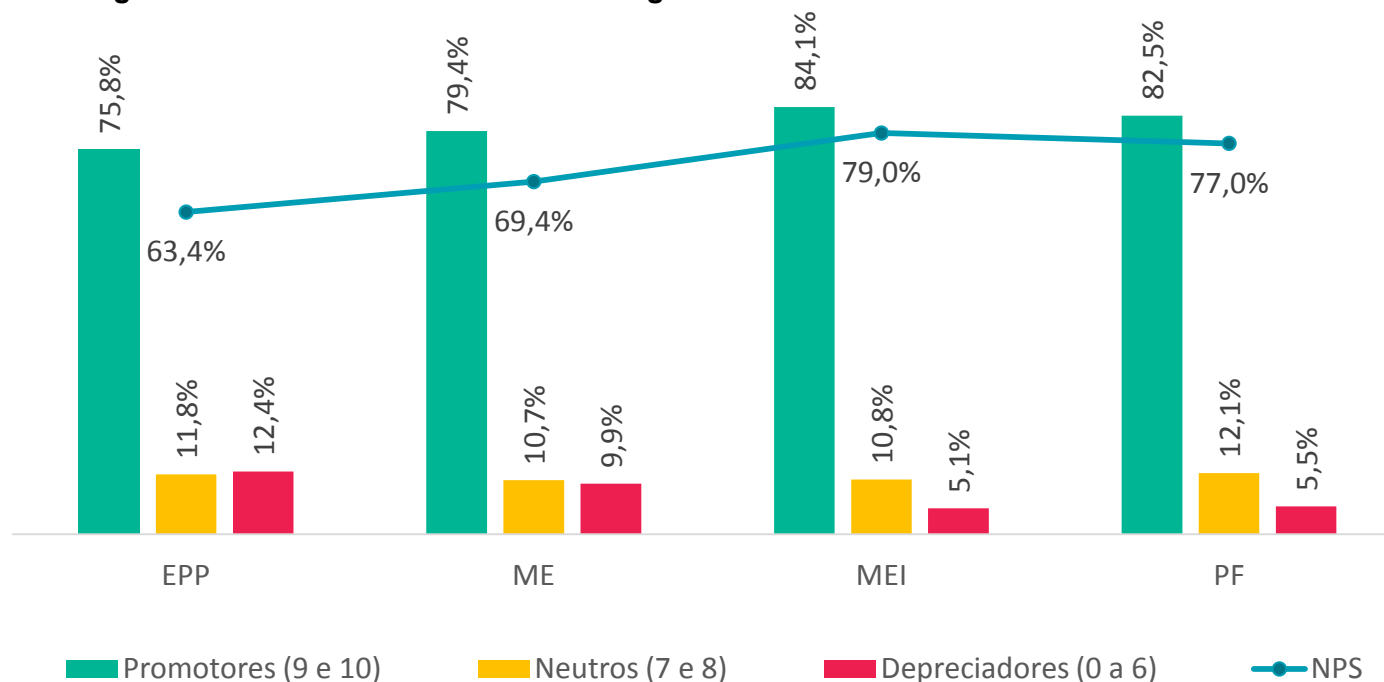
- Na análise do índice de recomendação do canal de relacionamento 0800, pode-se afirmar que a Central de Relacionamento é bem recomendada pelos seus usuários, com um NPS de 76,3%.



# Central de Relacionamento

## NPS – Por Porte

P. De 0 a 10, qual a probabilidade de o(a) Sr(a) recomendar o canal de relacionamento 0800 do Sebrae para outras pessoas?  
Sendo que a nota 0 significa “não recomendaria de forma alguma” e nota 10 “com certeza recomendaria”



- Na análise por Porte, percebeu-se que as EPP apresentaram índice NPS inferior aos demais entrevistados, 63,4%.



# Central de Relacionamento

## NPS – Por UF

P. De 0 a 10, qual a probabilidade de o(a) Sr(a) recomendar o canal de relacionamento 0800 do Sebrae para outras pessoas?  
Sendo que a nota 0 significa “não recomendaria de forma alguma” e nota 10 “com certeza recomendaria”

	Norte						Nordeste						Sudeste				Sul				Centro-Oeste				Brasil	
	AC	AM	RR	PA	AP	TO	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO		DF
Promotores (9 e 10)	92,2%	83,9%	86,0%	80,6%	87,3%	84,7%	80,1%	81,2%	87,1%	82,5%	86,1%	85,3%	80,8%	78,3%	74,8%	84,8%	84,0%	84,3%	81,2%	81,5%	81,9%	79,9%	84,5%	81,2%	77,6%	82,4%
Neutros (7 e 8)	3,9%	12,7%	10,3%	11,4%	10,9%	10,9%	15,6%	12,3%	8,9%	15,1%	8,5%	10,4%	11,4%	15,9%	15,7%	11,6%	9,8%	9,8%	12,3%	12,1%	11,8%	13,4%	9,9%	13,1%	12,9%	11,6%
Depreciadores (0 a 6)	3,9%	3,3%	3,7%	8,1%	1,8%	4,4%	4,3%	6,5%	4,1%	2,4%	5,4%	4,3%	7,8%	5,8%	9,5%	3,5%	6,2%	5,9%	6,5%	6,4%	6,4%	6,7%	5,6%	5,7%	9,5%	6,0%
NPS	88,2%	80,6%	82,4%	72,5%	85,5%	80,3%	75,8%	74,8%	83,0%	80,1%	80,6%	81,1%	73,0%	72,5%	65,3%	81,3%	77,9%	78,4%	74,6%	75,1%	75,5%	73,2%	78,9%	75,5%	68,1%	76,3%

- Acerca do índice de recomendação entre as Unidades da Federação, apenas MG e DF apresentaram índices abaixo de 70% ( 65,3% e 68,1%, respectivamente).





# UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA SEBRAE NACIONAL

(61) 3348-7180

Paulo Jorge de Paiva Fonseca

Ramon de Almeida Bispo