

Pesquisa de satisfação
CENTRAL DE ATENDIMENTO
2017



Objetivo:

- Avaliar o nível de satisfação dos clientes com a Central de Atendimento do SEBRAE



Amostra:

- 6.250 entrevistas por telefone (C.A.T.I)



Período de coleta:

- De 06/11 a 24/11 de 2017

Sumário

1. Experiência com a Central de Atendimento.....	IR
2. Satisfação com o atendente do SEBRAE.....	IR
3. Efetividade da Central de Atendimento do SEBRAE.....	IR
4. Indicação de produtos/serviços do SEBRAE.....	IR
5. Satisfação geral com a Central de Atendimento.....	IR
6. Perfil dos entrevistados.....	IR
7. Considerações Finais.....	IR

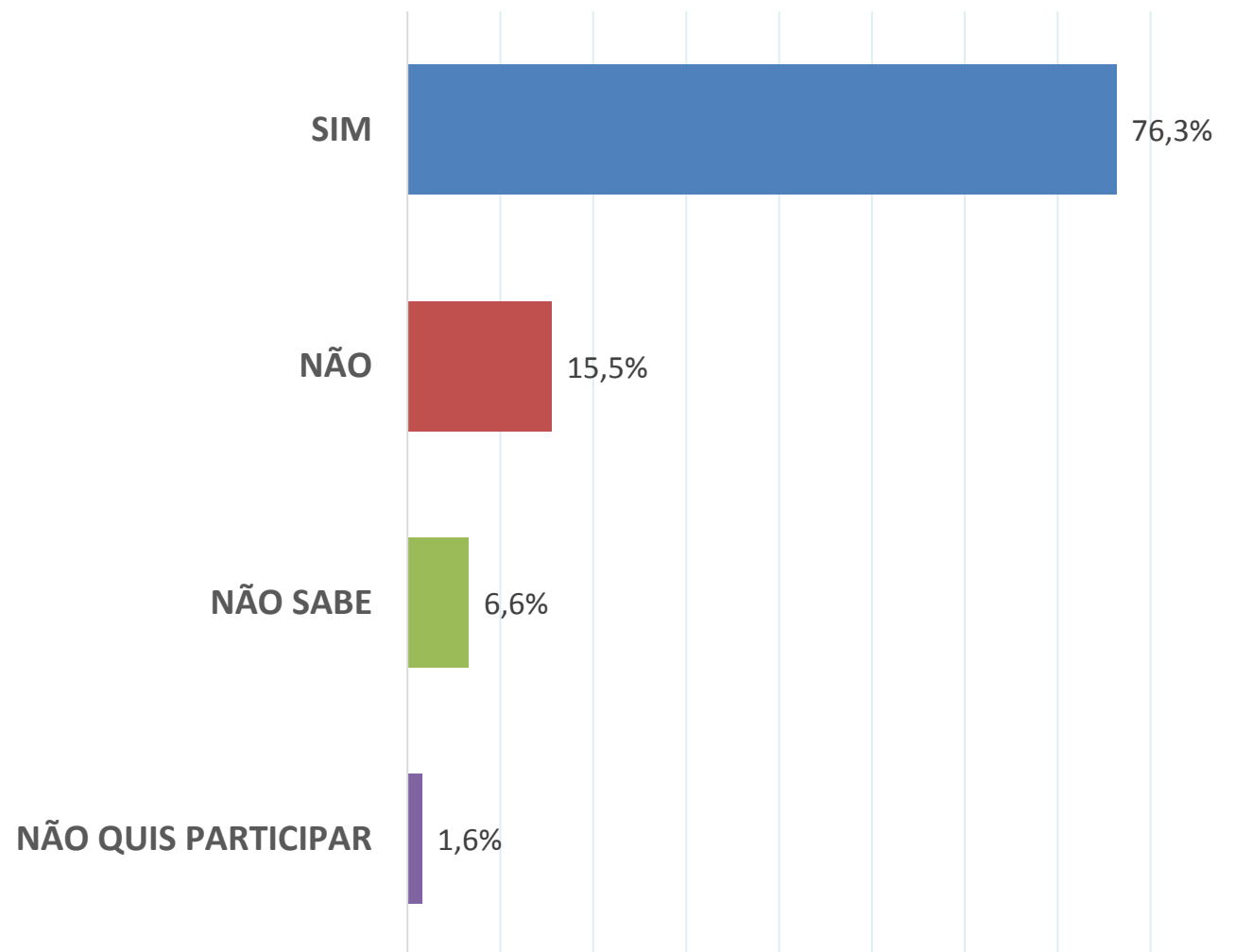


1

Experiência com a Central de Atendimento do SEBRAE

Entrou em contato com a CENTRAL DE ATENDIMENTO em 2017

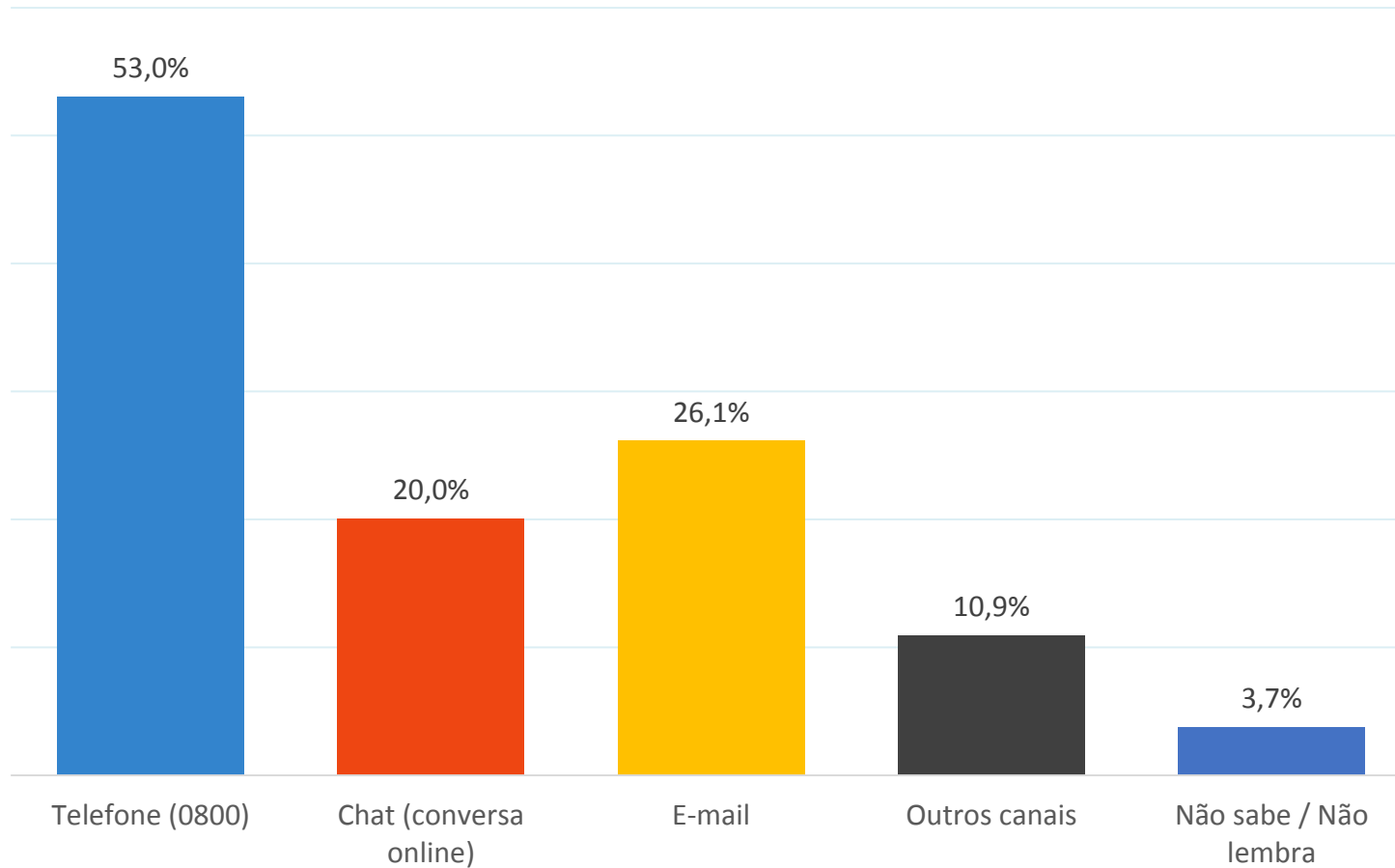
NACIONAL



Dentre todas as ligações realizadas para avaliar a Central de Atendimento, um total de **76,3%** dos entrevistados disseram que **entraram em contato** com o SEBRAE entre janeiro e junho de 2017.

Entrou em contato com a Central de Atendimento por qual canal?

NACIONAL



Mais de metade dos entrevistados entraram em contato com o SEBRAE, no primeiro semestre de 2017, pelo **0800**.

Cerca de **¼ dos entrevistados** entrou em contato por **e-mail**.

Um em cada 05 entrevistados utilizou o chat – conversa on-line.

Frequência de contato com a Central de Atendimento do SEBRAE

NACIONAL

REGIÃO/UF

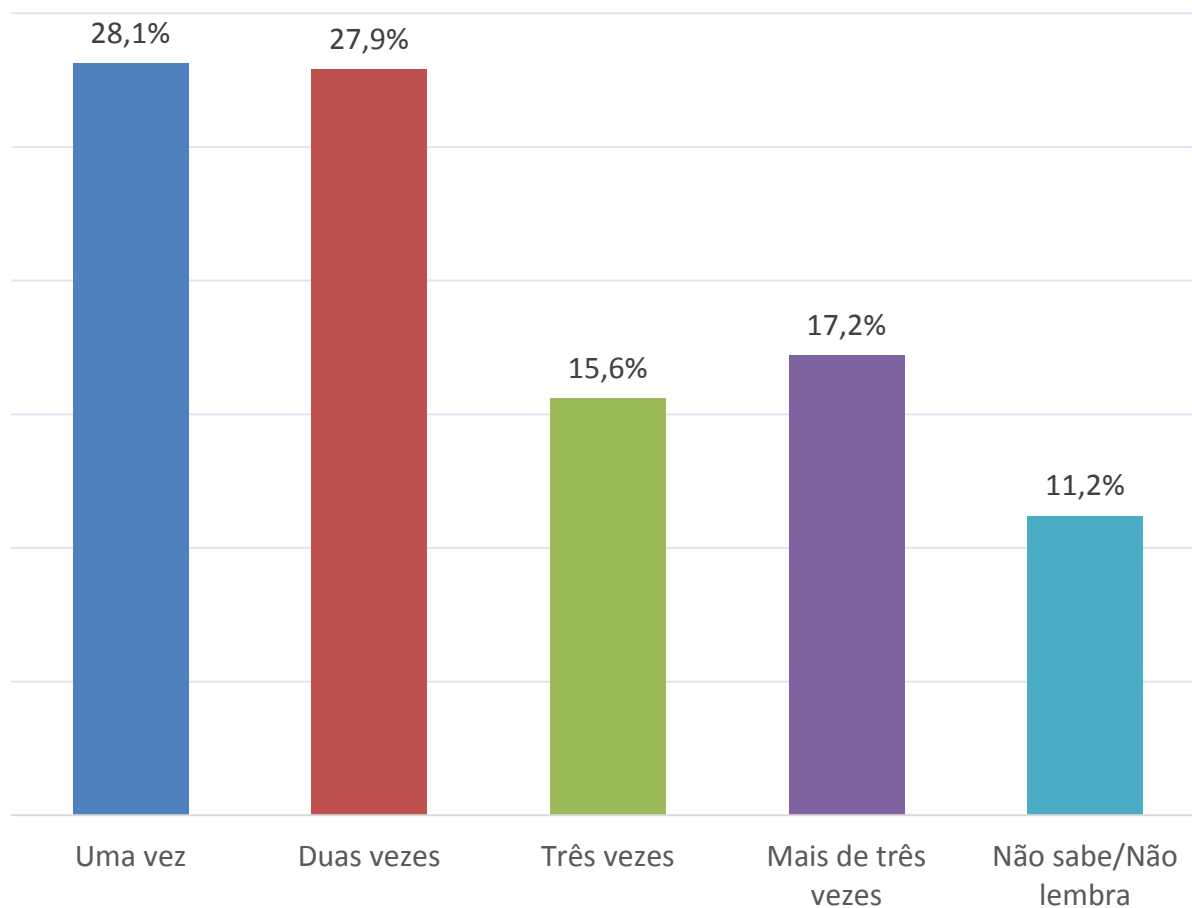
CANAL DE ATENDIMENTO

SEXO

ESCOLARIDADE

IDADE

HISTÓRICO



A maioria dos entrevistados entrou em contato com o SEBRAE **uma vez (28,1%)** ou **duas vezes (27,9%)**.

Já cerca de **03 em cada 10** entrevistados entrou em contato **três vezes ou mais**.

Tempo de espera para ser atendido

NACIONAL

REGIÃO/UF

CANAL DE ATENDIMENTO

SEXO

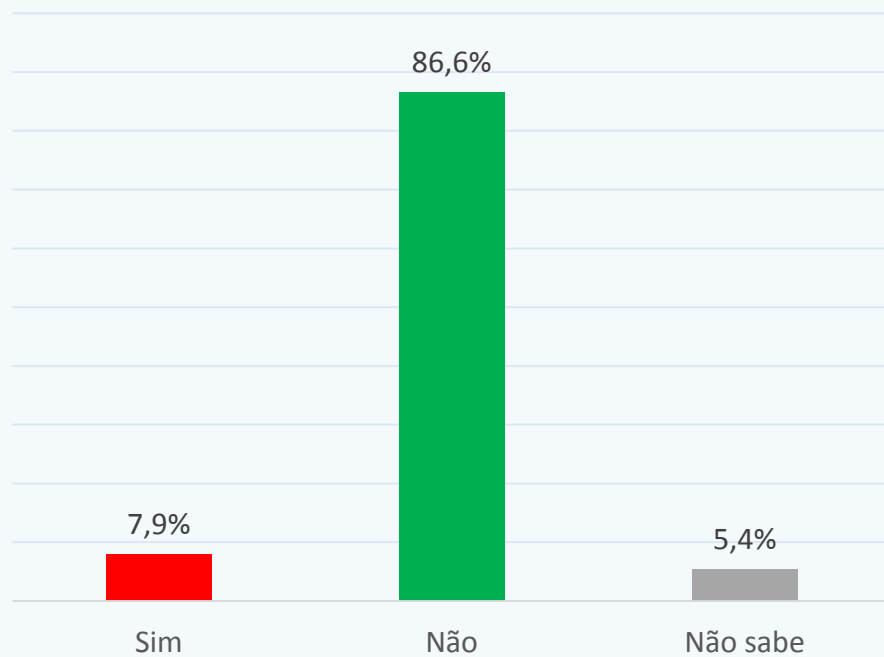
ESCOLARIDADE

IDADE



Clientes que entraram em contato apenas uma vez

Esperou muito para ser atendido?

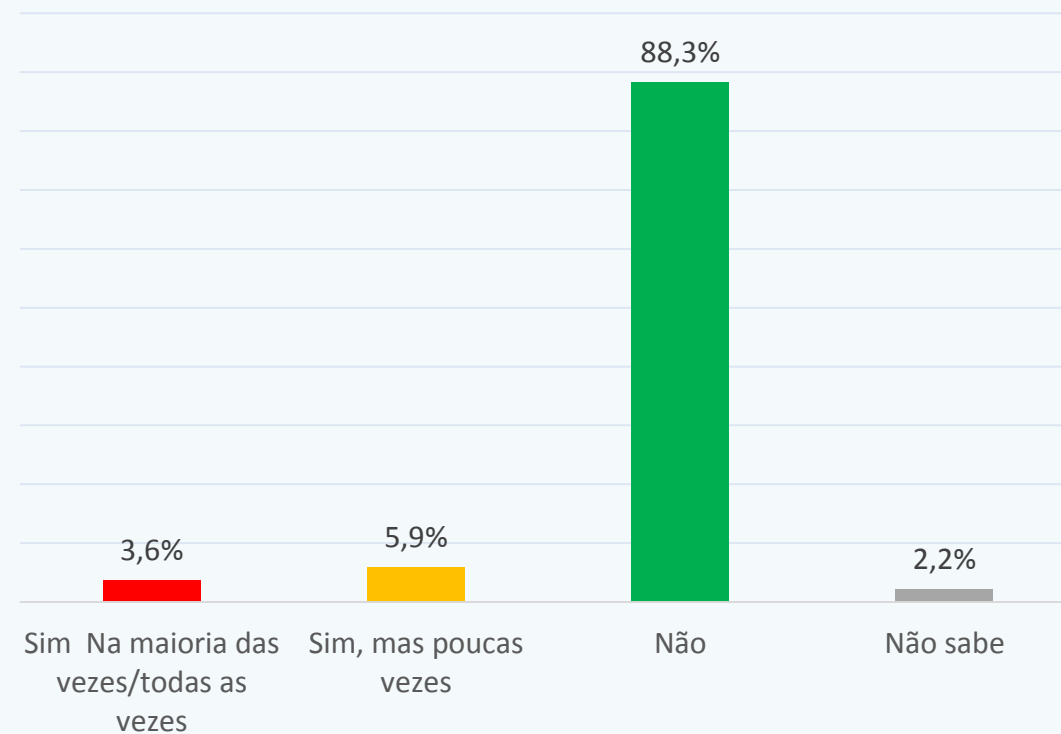


BASE: 1.901 NR: 08



Clientes que entraram em contato mais de uma vez

Esperou muito para ser atendido?



BASE: 4.334 NR: 07

Tempo máximo adequado de espera no 0800

NACIONAL

REGIÃO/UF

SEXO

ESCOLARIDADE

IDADE

HISTÓRICO



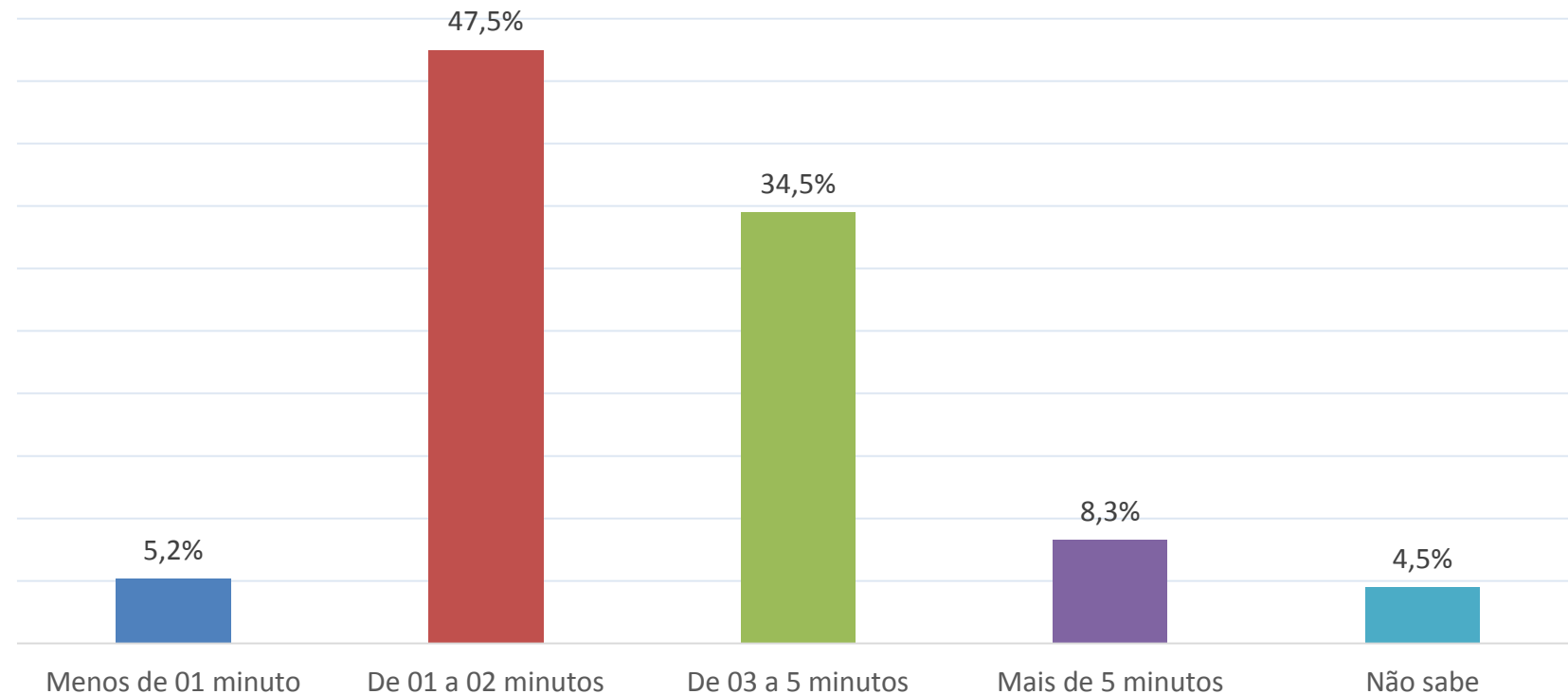
MÉDIA

3,2 MINUTOS

Tempo máximo adequado de espera

Quase **metade dos entrevistados** (47,5%) considera adequado esperar entre **01 e 02 minutos** para ser atendido. Cerca de **1/3 dos entrevistados** considera adequado esperar entre **03 e 05 minutos**.

Apenas 8,3% considera adequado esperar mais de 05 minutos para ser atendido.





2

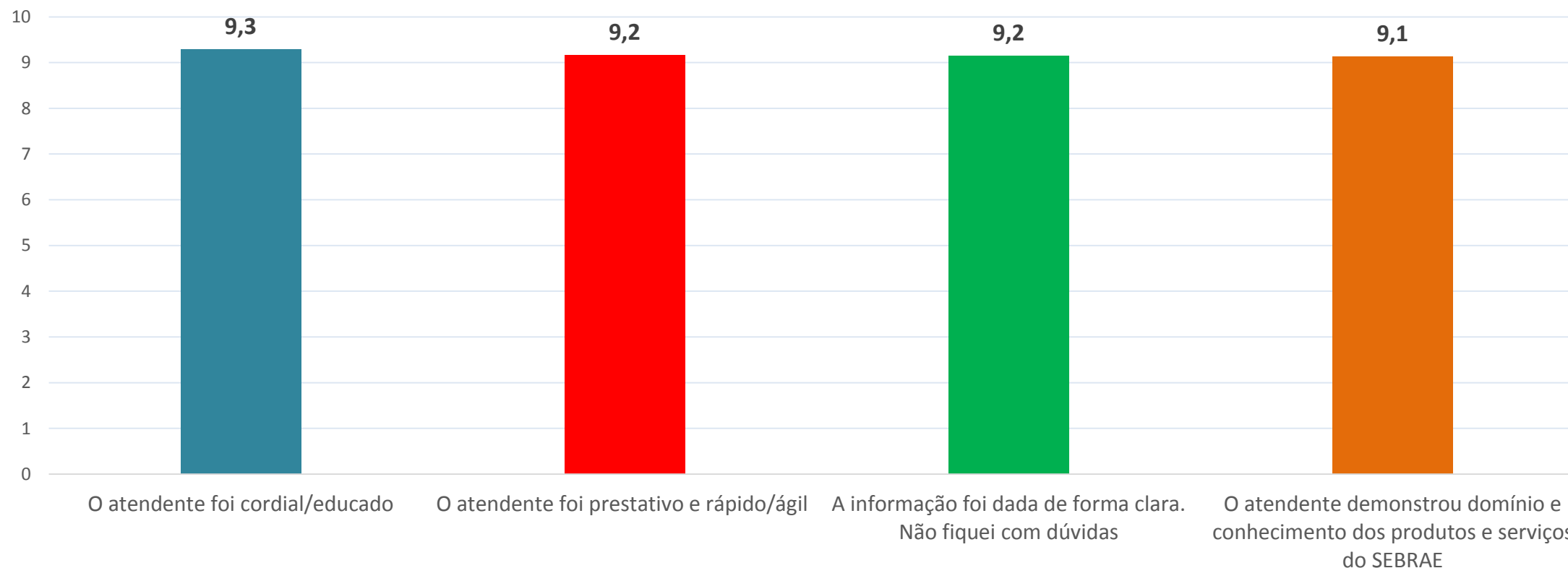
Satisfação com o atendente do SEBRAE

Satisfação com o atendente do SEBRAE – Notas Médias

NACIONAL

HISTÓRICO

A média da **satisfação** com o **atendente do SEBRAE** mostrou-se bastante **elevada**, especialmente em relação à cordialidade e educação do atendente.



“O atendente foi cordial e educado” – Notas de 0 a 10

NACIONAL

REGIÃO/UF

CANAL DE ATENDIMENTO

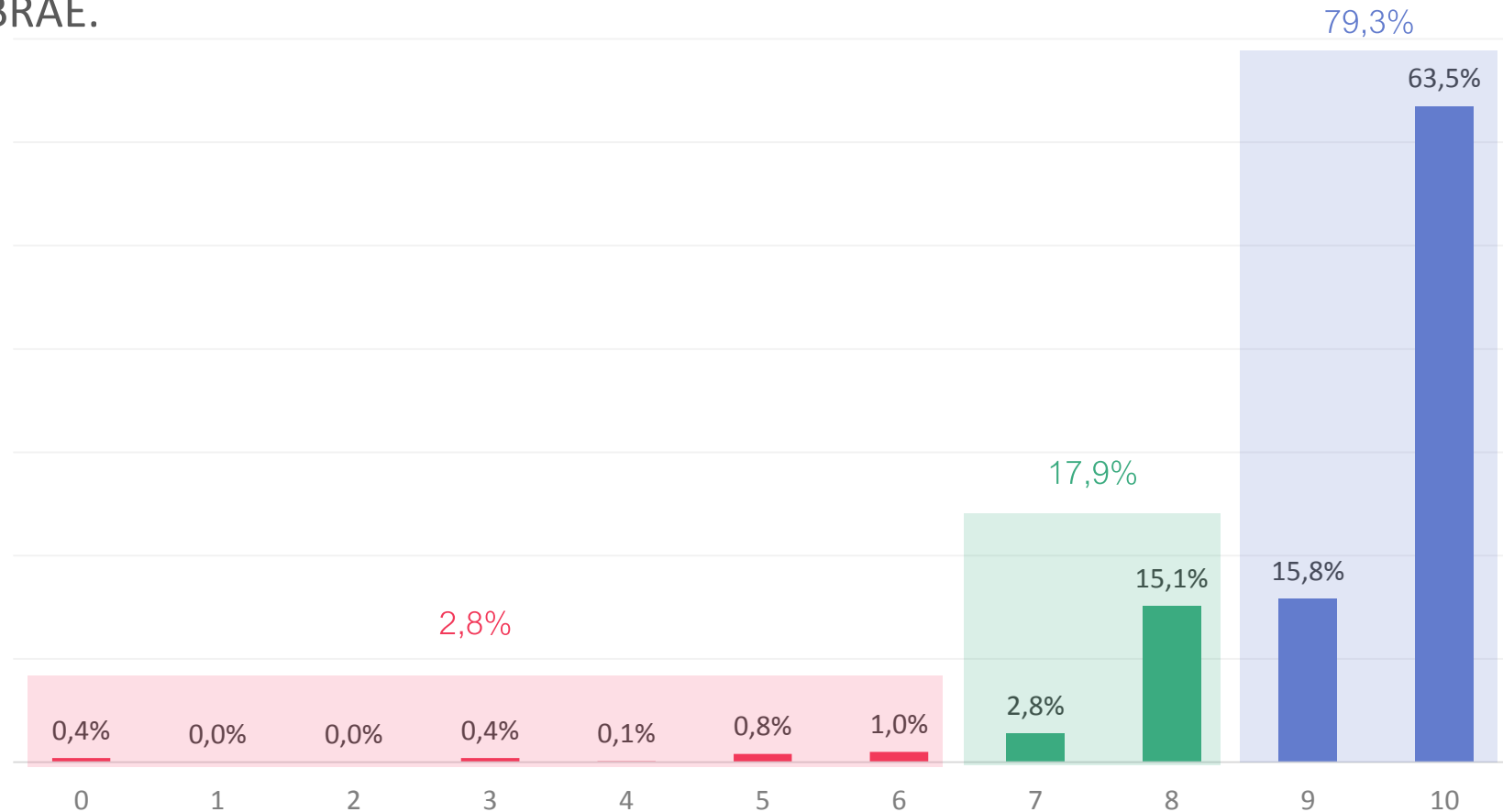
SEXO

ESCOLARIDADE

IDADE

MÉDIA
9,3

Quase **80%** dos entrevistados atribuíram **notas altas** (09 e 10) para a **cordialidade e educação** do atendente do SEBRAE.



“O atendente foi prestativo e ágil” – Notas de 0 a 10

NACIONAL

REGIÃO/UF

CANAL DE ATENDIMENTO

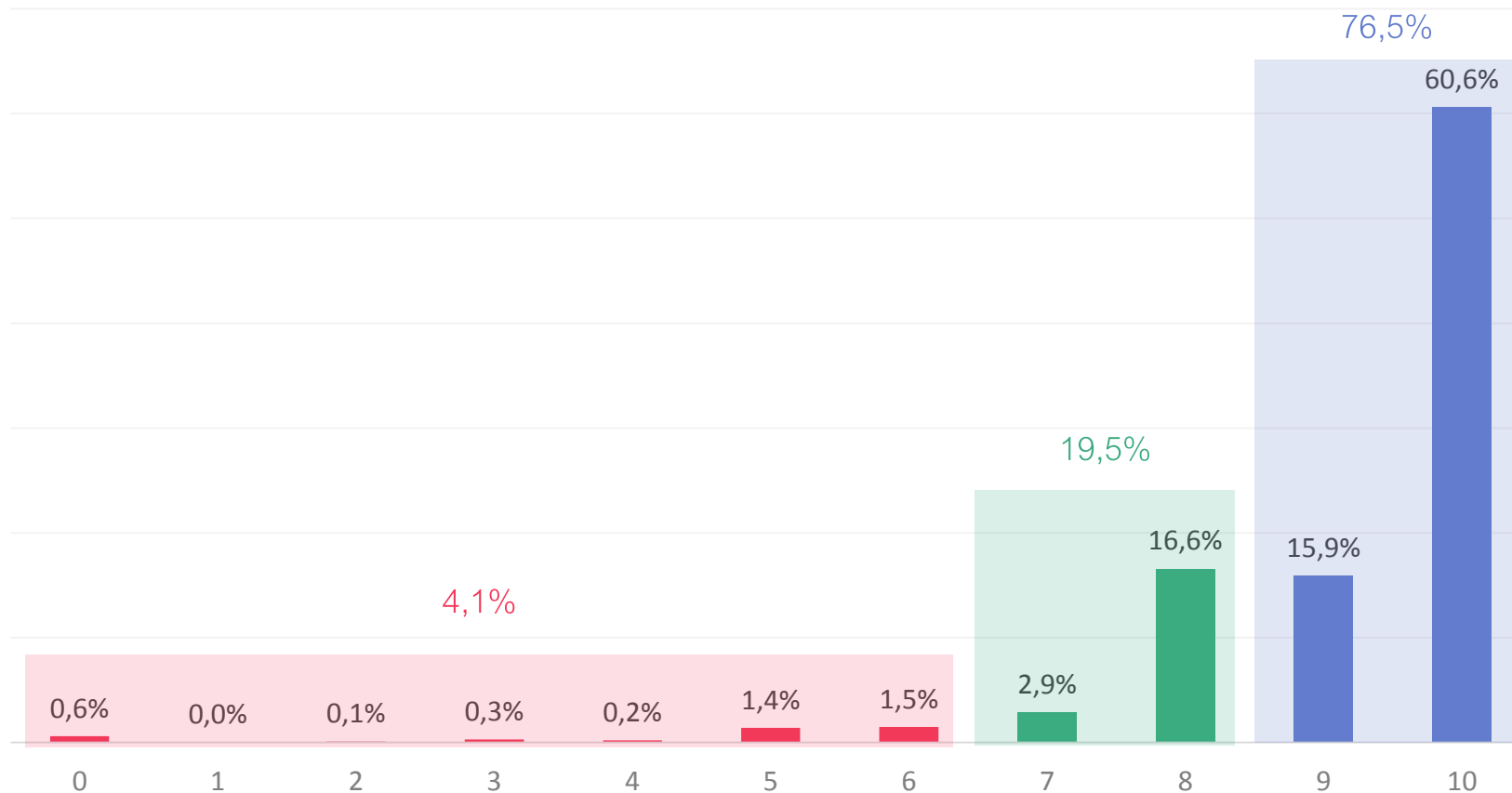
SEXO

ESCOLARIDADE

IDADE

MÉDIA
9,2

Mais de $\frac{3}{4}$ dos entrevistados atribuíram **notas altas** (09 e 10) para a **prestatividade e agilidade** do atendente do SEBRAE.



“A informação foi dada de forma clara” – Notas de 0 a 10

NACIONAL

REGIÃO/UF

CANAL DE ATENDIMENTO

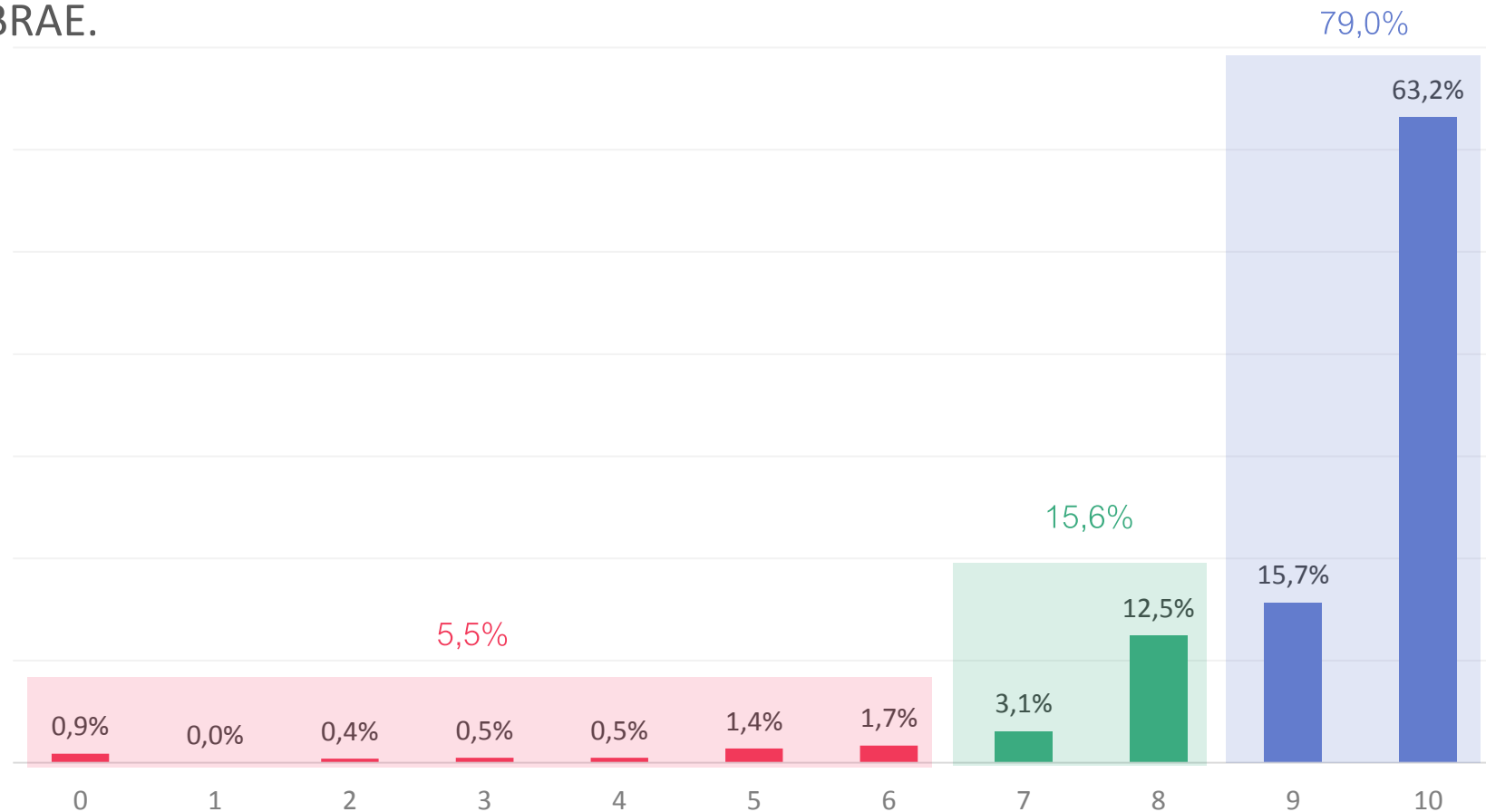
SEXO

ESCOLARIDADE

IDADE

MÉDIA
9,2

Quase **80%** dos entrevistados atribuíram **notas altas** (09 e 10) para a **clareza da informação** dada pelo atendente do SEBRAE.



“O atendente demonstrou domínio dos produtos e serviços do SEBRAE” – Notas de 0 a 10

NACIONAL

REGIÃO/UF

CANAL DE ATENDIMENTO

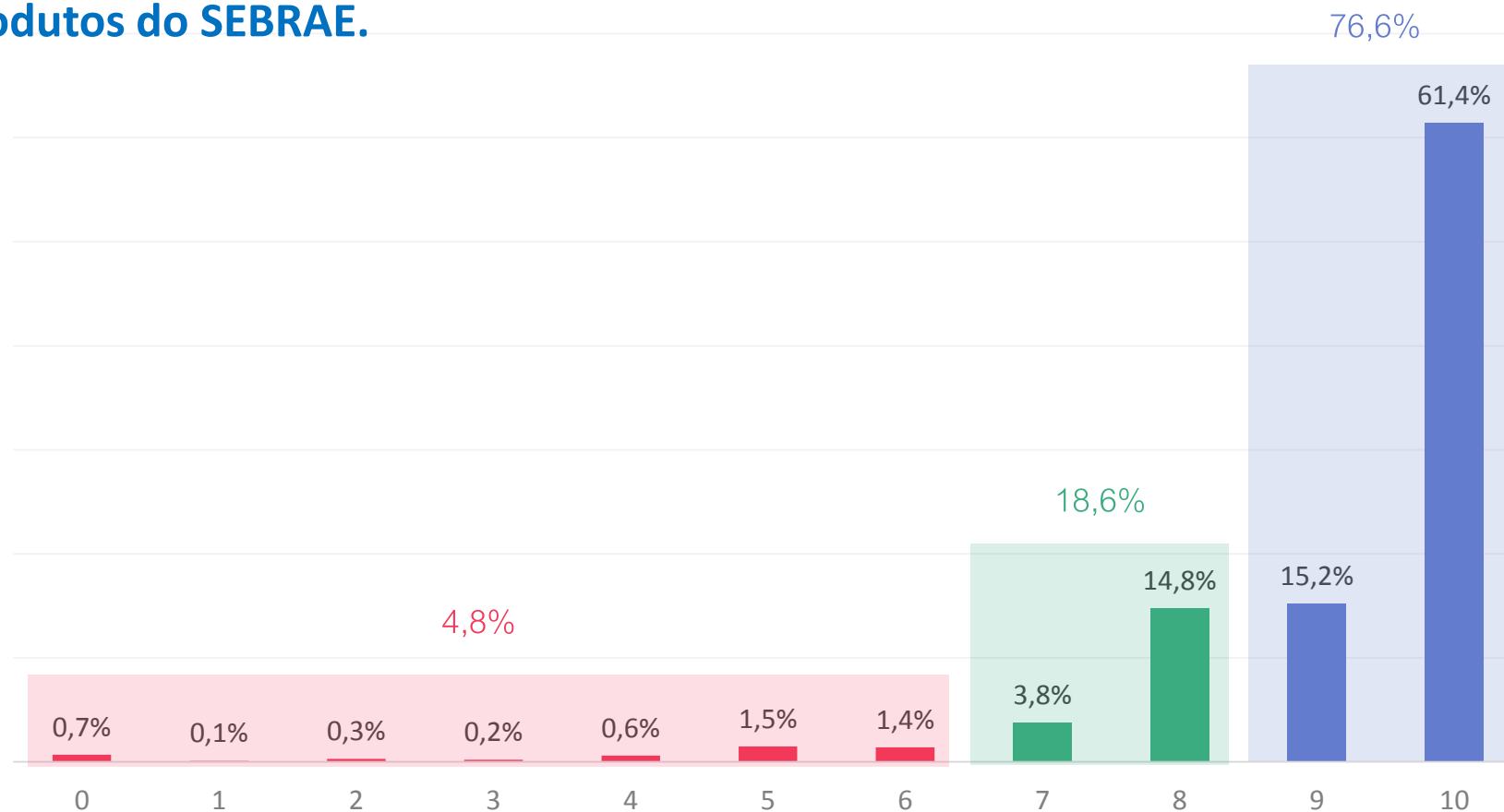
SEXO

ESCOLARIDADE

IDADE

MÉDIA
9,1

Mais de **3/4** dos entrevistados atribuíram **notas altas** (09 e 10) para o **domínio do atendente em relação aos serviços e produtos do SEBRAE**.



Motivos para entrar em contato com a Central de Atendimento

NACIONAL

REGIÃO/UF

CANAL DE ATENDIMENTO

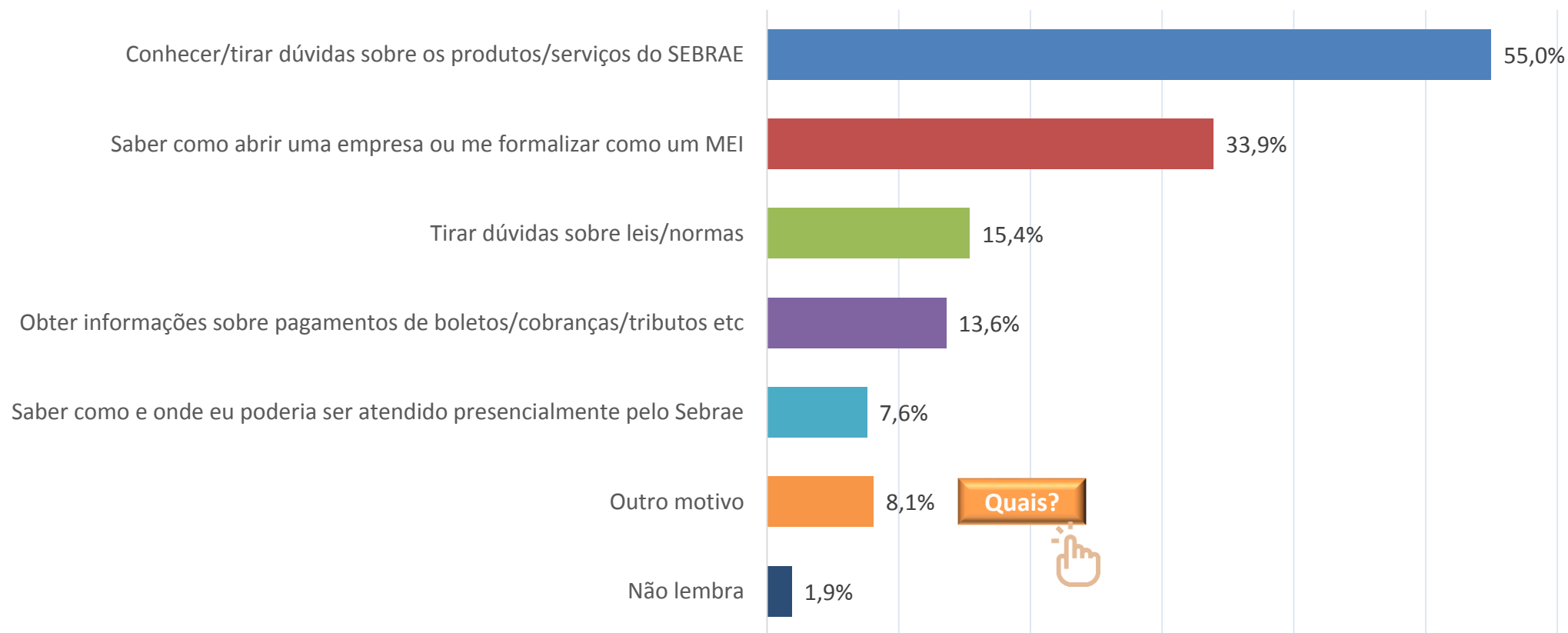
SEXO

ESCOLARIDADE

IDADE

HISTÓRICO

O **principal motivo** para entrar em contato com o SEBRAE é **conhecer** ou **tirar dúvidas** acerca de **produtos e serviços** oferecidos pela instituição. Uma parcela significativa dos entrevistados (**1/3**) buscou se informar sobre como **abrir uma empresa ou se formalizar como MEI**.





3

Efetividade da Central de Atendimento do SEBRAE

EFETIVIDADE da Central de Atendimento – Notas de 0 a 10

NACIONAL

REGIÃO/UF

CANAL DE ATENDIMENTO

SEXO

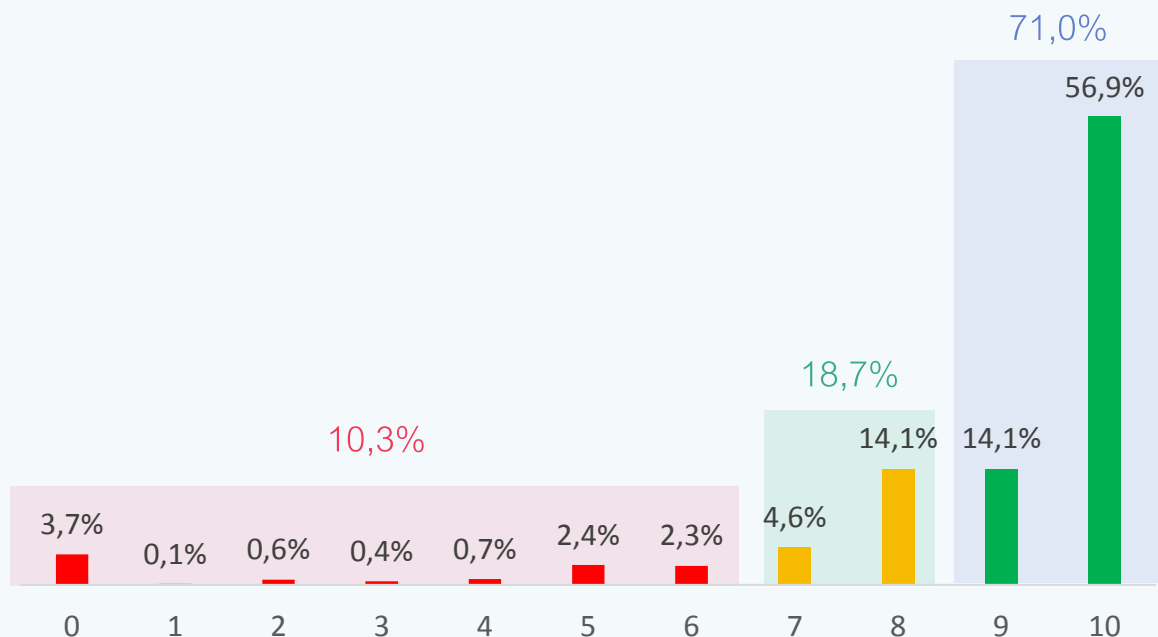
ESCOLARIDADE

IDADE



Clientes que entraram em contato apenas uma vez

Média: 8,7



Por que não foi resolvido?

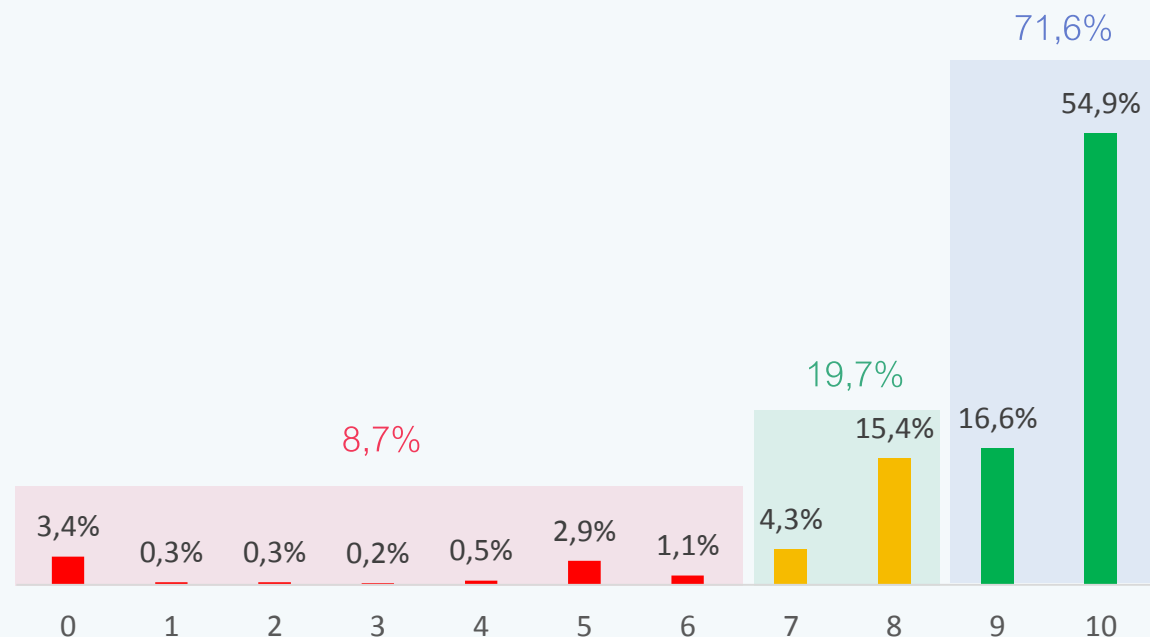


BASE: 1.099 NS/NR:21



Clientes que entraram em contato mais de uma vez

Média: 8,8



Por que não foi resolvido?



BASE: 4.307 NS/NR: 34



4

Indicação de produtos/serviços do SEBRAE

A Central de Atendimento indicou algum serviço ou produto do SEBRAE?

NACIONAL

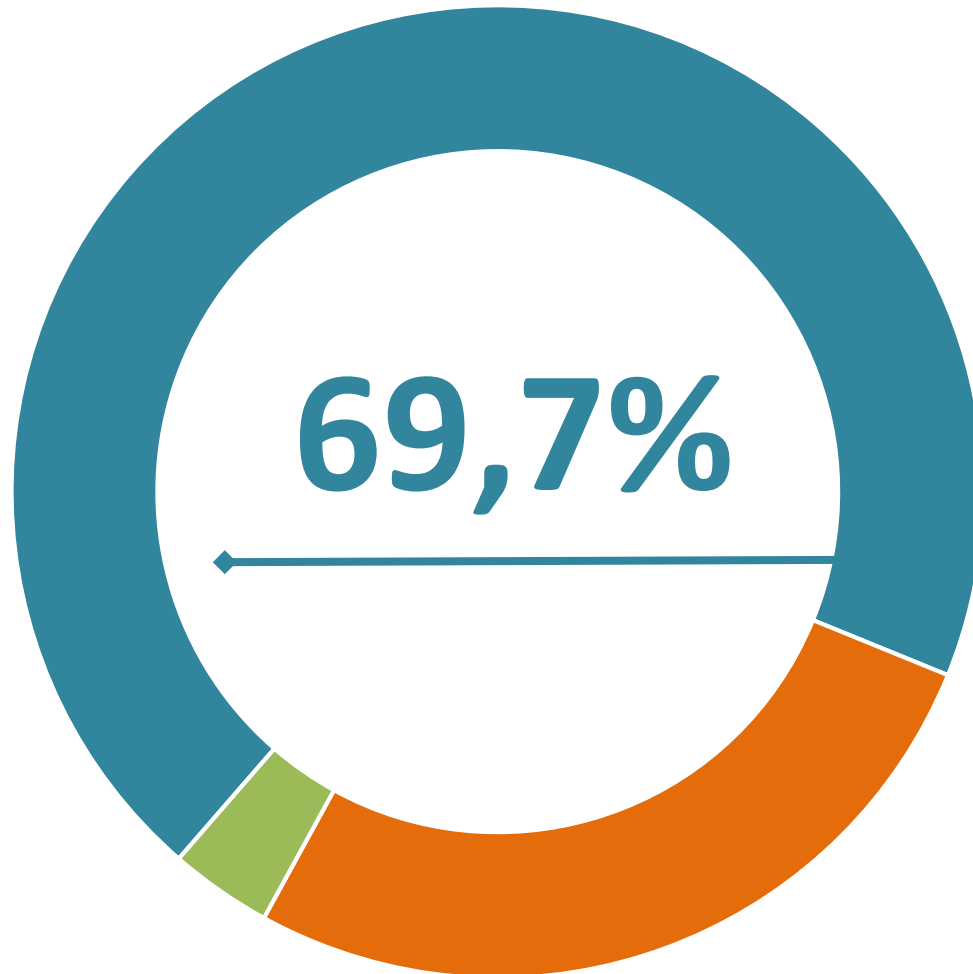
REGIÃO/UF

CANAL DE ATENDIMENTO

SEXO

ESCOLARIDADE

IDADE



Mais de 02 em cada 03 entrevistados disseram que a Central de Atendimento lhes ofereceu algum produto ou serviço do SEBRAE.



Realizou algum dos serviços indicados pelo SEBRAE?



BASE: 6.250

Realizou o curso/treinamento/palestra indicada pela Central de Atendimento?



NACIONAL

REGIÃO/UF

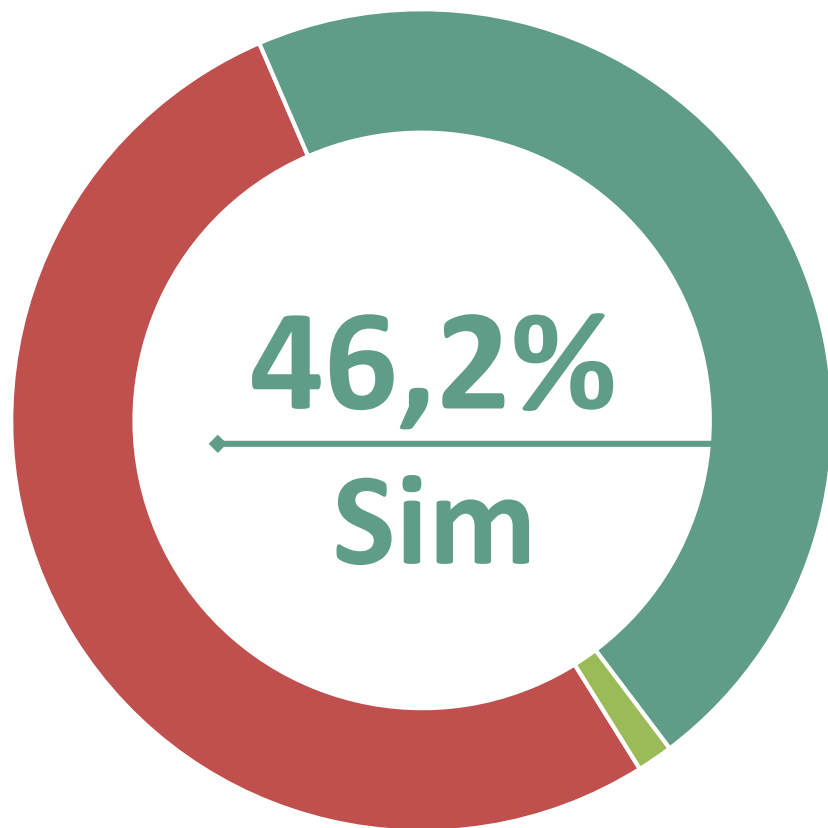
CANAL DE ATENDIMENTO

SEXO

ESCOLARIDADE

IDADE

HISTÓRICO



Para aqueles entrevistados que a Central de atendimento indicou algum serviço, **quase metade** disse que **realizou o serviço sugerido**.

Qual serviço realizou?

Cursos	17,9%
Palestras	9,0%
Cursos Online	3,1%
Oficinas	2,6%
Cursos e Palestras	2,6%
Consultorias	2,1%
Orientações	1,7%
Eventos	1,3%
Treinamentos	0,6%
Não lembra	0,6%
Cursos e eventos	0,6%
Treinamentos Online	0,6%
Várias atividades	0,5%
Cursos, Palestras e Eventos	0,4%
Palestras e Oficinas	0,4%
Capacitação	0,4%
Palestras e Consultorias	0,3%
Cursos, Palestras e Consultorias	0,3%
Cursos e Consultorias	0,3%
Cursos e Oficinas	0,3%
Palestras e Eventos	0,2%
Workshops	0,2%
Cursos, Palestras e Oficinas	0,2%
TOTAL	46,2%

BASE: 2.017



5

Satisfação com a Central de Atendimento do SEBRAE

SATISFAÇÃO GERAL COM ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

NACIONAL

REGIÃO/UF

CANAL DE ATENDIMENTO

SEXO

ESCOLARIDADE

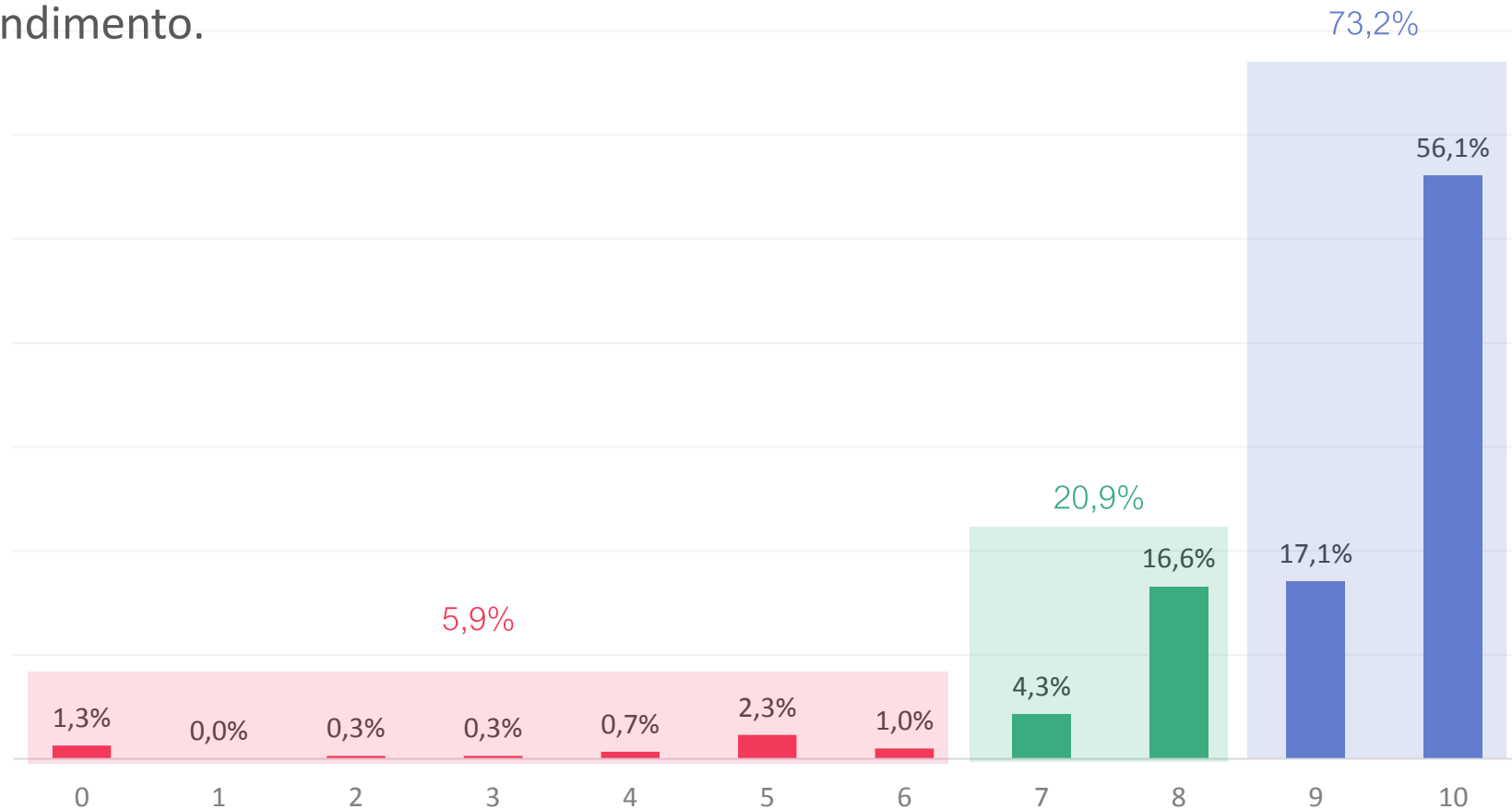
IDADE

HISTÓRICO

NOTA MÉDIA

9,0

Quase **3 em cada 4** entrevistados atribuiu **notas altas** (09 e 10) para a **satisfação geral** com o atendimento da Central de Atendimento.



BASE: 6.228
NS/NR: 22

P10. Em uma escala de 0 e 10 onde 0 significa 'muito insatisfeito' e 10 significa 'muito satisfeito', qual o seu nível de satisfação geral com o atendimento prestado pela Central de Atendimento do Sebrae?

RECOMENDAÇÃO DO CANAL DE ATENDIMENTO DO SEBRAE

NACIONAL

REGIÃO/UF

CANAL DE ATENDIMENTO

SEXO

ESCOLARIDADE

IDADE

HISTÓRICO

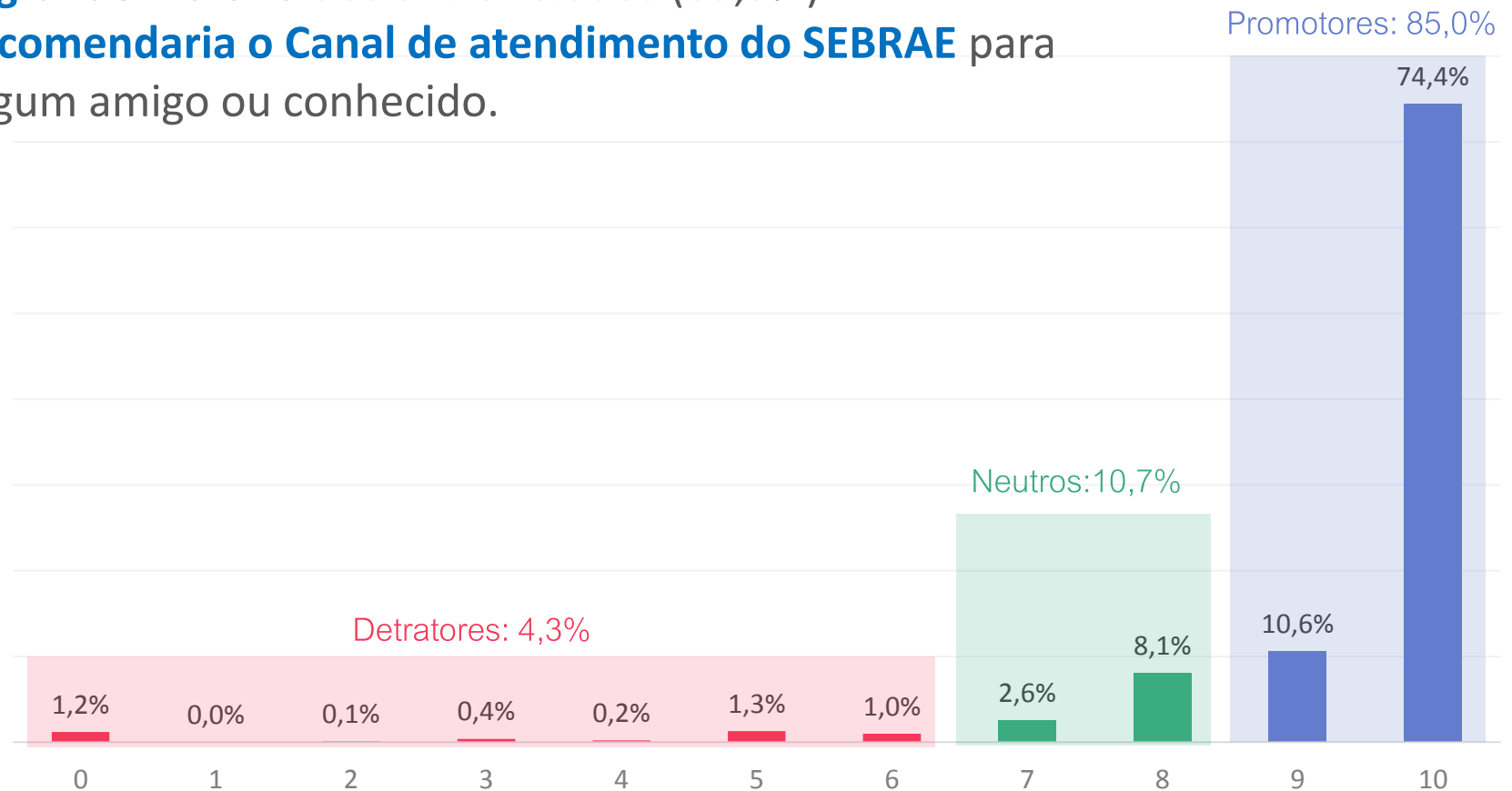
NOTA MÉDIA

9,4

NPS

80,7%

A **grande maioria** dos entrevistados (85,5%) **recomendaria o Canal de atendimento do SEBRAE** para algum amigo ou conhecido.



BASE: 6.222
NS/NR: 28

P11. Em uma escala de 0 a 10 onde 0 significa que 'não recomendaria de forma alguma', e 10 que 'com certeza recomendaria', qual a probabilidade de o (a) Sr.(a) recomendar o canal de atendimento do Sebrae para um amigo ou conhecido?

Como prefere entrar em contato com o SEBRAE?

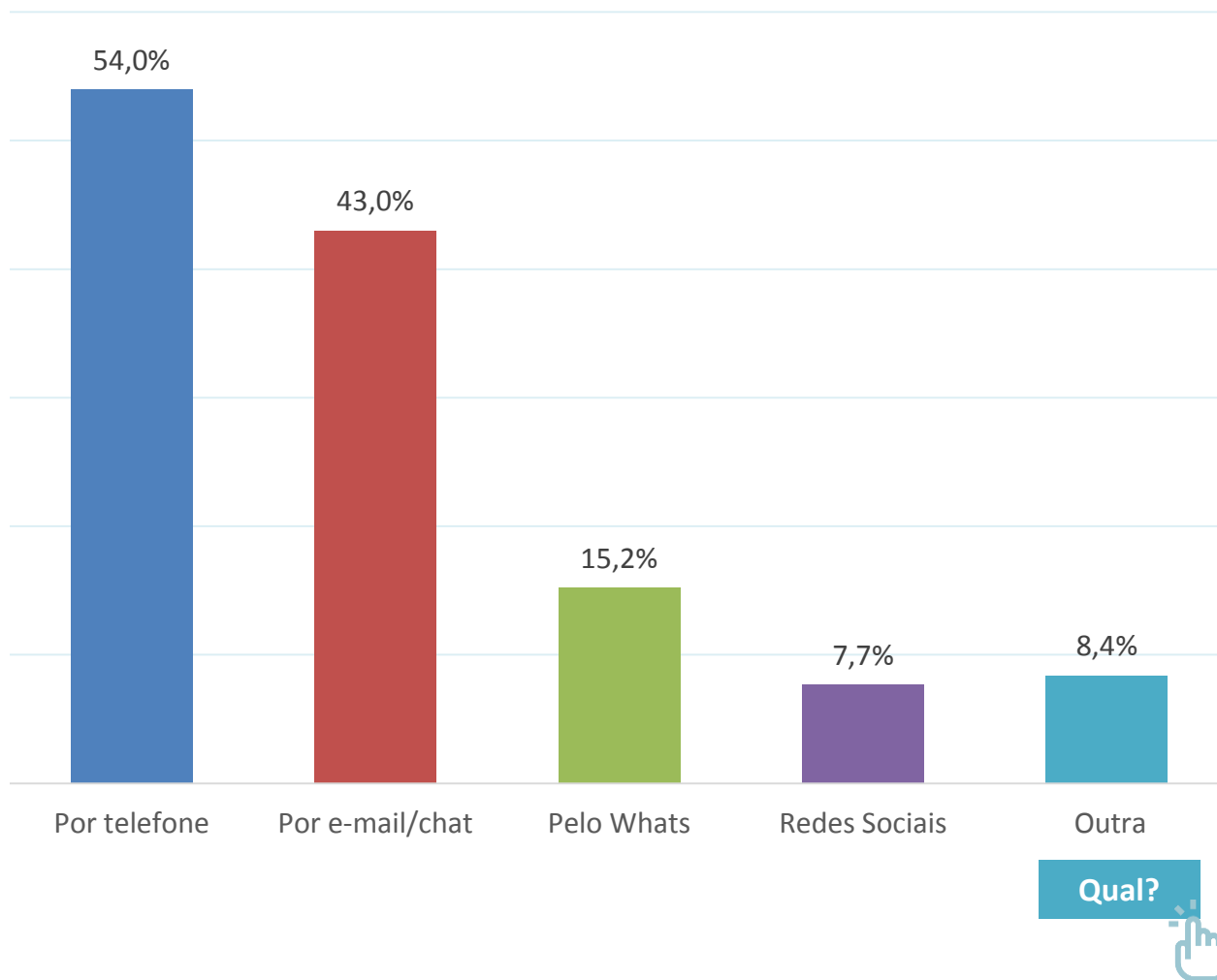
NACIONAL

REGIÃO/UF

SEXO

ESCOLARIDADE

IDADE



A **maioria** dos entrevistados prefere entrar em contato com o SEBRAE via **telefone** (54,0%), ou seja, ainda buscam acesso ao SEBRAE por canais mais tradicionais.

O **e-mail/chat** é o canal preferido de **43,0%** dos entrevistados.

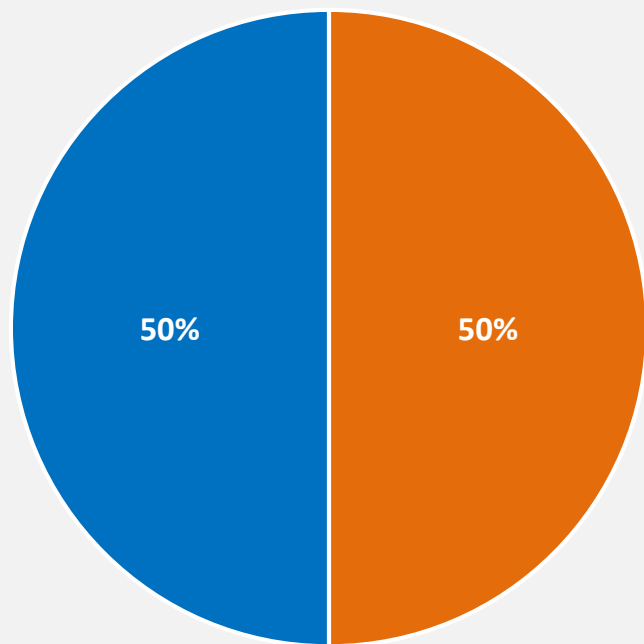


6

Perfil dos entrevistados

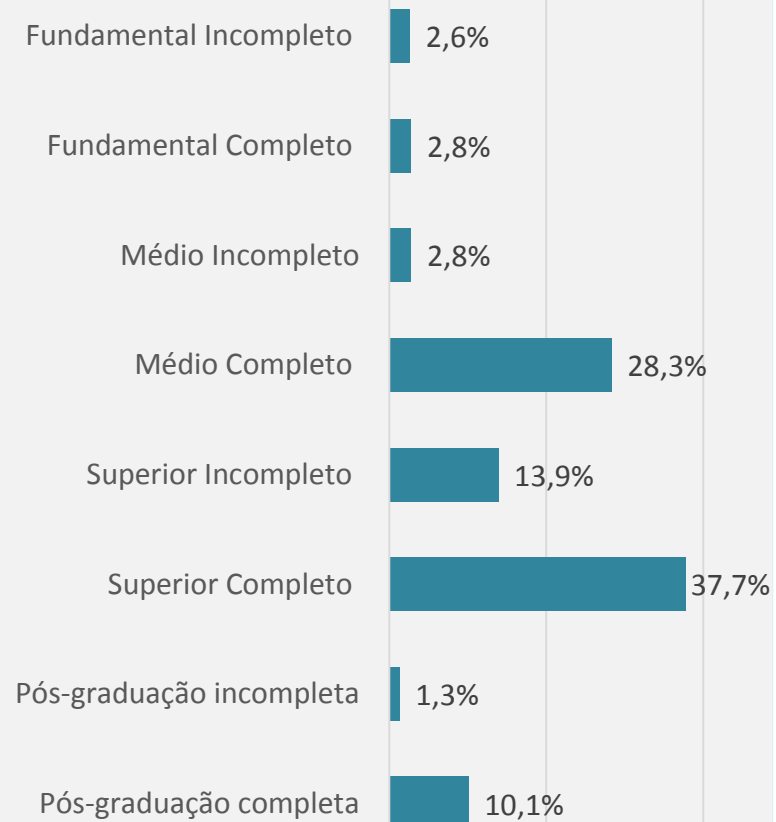
PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Sexo

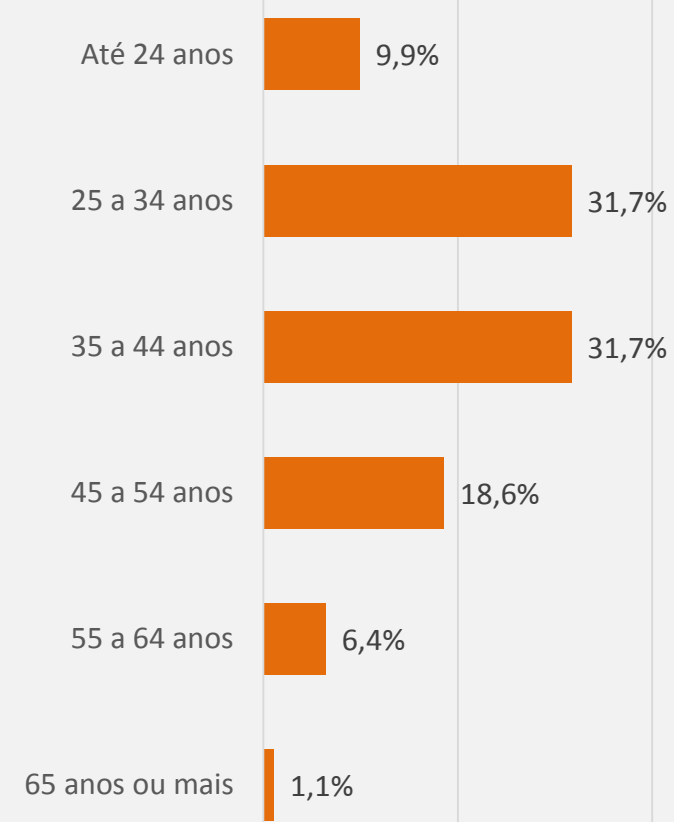


■ HOMENS ■ MULHERES

Escolaridade



Idade





CONSIDERAÇÕES FINAIS

CONSIDERAÇÕES FINAIS

1

Mais de **metade** dos entrevistados entrou em contato com o SEBRAE via **telefone**. Cerca de $\frac{1}{4}$ entrou em contato via **e-mail**. A maioria contactou o SEBRAE **uma ou duas vezes** apenas. Os entrevistados com menor grau de escolaridade foram aqueles que entraram em contato com o SEBRAE com menor frequência.

A grande **maioria dos entrevistados disse que não esperou muito tempo para ser atendido**, tanto entre aqueles que fizeram contato com o SEBRAE apenas uma vez, quanto aqueles que entraram em contato mais de uma vez.

2

O **tempo médio** de espera considerado adequado pelos entrevistados é de **3,2 minutos**. Entrevistados do sexo **masculino**, com **maior grau de escolaridade** e com **idade mais avançada** tendem a ser menos pacientes para aguardar o atendimento através da Central de Atendimento.

A **satisfação com o atendente** do SEBRAE mostrou-se bastante elevada entre os entrevistados: todos os aspectos avaliados obtiveram **nota média acima de 9,0**. A cordialidade e a educação do atendente foram especialmente bem avaliadas, com nota média de 9,3.

4

CONSIDERAÇÕES FINAIS

5

Mais de metade dos entrevistados entrou em contato com o SEBRAE para conhecer e tirar dúvidas acerca de **serviços e produtos** da instituição. Já cerca de **1/3** buscou o SEBRAE para saber como **abrir uma empresa ou formalizar um MEI**.

A **efetividade** da Central de Atendimento em resolver os problemas dos entrevistados obteve **nota média de 8,7**.

6

7

Quase **70%** dos entrevistados disseram que o atendente lhes **indicou algum serviço ou produto** do SEBRAE. **Destes, 46,2% contrataram o serviço/produto** oferecido pela Central de Atendimento.

A **adesão à sugestão** do atendente foi mais expressiva entre entrevistados da **Região Norte**, entre aqueles que fizeram **contato por e-mail**, entre entrevistados **mais escolarizados** e com **idade mais avançada**.

8

CONSIDERAÇÕES FINAIS

9

A **satisfação geral** com a Central de Atendimento obteve nota média de **9,0**.

A tendência à **recomendação da Central de Atendimento** do SEBRAE para amigos ou conhecidos obteve **nota média de 9,4**. O **NPS** foi de **80,7%** e os maiores índices de recomendação foram observados entre entrevistados do sexo feminino, entrevistados da Região Norte do país e que fizeram contato via telefone.

10

A maior parte dos entrevistados (**54%**) prefere entrar em contato com o SEBRAE **via telefone**, especialmente aqueles com menor grau de escolaridade.

11

Embora o telefone seja o canal preferido dos entrevistados, parcela expressiva daqueles com **maior grau de escolaridade** e moradores das **regiões Sul e Sudeste** manifestaram preferência pelo contato via **e-mail** ou via **chat** (conversa on-line).

12

Relatório:

Análise comparativa da Taxa de Atendimento efetivo da Central de Atendimento

Metodologia

- O número de atendimentos realizados pela Central de atendimento considerou os atendimento pelos três canais: telefone (0800), chat e e-mail.
- Os dados foram extraídos do SiacWeb, com base nos códigos dos projetos/ações, fornecidos pela UAI.
- O ano/período considerado foi o de 2016.
- Os porte considerados foram: MEI, ME e EPP
- A Taxa de Atendimento Efetivo (TAE) é a razão entre o número de clientes atendidos e o número de empresas existentes, tendo sido calculada TAE para cada porte (MEI, ME e EPP).

Taxas de Atendimento Efetivo (TAE) em 2016 da Central de Atendimento, por porte (MEI, ME e EPP) e por UF

UF	MEI			ME			EPP		
	Atendidos	Existentes	TAE dos MEI em 2016*	Atendidas	Existentes	TAE das ME em 2016*	Atendidas	Existentes	TAE das EPP em 2016*
AC	2.995	16.217	18,5%	176	9.069	1,9%	31	1.306	2,4%
AL	3.426	72.067	4,8%	786	36.363	2,2%	185	6.583	2,8%
AM	23.545	60.645	38,8%	3.923	37.307	10,5%	816	6.749	12,1%
AP	3.610	13.684	26,4%	1.506	9.107	16,5%	382	1.194	32,0%
BA	67.002	388.542	17,2%	24.417	211.312	11,6%	6.315	42.727	14,8%
CE	19.354	206.179	9,4%	4.432	121.944	3,6%	1.343	24.174	5,6%
DF	22.814	122.062	18,7%	17.984	77.255	23,3%	7.750	20.442	37,9%
ES	16.811	172.441	9,7%	7.297	71.241	10,2%	2.855	24.806	11,5%
GO	18.601	233.899	8,0%	6.132	138.303	4,4%	2.012	36.761	5,5%
MA	18.664	88.958	21,0%	1.008	66.504	1,5%	211	11.826	1,8%
MG	54.610	712.432	7,7%	14.700	444.052	3,3%	5.121	108.085	4,7%
MS	21.103	94.442	22,3%	18.561	53.021	35,0%	4.813	12.152	39,6%
MT	25.864	120.846	21,4%	24.546	69.426	35,4%	10.016	19.074	52,5%
PA	1.598	162.770	1,0%	1.818	71.141	2,6%	524	15.576	3,4%
PB	388	89.430	0,4%	83	42.678	0,2%	28	11.259	0,2%
PE	26.415	215.691	12,2%	8.893	112.908	7,9%	3.604	26.966	13,4%
PI	13.755	56.179	24,5%	2.011	39.594	5,1%	468	6.584	7,1%
PR	12.589	368.144	3,4%	20.332	320.443	6,3%	6.500	85.188	7,6%
RJ	100.758	814.899	12,4%	25.281	274.574	9,2%	12.153	92.931	13,1%
RN	8.667	86.453	10,0%	2.803	48.499	5,8%	1.268	10.513	12,1%
RO	10.034	43.093	23,3%	4.640	27.422	16,9%	2.493	6.821	36,5%
RR	7.236	11.612	62,3%	5.632	6.344	88,8%	2.868	3.247	88,3%
RS	39.760	378.500	10,5%	18.470	304.763	6,1%	6.877	88.290	7,8%
SC	16.117	236.300	6,8%	14.645	196.733	7,4%	9.471	65.480	14,5%
SE	409	41.535	1,0%	47	25.842	0,2%	35	5.908	0,6%
SP	98.691	1.680.741	5,9%	104.759	1.188.213	8,8%	35.483	339.155	10,5%
TO	23.182	49.819	46,5%	7.001	22.170	31,6%	2.880	5.361	53,7%
BRASIL	657.998	6.537.580	10,1%	341.883	4.026.228	8,5%	126.502	1.079.158	11,7%

* TAE = Taxa de Atendimento Efetivo da Central de Atendimento

Fonte: SiacWeb

Análise:

- O estado que registrou maior Taxa Efetiva de Atendimento (TAE), em 2016, foi Roraima, com a Central de Atendimento daquela região/estado atendendo 62,3% dos MEI existentes, 88,8% das ME existentes e 88,3% das EPP existentes na UF.
- O estado que ocupou a 2ª posição no ranking da TAE, em relação aos MEI, foi o do Amazonas (TAE=38,8%). Já os estados que ficaram praticamente juntos na 2ª posição no ranking da TAE, no tocante às ME atendidas, foram
- Os estados que ficaram praticamente juntos na 2ª posição no ranking da TAE, no tocante às ME atendidas, foram o de Mato Grosso (35,4%) e Mato Grosso do Sul (35%).
- Em relação às EPP atendidas, a 2ª posição no ranking da TAE ficou com o estado do Tocantins (53,7%).
- Paraíba foi o estado que apresentou as menores TAE, tanto em relação ao atendimento dos MEI (0,4%), quanto das ME (0,2%) e das EPP (0,2%).
- O estado que registrou a 2ª pior TAE em relação ao atendimento dos MEI, das ME e das EPP foi Sergipe, com TAEs respectivas de 1%, 0,2% e 0,6%. No tocante ao atendimento dos MEI, Sergipe dividiu essa posição com o estado do Pará (TAE = 1%).

A pesquisa de satisfação da **Central de Atendimento** é produto da **Unidade de Gestão Estratégica** do Sebrae Nacional, em conjunto com a **Unidade de Atendimento Individual** do Sebrae Nacional.

Equipe UGE

Paulo Jorge Fonseca (Coordenação)
Dênis Nunes

Equipe UAI

Raquel Bufon

