RESULTADOS CLIENTE OCULTO SEBRAE

APRESENTAÇÃO GERAL

(1ª onda: nov-21 a mar-22)

Better Design | Better Execution | Better Impact

Março 2022

GAME CHANGERS

Ipsos

© Ipsos | 2022

INDICE

1. O projeto de pesquisa
2. Sobre a Ipsos
3. Resultados gerais
4. Módulo Web
5. Módulo Redes Sociais
6. Módulo Telefônico
7. Módulo Presencial

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

CONHECENDO O PROJETO

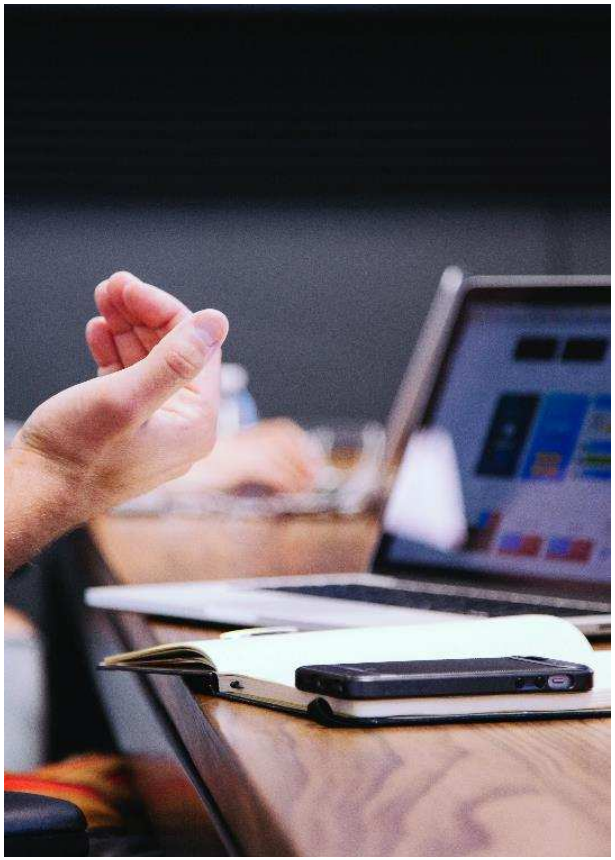
MYSTERY SHOPPING SEBRAE

DESIGN, EXECUÇÃO E IMPACTO

Mystery Shopping ou Cliente Oculto é um feedback objetivo e imparcial de ‘consumidores” treinados para medir como as organizações entregam suas promessas de marca e de experiência.

Neste projeto empresários acionaram o SEBRAE utilizando quatro diferentes canais: web, redes sociais, telephone e presencialmente.

Aproveitando nosso alcance e padrões de qualidade globais e expertise no setor, oferecemos soluções Mystery shopping com o melhor DESIGN, melhor EXECUÇÃO e melhor IMPACTO em todo o mundo.



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

AMOSTRA E ONDAS

1ª onda de avaliação para toda a rede Sebrae

- 260 Avaliações WEB.
- 180 Avaliações Redes Sociais (Chat, Whatsapp, Instagram e Facebook)
- 460 Avaliações Telefônicas (Central e Sebrae)
- 235 Avaliações Presenciais (PA´s, ER´s e Sebrae Aqui)

Avaliações realizadas entre Novembro, Janeiro, Fevereiro e Março 2022.

INSTRUMENTOS AVALIAÇÂO

QUESTIONÁRIOS BUSCAM MEDIR PROCESSOS E QUALIDADE ATENDIMENTO

Os questionários de avaliação foram desenvolvidos em conjunto com os gestores da rede. Possuem em média 40 perguntas. Sendo 5 destas narrativas/abertas.

CENÁRIO CONVINCENTE

AVALIADOR COM PERFIL DE EMPRESÁRIO (MEI,ME ou EPP)

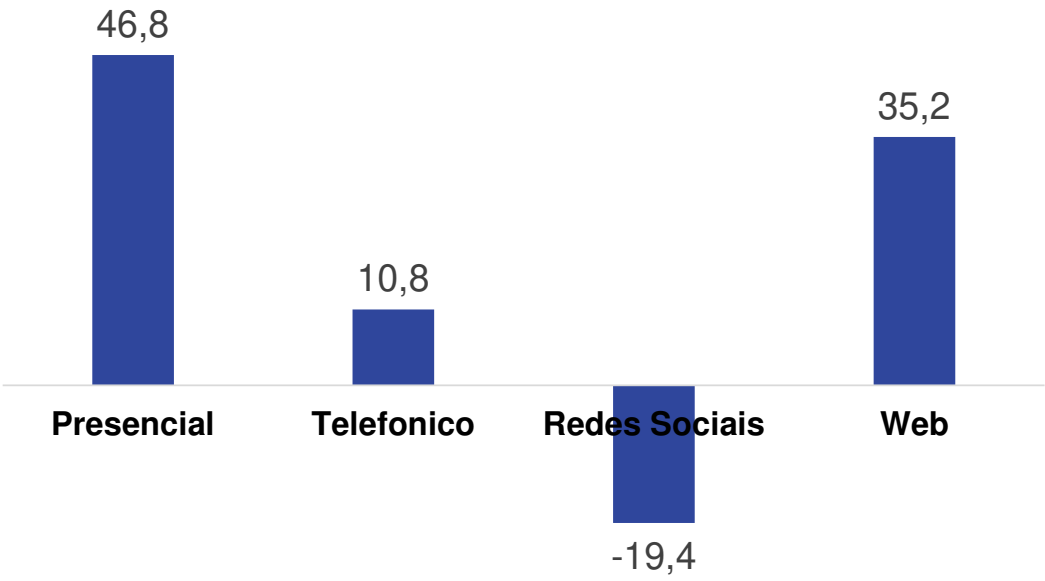
Utilizamos homens e mulheres com mais de 20 anos. Residentes no estado de SP, receberam intenso treinamento e certificação.

RESULTADOS GERAIS

VISÃO GERAL POR CANAIS

EXPERIÊNCIA GERAL – RECOMENDAÇÃO DOS CANAIS

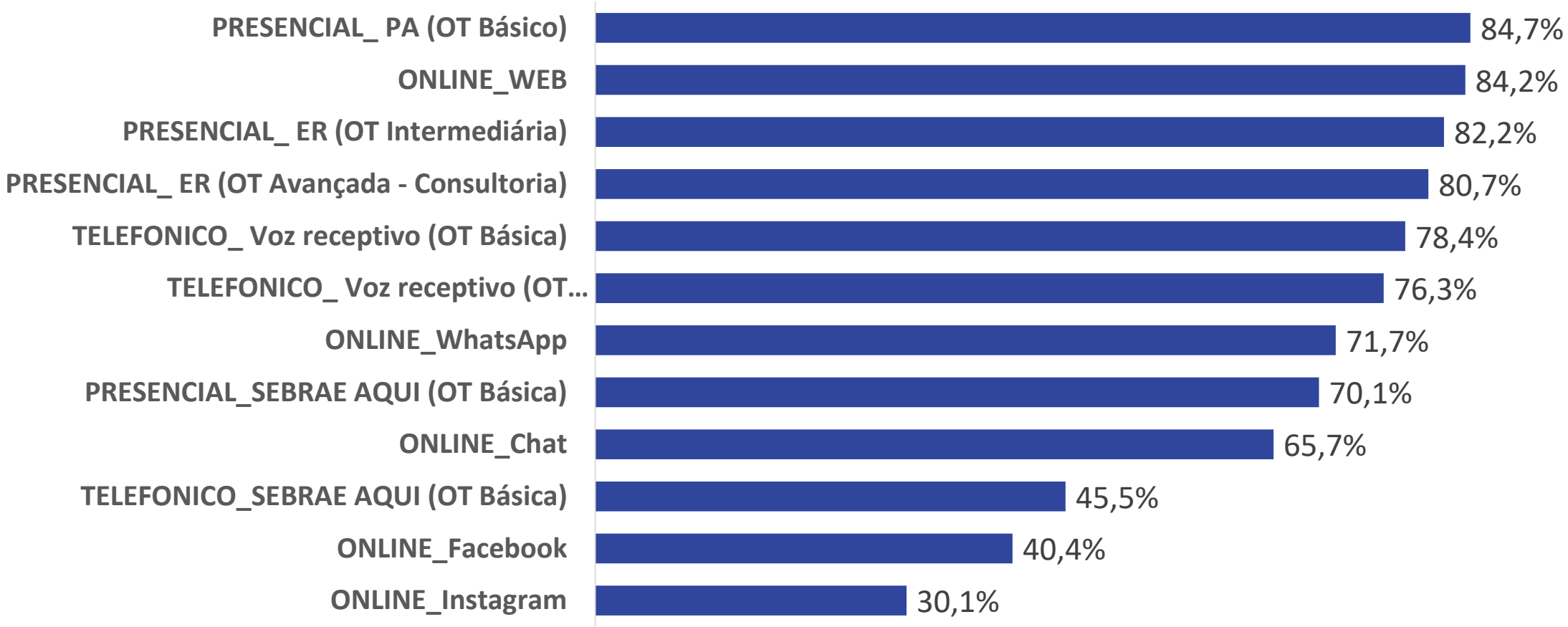
Considerando uma escala de 1 a 10, onde 1 é pouco provável e 10 é muito provável, o quanto você classifica as **chances de recomendar positivamente** o serviço/atendimento recebido, com base na sua experiência?



	Presencial	Telefonico	Redes Sociais	Web
Promotores	62,6%	42,8%	29,4%	54,4%
Neutros	21,7%	25,2%	21,7%	26,2%
Detratores	15,7%	32,0%	48,9%	19,2%
NPS	46,8	10,8	-19,4	35,2

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

EXPERIÊNCIA GERAL – PERFORMANCE POR CANAIS



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

RESULTADOS AVALIAÇÕES WEB

CENÁRIO E CRITÉRIOS UTILIZADOS AVALIAÇÕES WEB

Técnica de Busca

Avaliadores utilizaram mecanismos de busca (Google) para **tentar obter informações sobre unidades do SEBRAE Aqui**. Utilizando apenas computadores (laptop ou desktop) sediados no estado de SP

Critérios de Busca

Foram considerados apenas os resultados orgânicos, desconsiderando links/resultados patrocinados ou plataformas de mapas.

Foram realizadas no máximo duas buscas, utilizando as seguintes palavras-chave: a) SEBRAE AQUI + NOME DA CIDADE ou b) SEBRAE AQUI + TELEFONE + NOME DA CIDADE.

Apenas os três primeiros resultados orgânicos, de cada busca, foram considerados.

Eles buscavam informações sobre endereço ou telefone, no minimo

DESTAQUES

AVALIAÇÕES WEB

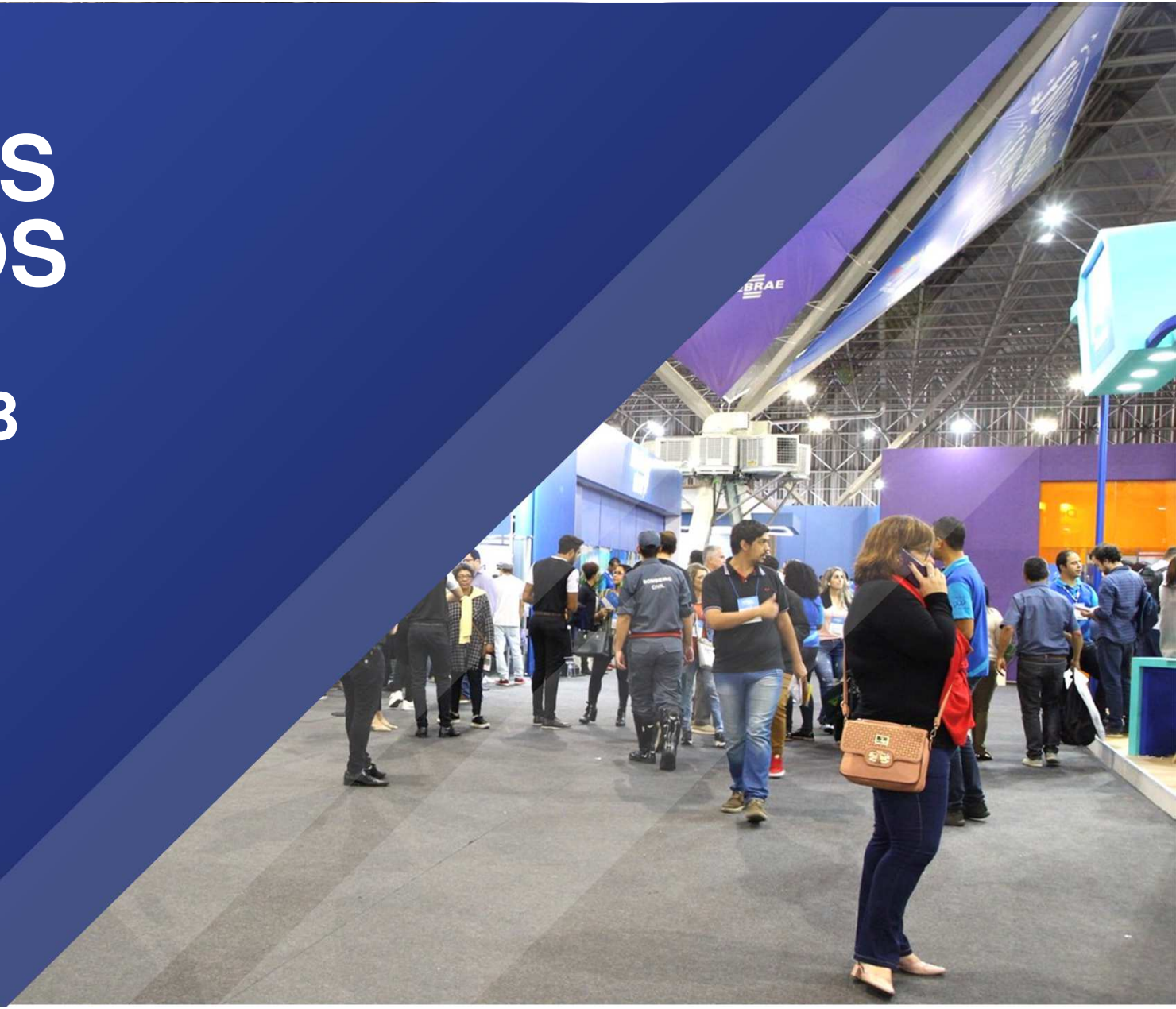
DESTAQUES PESQUISA WEB

- Quase 70% encontraram a informação com facilidade, na primeira busca, dentre os primeiros 3 resultados
- Informações encontradas estavam corretas e atualizadas em 87% das ocasiões
- Apenas 20% precisaram realizar uma segunda busca, após não encontrar as informações básicas na primeira busca

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

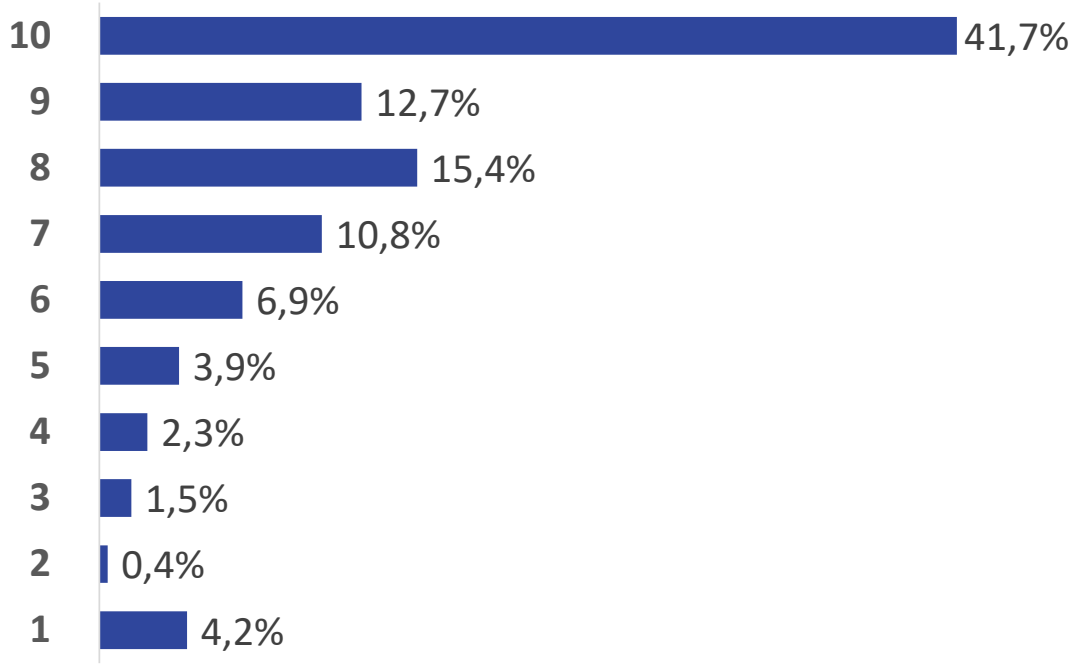
RESULTADOS DETALHADOS

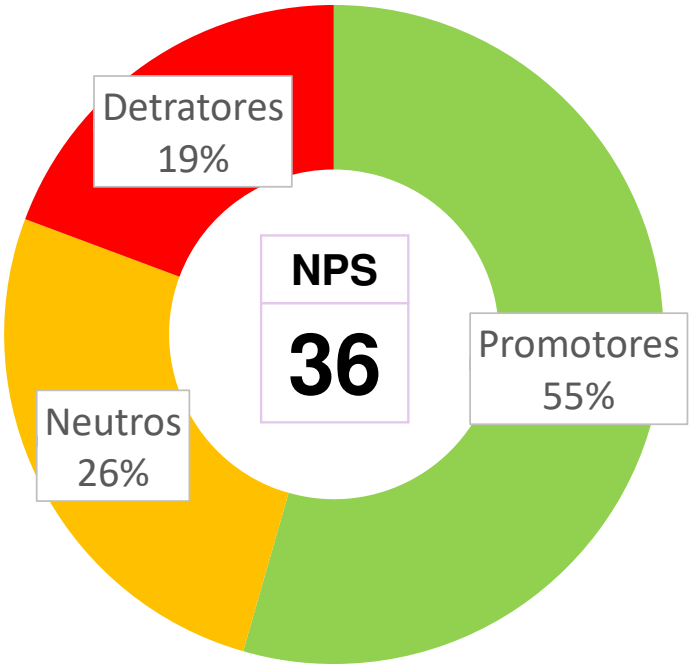
PESQUISAS WEB



EXPERIÊNCIA GERAL

Considerando uma escala de 1 a 10, onde 1 é pouco provável e 10 é muito provável, o quanto você classifica as **chances de recomendar positivamente** o serviço/atendimento recebido, com base na sua experiência?



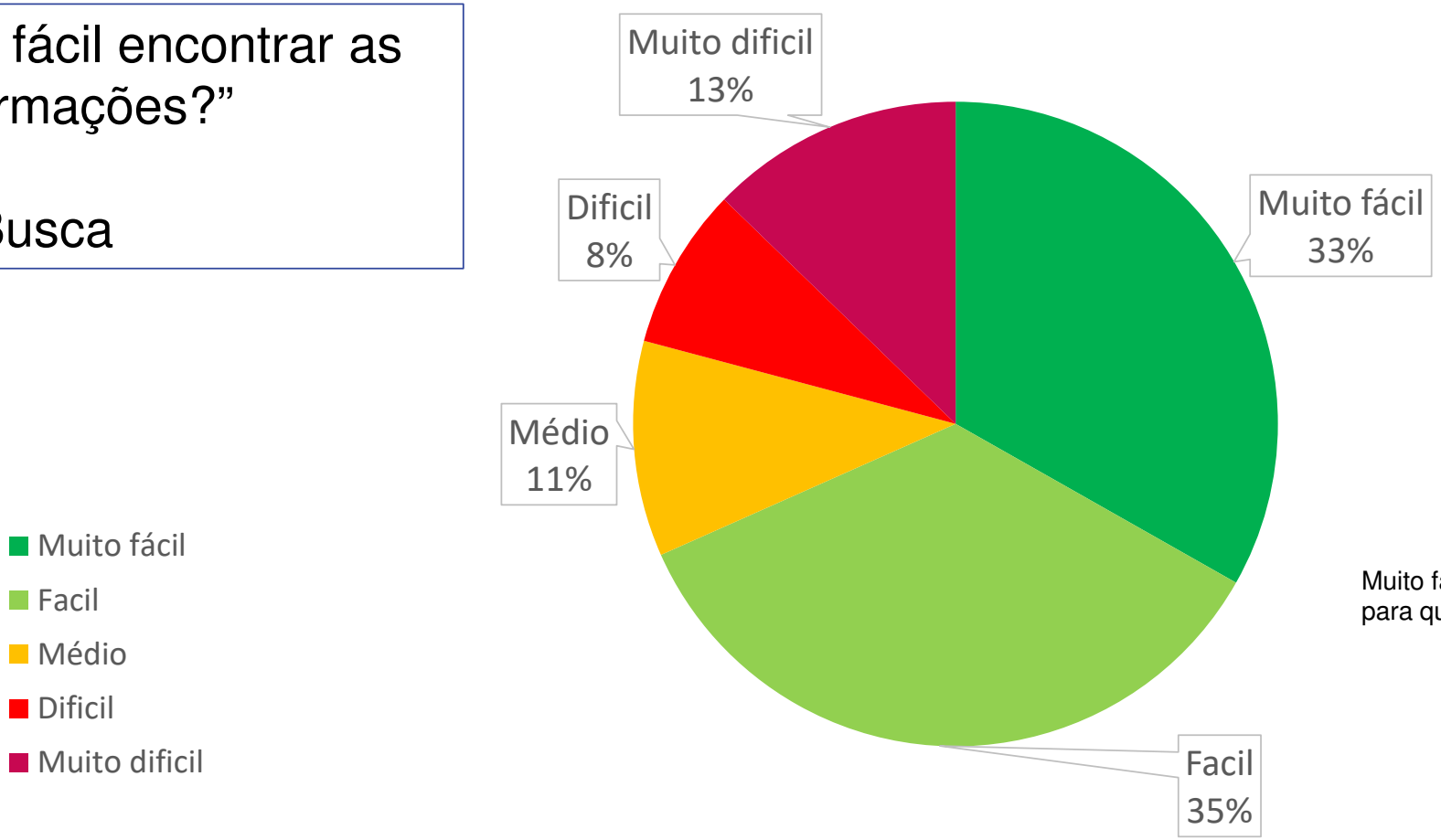


© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

RESULTADOS GERAIS CLIENTE OCULTO WEB

"Foi fácil encontrar as informações?"

1ª Busca

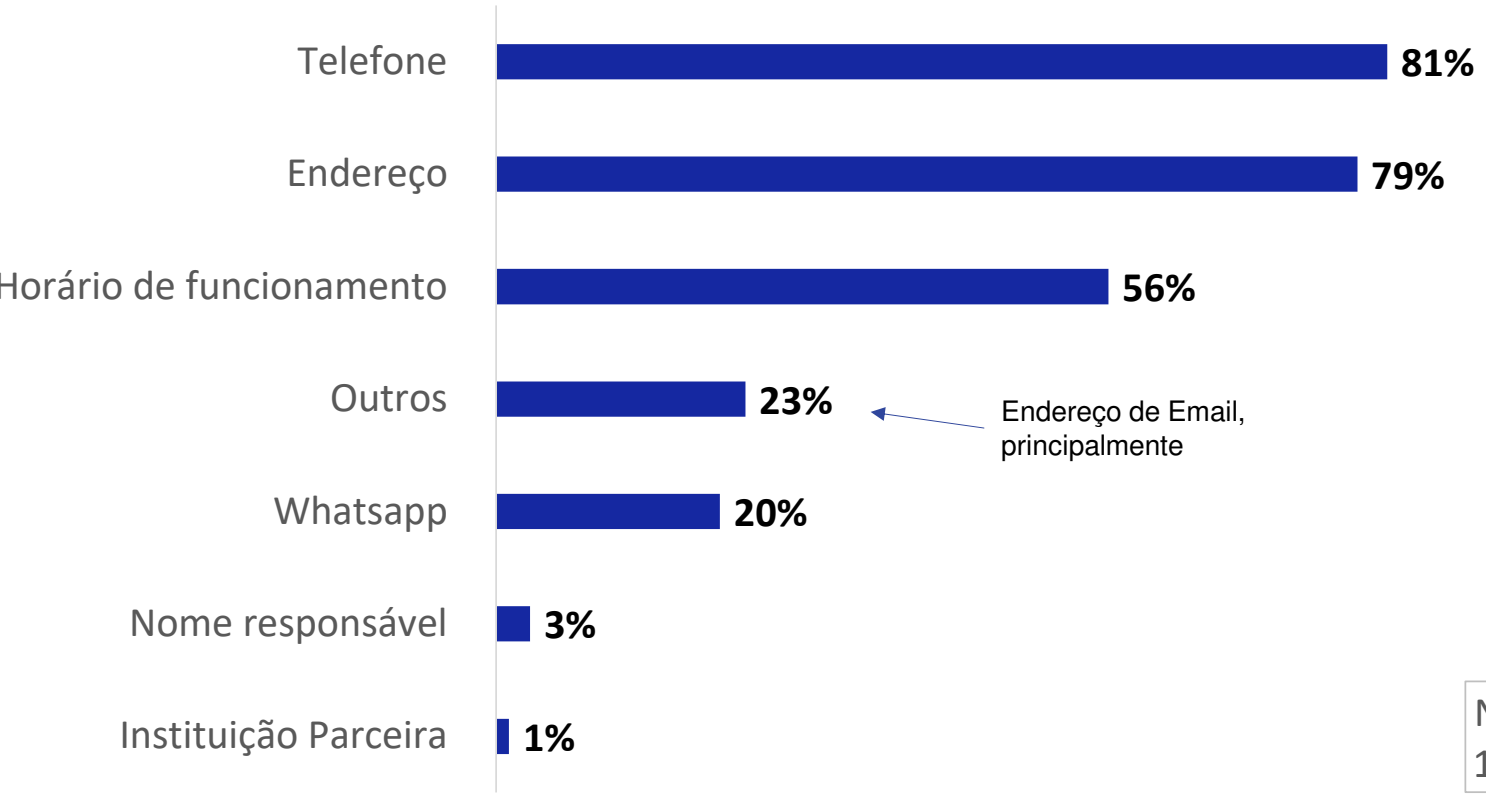


Muito fácil ou fácil para quase 70%

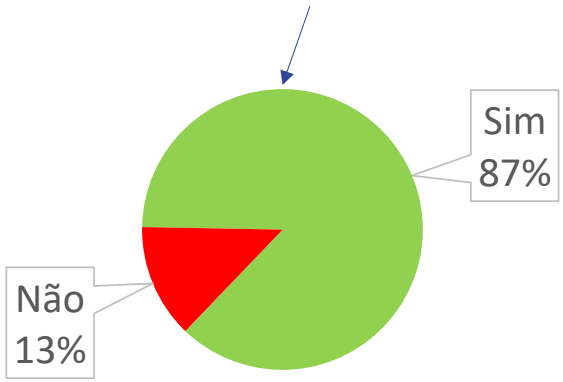
© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

RESULTADOS GERAIS CLIENTE OCULTO WEB

"Quais informações você obteve?" (RM) - Resultados da 1ª Busca



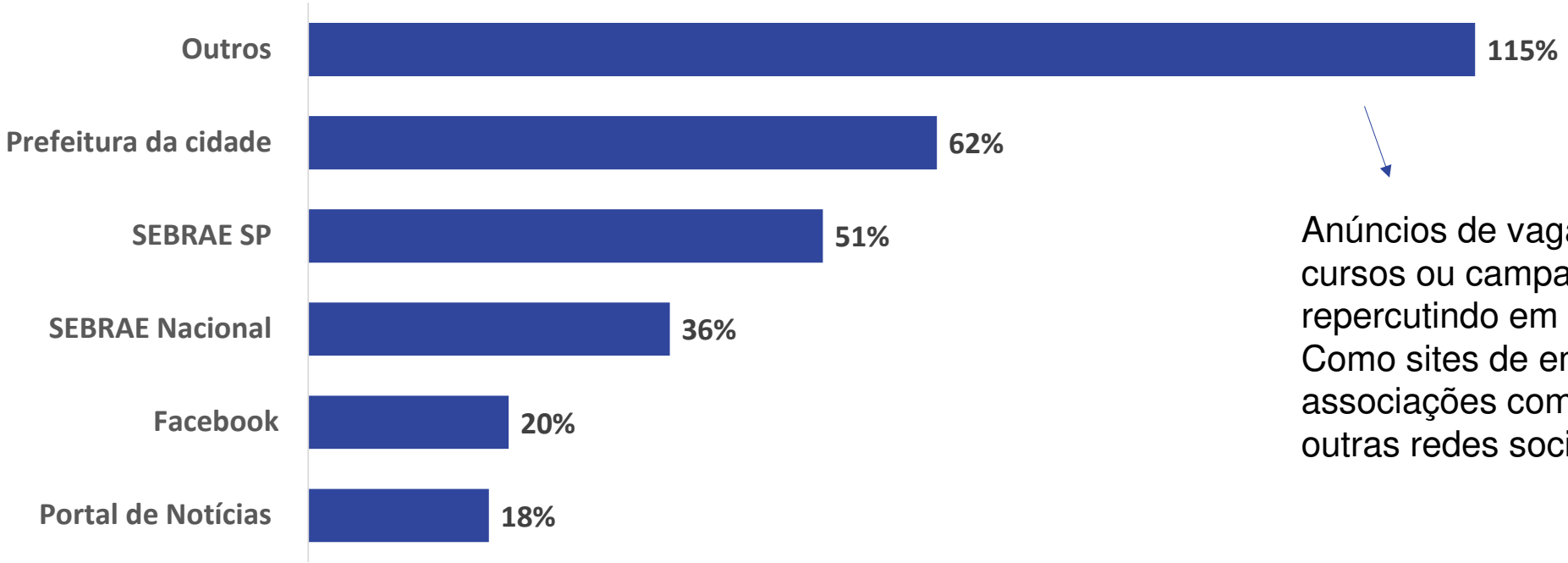
"As informações estavam atualizadas e corretas?"



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

RESULTADOS GERAIS CLIENTE OCULTO WEB

Principais Resultados da 1ª Busca (1ª, 2ª e 3ª posições, somados)

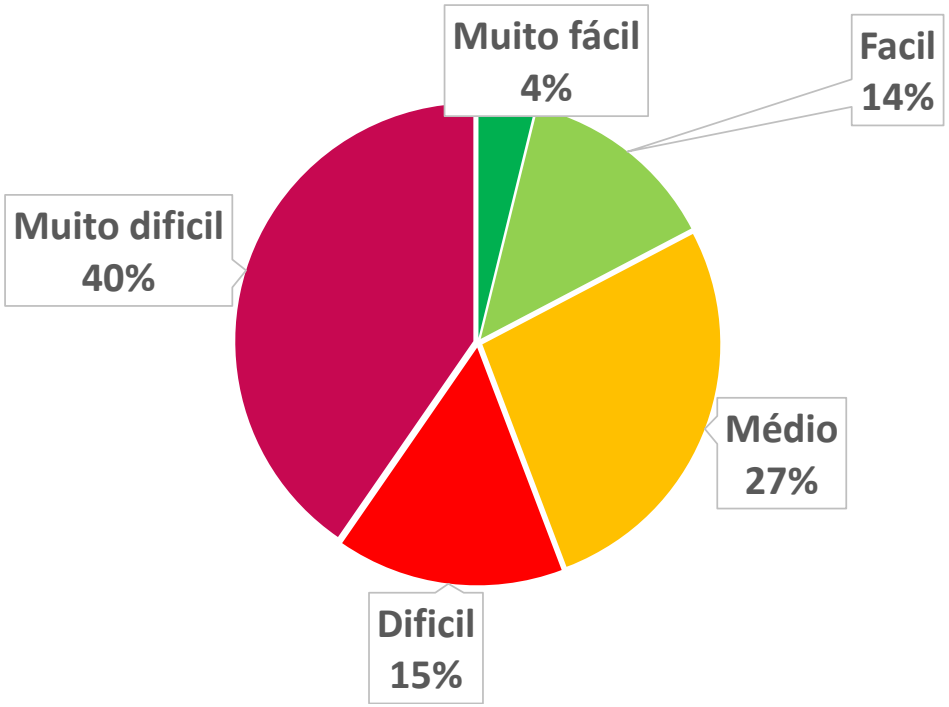


Anúncios de vagas, oficinas, cursos ou campanhas locais repercutindo em outros sites. Como sites de empregos, associações comerciais e outras redes sociais

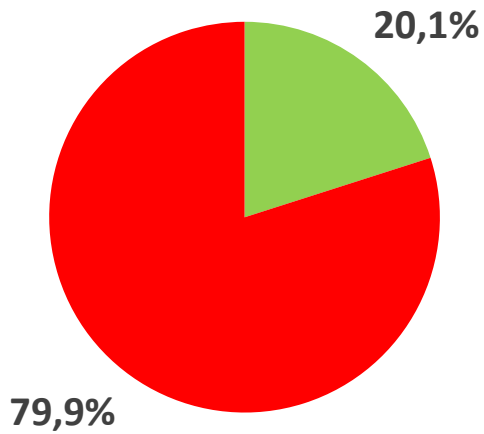
© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

RESULTADOS GERAIS CLIENTE OCULTO WEB

"Foi fácil encontrar as informações?"
2ª Busca



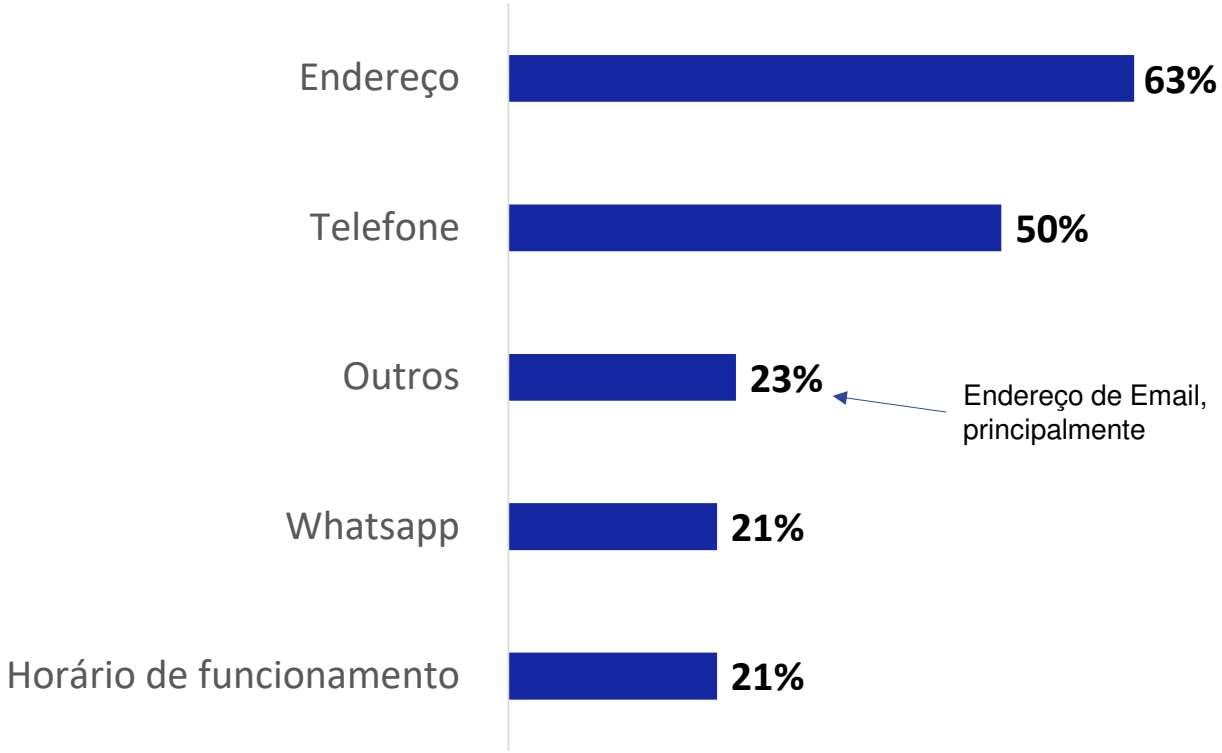
"Foi necessário uma segunda busca?"



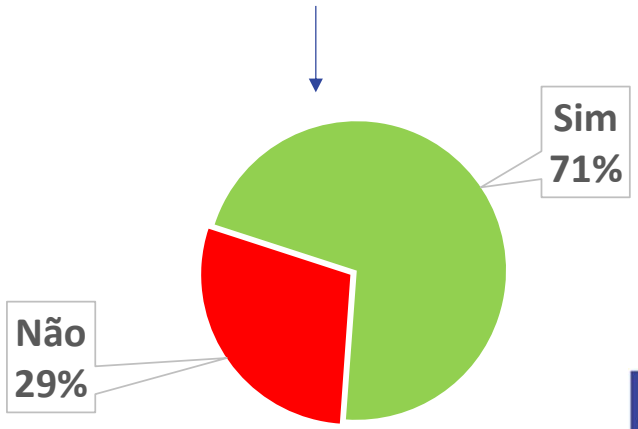
© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

RESULTADOS GERAIS CLIENTE OCULTO WEB

"Quais informações você obteve?" (RM) - Resultados da 2ª Busca



"As informações estavam atualizadas e corretas?"



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO WEB

Unidades ONDE os avaliadores relataram ser “muito difícil” ou “difícil” obter as informações, mesmo após duas buscas

Araçatuba	Itu
Bastos	Jacareí
Brotas	Jacupiranga
Cachoeira Paulista	Juquitiba
Casa Branca	Mogi Guaçu
Catanduva	Palmares Paulista
Embu Guaçu	Poá
Garça	Potim
Ipaussu	Pradópolis
Iracemápolis	Santa Fé do Sul
Itajobi	Santana de Parnaíba
Itapira	Vista Alegre do Alto

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO WEB

Unidades ONDE os avaliadores relataram ter obtido informações desatualizadas/incorretas

Araçatuba	Ibirá	Piraju
Assis	Iracemápolis	Poá
Barueri Jardim Juenci	Itajobi	Porto Ferreira
Bastos	Itanhaém	Pradópolis
Brotas	Itapira	Presidente Epitácio
Caconde	Ituverava	Ribeirão Preto
Cândido Mota	Jacareí	Santa Fé do Sul
Casa Branca	Leme	São José do Rio Preto
Catanduva	Lucélia	São José dos Campos
Cravinhos	Miguelópolis	São Paulo Paraisopolis
Dracena	Mogi Guaçu	Vista Alegre do Alto
Fernandópolis	Monte Alto	
Guarujá	Osvaldo Cruz	

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

RESULTADOS
AVALIAÇÕES REDES SOCIAIS

CENÁRIO E CRITÉRIOS UTILIZADOS AVALIAÇÕES REDES SOCIAIS

Canais Acessados

- 30 avaliações Instagram
- 30 avaliações Facebook
- 60 avaliações Chat
- 60 avaliações Whatsapp

Critérios de Busca

Empresários ocultos entraram em contato através destes canais procurando obter informação sobre uma dúvida básica (OT Básica)

Orientados a tentar pelo período máximo de 3 dias ou 3 tentativas, para considerar a avaliação concluída

DESTAQUES

AVALIAÇÕES REDES SOCIAIS

DESTAQUES AVALIAÇÕES REDES SOCIAIS

- Chat foi o canal com **melhor** tempo de resposta e satisfação, seguido pelo Whatsapp

- **Tempo de espera** para atendimento nos canais **Instagram e Facebook superaram** na maioria das vezes o esperado

- Em mais de 40% das ocasiões a solicitação **não foi resolvida de imediato**

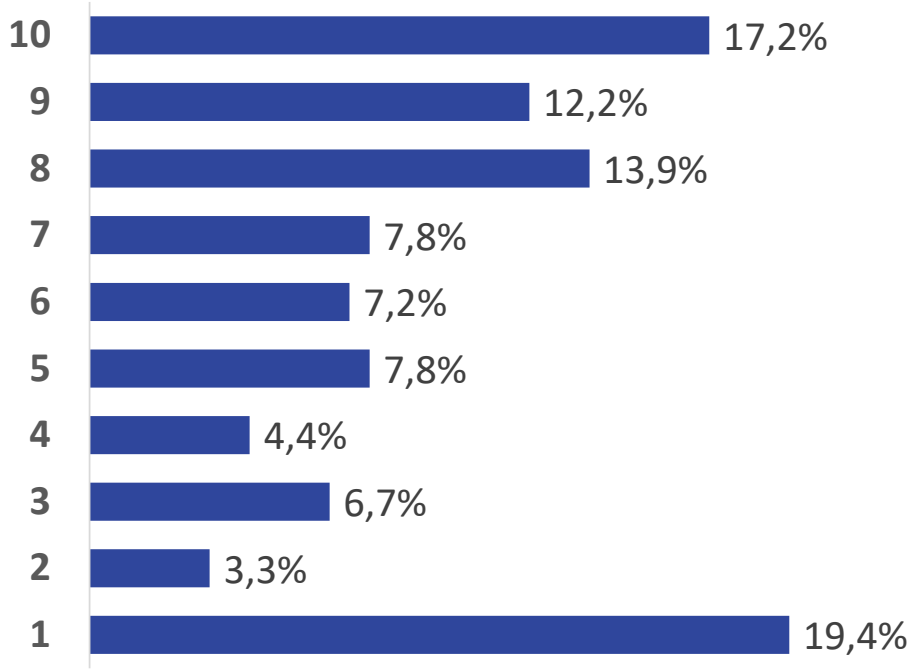
© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

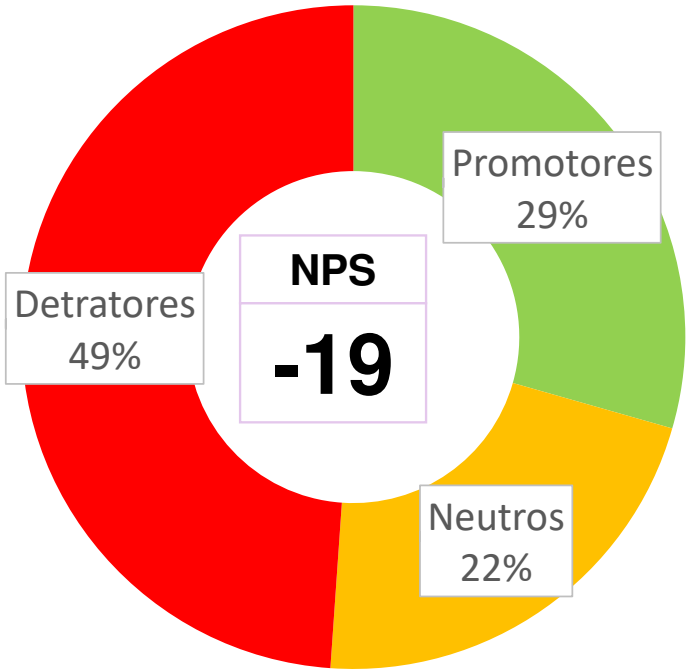
RESULTADOS DETALHADOS

PESQUISAS REDES SOCIAIS

EXPERIÊNCIA GERAL REDES SOCIAIS

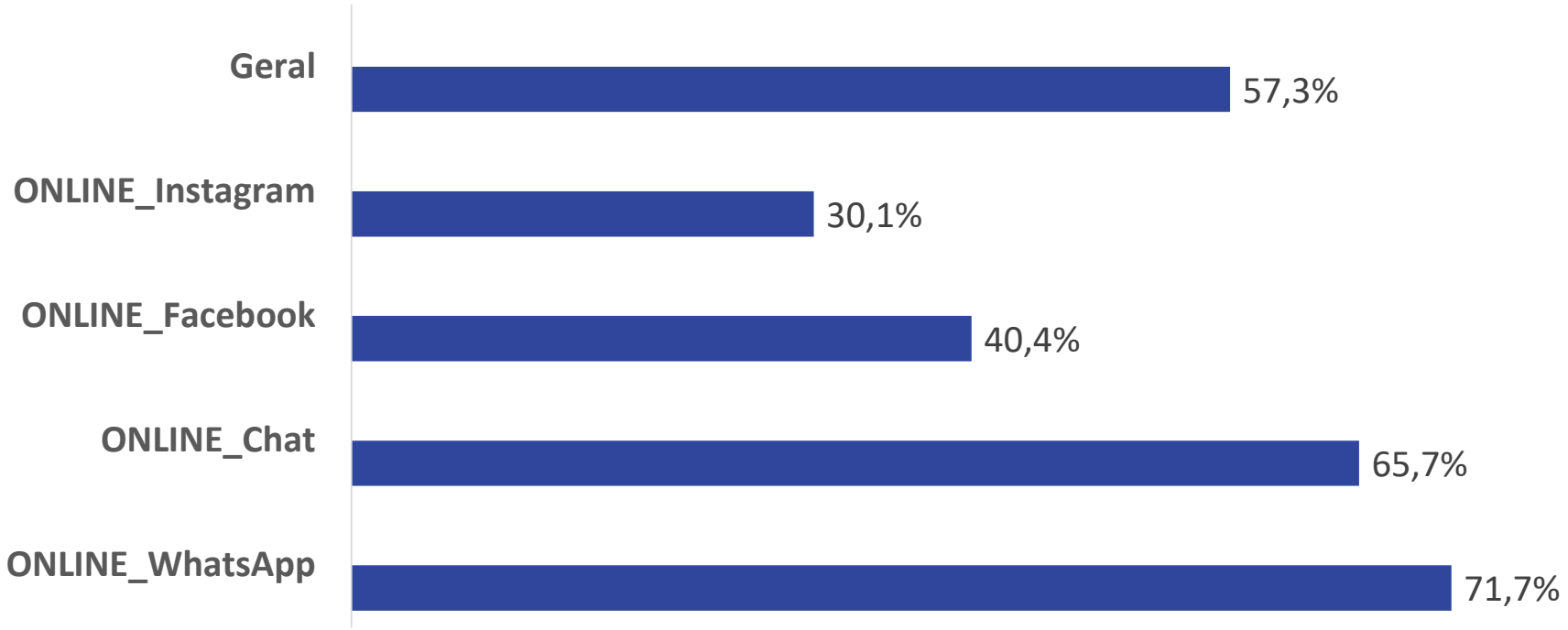
Considerando uma escala de 1 a 10, onde 1 é pouco provável e 10 é muito provável, o quanto você classifica as **chances de recomendar positivamente** o serviço/atendimento recebido, com base na sua experiência?





© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO REDES SOCIAIS



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO REDES SOCIAIS

Canal	Resultado	n	ACESSIBILIDADE	PRIMEIRA IMPRESSÃO	LEVANTAMENTO INFORMAÇÕES	RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	FECHAMENTO
ONLINE_WhatsApp	**71,7%**	**60**	100,0	84,0	68,8	79,2	48,3
ONLINE_Chat	**65,7%**	**60**	96,7	73,7	57,9	80,9	42,0
ONLINE_Facebook	**40,4%**	**30**	100,0	46,7	40,0	44,6	17,3
ONLINE_Instagram	**30,1%**	**30**	96,7	27,3	7,5	47,1	18,0
Geral	**57,3%**	**180**	**98,3**	**64,9**	**50,1**	**67,5**	**36,0**

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO REDES SOCIAIS

Seções / Perguntas	Redes Sociais	Chat	Whatsapp	Facebook	Instagram
ACESSIBILIDADE E FACILIDADE	**98,3%**	**96,7%**	**100,0%**	**100,0%**	**96,7%**
7. Você achou o local para acessar o chat/whasapp/rede social?	98,3%	96,7%	100,0%	100,0%	96,7%
PRIMEIRA IMPRESSÃO	**64,9%**	**73,7%**	**84,0%**	**46,7%**	**27,3%**
11. Você recebeu uma resposta automática imediatamente?	76,1%	90,0%	95,0%	80,0%	6,7%
14. O(a) atendente cumprimentou você com Bom Dia ou Boa tarde?	60,6%	71,7%	73,3%	26,7%	46,7%
15. O(a) atendente se apresentou com clareza, escrevendo seu nome?	61,7%	71,7%	91,7%	23,3%	20,0%
16. O(a) atendente perguntou seu nome e o utilizou durante a conversa?	51,1%	53,3%	68,3%	46,7%	16,7%
17. O(a) atendente foi cordial e simpático, causando boa primeira impressão?	75,0%	81,7%	91,7%	56,7%	46,7%
LEVANTAMENTO INFORMAÇÕES	**50,1%**	**57,9%**	**68,8%**	**40,0%**	**7,5%**
21. O(a) atendente fez perguntas para entender melhor suas necessidades?	46,9%	55,0%	63,3%	35,0%	10,0%
22. O(a) atendente confirmou os dados cadastrais (ex. telefone, endereço e outros)	54,4%	56,7%	76,7%	60,0%	0,0%
24. Você sentiu que o profissional possuia boa capacidade para ouvir, investigar e dialogar?	52,2%	65,0%	71,7%	30,0%	10,0%

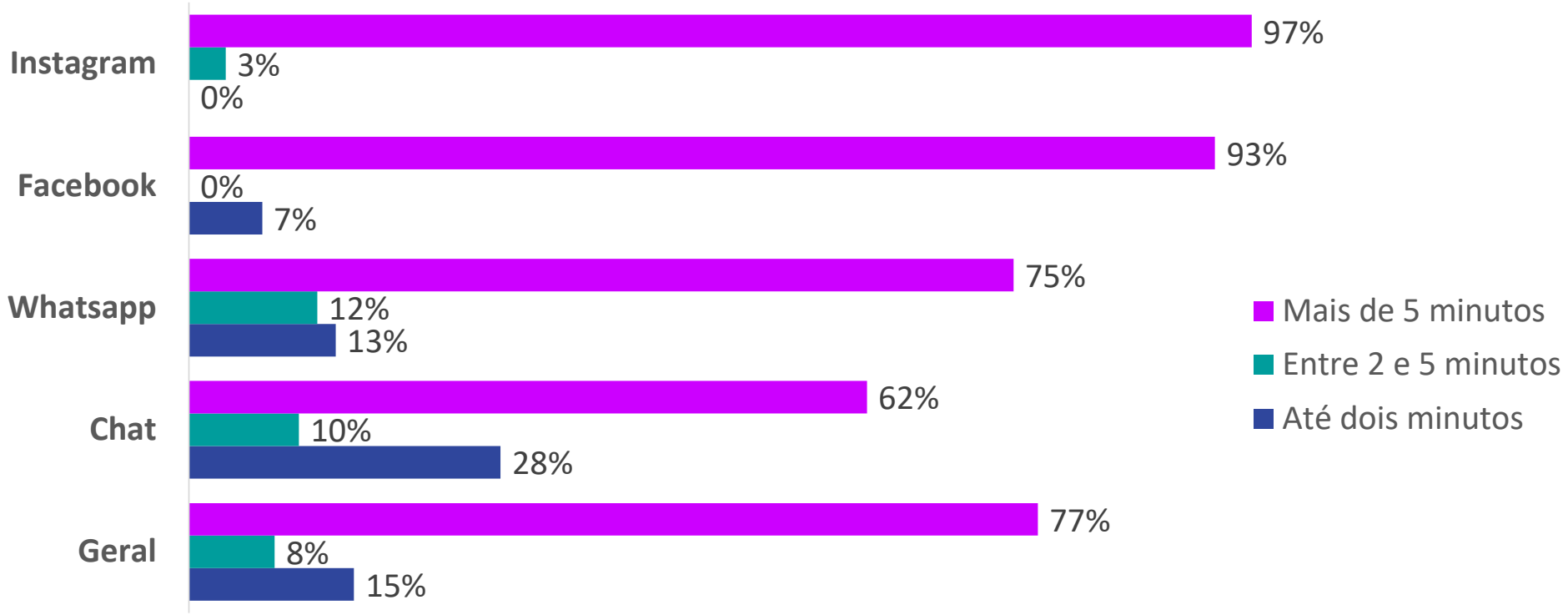
© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO REDES SOCIAIS

Seções / Perguntas	Redes Sociais	Chat	Whatsapp	Facebook	Instagram
RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	**67,5%**	**80,9%**	**79,2%**	**44,6%**	**47,1%**
26. O(a) atendente conseguiu responder sua solicitação de imediato?	62,2%	76,7%	76,7%	33,3%	33,3%
28. O(a) atendente cometeu algum erro na escrita?	95,6%	90,0%	96,7%	100,0%	100,0%
29. O(a) atendente utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	83,3%	96,7%	93,3%	56,7%	63,3%
30. O(a) atendente demonstrou genuino interesse e atenção ao atender você?	58,3%	73,3%	75,0%	30,0%	23,3%
31. O(a) atendente demonstrou conhecimento técnico e dominio ao responder e apresentar soluções?	58,3%	76,7%	68,3%	33,3%	26,7%
FECHAMENTO	**36,0%**	**42,0%**	**48,3%**	**17,3%**	**18,0%**
34. O(a) atendente indicou outros canais de atendimento do SEBRAE?	34,7%	31,7%	41,7%	33,3%	28,3%
35. O(a) atendente comentou sobre ferramentas de auxilio presentes no site SEBRAE?	30,0%	46,7%	31,7%	6,7%	16,7%
36. O(a) atendente comentou ou direcionou você para uma pesquisa de satisfação?	45,0%	61,7%	71,7%	3,3%	0,0%
38. O(a) atendente forneceu seus contatos e se colocou à disposição para dúvidas adicionais?	35,6%	38,3%	55,0%	10,0%	16,7%
GERAL	**57,3%**	**65,7%**	**71,7%**	**40,4%**	**30,1%**

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

RESULTADOS
AVALIAÇÕES TELEFÔNICAS

CENÁRIO E CRITÉRIOS UTILIZADOS AVALIAÇÕES TELEFONICAS

Canais Acessados

- 100 avaliações Central de Atendimento OT Básica
- 100 avaliações Central de Atendimento OT Intermediária
- 260 avaliações Sebrae Aqui OT Básica

Critérios de Busca

Empresários ocultos entraram em contato através destes canais procurando obter informação sobre uma dúvida básica ou intermediária (OT Básica ou Intermediária)

Orientados a tentar pelo período máximo de 3 dias ou 3 tentativas, para considerar a avaliação concluída

DESTAQUES

AVALIAÇÕES TELEFÔNICAS

DESTAQUES AVALIAÇÕES TELEFONICAS

- Central de atendimento **mais veloz e causa maior satisfação** em comparação com Sebrae Aqui

- **Indice de resolutividade elevado em todos os canais**

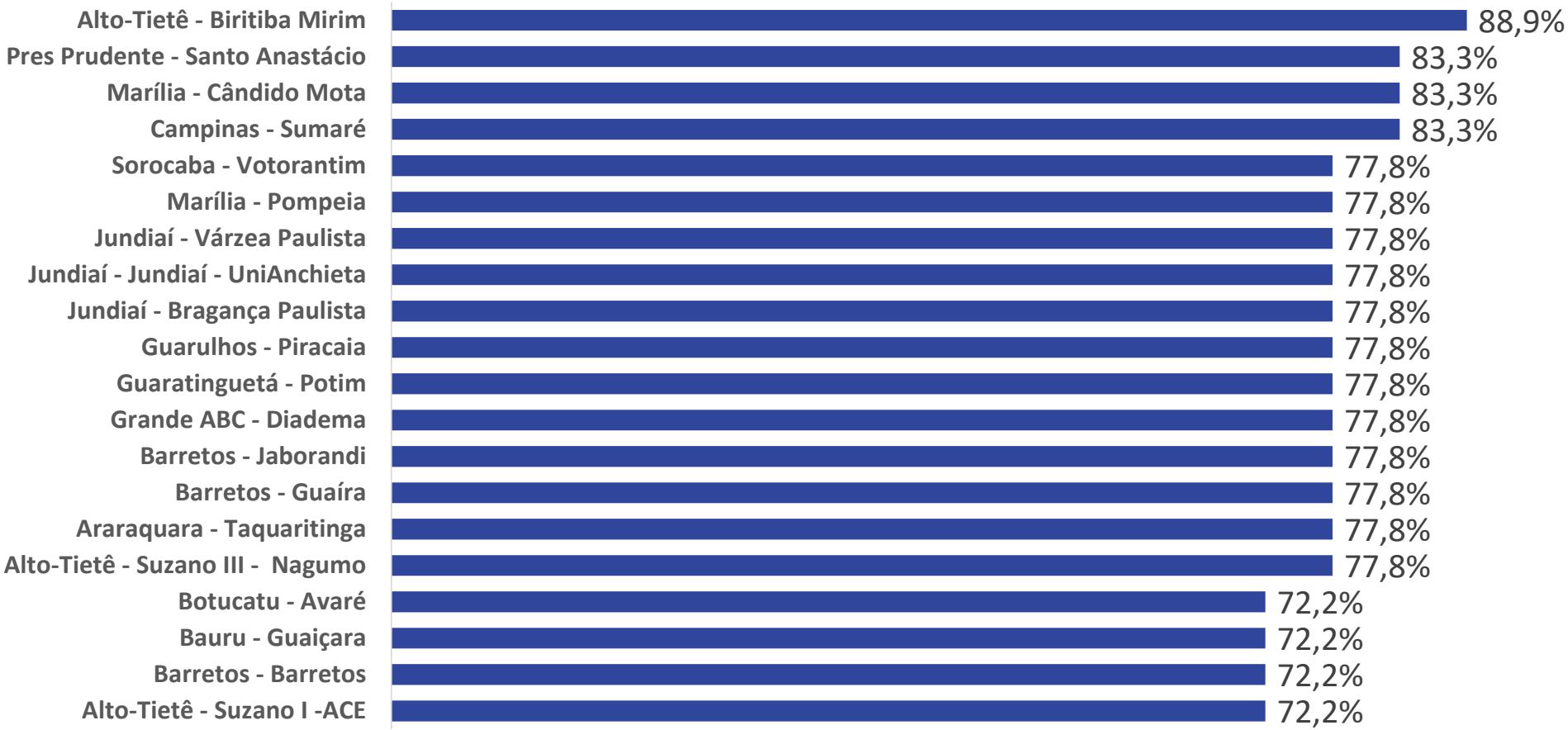
- Pesquisa de satisfação e conferencia de dados cadastrais (11%) **não ocorrem** no Sebrae Aqui

- Destaque para os ER´s de **Barretos, Guarulhos, Jundiaí e Osasco.** Com 4 unidades no Top 50. **Alto Tietê, Marilia, Guaratinguetá e Pres. Prudente** também se destacam, com três unidades no Top 50

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

PARABÉNS PARA AS UNIDADES TOP 20

ATENDIMENTO TELEFONICO SEBRAE AQUI



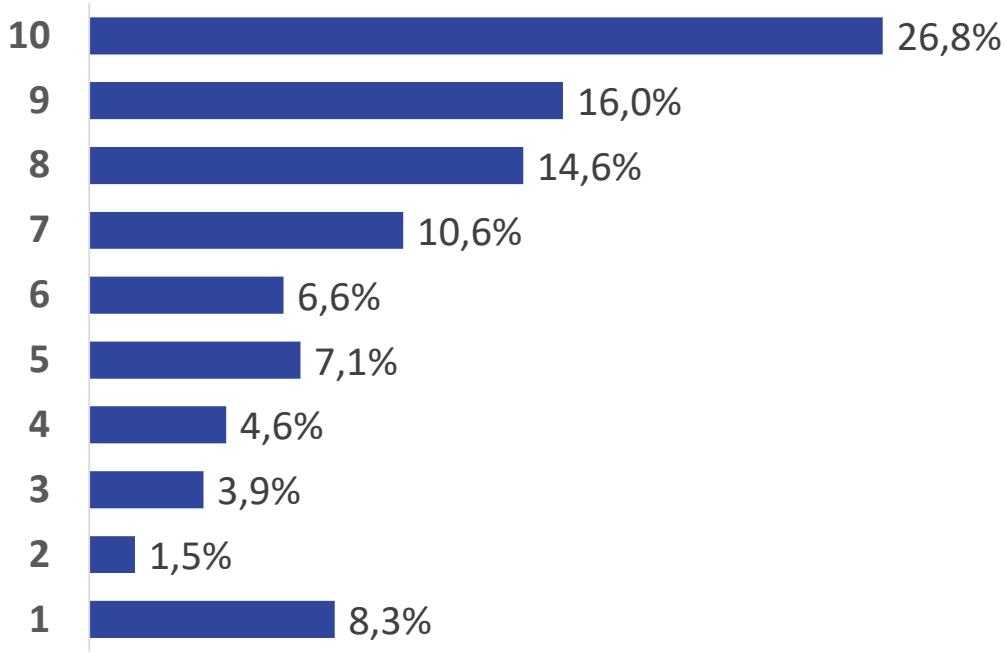
© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

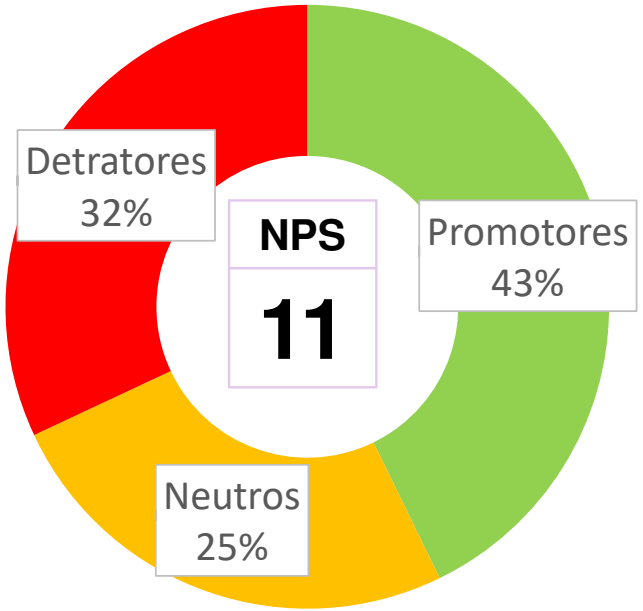
RESULTADOS DETALHADOS

PESQUISAS TELEFONICAS

EXPERIÊNCIA GERAL TELEFÔNICO

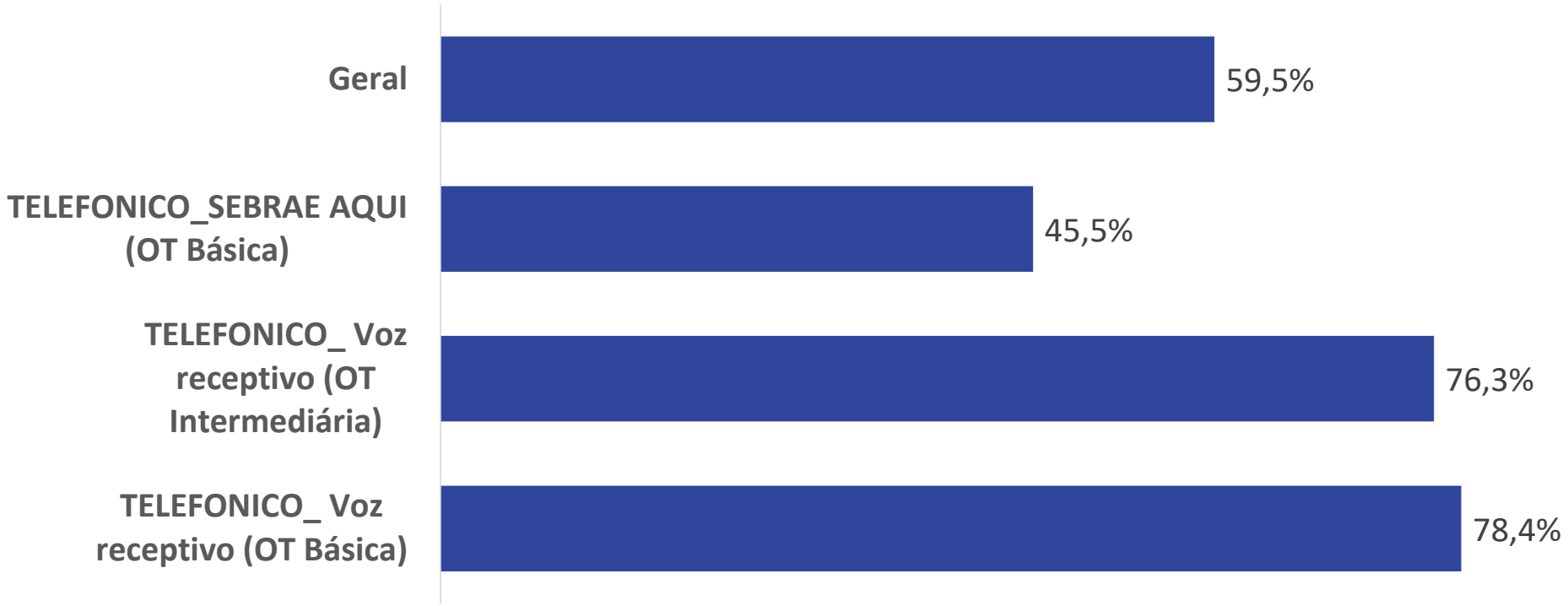
Considerando uma escala de 1 a 10, onde 1 é pouco provável e 10 é muito provável, o quanto você classifica as **chances de recomendar positivamente** o serviço/atendimento recebido, com base na sua experiência?





© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO TELEFÔNICO



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO TELEFÔNICO

Canal	Resultado	n	PRIMEIRA IMPRESSÃO	LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES	RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	FECHAMENTO
TELEFONICO_ Voz receptivo (OT Básica)	**78,4%**	**100**	78,6	81,8	91,2	58,8
TELEFONICO_ Voz receptivo (OT Intermediária)	**76,3%**	**100**	78,6	79,3	86,1	58,0
TELEFONICO_SEBRAE AQUI (OT Básica)	**45,5%**	**254**	46,1	40,1	73,2	13,2
Geral	**59,5%**	**454**	**60,4**	**57,9**	**79,8**	**33,1**

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO TELEFÔNICO

Seções / Perguntas		SEBRAE AQUI	CENTRAL BASICA	CENTRAL INTERM	MÉDIA CENTRAL	MÈDIA GERAL
PRIMEIRA IMPRESSÃO		**46,1%**	**78,6%**	**78,6%**	**78,6%**	**60,4%**
	16. O(a) atendente cumprimentou você com Bom Dia ou Boa tarde?	70,1%	97,0%	97,0%	97,0%	81,9%
	17. O(a) atendente se apresentou com clareza, falando seu nome?	47,6%	98,0%	94,0%	96,0%	68,9%
	18. O(a) atendente perguntou seu nome e o utilizou durante a conversa?	22,8%	95,0%	95,0%	95,0%	54,6%
	19. O(a) atendente foi cordial e acolhedor, causando boa impressão?	71,7%	98,0%	93,0%	95,5%	82,2%
	20. Foi necessário mais de uma transferência?	18,1%	5,0%	14,0%	9,5%	14,3%
LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES		**40,1%**	**81,8%**	**79,3%**	**80,5%**	**57,9%**
	23. O(a) atendente fez perguntas para entender melhor suas necessidades?	41,9%	73,5%	71,0%	72,3%	55,3%
	24. O(a) atendente confirmou os dados cadastrais (ex. telefone, endereço e outros)	11,0%	93,0%	89,0%	91,0%	46,3%
	26. Você sentiu que o profissional possuia boa capacidade para ouvir, investigar e dialogar?	65,4%	87,0%	86,0%	86,5%	74,7%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

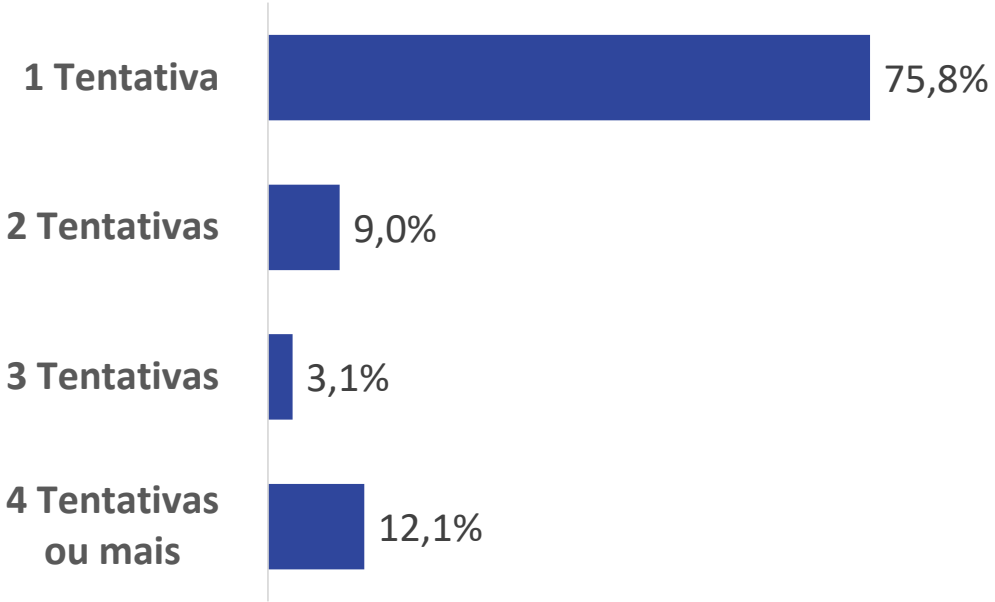
ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO TELEFÔNICO

Seções / Perguntas	SEBRAE AQUI	CENTRAL BASICA	CENTRAL INTERM	CENTRAL	GERAL
RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	**73,2%**	**91,2%**	**86,1%**	**88,6%**	**79,8%**
28. O(a) atendente conseguiu responder sua solicitação de imediato?	72,8%	89,0%	76,0%	82,5%	77,1%
30. O(a) atendente cometeu algum erro em seu portugues falado?	98,4%	100,0%	100,0%	100,0%	99,1%
31. O(a) atendente utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	82,7%	95,0%	97,0%	96,0%	88,5%
32. O(a) atendente demonstrou genuino interesse e atenção ao atender você?	68,1%	94,0%	93,0%	93,5%	79,3%
33. O(a) atendente demonstrou conhecimento técnico e dominio ao responder e apresentar soluções?	65,4%	82,0%	75,0%	78,5%	71,1%
FECHAMENTO	**13,2%**	**58,8%**	**58,0%**	**58,4%**	**33,1%**
37. O(a) atendente indicou outros canais de atendimento do SEBRAE?	17,7%	48,0%	51,0%	49,5%	31,7%
38. O(a) atendente comentou sobre ferramentas de auxilio presentes no site SEBRAE?	9,8%	38,0%	35,0%	36,5%	21,6%
39. O(a) atendente comentou ou direcionou você para uma pesquisa de satisfação?	1,6%	97,0%	93,0%	95,0%	42,7%
40. O(a) atendente forneceu seus contatos e se colocou à disposição para dúvidas adicionais?	23,6%	52,0%	53,0%	52,5%	36,3%
GERAL	**45,5%**	**78,4%**	**76,3%**	**77,4%**	**59,5%**

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO TELEFÔNICO

Quantas tentativas para chegar ao atendimento humano?



Com qual destes aspectos iniciais você ficou mais satisfeito(a) ?

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

RESULTADOS AVALIAÇÕES PRESENCIAIS

CENÁRIO E CRITÉRIOS UTILIZADOS AVALIAÇÕES TELEFONICAS

Canais Acessados

- 6 Postos de Atendimento
- 33 Escritórios Regionais (1 avaliação OT Intermediária + 1 avaliação OT Avançada/Consultoria)
- 172 Unidades do Sebrae Aqui

Critérios de Busca

Empresários ocultos visitaram estes postos de atendimento procurando obter informação sobre uma dúvida básica, intermediária ou avançada (OT)

Orientados a tentar pelo período máximo de 3 dias ou 3 tentativas, para considerar a avaliação concluída

DESTAQUES

AVALIAÇÕES PRESENCIAIS

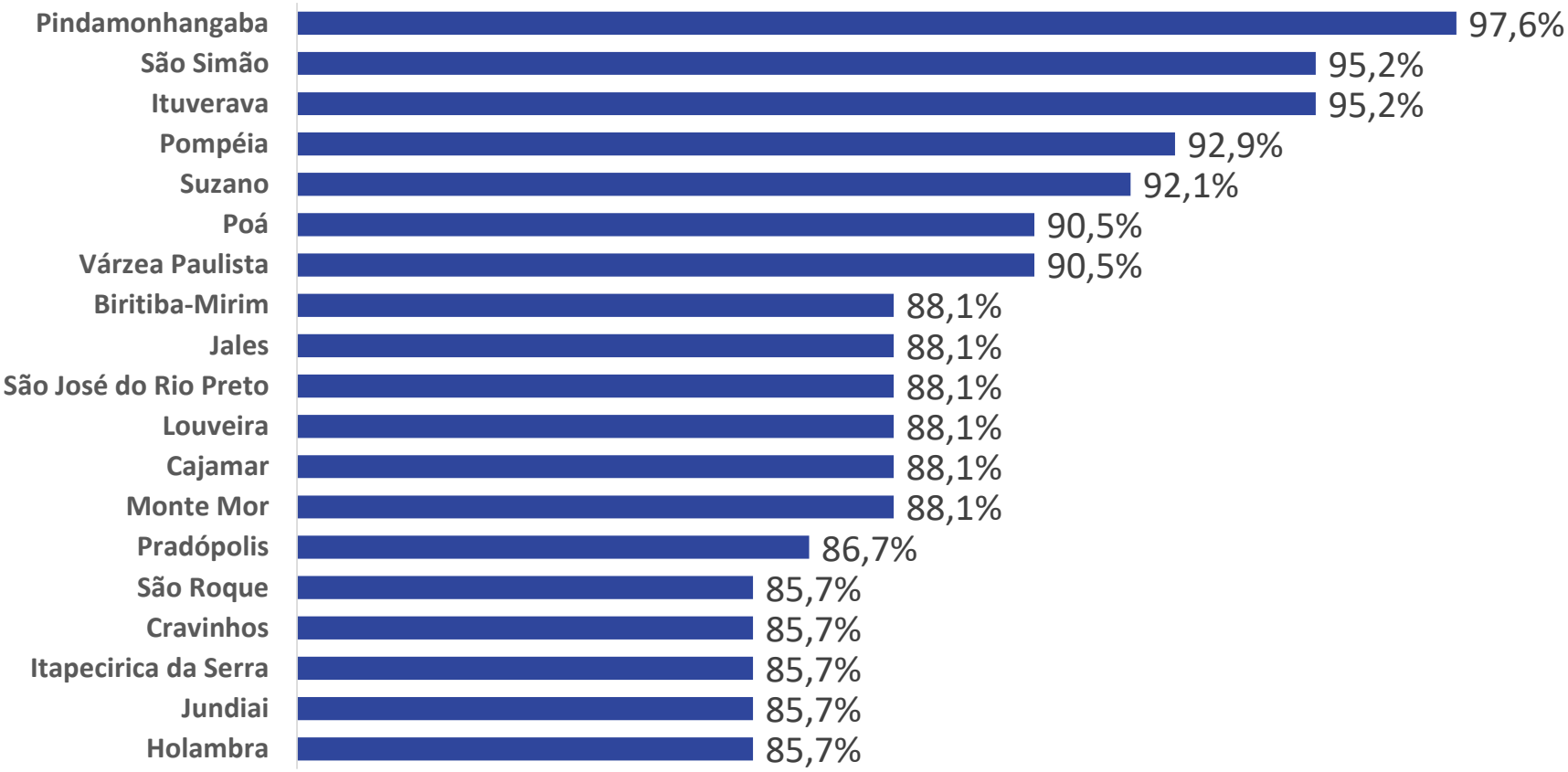
PERFORMANCE ESCRITORIOS REGIONAIS

ER- Marilia	**94,9%**	ER- Bauru	**82,1%**
ER- Capital Oeste	**91,0%**	ER- Ourinhos	**80,8%**
ER- São José do Rio Preto	**89,7%**	ER- São João da Boa vista	**80,8%**
ER - Araçatuba	**88,5%**	ER- Ribeirão Preto	**80,0%**
ER- Sorocaba	**87,2%**	ER -Capital Leste II	**79,5%**
ER- Sudoeste Paulista	**87,2%**	ER - Guaratinguetá	**79,5%**
ER- Vale do Ribeira	**87,2%**	ER- Capital Centro	**79,5%**
ER- Capital Sul	**86,4%**	ER - Alto Tietê	**78,2%**
ER- Botucatu	**86,4%**	ER- Jundiaí	**75,6%**
ER -Franca	**86,1%**	ER- Votuporanga	**75,6%**
ER- São Carlos	**85,9%**	ER- Campinas	**75,6%**
ER - Baixada Santista	**85,9%**	ER - Araraquara	**74,1%**
ER- Guarulhos	**84,6%**	ER- Presidente Prudente	**69,2%**
ER -Capital Norte	**83,3%**	ER- Grande ABC	**67,9%**
ER- Osasco	**83,3%**	ER -Barretos	**67,5%**
ER- Capital Leste I	**82,1%**	ER- São José dos Campos	**64,2%**
ER- Piracicaba	**82,1%**		

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

PARABÉNS PARA AS UNIDADES TOP 20

ATENDIMENTO PRESENCIAL SEBRAE AQUI



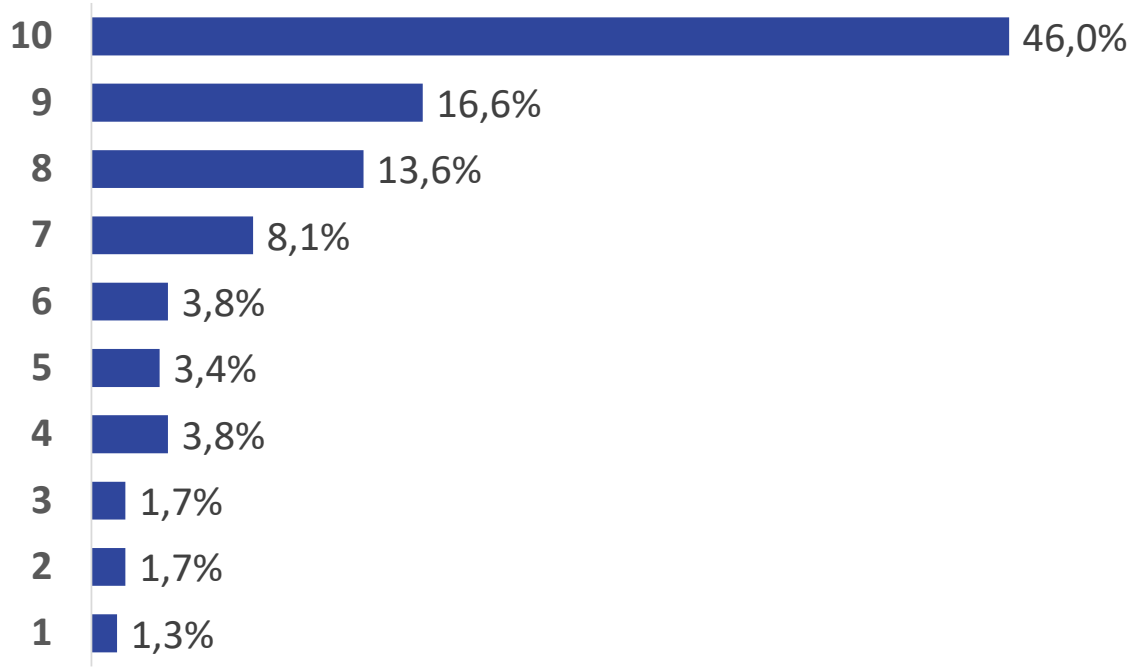
© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

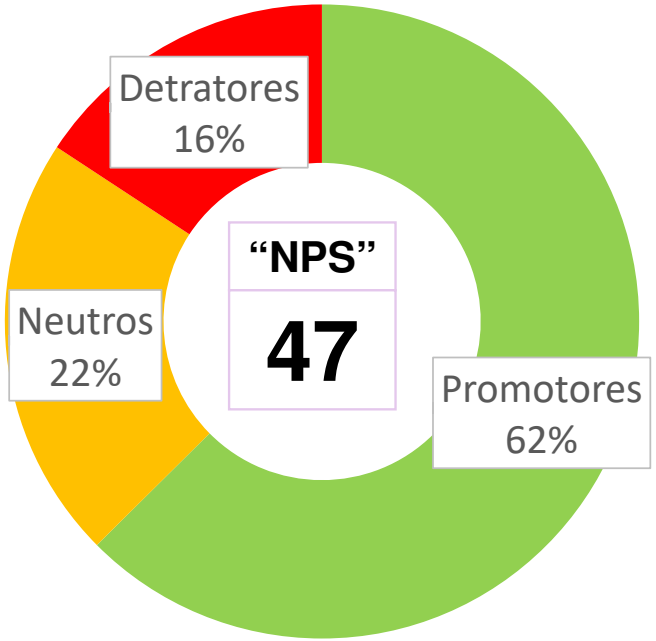
RESULTADOS DETALHADOS

PESQUISAS PRESENCIAIS

EXPERIÊNCIA GERAL PRESENCIAL

Considerando uma escala de 1 a 10, onde 1 é pouco provável e 10 é muito provável, o quanto você classifica as **chances de recomendar positivamente** o serviço/atendimento recebido, com base na sua experiência?





© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO PRESENCIAL

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO PRESENCIAL

Canal	Resultado	n	CHEGADA E AREAS EXTERNAS	RECEPÇÃO/ PRIMEIRO ATENDIMENTO	ESTRUTURA FÍSICA INTERNA	PRIMEIRA IMPRESSÃO	LEVANTAMENTO INFORMAÇÕES	RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	FECHAMENTO
PRESENCIAL_ PA (OT Básico)	**84,7%**	**6**	100,0	83,3	90,7	87,5	79,2	97,4	41,7
PRESENCIAL_ ER (OT Intermediária)	**82,2%**	**31**	91,4	75,5	91,8	75,8	88,7	93,3	50,8
PRESENCIAL_ ER (OT Avançada - Consultoria)	**80,7%**	**32**	89,6	69,4	89,9	79,7	86,7	92,4	45,3
PRESENCIAL_SEBRAE AQUI (OT Básica)	70,1%	166	72,7	69,5	84,7	66,6	65,4	75,0	36,6
Geral	**73,3%**	**235**	**78,2**	**70,6**	**86,5**	**70,1**	**71,7**	**79,1**	**39,8**

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO PRESENCIAL

Seções / Perguntas	MÉDIA GERAL	SEBRAE AQUI	PA	ER MÉDIA	ER Interm	ER Avanc
CHEGADA E AREAS EXTERNAS	**78,2%**	**72,7%**	**100,0%**	**90,5%**	**91,4%**	**89,6%**
10. Foi possível acessar a unidade de atendimento com facilidade?	94,5%	92,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
11. Havia estacionamento?	52,8%	43,4%	100,0%	73,0%	77,4%	68,8%
12. As áreas externas e fachadas estavam em bom estado de conservação e limpeza, causando boa impressão?	87,2%	82,5%	100,0%	98,4%	96,8%	100,0%
RECEPÇÃO/ PRIMEIRO ATENDIMENTO	**70,6%**	**69,5%**	**83,3%**	**72,4%**	**75,5%**	**69,4%**
14. Notaram sua presença e você foi cumprimentado em menos de 2 minutos?	89,4%	87,3%	100,0%	93,7%	90,3%	96,9%
15. O(A) recepcionista/hostess foi simpático(a) e causou uma boa impressão?	91,1%	88,6%	100,0%	96,8%	96,8%	96,9%
16. O tempo total de espera para falar com o consultor/assessor foi inferior a 5 minutos?	73,6%	76,5%	66,7%	66,7%	77,4%	56,3%
17. Você foi direcionado até a sala de espera imediatamente? Ou foi atendido prontamente pelo consultor/assessor?	82,1%	83,1%	83,3%	79,4%	90,3%	68,8%
18. Ofereceram água e/ou café?	17,0%	12,0%	66,7%	25,4%	22,6%	28,1%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO PRESENCIAL

Seções / Perguntas	MÉDIA GERAL	SEBRAE AQUI	PA	ER MÉDIA	ER Interm	ER Avanc
ESTRUTURA FÍSICA INTERNA	**86,5%**	**84,7%**	**90,7%**	**90,8%**	**91,8%**	**89,9%**
20. De maneira geral as áreas internas estavam em bom estado de conservação e limpeza, causando boa impressão?	97,4%	97,6%	100,0%	96,8%	96,8%	96,9%
21. A sala de espera estava limpa, bem estocada e organizada, causando boa impressão?	94,9%	94,0%	100,0%	96,8%	96,8%	96,9%
22. O banheiro utilizado estava limpo, organizado e bem estocado?	94,9%	93,4%	100,0%	98,4%	96,8%	100,0%
23. A temperatura dos ambientes estava agradável. Sem ser muito quente nem muito fria? (bom senso, todos temos sensibilidades distintas)	98,3%	98,2%	100,0%	98,4%	100,0%	96,9%
24. Você notou algum odor/aroma desagradavel durante sua visita?	97,0%	97,6%	83,3%	96,8%	96,8%	96,9%
25. Na sua opinião a iluminação dos ambientes era adequada, sem ser muito escuro nem muito iluminado? (bom senso, todos temos sensibilidades distintas)	97,0%	95,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
28. O mobiliário e equipamentos estavam bem conservados e com boa aparência?	97,4%	97,6%	100,0%	96,8%	100,0%	93,8%
29. Havia disponível água?	75,3%	68,7%	100,0%	90,5%	93,5%	87,5%
29a. Havia disponível café?	26,4%	19,9%	33,3%	42,9%	45,2%	40,6%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO PRESENCIAL

Seções / Perguntas	MÉDIA GERAL	SEBRAE AQUI	PA	ER MÉDIA	ER Interm	ER Avanc
PRIMEIRA IMPRESSÃO CONSULTOR	**70,1%**	**66,6%**	**87,5%**	**77,8%**	**75,8%**	**79,7%**
32. O consultor/assessor veio buscar você na recepção?	46,0%	36,7%	83,3%	66,7%	71,0%	62,5%
34. O(a) atendente cumprimentou você com Bom Dia ou Boa tarde?	92,3%	89,8%	100,0%	98,4%	96,8%	100,0%
35. (a) atendente se apresentou com clareza, escrevendo seu nome?	61,3%	53,6%	100,0%	77,8%	74,2%	81,3%
36. O(a) atendente perguntou seu nome e o utilizou durante a conversa?	62,6%	53,6%	83,3%	84,1%	77,4%	90,6%
37. O(a) atendente foi cordial e simpático, causando boa primeira impressão?	91,9%	89,8%	100,0%	96,8%	96,8%	96,9%
38. Ofereceram água e/ou café?	17,9%	15,1%	33,3%	23,8%	22,6%	25,0%
39. O atendimento com o profissional ocorreu no mesmo momento, mesmo dia ou agendado para outro dia (a contar após o atendimento da recepção ou 1º diálogo humano);	94,5%	97,0%	100,0%	87,3%	83,9%	90,6%
LEVANTAMENTO INFORMAÇÕES	**71,7%**	**65,4%**	**79,2%**	**87,7%**	**88,7%**	**86,7%**
41. O(a) atendente fez perguntas para entender melhor suas necessidades?	71,7%	64,5%	83,3%	89,7%	90,3%	89,1%
42. O(a) atendente confirmou os dados cadastrais (ex. telefone, endereço e outros)	57,9%	51,8%	66,7%	73,0%	74,2%	71,9%
44. Você sentiu que o profissional possuia boa capacidade para ouvir, investigar e dialogar?	85,5%	80,7%	83,3%	98,4%	100,0%	96,9%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2022 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO PRESENCIAL

Seções / Perguntas	MÉDIA GERAL	SEBRAE AQUI	PA	ER MÉDIA	ER Interm	ER Avanc
RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	**79,1%**	**75,0%**	**97,4%**	**92,8%**	**93,3%**	**92,4%**
46. O(a) atendente conseguiu responder sua solicitação de imediato?	89,8%	88,6%	100,0%	92,1%	93,5%	90,6%
48. O(a) atendente cometeu algum erro em seu portugues falado?	99,6%	99,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
49. O(a) atendente utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	98,3%	97,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
50. Inovação: Você sentiu aptidão do profissional em explorar novas ideias, antecipar tendências e apresentar soluções de vanguarda com intuito de proporcionar a melhor experiência aos clientes?	75,4%	70,9%	80,0%	85,2%	86,7%	83,9%
51. O(a) atendente demonstrou genuino interesse e atenção ao atender você?	86,4%	82,5%	100,0%	95,2%	96,8%	93,8%
52. O(a) atendente demonstrou conhecimento técnico e dominio ao responder e apresentar soluções?	86,8%	83,1%	100,0%	95,2%	93,5%	96,9%
FECHAMENTO	**39,8%**	**36,6%**	**41,7%**	**48,0%**	**50,8%**	**45,3%**
58. O(a) atendente indicou outros canais de atendimento do SEBRAE?	51,9%	46,4%	50,0%	66,7%	67,7%	65,6%
59. O(a) atendente comentou sobre ferramentas de auxilio presentes no site SEBRAE?	48,9%	41,0%	50,0%	69,8%	71,0%	68,8%
60. O(a) atendente comentou ou direcionou você para uma pesquisa de satisfação?	2,1%	1,8%	0,0%	3,2%	6,5%	0,0%
61. O(a) atendente forneceu seus contatos e se colocou à disposição para dúvidas adicionais?	56,2%	57,2%	66,7%	52,4%	58,1%	46,9%
MÉDIA GERAL	**73,3%**	**70,1%**	**84,7%**	**81,4%**	**82,2%**	**80,7%**

Ficha técnica

Projeto: Pesquisa de cliente oculto dos canais presenciais e remotos
Objetivo: Avaliar o atendimento aos pequenos negócios nos diferentes canais presenciais e remotos do Sebrae-SP, via cliente oculto, bem como identificar pontos de atenção e melhorias no processo de atendimento.

Universo: Conjunto de Sebrae Aqui, Escritórios Regionais, Postos de Atendimento e conjunto dos canais remotos da Central de Atendimento (telefone voz receptivo, telefone voz ativo, chat, WhatsApp, Redes Sociais)
Amostra: 260 Avaliações WEB; 180 Avaliações Redes Sociais (Chat, Whatsapp, Instagram e Facebook); 460 Avaliações Telefônicas (Central e Sebrae) e 235 Avaliações Presenciais (PA´s, ER´s e Sebrae Aqui)

Metodologia: Cliente Oculto
Período de Coleta de Dados: Nov/21 a Mar-22
Local: Estado de São Paulo

Rua Vergueiro, 1117 - Paraíso
CEP: 01504-001 - São Paulo - SP
Homepage: www.sebraesp.com.br
Informações sobre produtos e serviços do SEBRAE-SP: 0800 570 0800
Informações sobre este relatório: 3177-4500 ramais 4874/4574/

Unidade Gestão Estratégica
Gerente: Thaís Leal Piffer
Coordenação: Carolina Fabris Ferreira
Equipe Técnica: Alexandre Sousa Nascimento, Anderson Nunes Coelho, Márcia Shizue Kikuchi, Nicollas Alexandre Poletto, Pedro João Gonçalves.

Fornecedor: Ipsos
Bernardo Liao - Manager Channel Performance Bernardo.liao@ipsos.com

GAME CHANGERS Ipsos