RESULTADOS CLIENTE OCULTO SEBRAE

APRESENTAÇÃO GERAL

OS 01-2023

PROCESSO 0230/2021

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (LICIT) Nº 058/2021

JOB IPSOS 22-096707

Better Design | Better Execution | Better Impact

Julho de 2023

GAME CHANGERS

© Ipsos | 2023

INDICE

1. O projeto de pesquisa
2. Sobre a Ipsos
3. Resultados Gerais
4. Módulo Redes Sociais
5. Módulo Telefônico
6. Módulo EAD
7. Módulo Curso Presencial
8. Presencial Sebrae Aqui

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

CONHECENDO O PROJETO

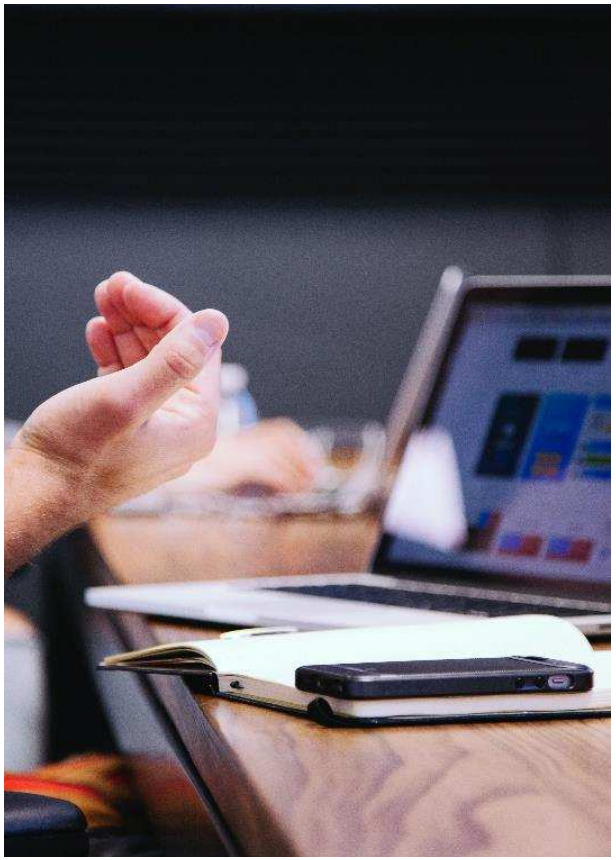
MYSTERY SHOPPING SEBRAE

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 cinco diferentes cenários: redes sociais, telefone, curso presencial (ER), curso EAD e visitas nas unidades Sebrae Aqui.

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 2023 – Todos direitos reservados

AMOSTRA

Avaliações completas para toda a rede Sebrae

- 304 Avaliações Redes Sociais (Whatsapp, Instagram e Facebook)
- 942 Avaliações Telefônicas (Central)
- 377 Avaliações Presenciais (Sebrae Aqui)
- 15 Avaliações de cursos EAD (Tradicional e Whatsapp)
- 108 Avalições de cursos presenciais coletivos (ER)

Avaliações realizadas entre Maio e Julho de 2023.

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 cinco 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.

SOBRE A IPSOS: SOMOS UMA DAS MAIORES E MAIS INOVADORAS EMPRESAS DE PESQUISA DO MUNDO

Mais
Inovador
Empresa de pesquisa de mercado global
(2019 & 2020 GRIT REPORT)

5,000+
Clientes

18,000+
Empregados

300+
Empregados só no Brasil

100mm+
Entrevistas por ano

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

SOMOS A MAIOR EMPRESA DE MYSTERY SHOPPING DO MUNDO

500+
Especialistas em desempenho de canais em todo o mundo

1.3Mm+
Avaliações Mystery realizadas anualmente

40,000+
Avaliadores Mystery no painel Brasil

Escritórios da Ipsos em **90 Países**

1.5Mm+
Entrevistas diretas por ano

1Bn+
Visitas contadas em sistemas de customer counting /ano

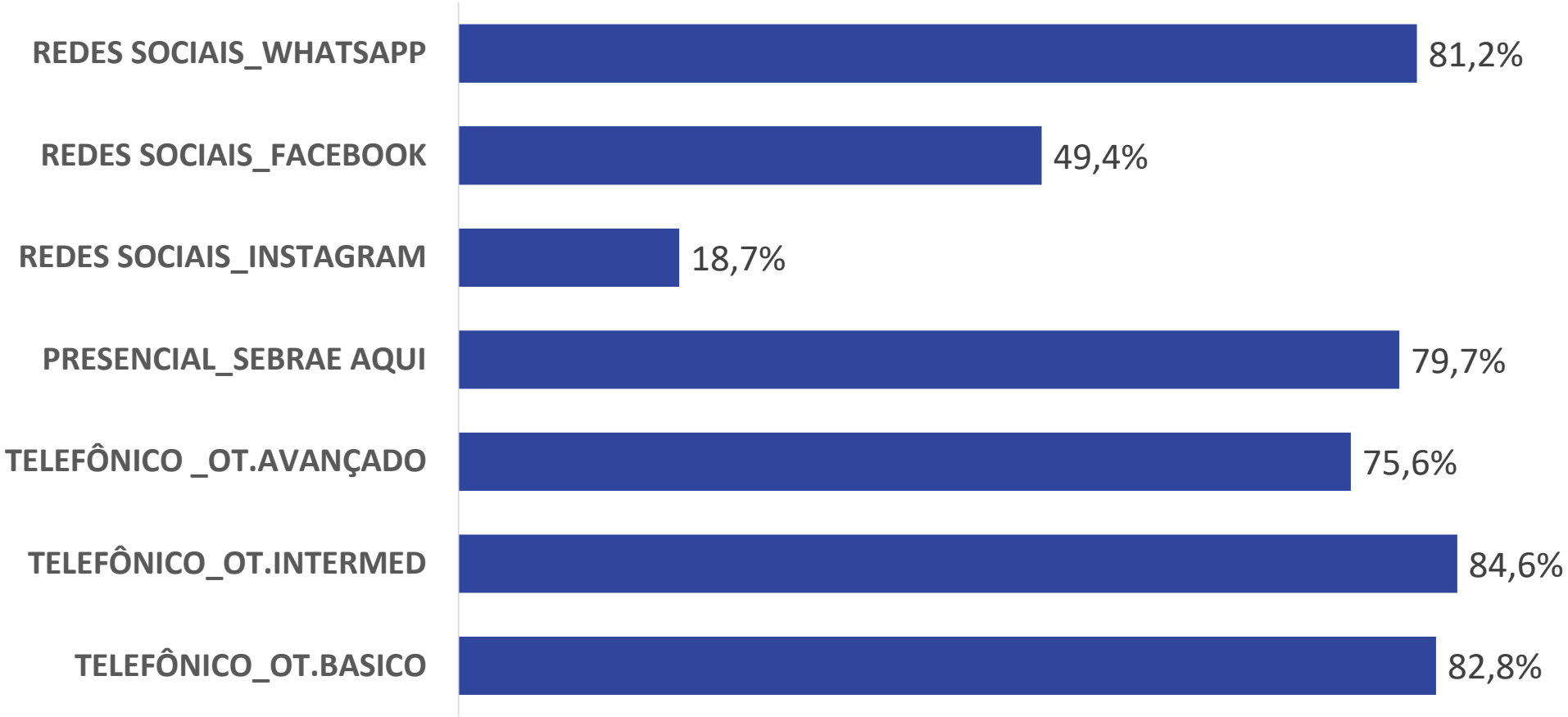
MSPA NORTH AMERICA | MSPA LATIN AMERICA | MSPA EUROPE | MSPA ASIA/PACIFIC

Equipe Ipsos Brasil possui mais de 250 funcionários exclusivos.
Equipe de Mystery Shopping (Cliente Oculto) possui time de 8 colaboradores fixos

RESULTADOS GERAIS

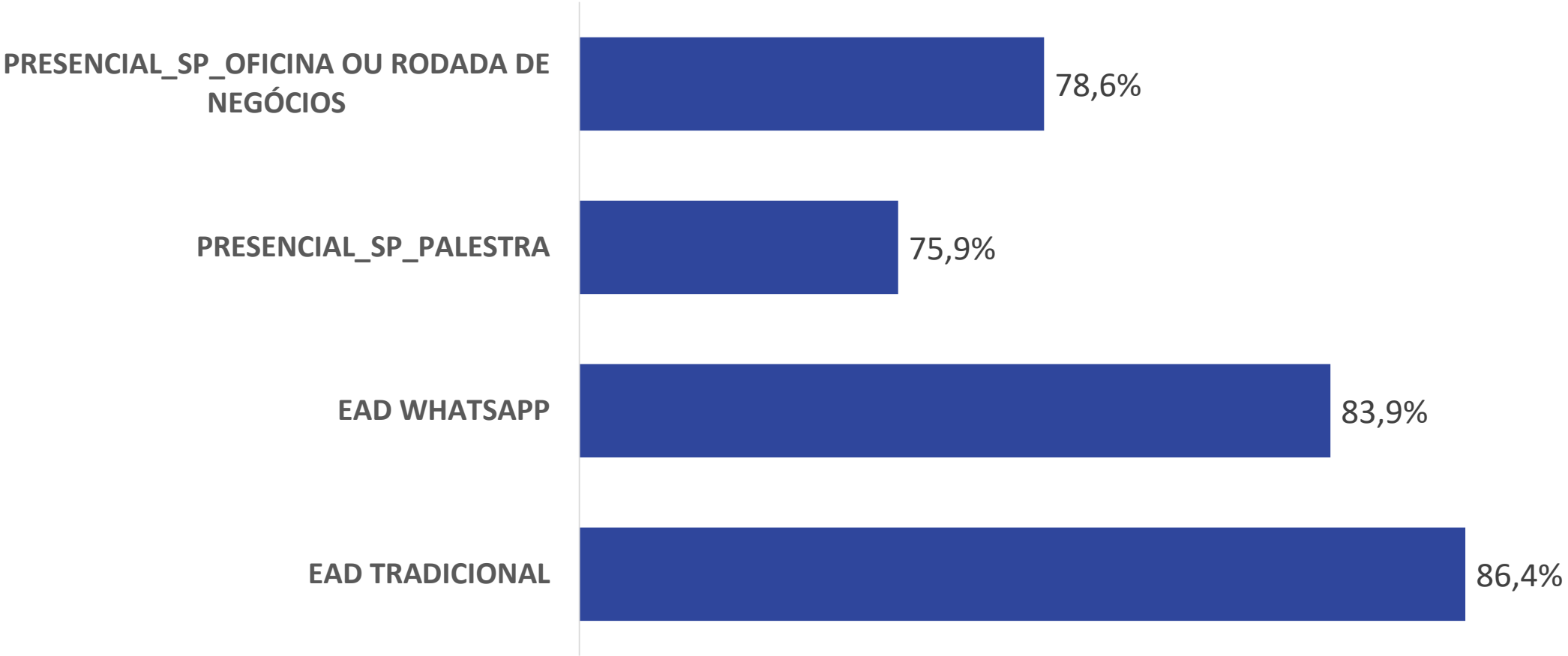
VISÃO GERAL POR CANAIS

EXPERIÊNCIA GERAL – PERFORMANCE POR CANAIS



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

EXPERIÊNCIA GERAL – PERFORMANCE POR CANAIS



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

RESULTADOS
AVALIAÇÕES PRESENCIAIS

CENÁRIO E CRITÉRIOS UTILIZADOS AVALIAÇÕES PRESENCIAIS SEBRAE AQUI (SA)

Canais Acessados

- 377 Unidades do Sebrae Aqui

Critérios de Busca

Empresários ocultos visitaram estes postos de atendimento procurando obter informação sobre uma dúvida básica, dentre cinco possibilidade:

AS CINCO “DORES”

- ✓ “Pergunta 1” Obrigações do MEI (Tributos, DASN e DIPRF)

Eu preciso pagar impostos todo mês? MEI precisa fazer declaração de imposto de renda?

- ✓ “Pergunta 2” Parcelamento de débitos do MEI

Tenho débitos de MEI que se acumularam, mais de 3 meses sem pagar. Existe algum jeito de parcelar esses débitos? Como?

- ✓ “Pergunta 3” Emissão da Declaração Anual do Simples Nacional do MEI (DASN - SIMEI)

Como faço para conseguir a Emissão da Declaração Anual do Simples Nacional do MEI? E como funciona?

- ✓ “Pergunta 4” Acesso a crédito para MEI

Perguntar se o SEBRAE tem linhas de crédito e financiamento. Ou se pode ajudar você a conseguir uma.

- ✓ “Pergunta 5” Emissão de Nota Fiscal, emissão de boleto

Você precisa aprender a emitir uma NF. Para isso você precisaria de um certificado digital e de instalar e usar um programa emissor. Sua dúvida está relacionada com esse processo

© Ipsos | M

EXPERIÊNCIA GERAL – SATISFAÇÃO

79% Foi a satisfação geral média da experiência nas unidades do Sebrae Aqui.

Algumas correlações interessantes puderam ser observadas para esse bom nível de satisfação, sendo elas:

O(a) agente demonstrou genuíno interesse e atenção ao atender você?

43,77% dos que responderam que sim, avaliaram a experiência geral com nota 10

O(a) agente demonstrou conhecimento técnico e domínio ao responder e apresentar soluções?

42,97% dos que responderam que sim, avaliaram a experiência geral com nota 10

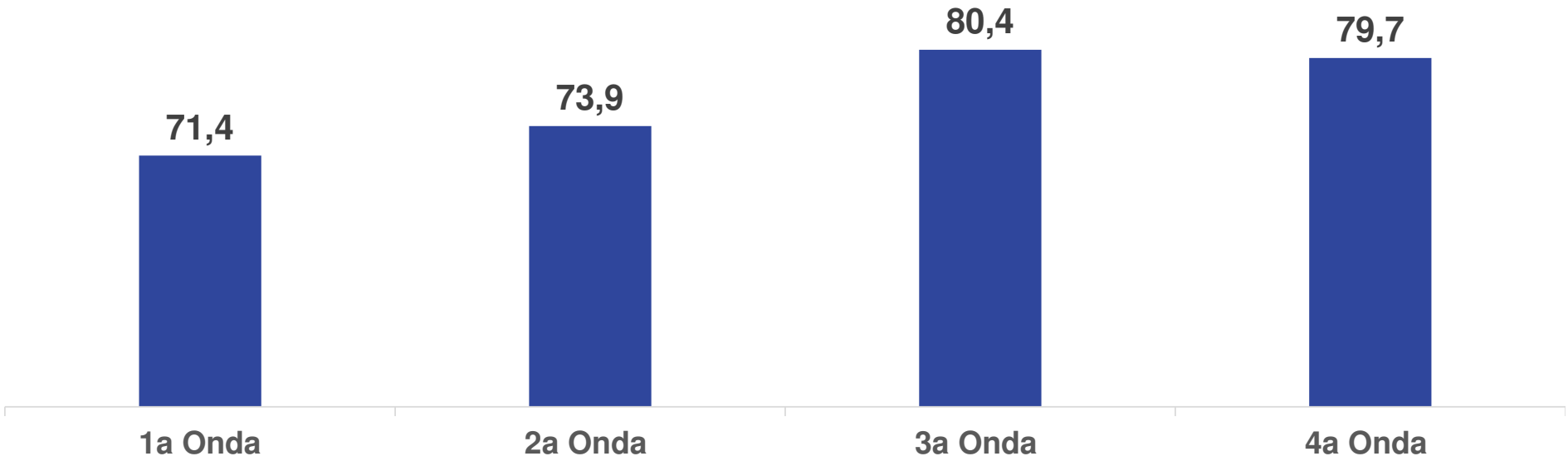
Você sentiu que o agente possuía boa capacidade para ouvir, investigar e dialogar?

42,97% dos que responderam que sim, avaliaram a experiência geral com nota 10

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

EVOLUTIVO PRESENCIAL SEBRAE AQUI

1a Onda	2a Onda	3a Onda	4a Onda
(Novembro de 2021 a Março de 2022)	(Maio a Julho de 2022)	(Outubro a Dezembro de 2022)	(Maio a Julho de 2023)



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

PERFORMANCE DAS UNIDADES

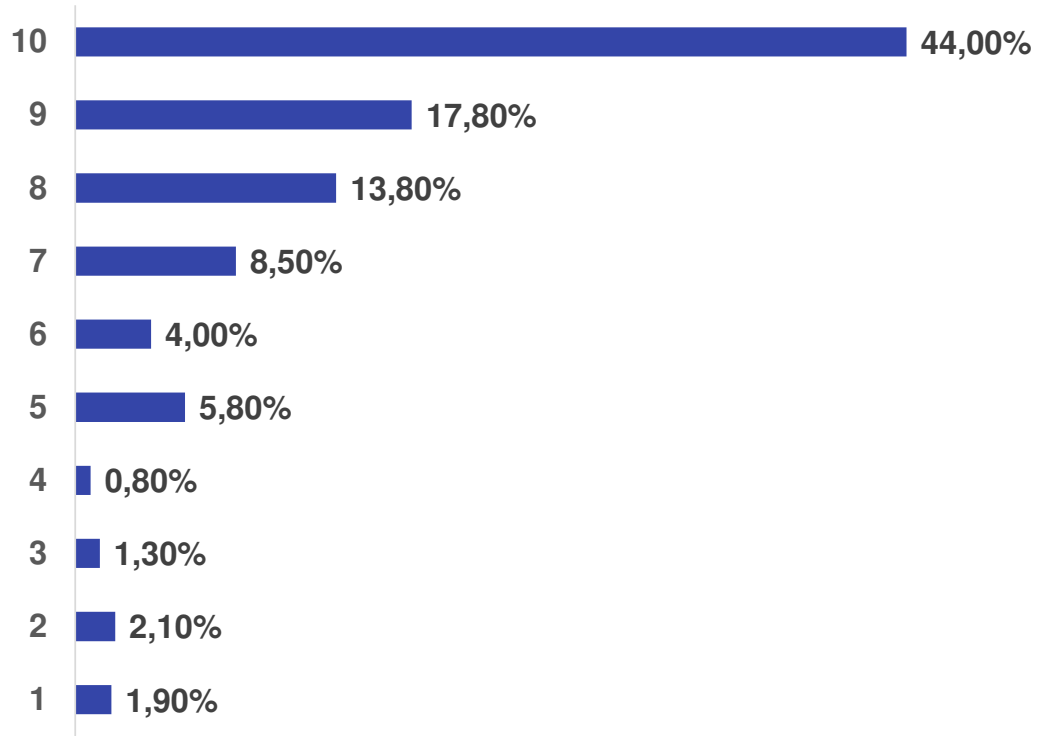
11 UNIDADES COM 100% (ANTE 6 UNIDADES NA ÚLTIMA ONDA)
São Bento do Sapucaí - Guaratinguetá
Cruzeiro - Guaratinguetá
Itatiba - Jundiaí
Pedra Bela - Jundiaí
Charqueada - Piracicaba
São Simão - Ribeirão Preto
Cajuru - Ribeirão Preto
Mococa - São João da Boa Vista
Tremembé - São José dos Campos
Ubatuba - São José dos Campos
São J Campos II - Uni S F Xavier - S J Campos

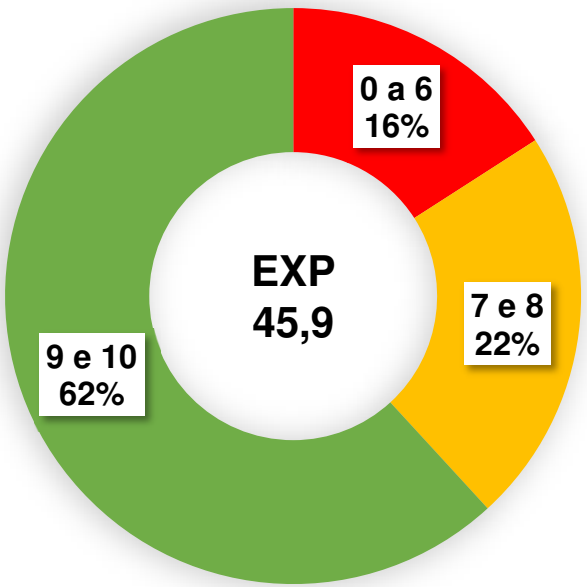
12 UNIDADES FICARAM ABAIXO DOS 45%	
Ribeirão Grande - Sudoeste Paulista	12,1%
Caçapava - São José dos Campos	23,3%
Sertãozinho II - Uni CEISE - Ribeirão Preto	27,6%
Itapirapuã Paulista - Sudoeste Paulista	30,0%
Cesário Lange - Sorocaba	30,0%
Andradina - Araçatuba	33,3%
Cafelândia - Bauru	36,7%
Pederneiras - Bauru	40,0%
Adamantina - Presidente Prudente	41,4%
Campinas - CPAT - Campinas	43,3%
Santa Isabel - Guarulhos	43,3%
Itu - Sorocaba	43,3%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

EXPERIÊNCIA GERAL PRESENCIAL

Como você classificaria sua experiência geral?





© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

COMPARATIVO - CLIENTE OCULTO PRESENCIAL

Seções / Perguntas	Presencial AS 1a Onda (Novembro de 2021 a Março de 2022)	Presencial SA 2a Onda (Maio a Julho de 2022)	Presencial SA 3a Onda (Outubro a Dezembro de 2022)	Presencial SA 4a Onda (Maio a Julho de 2023)
Total:	**71,4%**	**73,9%**	**80,4%**	**79,7%**
CHEGADA E AREAS EXTERNAS	72,7%	75,7%	90,7%	93,2%
RECEPÇÃO/ PRIMEIRO ATENDIMENTO	69,5%	70,3%	82,2%	86,1%
ESTRUTURA FÍSICA INTERNA	84,7%	84,3%	94,6%	95,3%
PRIMEIRA IMPRESSÃO	66,6%	68,1%	82,1%	83,2%
LEVANTAMENTO INFORMAÇÕES	65,4%	66,7%	65,0%	66,9%
RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	85,6%	84,0%	85,5%	88,2%
FECHAMENTO	36,6%	52,5%	42,9%	36,2%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

COMPARATIVO - CLIENTE OCULTO PRESENCIAL

Seções / Perguntas	Presencial SA - 1a Onda	Presencial SA - 2a Onda	Presencial SA - 3a Onda	Presencial SA - 4a Onda
Total:	**71,4%**	**73,9%**	**80,4%**	**79,7%**
CHEGADA E AREAS EXTERNAS	**72,7%**	**75,7%**	**90,7%**	**93,2%**
10. Foi possível acessar a unidade de atendimento com facilidade?	92,2%	92,8%	93,0%	95,8%
12. As áreas externas e fachadas estavam em bom estado de conservação e limpeza, causando boa impressão?	82,5%	88,8%	88,0%	90,7%
RECEPÇÃO/ PRIMEIRO ATENDIMENTO	**69,5%**	**70,3%**	**82,2%**	**86,1%**
15. Ao chegar na unidade, o agente foi simpático(a) e causou uma boa impressão?	76,5%	82,2%	91,2%	94,4%
16. O tempo total de espera para falar com o agente foi inferior a 5 minutos?	83,1%	85,2%	89,0%	86,2%
17. Você foi direcionado até a sala de espera imediatamente? Ou foi atendido prontamente pelo agente?	88,6%	76,6%	72,4%	77,7%
ESTRUTURA FÍSICA INTERNA	**84,7%**	**84,3%**	**94,6%**	**95,3%**
20. De maneira geral as áreas internas estavam em bom estado de conservação e limpeza, causando boa impressão?	97,6%	93,4%	93,5%	93,6%
21. A sala de espera estava limpa e organizada, causando boa impressão?	94,0%	91,4%	92,5%	92,0%
23. A temperatura dos ambientes estava agradável. Sem ser muito quente nem muito fria? (bom senso, todos temos sensibilidades distintas)	98,2%	99,0%	96,5%	99,2%
25. Na sua opinião a iluminação dos ambientes era adequada, sem ser muito escuro nem muito iluminado? (bom senso, todos temos sensibilidades distintas)	95,8%	94,7%	96,5%	94,4%
28. O mobiliário e equipamentos estavam bem conservados e com boa aparência?	97,6%	95,7%	97,0%	97,3%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

COMPARATIVO - CLIENTE OCULTO PRESENCIAL

Seções / Perguntas	Presencial SA - 1a Onda	Presencial SA - 2a Onda	Presencial SA - 3a Onda	Presencial SA - 4a Onda
PRIMEIRA IMPRESSÃO	**66,6%**	**68,1%**	**82,1%**	**83,2%**
34. O(a) agente cumprimentou você com Bom Dia ou Boa tarde?	89,8%	89,5%	90,5%	90,2%
35. O(a) agente se apresentou com clareza, ele se identificou falando o nome dele(a)?	53,6%	60,9%	60,2%	61,3%
36. O(a) agente perguntou seu nome e o utilizou durante a conversa?	53,6%	68,4%	54,9%	63,1%
37. O(a) agente foi cordial e simpático, causando boa primeira impressão?	89,8%	90,5%	91,0%	94,2%
39. O atendimento com o agente ocorreu no mesmo momento, mesmo dia ou agendado para outro dia (a contar após o atendimento da recepção ou 1º diálogo humano);	97,0%	90,5%	98,0%	95,2%
LEVANTAMENTO INFORMAÇÕES	**65,4%**	**66,7%**	**65,0%**	**66,9%**
41. O(a) agente fez perguntas para entender melhor suas necessidades?	64,5%	65,8%	64,7%	67,8%
41a. Foi necessário algum estímulo da sua parte (cliente oculto) para que o agente entendesse melhor as suas necessidades ou ele fez isso de forma espontânea?				76,1%
42. O(a) agente confirmou os dados cadastrais (ex. telefone, endereço e outros)	51,8%	53,3%	48,1%	37,7%
44. Você sentiu que o agente possuía boa capacidade para ouvir, investigar e dialogar?	80,7%	81,9%	82,5%	85,4%

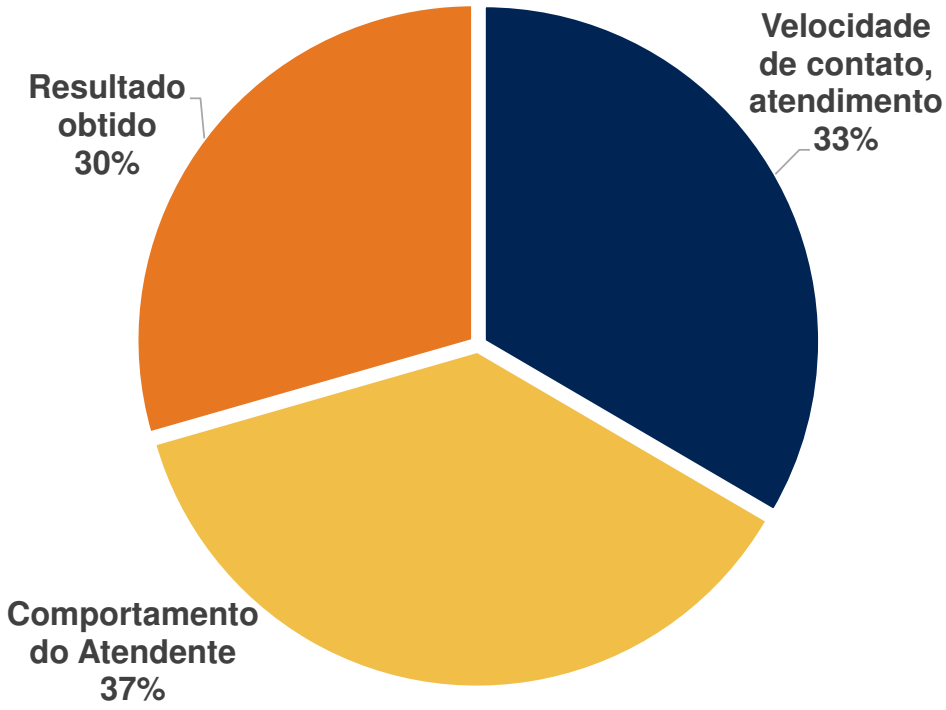
© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

COMPARATIVO - CLIENTE OCULTO PRESENCIAL

Seções / Perguntas	Presencial SA - 1a Onda	Presencial SA - 2a Onda	Presencial SA - 3a Onda	Presencial SA - 4a Onda
RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	**85,6%**	**84,0%**	**85,5%**	**88,2%**
46. O(a) agente conseguiu responder sua solicitação de imediato?	88,6%	84,2%	88,2%	89,1%
47. Qual foi a atitude do(a) agente diante da falta de informações sobre a solicitação?			22,7%	35,6%
48. O(a) agente cometeu algum erro em seu portugues falado?	99,4%	99,7%	99,2%	100,0%
49. O(a) agente utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	97,6%	93,1%	95,0%	97,3%
50. Inovação: Você sentiu aptidão do agente em explorar novas ideias, antecipar tendências e apresentar soluções de vanguarda com intuito de proporcionar a melhor experiência aos clientes?	70,9%	67,9%	67,8%	72,3%
51. O(a) agente demonstrou genuino interesse e atenção ao atender você?	82,5%	83,6%	84,2%	88,1%
52. O(a) agente demonstrou conhecimento técnico e dominio ao responder e apresentar soluções?	83,1%	82,9%	85,5%	85,4%
FECHAMENTO	**36,6%**	**52,5%**	**42,9%**	**36,2%**
58. O(a) agente indicou outros canais de atendimento do SEBRAE?	46,4%	48,7%	46,6%	41,4%
59. O(a) agente comentou sobre ferramentas de auxilio presentes no site SEBRAE?	41,0%	43,4%	22,6%	10,6%
61. O(a) agente forneceu seus contatos e se colocou à disposição para dúvidas adicionais?	57,2%	66,1%	59,4%	56,5%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO PRESENCIAL SATISFAÇÃO POR ASPECTOS DO ATENDIMENTO



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

COMENTÁRIOS EM RELATÓRIOS NOTAS 9 E 10

“Achei o atendimento **excelente**, **local de fácil acesso**, **atendente capacitada, muito educada**, demonstrou muito conhecimento e proatividade, tempo de espera também foi bom, ou seja, **não foi demorado, ambiente limpo**, e funcionários educados. Não teve nada de negativo.” (nota 10)

“**Gostei do atendimento**, a agente **foi simples e segura na resposta**. Disposta a me ajudar” (nota 9).

“A unidade **tem fácil acesso e é bem cuidada**. O ambiente é agradável e o **atendente foi muito educado**, gentil e explicou todo o processo com educação e interesse. **O atendente demonstrou conhecimento e disponibilidade** durante o atendimento.” (nota 10)

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

COMENTÁRIOS EM RELATÓRIOS NOTAS 0 A 6

“Atendimento **educado, mas muito raso**. pessoa **não fez pergunta alguma**. Apenas respondeu minha dúvida, com uma resposta bem rasa e sem explicações, apenas disse porque não podia e como resolver.” (nota 5)

“Foi um atendimento **fraco**, pois as atendentes **pediram para que eu procurasse o Sebrae de Bauru**, que eles tem agentes com conhecimento para emissão de Notas Fiscais de venda de mercadoria.” (nota 3 – Sebrae Agudos/SP)

“Percebi que o **atendente tinha uma boa bagagem**, porém **não demonstrou interesse em apresentar outras soluções sobre a questão**. Pedindo para eu pegar mais informações na prefeitura.” (nota 6) (nota 6 - 'dor 5' - Emissão de Nota Fiscal, emissão de boleto)

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

RESULTADOS
AVALIAÇÕES TELEFÔNICAS

CENÁRIOS E CRITÉRIOS UTILIZADOS AVALIAÇÕES TELEFONICAS

Canais Acessados

- 24 avaliações OT Avançado [Consultoria] Ativo Central 0800 (N3)
- 817 avaliações OT Básico Ativo Central 0800 (N1)
- 101 avaliações OT Intermediário Ativo Central 0800 (N2)

Critérios de Busca

Empresários ocultos entraram em procurando obter informações para dúvidas pré-definidas, sendo 5 para cada cenário (básico, intermed. e avançado).

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

DESTAQUES AVALIAÇÕES TELEFÔNICAS

- Em média 92% das ligações foram atendidas na primeira tentativa de contato.

- **Indice de resolutividade elevado nos cenários básico e intermediário e um pouco abaixo no avançado: 95% no básico vs. 71% no avançado.**

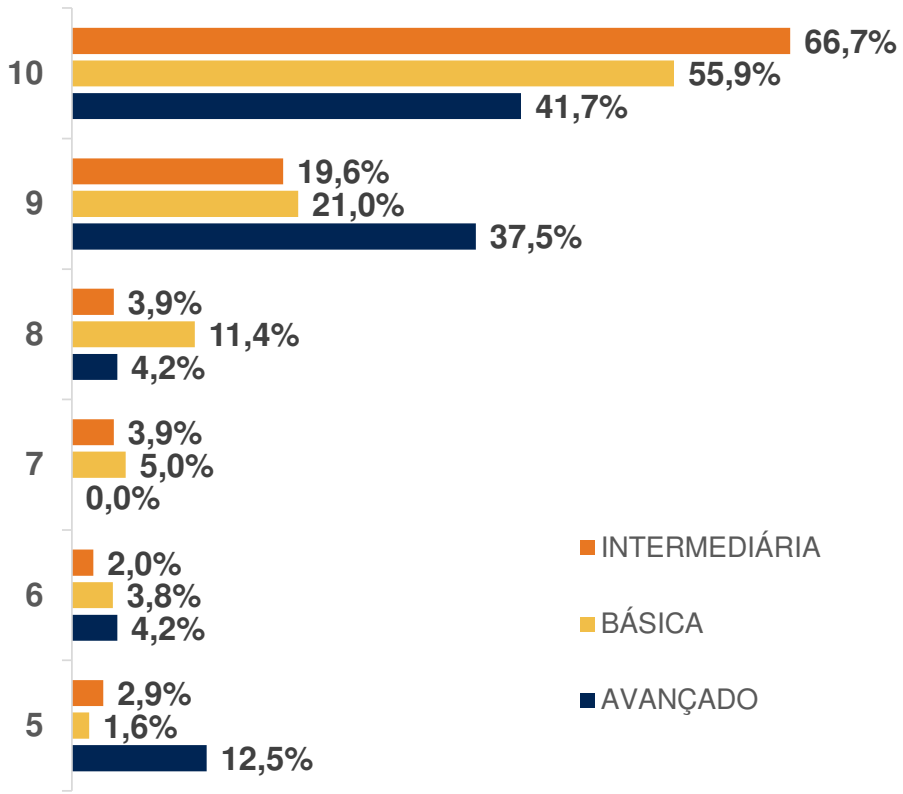
- Ainda assim, nos três cenários, os atendentes tiveram altos índices de avaliação em ouvir, investigar e dialogar, tal qual levantar informações sobre o empresário.

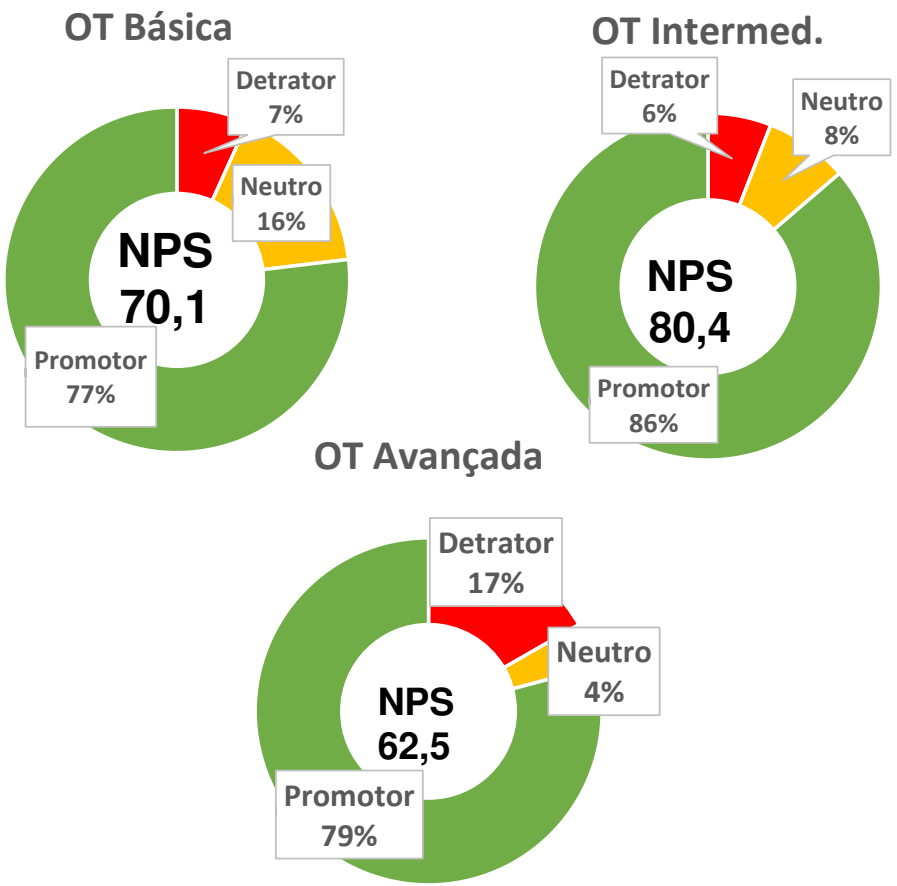
- O ponto mais abaixo foi na indicação de outros canais de atendimento do SEBRAE.

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

EXPERIÊNCIA GERAL TELEFÔNICO

De maneira geral como classifica sua experiencia (0 a 10, onde 0 é péssima e 10 é excelente)

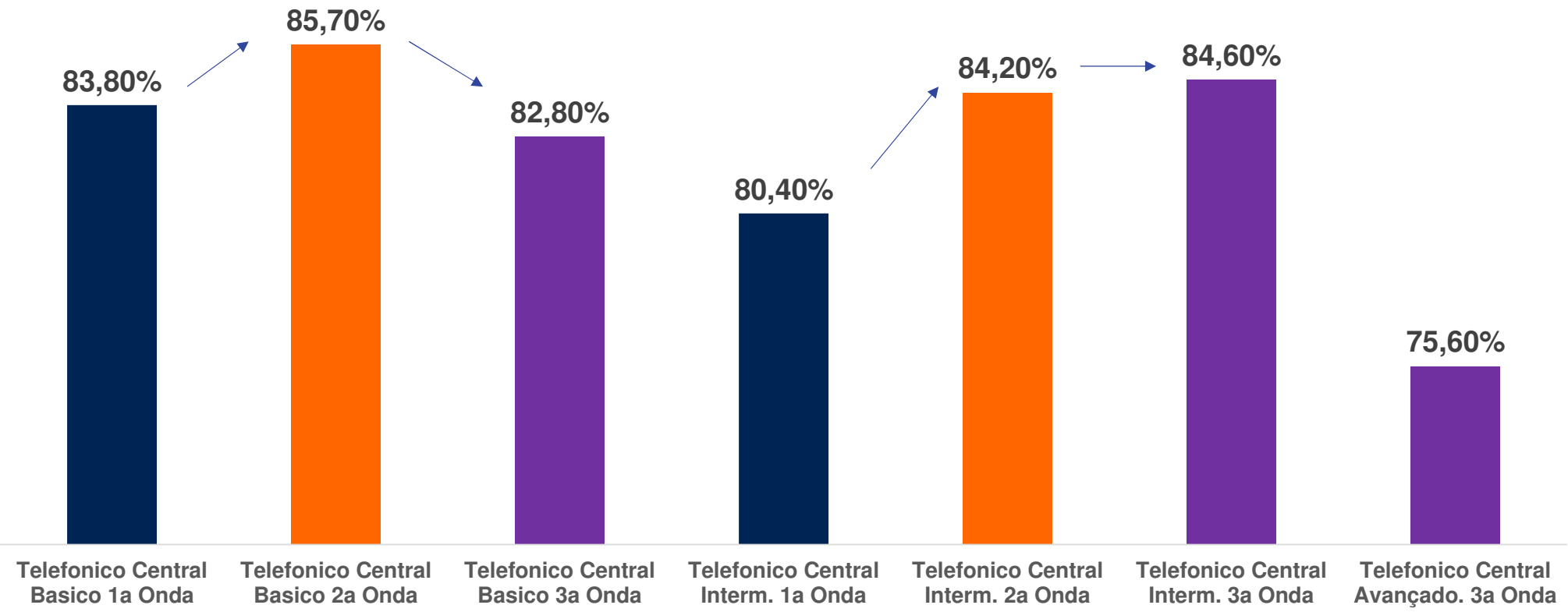




© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO TELEFÔNICO

COMPARATIVO COM AS ONDAS PASSADAS – MÉDIA GERAL



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO TELEFÔNICO

	Telefonico CENTRAL Basico 1a Onda (Novembro de 2021 a Março de 2022)	Telefonico CENTRAL Basico 2a Onda (Maio a Julho de 2022)	Telefonico CENTRAL Basico 3a Onda (Maio a Julho de 2023)	Telefonico CENTRAL INTERMEDIARIO 1a Onda (Novembro de 2021 a Março de 2022)	Telefonico CENTRAL INTERMEDIARIO 2a Onda (Maio a Julho de 2022)	Telefonico CENTRAL INTERMEDIARIO 3a Onda (Maio a Julho de 2023)	Telefonico CENTRAL AVANCADO 3a Onda (Maio a Julho de 2023)
MÉDIA GERAL	83,80%	85,70%	82,80%	80,40%	84,20%	84,60%	75,60%
PRIMEIRA IMPRESSÃO	96,70%	95,20%	80,30%	93,10%	96,60%	82,20%	81,70%
LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES	81,50%	88,80%	90,40%	79,20%	88,80%	89,00%	81,30%
RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	91,50%	97,60%	95,40%	86,20%	89,30%	92,10%	71,70%
FECHAMENTO	60,10%	55,80%	62,40%	58,20%	57,50%	73,50%	67,70%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO TELEFÔNICO

Seções / Perguntas	Telefonico Central Basico 1a Onda	Telefonico Central Basico 2a Onda	Telefonico Central Basico 3a Onda	Telefonico Central Interm. 1a Onda	Telefonico Central Interm. 2a Onda	Telefonico Central Interm. 3a Onda	OT Avançado 3a Onda
MÉDIA GERAL	**83,80%**	**85,70%**	**82,80%**	**80,40%**	**84,20%**	**84,60%**	**75,60%**
PRIMEIRA IMPRESSÃO	**96,70%**	**95,20%**	**80,30%**	**93,10%**	**96,60%**	**82,20%**	**81,70%**
16. O(a) atendente cumprimentou você com Bom Dia ou Boa tarde?	97,10%	95,00%	97,30%	97,00%	100,00%	95,10%	95,80%
17. O(a) atendente se apresentou com clareza, falando seu nome?	98,10%	99,00%	95,50%	94,10%	98,00%	100,00%	95,80%
18. O(a) atendente perguntou seu nome e o utilizou durante a conversa?	95,20%	97,00%	96,60%	95,00%	97,00%	100,00%	91,70%
19. O(a) atendente foi cordial e acolhedor, causando boa impressão?	98,10%	100,00%	97,50%	93,10%	98,00%	98,00%	95,80%
20. Foi necessário mais de uma transferência? (Antes: Foi atendido sem precisar mais de uma transferência?)	95,20%	85,00%	14,70%	86,10%	90,00%	17,60%	29,20%
LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES	**81,50%**	**88,80%**	**90,40%**	**79,20%**	**88,80%**	**89,00%**	**81,30%**
23. O(a) atendente fez perguntas para entender melhor suas necessidades?	73,10%	84,00%	87,50%	70,80%	87,00%	85,30%	75,00%
24. O(a) atendente confirmou os dados cadastrais (ex. telefone, endereço e outros)	92,30%	92,00%	91,50%	89,10%	89,00%	88,20%	87,50%
26. Você sentiu que o profissional possuia boa capacidade para ouvir, investigar e dialogar?	87,50%	95,00%	95,00%	86,10%	92,00%	97,10%	87,50%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO TELEFÔNICO

Seções / Perguntas	Telefonico Central Basico 1a Onda	Telefonico Central Basico 2a Onda	Telefonico Central Basico 3a Onda	Telefonico Central Interm. 1a Onda	Telefonico Central Interm. 2a Onda	Telefonico Central Interm. 3a Onda	OT Avançado 3a Onda
RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	**91,50%**	**97,60%**	**95,40%**	**86,20%**	**89,30%**	**92,10%**	**71,70%**
28. O(a) atendente conseguiu responder sua solicitação de imediato?	89,40%	98,00%	96,30%	76,20%	88,00%	87,30%	58,30%
29. Qual foi a atitude do(a) atendente/profissional diante da falta de conhecimento sobre a sua solicitação?			16,70%			23,80%	22,20%
30. O(a) atendente cometeu algum erro em seu portugues falado?	100,00%	100,00%	99,50%	100,00%	98,00%	99,00%	100,00%
31. O(a) atendente utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	95,20%	100,00%	97,90%	97,00%	96,00%	99,00%	91,70%
32. O(a) atendente demonstrou genuino interesse e atenção ao atender você?	94,20%	99,00%	94,20%	93,10%	95,00%	98,00%	87,50%
33. O(a) atendente demonstrou conhecimento técnico e dominio ao responder e apresentar soluções?	82,70%	93,00%	89,60%	75,20%	79,00%	91,20%	58,30%
FECHAMENTO	**60,10%**	**55,80%**	**62,40%**	**58,20%**	**57,50%**	**73,50%**	**67,70%**
37. O(a) atendente indicou outros canais de atendimento do SEBRAE?	50,00%	40,00%	43,10%	50,50%	49,00%	62,70%	70,80%
38. O(a) atendente comentou sobre ferramentas de auxilio presentes no site SEBRAE?	40,40%	35,00%	48,50%	35,60%	36,00%	67,60%	54,20%
39. O(a) atendente comentou ou direcionou você para uma pesquisa de satisfação?	97,10%	91,00%	95,70%	93,10%	97,00%	96,10%	91,70%
40. O(a) atendente forneceu seus contatos e se colocou à disposição para dúvidas adicionais?	52,90%	57,00%	62,40%	53,50%	48,00%	67,60%	54,20%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

DETALHAMENTO DE VERBATINS DE ATENDIMENTOS OT AVANÇADO – FOCO NAS PERGUNTAS 32 E 33

"O atendente foi cordial e claro. Mas não conseguiu resolver minha questão, pois foi informado que eu deveria ir até a unidade regional munida do meu plano para ouvir as orientações de um especialista."

"Ela se apresentou de maneira clara, mas não perguntou meu nome, parecia querer encerrar a ligação. Não me explicou a dúvida em relação a elaboração do contrato, só me disse que iria mandar o passo a passo no e-mail e que era bem fácil! Achei que ela não estava disposta a me ajudar. Recebi o material e é bem didático mesmo, mas ela não me explicou nada."

"Achei que o sistema atrapalhou ele, pois não conseguiu finalizar o atendimento com rapidez, mas ele era um bom profissional e tentou ajudar da melhor forma vendo os dias disponíveis."

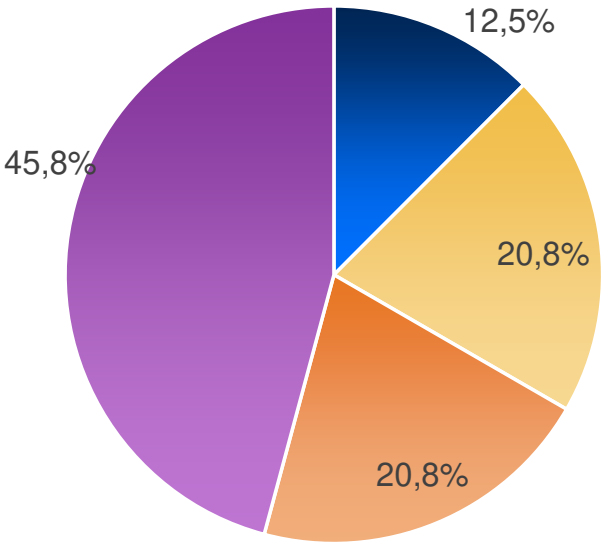
"Achei o atendimento muito vago, faltaram mais instruções sobre minha dúvida, ele só me passou o endereço de uma unidade e me indicou que fosse até ela."

"Eu gostei da rapidez para chegar ao atendimento humano, o atendente foi simpático, porem acho que deixou a desejar na solução oferecida, o atendente não se interessou em saber sobre a minha dúvida não explorou ela como ja aconteceu em outros atendimentos."

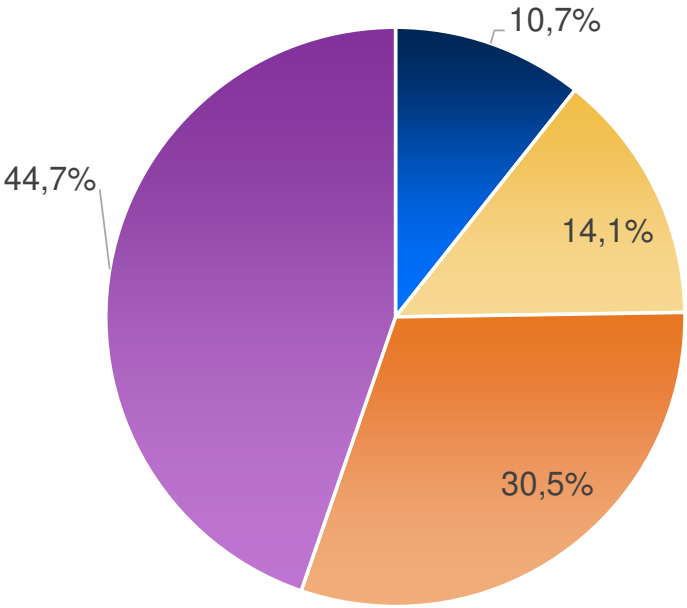
© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO TELEFÔNICO
SATISFAÇÃO POR ASPECTOS DO ATENDIMENTO

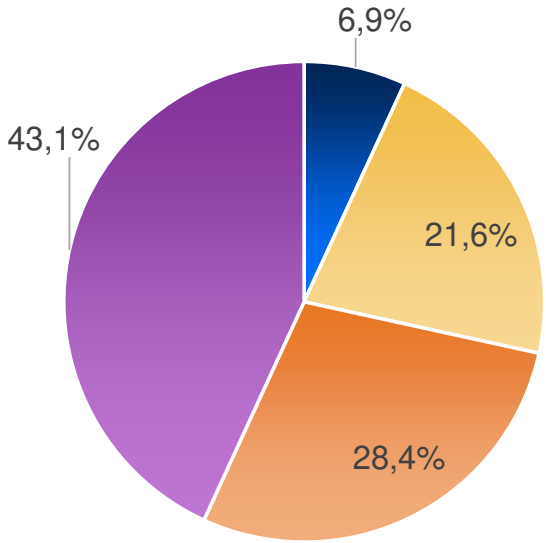
OT Avançada



OT Básica

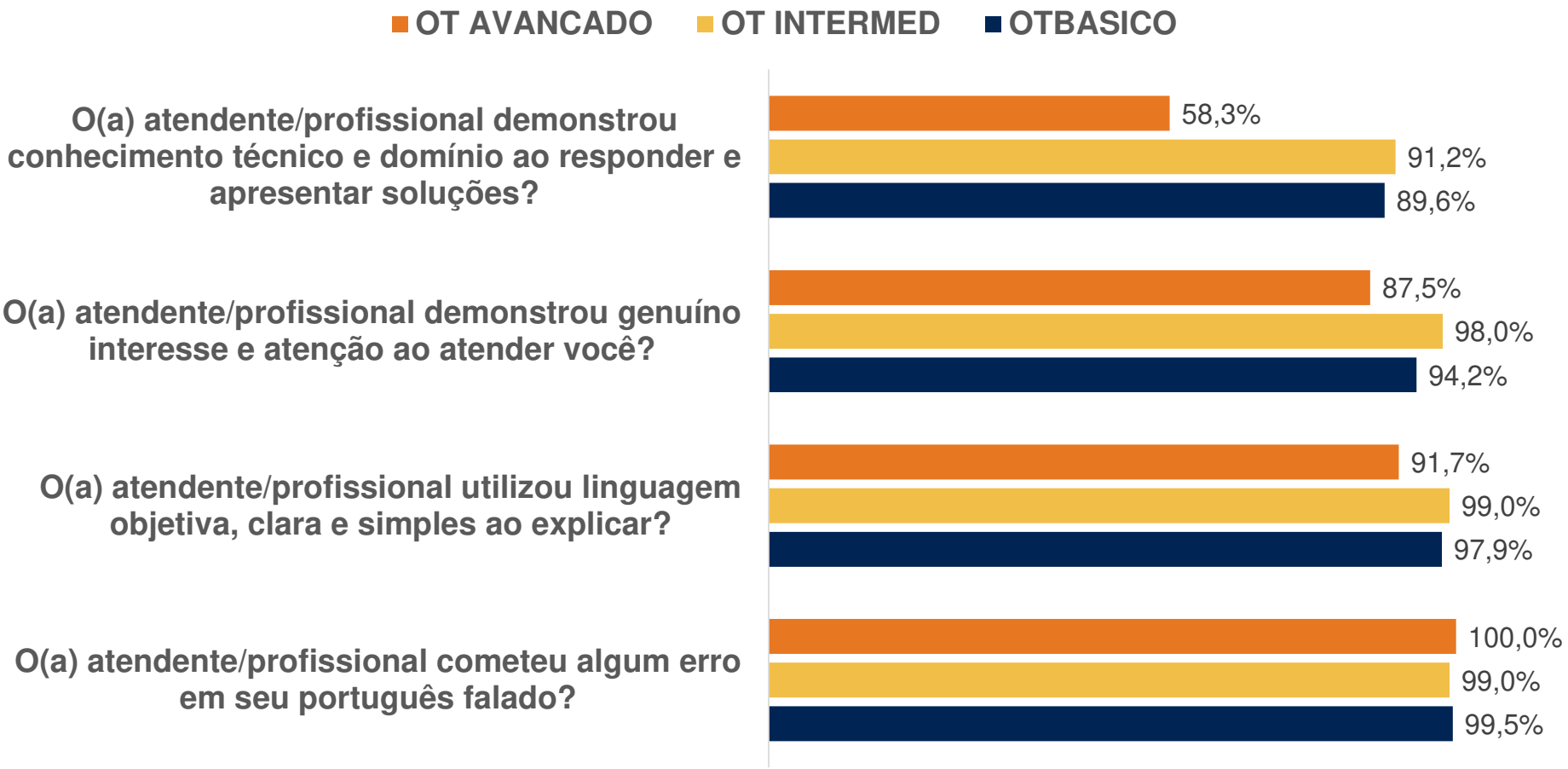


OT Intermed.



- Quantidade de etapas até iniciar
- Tempo de espera
- Facilidade em se conectar com agente
- Resultado obtido

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO TELEFÔNICO DESTAQUE PARA OS(AS) ATENDENTES



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

ALGUNS EXEMPLOS DE VERBATINS EM RELATÓRIOS COM BOAS NOTAS (9 E 10)

- **O que gostou ou não gostou nessa experiência com o SEBRAE?**

  "Atendimento **prático e ágil**, tanto pelo sistema quanto pelo operador, que tirou minha dúvida e me indicou o caminho a seguir para solucionar o meu problema. **Ponto de melhoria é a indicação de uma consultoria, palestra ou treinamento** focado naquilo que o cliente tinha de problema, para que ele realmente saiba o que está fazendo e não apenas solucionando o problema de imediato." (nota 9)

  "Eu achei um atendimento **muito ágil**, com poucas etapas até chegar em um atendimento humano e no atendimento **humano o atendente sabe dialogar e ensinar passo a passo** o que precisa fazer para solucionar o problema **e ainda enviou material adicional** para maior entendimento, muito bom." (nota 10)

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

ALGUNS EXEMPLOS DE VERBATINS EM RELATÓRIOS COM NOTAS RUINS (NOTA 6 OU MENORES)

"**Péssimo atendimento**. Não perguntou meu nome, CPF e CNPJ. Apenas falou para eu entrar no site do GOV e não me falou um passo a passo. A **impressão que deu foi que ela queria se livrar logo da ligação**, não se mostrou interessada em ajudar. Não pediu meu CNPJ em nenhum momento." (nota 1)

"Atendimento **demorado e cansativo**. Foram necessárias duas ligações para conseguir tirar a dúvida. **Na primeira tentativa nem fui** atendida pós dez minutos esperando na fila. Na segunda ligação fui atendida após doze minutos de fila de espera." (nota 4)

"Achei o atendimento um pouco confuso. O atendente falou um pouco rápido. Não soube explicar com eficiência a dúvida sobre o certificado digital." (nota 6)

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

RESULTADOS
AVALIAÇÕES REDES SOCIAIS

CENÁRIO E CRITÉRIOS UTILIZADOS AVALIAÇÕES REDES SOCIAIS

Canais Acessados

- 7 avaliações Instagram
- 21 avaliações Facebook
- 276 avaliações Whatsapp

Critérios de Busca

Empresários ocultos entraram em contato através destes canais procurando obter informação sobre uma dúvida básica.

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

DESTAQUES AVALIAÇÕES REDES SOCIAIS

- Whatsapp foi o canal com **melhor** média geral de avaliação, impulsionado pelo bom desempenho nas avaliações sobre a resolução das dúvidas.

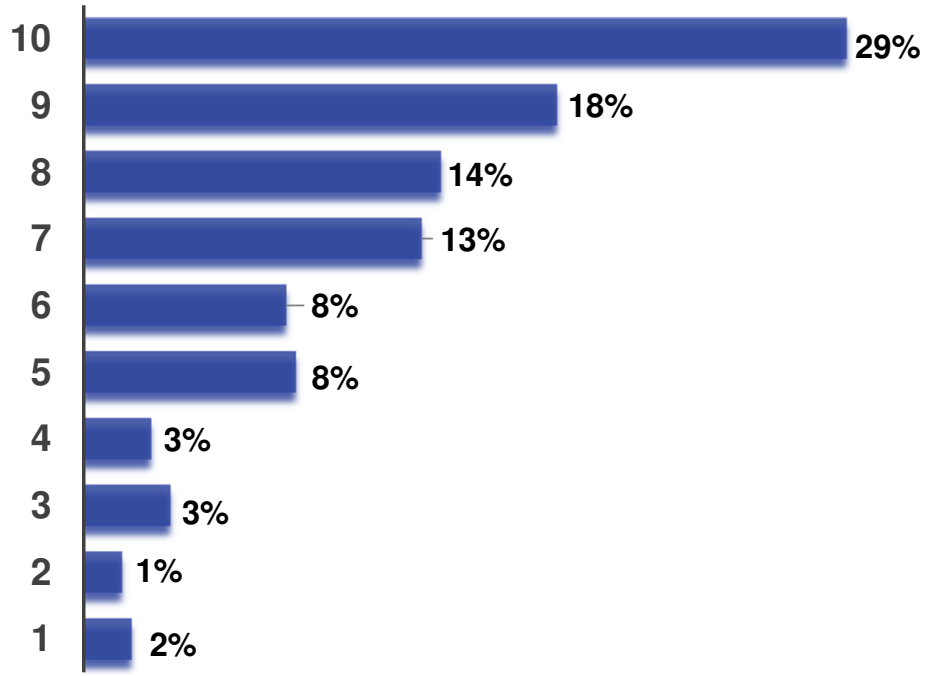
- **O melhor** desempenho médio dos canais é na clareza das informações e da linguagem objetiva e simples utilizada pelos(as) atendentes.

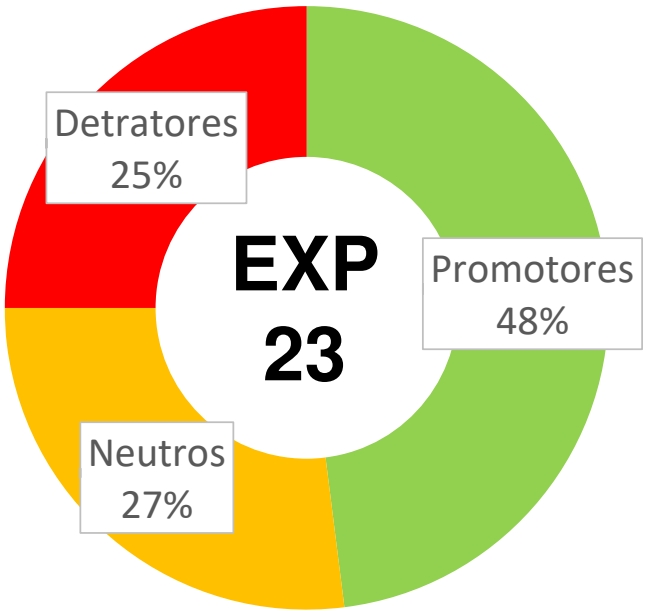
- Por outro lado, apenas 40% dos atendentes informaram sobre ferramentas de auxilio presentes no site SEBRAE.

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

EXPERIÊNCIA GERAL REDES SOCIAIS

De maneira geral como classifica sua experiência (0 a 10, onde 0 é péssima e 10 é excelente)?

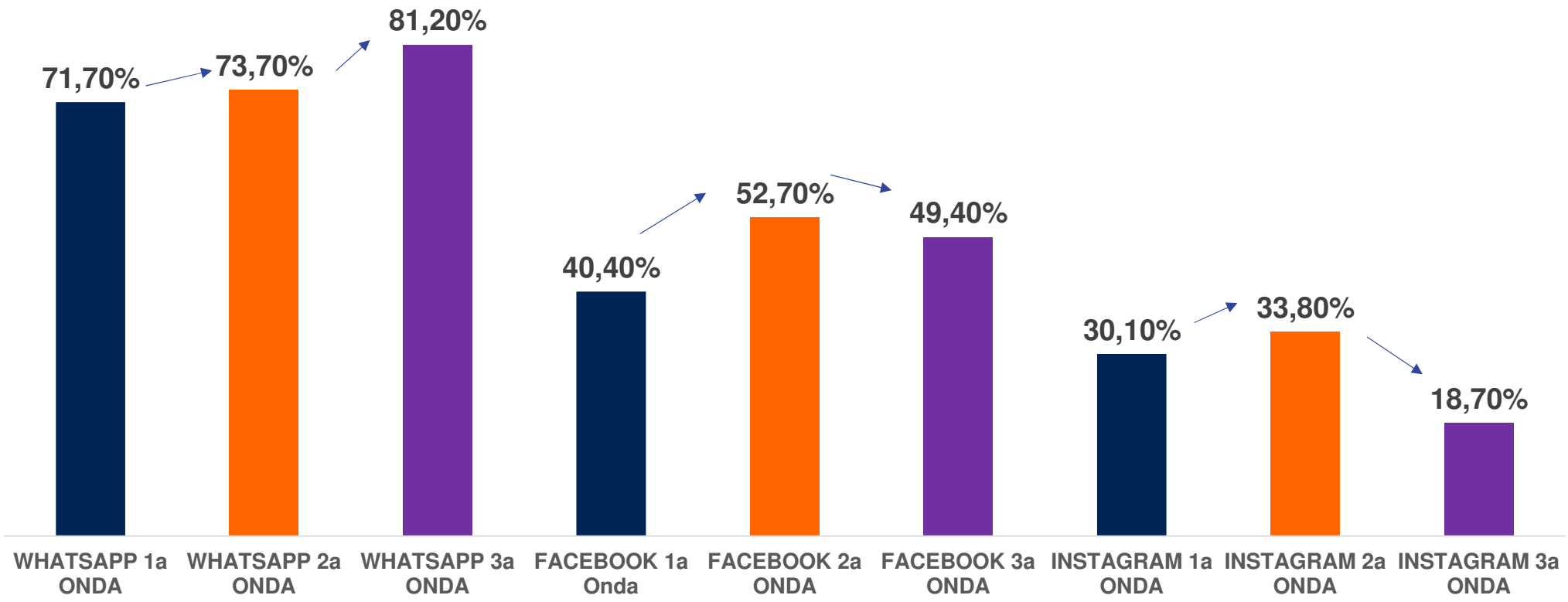




© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO REDES SOCIAIS

COMPARATIVO COM AS ONDAS PASSADAS – MÉDIA GERAL



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO REDES SOCIAIS

COMPARATIVO COM AS ONDAS PASSADAS – MÉDIA GERAL POR SEÇÕES

	WHATSAPP 1a ONDA (Novembro de 2021 a Março de 2022)	WHATSAPP 2a ONDA (Maio a Julho de 2022)	WHATSAPP 3a ONDA (Maio a Julho de 2023)	FACEBOOK 1a ONDA (Novembro de 2021 a Março de 2022)	FACEBOOK 2a ONDA (Maio a Julho de 2022)	FACEBOOK 3a ONDA (Maio a Julho de 2023)	INSTAGRAM 1a ONDA (Novembro de 2021 a Março de 2022)	INSTAGRAM 2a ONDA (Maio a Julho de 2022)	INSTAGRAM 3a ONDA (Maio a Julho de 2023)
MÉDIA GERAL	71,70%	73,70%	81,20%	40,40%	52,70%	49,40%	30,10%	33,80%	18,70%
PRIMEIRA IMPRESSÃO	84,00%	88,10%	87,50%	46,70%	60,00%	65,70%	27,30%	32,20%	28,60%
LEVANTAMENTO INFORMAÇÕES	68,80%	72,60%	71,80%	40,00%	45,60%	20,20%	7,50%	21,10%	3,60%
RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	79,20%	82,60%	88,60%	44,60%	67,30%	60,60%	47,10%	50,60%	22,60%
FECHAMENTO	48,30%	51,00%	70,50%	17,30%	26,70%	14,30%	18,00%	16,70%	0,00%

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO REDES SOCIAIS

Seções / Perguntas	WHATSAPP 1a ONDA	WHATSAPP 2a ONDA	WHATSAPP 3ª ONDA
NOTA GERAL	**71,70%**	**73,70%**	**81,20%**
PRIMEIRA IMPRESSÃO	**84,00%**	**88,10%**	**87,50%**
11. Você recebeu uma resposta automática imediatamente?	95,00%	96,80%	98,20%
14. O(a) atendente/profissional cumprimentou você com Bom Dia ou Boa tarde?	73,30%	74,20%	73,60%
15. O(a) atendente/profissional se apresentou com clareza, escrevendo seu nome?	91,70%	98,40%	93,10%
16. O(a) atendente/profissional perguntou seu nome e o utilizou durante a conversa?	68,30%	79,00%	82,60%
17. O(a) atendente/profissional foi cordial e simpático, causando boa primeira impressão?	91,70%	91,90%	90,20%
LEVANTAMENTO INFORMAÇÕES	**68,80%**	**72,60%**	**71,80%**
21. O(a) atendente/profissional fez perguntas para entender melhor suas necessidades?	63,30%	58,10%	63,00%
22. O(a) atendente/profissional confirmou os dados cadastrais (ex. telefone, endereço e outros)	76,70%	95,20%	80,10%
24. Você sentiu que o profissional possuia boa capacidade para ouvir, investigar e dialogar?	71,70%	79,00%	81,20%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO REDES SOCIAIS

Seções / Perguntas	WHATSAPP 1a ONDA	WHATSAPP 2a ONDA	WHATSAPP 3ª ONDA
RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	**79,20%**	**82,60%**	**88,60%**
26. O(a) atendente/profissional conseguiu responder sua solicitação de imediato?	76,70%	85,50%	95,30%
28. O(a) atendente/profissional cometeu algum erro na escrita?	96,70%	93,50%	90,60%
29. O(a) atendente/profissional utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	93,30%	93,50%	97,50%
30. O(a) atendente demonstrou genuino interesse e atenção ao atender você?	75,00%	74,20%	84,10%
31. O(a) atendente demonstrou conhecimento técnico e dominio ao responder e apresentar soluções?	68,30%	75,80%	86,60%
FECHAMENTO	**48,30%**	**51,00%**	**70,50%**
35. O(a) atendente comentou sobre ferramentas de auxilio presentes no site SEBRAE?	31,70%	37,10%	40,20%
36. O(a) atendente comentou ou direcionou você para uma pesquisa de satisfação?	71,70%	85,50%	93,80%
38 O(a) atendente se colocou à disposição para dúvidas adicionais?	55,00%	48,40%	77,50%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO REDES SOCIAIS

Seções / Perguntas	FACEBOOK 1a Onda	FACEBOOK 2a ONDA	FACEBOOK 3ª ONDA
NOTA GERAL	**40,40%**	**52,70%**	**49,40%**
PRIMEIRA IMPRESSÃO	**46,70%**	**60,00%**	**65,70%**
11. Você recebeu uma resposta automática imediatamente?	80,00%	83,30%	95,20%
14. O(a) atendente/profissional cumprimentou você com Bom Dia ou Boa tarde?	26,70%	23,30%	28,60%
15. O(a) atendente/profissional se apresentou com clareza, escrevendo seu nome?	23,30%		76,20%
16. O(a) atendente/profissional perguntou seu nome e o utilizou durante a conversa?	46,70%		52,40%
17. O(a) atendente/profissional foi cordial e simpático, causando boa primeira impressão?	56,70%	73,30%	76,20%
LEVANTAMENTO INFORMAÇÕES	**40,00%**	**45,60%**	**20,20%**
21. O(a) atendente/profissional fez perguntas para entender melhor suas necessidades?	35,00%	43,30%	11,90%
22. O(a) atendente/profissional confirmou os dados cadastrais (ex. telefone, endereço e outros)	60,00%		9,50%
24. Você sentiu que o profissional possuia boa capacidade para ouvir, investigar e dialogar?	30,00%	50,00%	47,60%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO REDES SOCIAIS

Seções / Perguntas	FACEBOOK 1a Onda	FACEBOOK 2a ONDA	FACEBOOK 3ª ONDA
RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	**44,60%**	**67,30%**	**60,60%**
26. O(a) atendente/profissional conseguiu responder sua solicitação de imediato?	33,30%	60,00%	57,10%
27. Qual foi a atitude do(a) atendente/profissional diante da falta de informações sobre a solicitação?	19,40%	22,20%	22,20%
28. O(a) atendente/profissional cometeu algum erro na escrita?	100,00%	96,70%	90,50%
29. O(a) atendente/profissional utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	56,70%	80,00%	76,20%
30. O(a) atendente demonstrou genuino interesse e atenção ao atender você?	30,00%	56,70%	57,10%
31. O(a) atendente demonstrou conhecimento técnico e dominio ao responder e apresentar soluções?	33,30%	56,70%	71,40%
FECHAMENTO	**17,30%**	**26,70%**	**14,30%**
35. O(a) atendente comentou sobre ferramentas de auxilio presentes no site SEBRAE?	6,70%		14,30%
36. O(a) atendente comentou ou direcionou você para uma pesquisa de satisfação?	3,30%		-
38 O(a) atendente se colocou à disposição para dúvidas adicionais?	10,00%	26,70%	-

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO REDES SOCIAIS

Seções / Perguntas	INSTAGRAM 1a ONDA	INSTAGRAM 2a ONDA	INSTAGRAM 3ª ONDA
NOTA GERAL	**30,10%**	**33,80%**	**18,70%**
PRIMEIRA IMPRESSÃO	**27,30%**	**32,20%**	**28,60%**
11. Você recebeu uma resposta automática imediatamente?	6,70%	10,00%	100,00%
14. O(a) atendente/profissional cumprimentou você com Bom Dia ou Boa tarde?	46,70%	40,00%	14,30%
15. O(a) atendente/profissional se apresentou com clareza, escrevendo seu nome?	20,00%		14,30%
16. O(a) atendente/profissional perguntou seu nome e o utilizou durante a conversa?	16,70%		0,00%
17. O(a) atendente/profissional foi cordial e simpático, causando boa primeira impressão?	46,70%	46,70%	14,30%
LEVANTAMENTO INFORMAÇÕES	**7,50%**	**21,10%**	**3,60%**
21. O(a) atendente/profissional fez perguntas para entender melhor suas necessidades?	10,00%	13,30%	0,00%
22. O(a) atendente/profissional confirmou os dados cadastrais (ex. telefone, endereço e outros)	0,00%	-	0,00%
24. Você sentiu que o profissional possuia boa capacidade para ouvir, investigar e dialogar?	10,00%	36,70%	14,30%

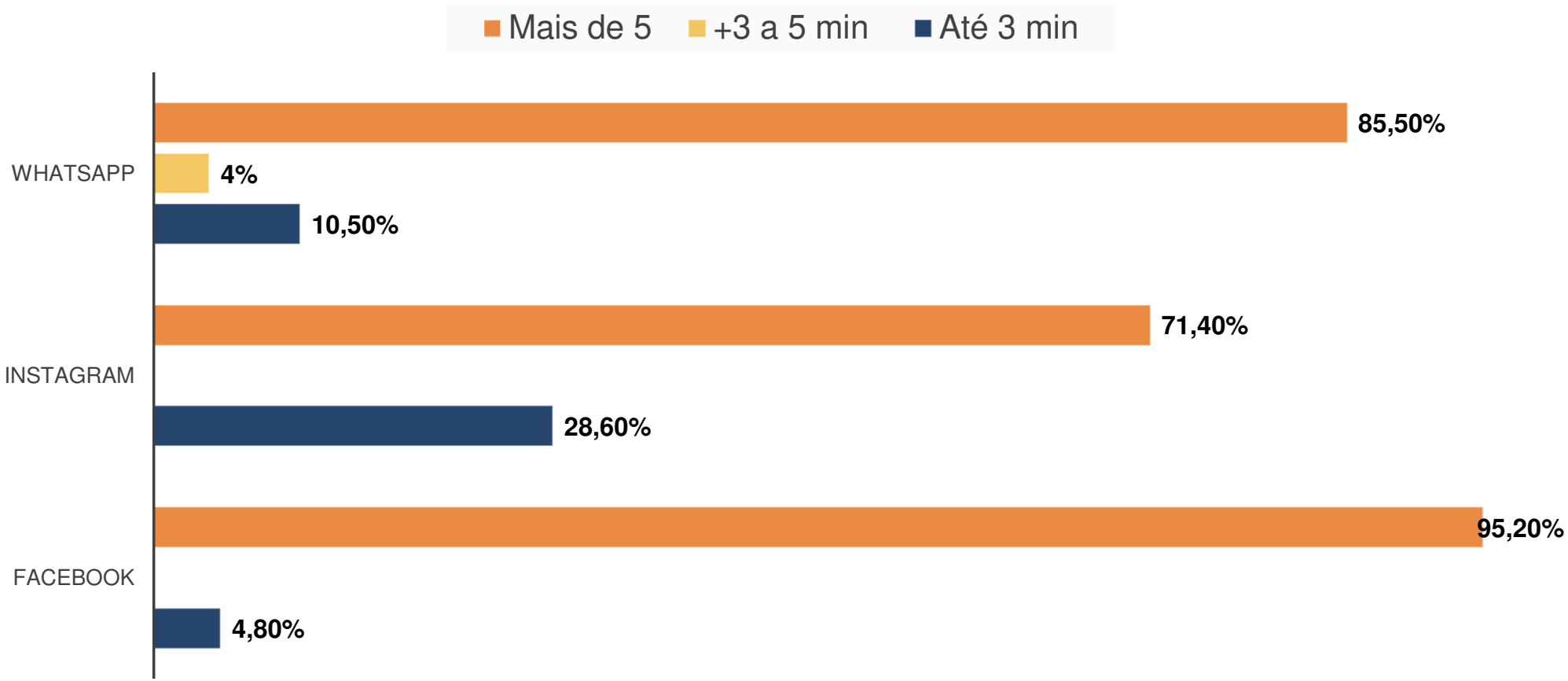
© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO REDES SOCIAIS

Seções / Perguntas	INSTAGRAM 1a ONDA	INSTAGRAM 2a ONDA
RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	**47,10%**	**50,60%**
26. O(a) atendente/profissional conseguiu responder sua solicitação de imediato?	33,30%	53,30%
27. Qual foi a atitude do(a) atendente/profissional diante da falta de informações sobre a solicitação?	33,30%	5,60%
28. O(a) atendente/profissional cometeu algum erro na escrita?	100,00%	100,00%
29. O(a) atendente/profissional utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	63,30%	46,70%
30. O(a) atendente demonstrou genuino interesse e atenção ao atender você?	23,30%	40,00%
31. O(a) atendente demonstrou conhecimento técnico e dominio ao responder e apresentar soluções?	26,70%	40,00%
FECHAMENTO	**18,00%**	**16,70%**
35. O(a) atendente comentou sobre ferramentas de auxilio presentes no site SEBRAE?	16,70%	
36. O(a) atendente comentou ou direcionou você para uma pesquisa de satisfação?	0,00%	
38 O(a) atendente se colocou à disposição para dúvidas adicionais?	16,70%	13,30%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todos direitos reservados

RESULTADOS AVALIAÇÕES EAD

CENÁRIO E CRITÉRIOS UTILIZADOS AVALIAÇÕES EAD

Metodologia

Avaliadores utilizaram sistema de EAD como empresários ocultos, avaliando de maneira completa toda jornada do empresário aluno.

Tipos de avaliação

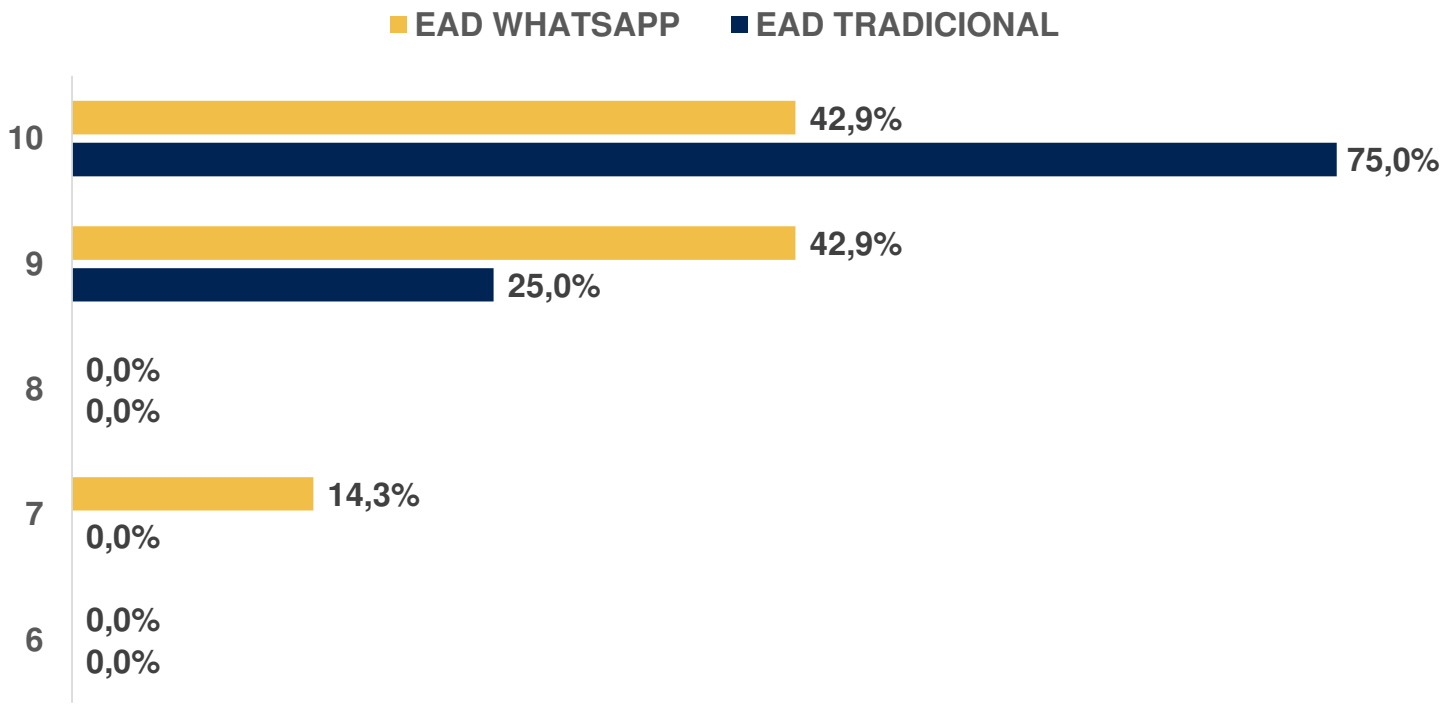
Foram utilizados dois cenários de avaliação

EAD Tradicional – Avaliação do curso que é ministrado pela plataforma do Sebrae.

EAD Canal de Whatsapp – Avaliação do curso que ocorre integralmente pelo canal de Whatsapp do Sebrae.

EXPERIÊNCIA GERAL EAD

De maneira geral como classifica sua experiencia (0 a 10, onde 0 é péssima e 10 é excelente)

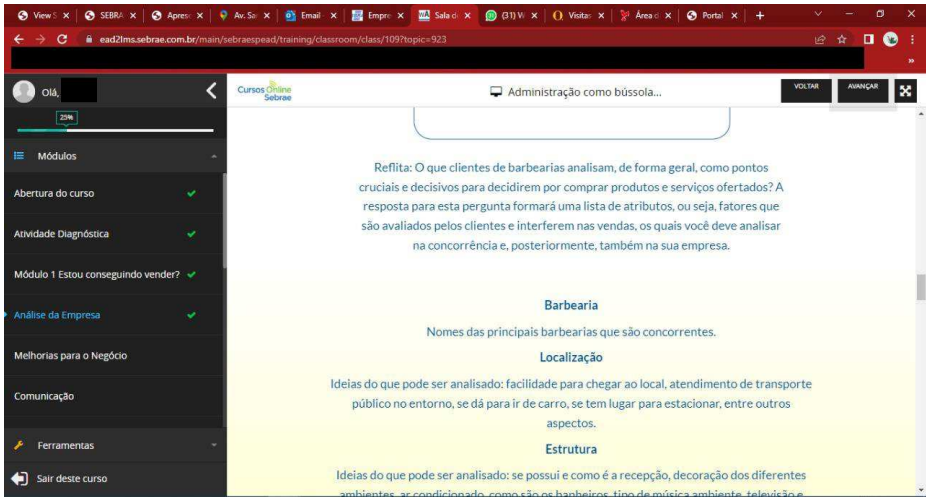


© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

COMENTÁRIOS MYSTERY SHOPPING
MATRÍCULA EAD TRADICIONAL E WHATSAPP

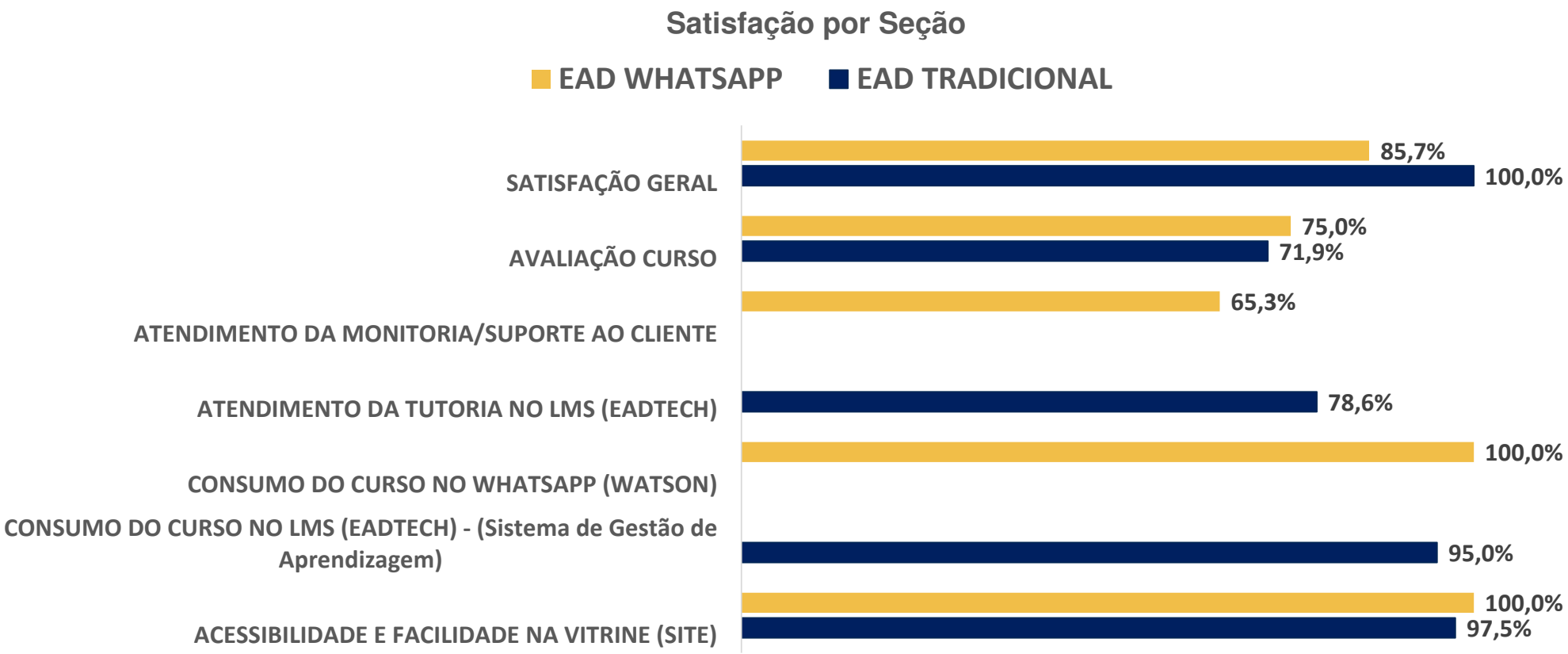
“Ao fazer o cadastro no site (dados pessoais, login e senha), a aba "Soluções" apresenta os ícones referentes aos Cursos e Conteúdos. Ao rolar a tela, fui procurando os cursos por WhatsApp e **encontrei o curso facilmente**. Clicando em "acessar", **rapidamente já tinha feito o cadastro**, ele direciona imediatamente ao WhatsApp, iniciando o curso. Tentei fazer o curso utilizando o meu celular, IOs e não consegui, utilizei outro celular com sistema operacional Android e **o curso rodou perfeitamente bem**.”

“**Foi fácil**, entrei com meu login, fiz a matrícula e em seguida já pude acessar meu curso com muita facilidade.”



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO PRESENCIAL SETORES AVALIAÇÃO



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO EAD

Seções / Perguntas	MEDIA GERAL	EAD TRADICIONAL	WHATSAPP
Total	85,2%	86,4%	83,9%
ACESSIBILIDADE E FACILIDADE NA VITRINE (SITE)	98,7%	97,5%	100,0%
CONSUMO DO CURSO NO LMS (EADTECH) - (Sistema de Gestão de Aprendizagem)	95,0%	95,0%	
CONSUMO DO CURSO NO WHATSAPP (WATSON)	100,0%		100,0%
ATENDIMENTO DA TUTORIA NO LMS (EADTECH)	78,6%	78,6%	
ATENDIMENTO DA MONITORIA/SUPORTE AO CLIENTE	65,3%		65,3%
AVALIAÇÃO CURSO	73,3%	71,9%	75,0%
SATISFAÇÃO GERAL	93,3%	100,0%	85,7%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO EAD

Seções / Perguntas'	MEDIA GERAL	EAD TRADICIONAL	WHATSAPP
NOTA GERAL	**85,20%**	**86,40%**	**83,90%**
ACESSIBILIDADE E FACILIDADE NA VITRINE (SITE)	**98,70%**	**97,50%**	**100,00%**
Você encontrou o curso?	100,00%	100,00%	100,00%
Você teve dificuldade para encontrar o curso?	100,00%	100,00%	100,00%
Houve alguma dificuldade no processo de matrícula?	100,00%	100,00%	100,00%
Você teve dificuldade para acessar o conteúdo do curso? Em caso positivo, poderia detalhar quais foram?	93,30%	87,50%	100,00%
CONSUMO DO CURSO NO LMS (EADTECH) - (Sistema de Gestão de Aprendizagem)	**95,00%**	**95,00%**	
Após realizar a matrícula em "Curso EAD", você foi direcionado automaticamente para o ambiente virtual de aprendizagem do curso?	100,00%	100,00%	
Como foi a experiência de iniciar o curso?	93,80%	93,80%	
Em algum momento você se deparou com dificuldades para realizar e concluir o curso?	87,50%	87,50%	
Você conseguiu emitir seu certificado, após concluir o curso?	100,00%	100,00%	
CONSUMO DO CURSO NO WHATSAPP (WATSON)	**100,00%**		**100,00%**
Após realizar a matrícula em "Curso via WhatsApp", você foi direcionado automaticamente para o WhatsApp?	100,00%		100,00%
Como foi a experiência de iniciar o curso?	100,00%		100,00%
Em algum momento você se deparou com dificuldades para realizar e concluir o curso?	100,00%		100,00%
Você conseguiu emitir seu certificado, após concluir o curso?	100,00%		100,00%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO EAD

Seções / Perguntas	MEDIA GERAL	EAD TRADICIONAL	WHATSAPP
ATENDIMENTO DA TUTORIA NO LMS (EADTECH)	**78,60%**	**78,60%**	
Foi fácil encontrar o "Fale com o tutor"?	100,00%	100,00%	
O tutor respondeu à sua dúvida dentro de até 2 dias úteis?	75,00%	75,00%	
O atendimento prestado resolveu seu problema?	100,00%	100,00%	
Foi fácil encontrar o "Fórum do Curso"?	100,00%	100,00%	
O(a) tutor(a) cometeu algum erro na escrita?	100,00%	100,00%	
O(a) tutor(a) utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	75,00%	75,00%	
O(a) tutor(a) demonstrou genuino interesse e atenção ao atender você?	75,00%	75,00%	
O(a) tutor(a) demonstrou conhecimento técnico e dominio ao responder e apresentar soluções?	62,50%	62,50%	
ATENDIMENTO DA MONITORIA/SUPORTE AO CLIENTE	**65,30%**		**65,30%**
Você conseguiu encontrar os canais de atendimento da monitoria/suporte?	85,70%		85,70%
O(a) monitor(a) respondeu à sua dúvida dentro de até 1 dia útil?	57,10%		57,10%
O(a) monitor(a) cometeu algum erro na escrita?	100,00%		100,00%
O(a) monitor(a) utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	71,40%		71,40%
O(a) monitor(a) demonstrou genuino interesse e atenção ao atender você?	57,10%		57,10%
O(a) monitor(a) demonstrou conhecimento técnico e dominio ao responder e apresentar soluções?	57,10%		57,10%
O atendimento prestado resolveu seu problema?	28,60%		28,60%

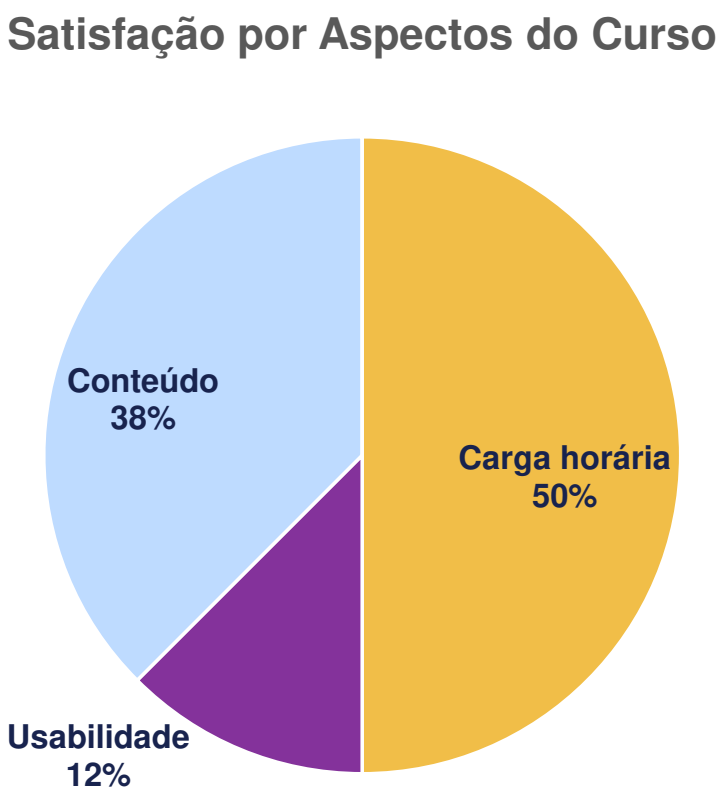
© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO EAD TRADICIONAL E WHATSAPP

Seções / Perguntas	MEDIA GERAL	EAD TRADICIONAL	WHATSAPP
AVALIAÇÃO CURSO	**73,30%**	**71,90%**	**75,00%**
Como você avalia o conteúdo do curso?	63,30%	62,50%	64,30%
Com qual destes aspectos você ficou mais satisfeito(a)?	80,00%	87,50%	71,40%
Você recebeu algum convite para responder pesquisa de satisfação?	86,70%	75,00%	100,00%
SATISFAÇÃO GERAL	**93,30%**	**100,00%**	**85,70%**
Você consideraria seu comentário anterior como?	86,70%	100,00%	71,40%
Com qual destes aspectos você ficou mais satisfeito(a)?	100,00%	100,00%	100,00%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

SATISFAÇÃO POR ASPECTOS DO CURSO

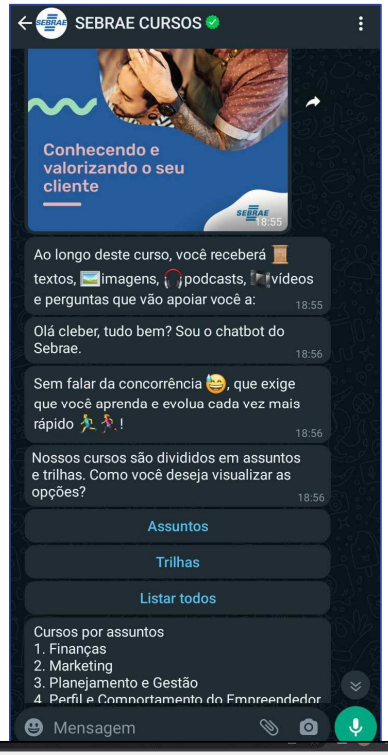


© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

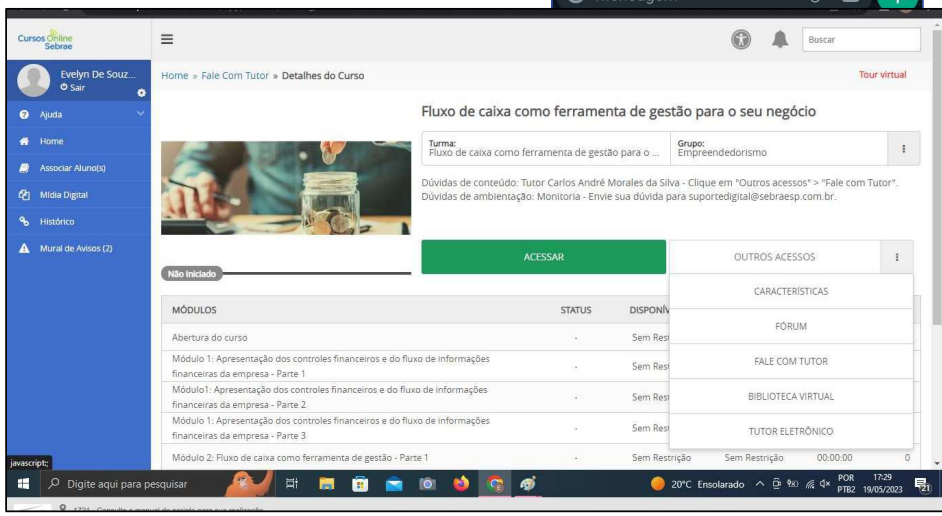
COMENTÁRIOS MYSTERY SHOPPING

SATISFAÇÃO GERAL DO CURSOS (AMBOS CENÁRIOS) – ANALISE MAIS SIMPLES

"**Curso bom, prático** e com muitas explicações para se usar no dia a dia para poder usar no seu comércio. Tem dicas de como escolher os clientes, com qualificação, até observar os concorrentes, **um curso completo**. Também o certificado foi muito fácil de emitir. *Mandei a mensagem para o tutor informando a dúvida mas somente obtive respostas eletrônicas, nenhuma solução foi oferecida*."



"**Fiquei muito satisfeita com o curso** e apesar de ser curto é bem explicativo, dá para entender muito bem as coisas são bem claras, **conteúdos ricos de informações**."



"Curso bom, rápido e com muitas informações úteis, **pratico, pois pode fazer pelo WhatsApp no seu tempo disponível** usando o tempo que a pessoa tem disponível e com um conteúdo muito bom com **muitas informações práticas** e de bom entendimento".

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

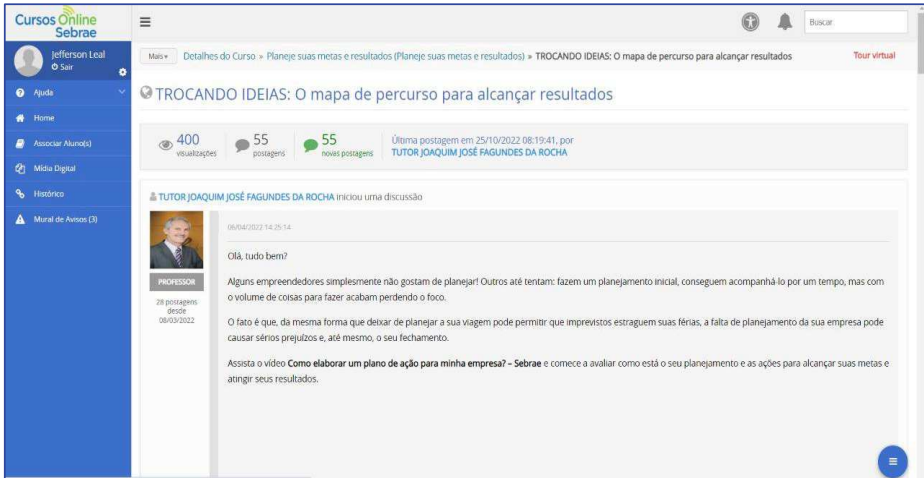
COMENTÁRIOS MYSTERY SHOPPING

SATISFAÇÃO GERAL DO CURSOS (AMBOS CENÁRIOS) – ANALISE MAIS SIMPLES

"O curso mostrou o passo a passo de como fazer a abertura de um CNPJ e se tornar MEI (Micro Empreendedor Individual), **explica sobre os tributos e quais as oportunidades**. Importante frisar também, que é um curso de curta duração, apenas 2 horas."

"O curso avaliando as vendas do seu negócio, **permite que você entenda o desempenho do seu negócio e crie um plano de ação para melhorá-lo**, também nos mostra que é possível identificar tendências, oportunidades e problemas em potencial."

"Gostei muito do curso, com o estudo percebemos que **coisas simples fazem grandes diferenças**. Foi muito esclarecedor, muito fácil de entender a dinâmica do curso."



RESULTADOS CURSOS COLETIVOS PRESENCIAIS

CENÁRIO E CRITÉRIOS UTILIZADOS AVALIAÇÕES CURSO PRESENCIAL

Canais Acessados

- 108 avaliações Curso Presencial ERs
- Busca de cursos em formato de palestra e oficina ou rodada de negócios

Critérios de Busca

Empresários ocultos entraram em contato com escritórios regionais (ER) procurando um curso com base em uma “dor” específica. Foram usadas cinco dores distintas, cada avaliador iniciou o curso após relatar uma das dores.

PERFORMANCE ER´S TOP 10 E BOTTOM 10

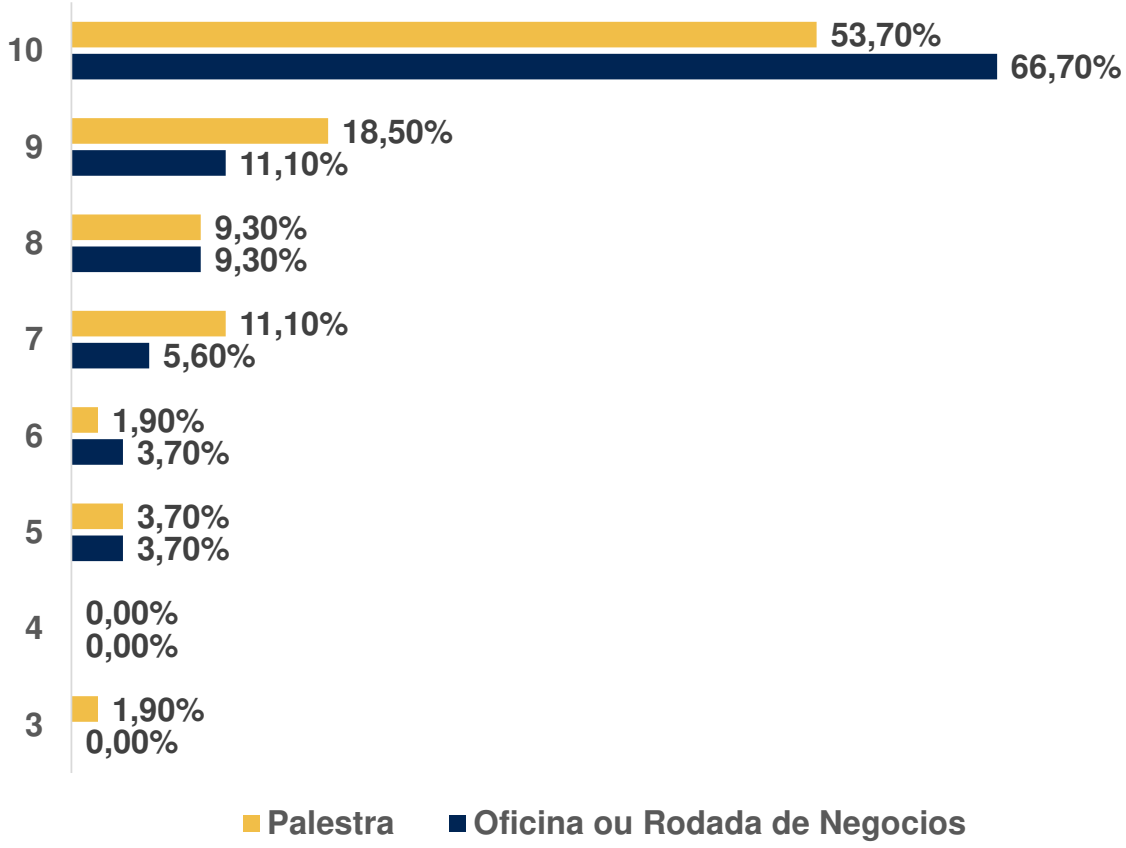
CURSO PRESENCIAL SEBRAE ER

Nome do local	Total
ER- Grande ABC	92,7%
ER- São João da Boa vista	91,7%
ER -Capital Norte	91,0%
ER- Vale do Ribeira	90,4%
ER- Marilia	90,2%
ER - Araçatuba	89,7%
ER- Campinas	87,4%
ER- Presidente Prudente	86,9%
ER- Votuporanga	86,8%
ER- Sudoeste Paulista	86,1%

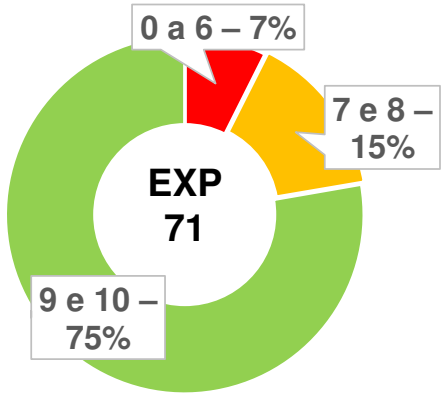
Nome do local	Total
ER- Sorocaba	79,6%
ER- Capital Oeste	78,9%
ER - Araraquara	77,6%
ER -Franca	77,4%
ER- Jundiaí	75,3%
ER- Ourinhos	69,4%
ER- Piracicaba	69,4%
ER- Bauru	66,7%
ER - Alto Tietê	63,3%
ER -Barretos	61,1%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

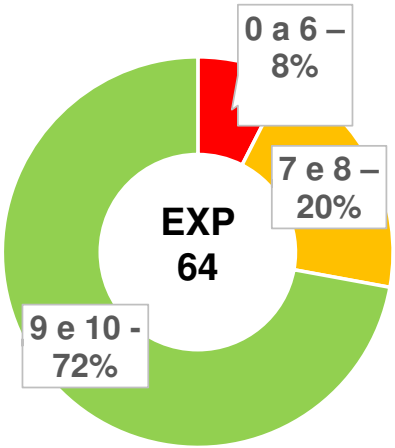
EXPERIÊNCIA GERAL CURSO PRESENCIAL



Oficina ou Rodada de Negocios



Palestra

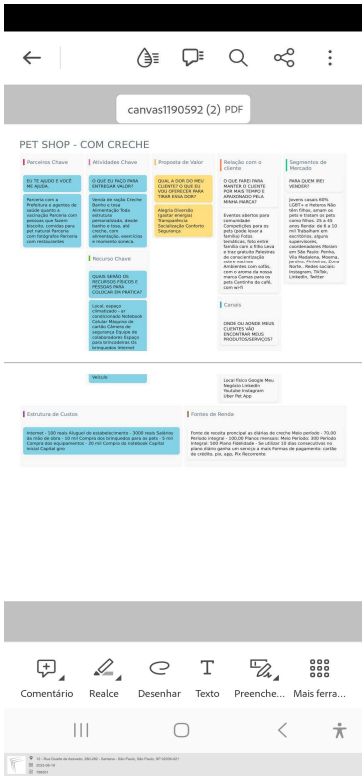


© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

COMENTÁRIOS CLIENTE OCULTO CURSO PRESENCIAL

“Atendente **entendeu minha necessidade** e informou que o único curso voltado para meu interesse na unidade, é como precificar meus produtos. Realizou o agendamento direto pela unidade, solicitando meus dados. Nome do curso: Preço certo.”

“O curso foi realizado em formato online. A estrutura física do novo Escritório Regional **fica muito bem localizada**, ampla, moderna, espaçosa e muito aconchegante. **Havia uma linda sala de espera**, bem colorida e no saguão encontram-se alguns equipamentos, como televisões, computadores, máquina de café e bebedouro. A parte exterior do prédio estava com a pintura nova, letreiro digital em LED (que inclusive fica aceso a noite), e as calçadas estavam limpas. *O local não possui estacionamento.”*



“O curso é online a **metodologia sobre marketing é super boa o curso** é composto por 6 módulos, cada um deles com uma vídeo aula explicando os tópicos e depois mais dois vídeos sobre as duas empresas estudadas no curso a Printi e a Contabilizei.”

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

COMENTÁRIOS CLIENTE OCULTO CURSO PRESENCIAL

“A ministrante **muito simpática, profissional, autentica,** transmitiu total confiança durante o curso, foi generosa nas respostas, sempre atenta em que poderia auxiliar, **ministrou o curso com dedicação e excelência.”**

“Metodologia foi tópico a tópico, pois se tratando de plano de negócio, foi explicado a que se refere cada abordagem de análise para o problema abordado. **Informou também, como, onde e quando esse plano poderia ajudar em meu problema**, análise de mercado, swot, mkt, operacional e no final, se isso era financeiramente viável.”

“Havia pessoas de segmentos bem distintos e após esse curso, algumas, inclusive, estão se sentindo seguras para diversificar seus negócios. **Vejo o aprendizado colocado em prática através das postagens no grupo criado.**”

“Gostei bastante, foi um curso rápido, básico, curto, porém com **conteúdo que nos fez refletir bastante.** O ministrante era experiente e o tempo todo dava exemplos.”

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO CURSO PRESENCIAL

Presencial ER	Palestra	Oficina ou Rodada de Negócios	Total
Nota Geral	81,7%	82,8%	80,5%
INFORMAÇÕES GERAIS	100,00%	100,00%	100,00%
ABORDAGEM/AGENDAMENTO PARA PARTICIPAÇÃO NO CURSO	80,70%	77,80%	79,30%
CHEGADA E ESTRUTURA FÍSICA	93,40%	93,10%	80,30%
SOBRE O CURSO - CONTEÚDO E METODOLOGIAS	91,60%	92,80%	90,30%
SOBRE O CURSO - MINISTRANTE	68,80%	77,50%	73,10%
PÓS-CURSO	63,20%	65,10%	64,20%
SATISFAÇÃO GERAL	75,90%	81,50%	78,70%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO CURSO PRESENCIAL

Seções / Perguntas	Pontuação (%)	Oficina ou Rodada de Negócios	Palestra
Média Geral	**81,70%**	**82,80%**	**80,50%**
ABORDAGEM/AGENDAMENTO PARA PARTICIPAÇÃO NO CURSO	**79,30%**	**77,80%**	**80,70%**
O atendente entendeu a sua necessidade?	91,70%	88,90%	94,40%
De acordo com o nome da solução/produto, ele parecia atender a sua necessidade?	86,10%	85,20%	87,00%
Você teve interesse em se inscrever na solução/produto?	94,40%	94,40%	94,40%
O local onde estava sendo ofertada a solução/produto era adequado e acessível para você?	92,60%	96,30%	88,90%
A disponibilidade da solução/produto era imediata ou era necessário agendamento?	78,70%	79,60%	77,80%
Você mesmo realizou a inscrição no referido produto/solução?	68,50%	59,30%	77,80%
Se você se inscreveu, você recebeu confirmação da inscrição por e-mail?	78,40%	68,80%	85,70%
Antes do curso, você recebeu algum lembrete/comunicação/ligação para garantir sua participação?	43,50%	46,30%	40,70%
CHEGADA E ESTRUTURA FÍSICA	**93,25%**	**93,10%**	**93,40%**
Você encontrou o local do curso de maneira fácil?	91,70%	94,40%	88,90%
O curso começou no horário indicado?	89,80%	87,00%	92,60%
A temperatura dos ambientes estava agradável. Sem ser muito quente nem muito fria? (bom senso, todos temos sensibilidades distintas)	93,50%	92,60%	94,40%
Você notou algum odor/aroma desagradável durante sua visita?	95,40%	94,40%	96,30%
Na sua opinião a iluminação dos ambientes era adequada, sem ser muito escuro nem muito iluminado? (bom senso, todos temos sensibilidades distintas)	93,50%	94,40%	92,60%
O mobiliário estava com boa aparência?	96,30%	96,30%	96,30%
O mobiliário (cadeira) era confortável?	92,60%	92,60%	92,60%

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO CURSO PRESENCIAL

Seções / Perguntas	Pontuação (%)	Oficina ou Rodada de Negócios	Palestra
SOBRE O CURSO - CONTEÚDO E METODOLOGIAS	**91,6%**	**92,8%**	**90,3%**
Se você recebeu, o material estava em boa aparência?	100,0%	100,0%	100,0%
Se você recebeu, o material o ajudou na assimilação do conteúdo?	96,7%	94,4%	100,0%
O conteúdo atendia a dor que você tinha?	86,1%	87,0%	85,2%
A carga horária da atividade foi respeitada?	94,4%	98,1%	90,7%
A carga horária foi adequada para entender o conteúdo proposto?	91,7%	94,4%	88,9%
Você realizou atividades/exercícios durante o curso?	78,7%	77,8%	79,6%
Se sim, você conseguiu fazer as atividades/exercícios?	100,0%	100,0%	100,0%
Se sim, as atividades/exercícios eram interessantes de serem praticados?	98,8%	100,0%	97,7%
A apresentação (slides) estava com boa aparência? (Boa qualidade, letras adequadas, sem erros de português, imagens interessantes, etc)	90,7%	92,6%	88,9%

© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

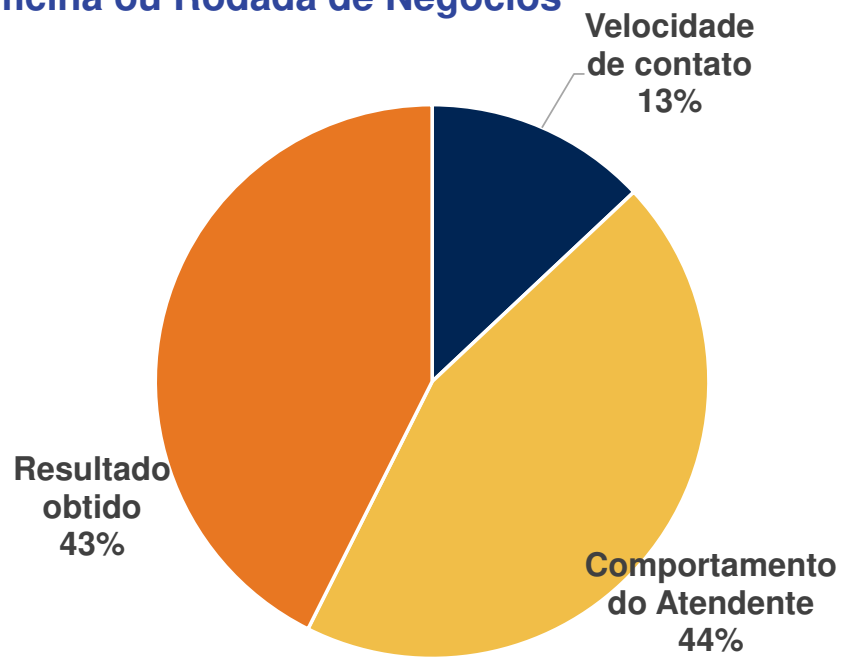
ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO CURSO PRESENCIAL

Seções / Perguntas	Pontuação (%)	Oficina ou Rodada de Negócios	Palestra
SOBRE O CURSO - MINISTRANTE	**73,10%**	**77,50%**	**68,80%**
O ministrante foi simpático/empático para com as pessoas do curso?	81,50%	83,30%	79,60%
O ministrante tirou dúvidas dos participantes?	64,80%	74,10%	55,60%
O ministrante utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	80,60%	81,50%	79,60%
O ministrante demonstrou conhecimento técnico e dominio ao responder e apresentar o conteúdo?	81,50%	83,30%	79,60%
O ministrante indicou outras soluções/cursos do Sebrae?	66,70%	70,40%	63,00%
O ministrante comentou sobre ferramentas de auxilio presentes no site SEBRAE?	64,80%	70,40%	59,30%
O ministrante ofereceu uma solução para dar continuidade ao seu atendimento?	63,00%	72,20%	53,70%
Você faria outro curso com este ministrante?	82,40%	85,20%	79,60%
PÓS-CURSO	**64,20%**	**65,10%**	**63,20%**
Você recebeu materiais após o curso? (qualquer tipo, online ou offline)	32,40%	31,50%	33,30%
Você recebeu certificado pela participação no curso?	70,40%	72,20%	68,50%
Você foi instruído/recebeu alguma pesquisa de satisfação sobre o curso?	53,70%	59,30%	48,10%
Se não, gostaria de ter respondido alguma pesquisa de satisfação?	64,40%	60,00%	67,60%
Você foi convidado(a) para entrar em algum grupo de WhatsApp?	100,00%	100,00%	100,00%
SATISFAÇÃO GERAL	**78,70%**	**81,50%**	**75,90%**
Satisfação Geral	78,70%	81,50%	75,90%

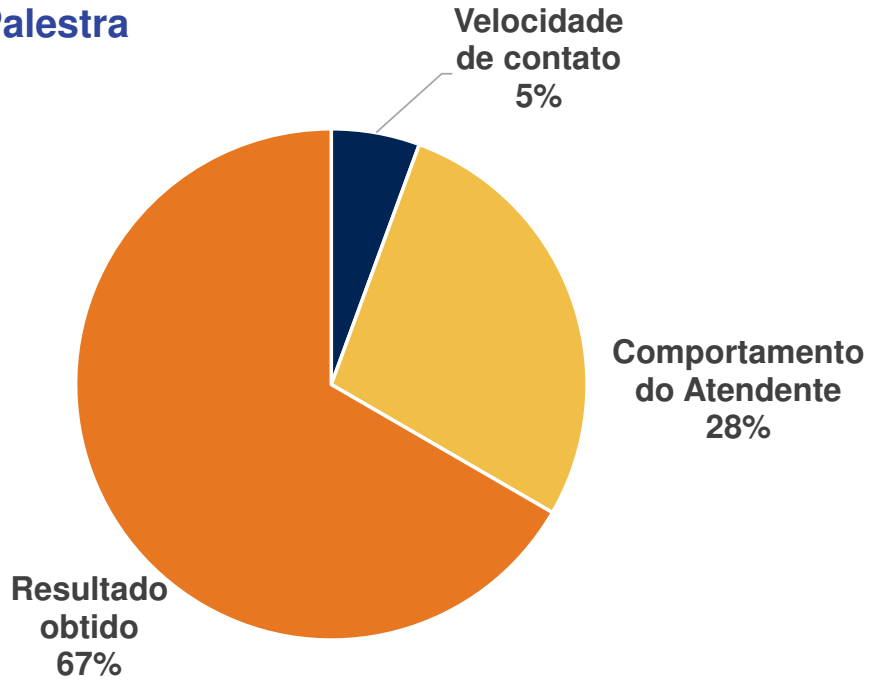
© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

QUAL ASPECTO FICOU MAIS SATISFEITO?

Oficina ou Rodada de Negocios



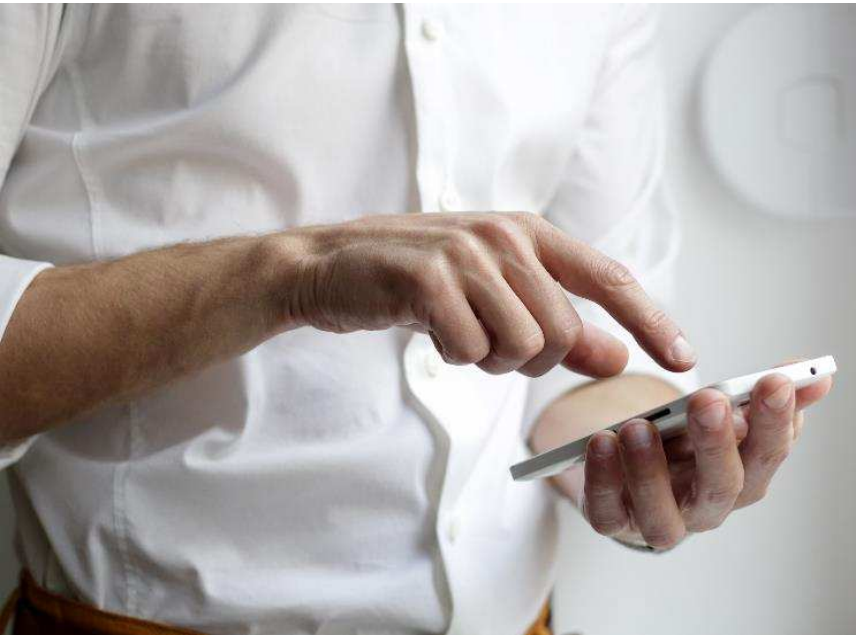
Palestra



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE GERAL 2023 – Todosdireitosreservados

ACESSANDO OS INSIGHTS DO PROJETO MAIS PROFUNDAMENTE

Não deixe de acessar as informações detalhadas sobre como foram as experiencias de compra



Como acessar e utilizar as informações?

Workshops

Acesse as gravações dos workshops qualitativos. Realizamos 15 workshops com os clientes ocultos, repletos de insights

Informações Adicionais

Caso necessite de alguma informação adicional entre em contato com os gestores do projeto. Os avaliadores estão à disposição.

Ciclos de Melhoria

Vamos realizar em breve novos ciclos de avaliação. Prepare sua equipe para ter desempenho superior

Relatórios Individuais

Será enviado um relatório individual em PDF para cada avaliação executada. ANÁLISE ele e procure maior atenção nos pontos necessários.

Banco de Dados

O Banco de Dados completo com todas as informações também foi disponibilizado.

Dashboards

Disponibilizamos dashboards de acesso aos resultados , consulte os gestores de pesquisa para obter acesso. Todas as informações são analisadas de diferentes maneiras

THANK YOU.

We look forward to partnering with you to help your organization achieve profitable growth by ensuring your customer experience delivers on your brand promises.

Bernardo Liao
Manager Channel Performance
Bernardo.liao@ipsos.com

GAME CHANGERS

Ipsos