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. Resultados Específicos

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

CONHECENDO O PROJETO

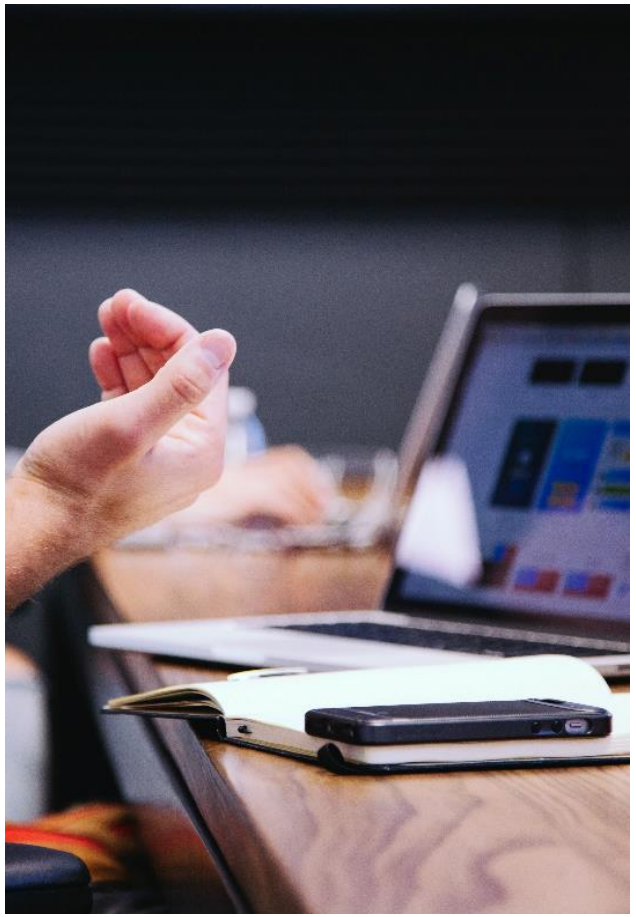
MYSTERY SHOPPING SEBRAE

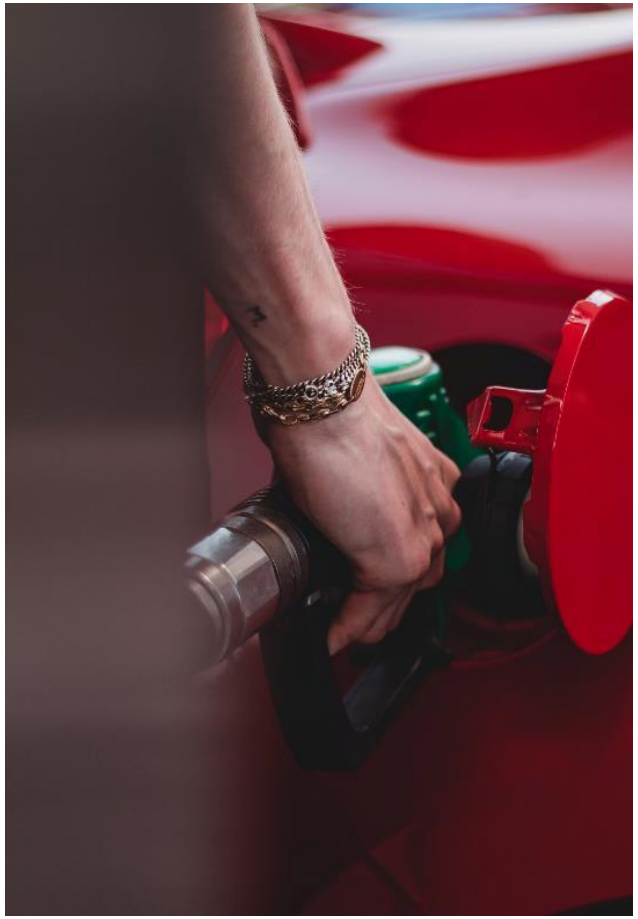
DESIGN, EXECUÇÃO E IMPACTO

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 Aqui utilizando cinco diferentes dores sobre o MEI: obrigações do MEI, parcelamento de débitos, emissão da declaração anual do simples nacional, acesso a crédito para MEI e emissão de Nota Fiscal e boleto.

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 AQUI 2023 – Todos direitos reservados

AMOSTRA

Avaliações completas para toda a rede Sebrae

- 377 Avaliações Presenciais (Sebrae Aqui)

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)

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 AQUI 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

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?

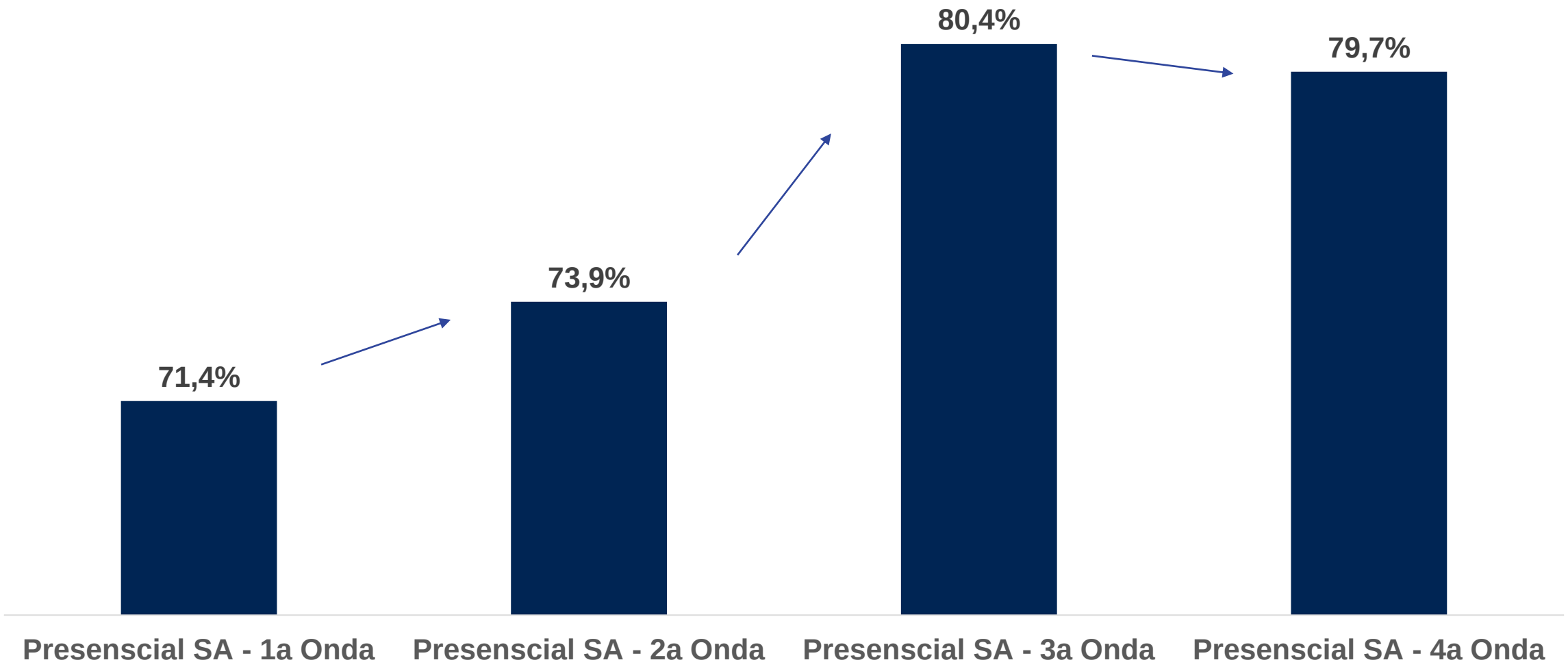
42,97% dos que responderam que sim, avaliaram a experiência geral com nota 10

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 AQUI 2023 – Todos direitos reservados

EXPERIÊNCIA GERAL – SATISFAÇÃO



© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE AQUI 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 | N

PERFORMANCE DAS UNIDADES

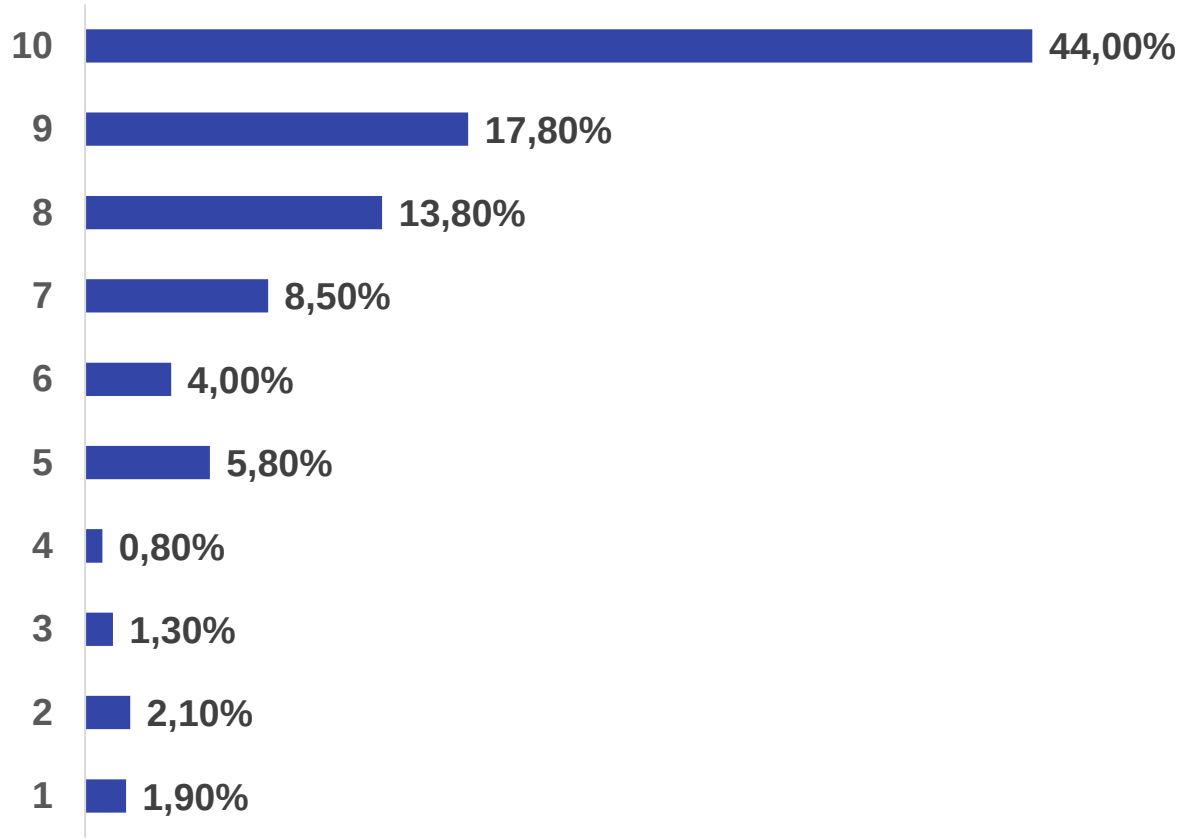
11 UNIDADES COM 100% (ANTE 6 UNIDADES NA ÚLTIMA ONDA)
São Bento do Sapucaí - Guaratinguetá
Cruzeiro - Guaratinguetá
Itatiba - Jundiaí
Pedra Bela - Jundiaí
Charqueada - Piracicaba
São Simão - Ribeirão Preto
Cajuru - Ribeirão Preto
Mococa - São João da Boa Vista
Tremembé - São José dos Campos
Ubatuba -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

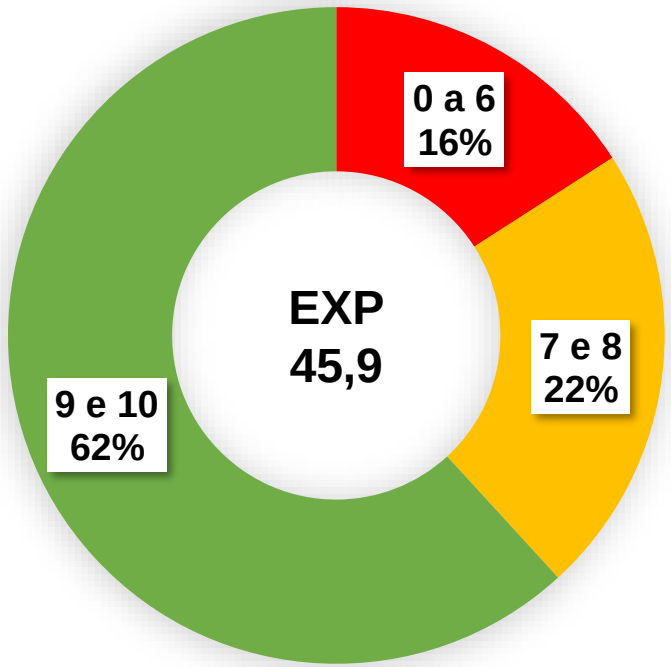
12 UNIDADES FICARAM ABAIXO DOS 45%	
Ribeirão Grande - Sudoeste Paulista	12,1%
Caçapava - São José dos Campos	23,3%
Sertãozinho II - Uni CEISE - Ribeirão Preto	27,6%
Itapirapuã Paulista - Sudoeste Paulista	30,0%
Cesário Lange - Sorocaba	30,0%
Andradina - Araçatuba	33,3%
Cafelândia - Bauru	36,7%
Pederneiras - 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 AQUI 2023 – Todos direitos reservados

EXPERIÊNCIA GERAL PRESENCIAL

Como você classificaria sua experiência geral?





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

COMPARATIVO - CLIENTE OCULTO PRESENCIAL

Seções / Perguntas	Presencial SA - 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 AQUI 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 AQUI 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%

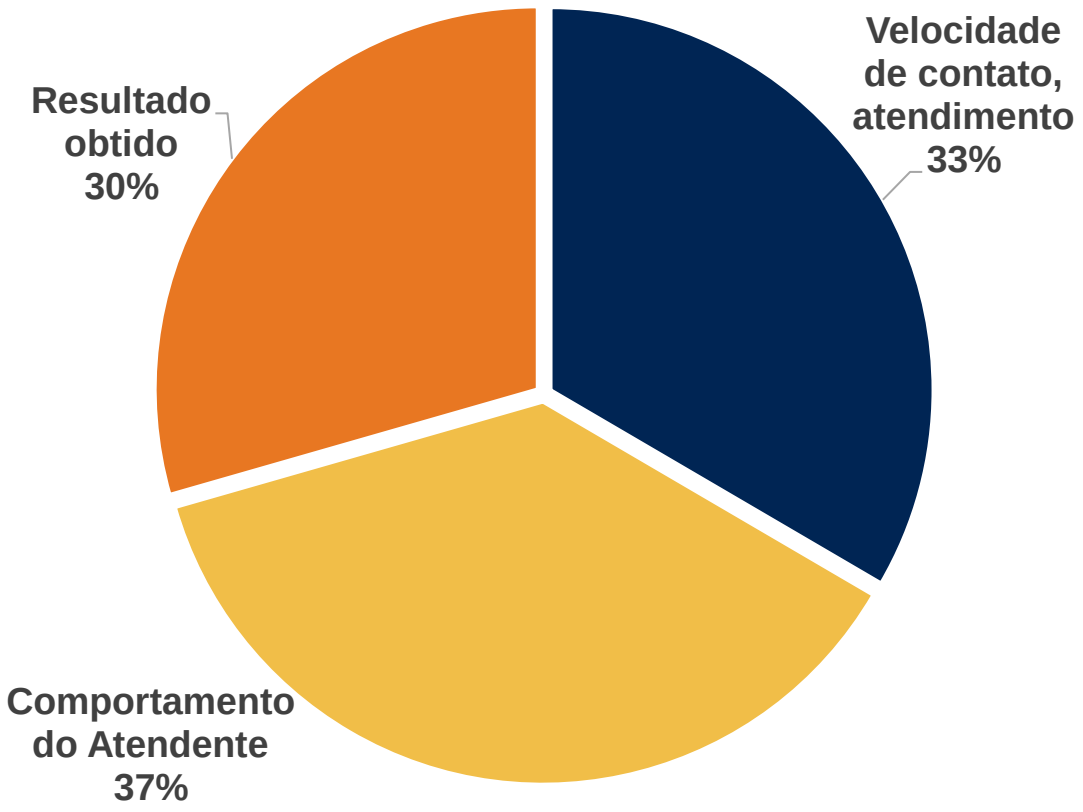
© Ipsos | Mystery Shopping SEBRAE AQUI 2023 – Todos direitos reservados

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 AQUI 2023 – Todos direitos reservados

ANALISE DETALHADA CLIENTE OCULTO PRESENCIAL SATISFAÇÃO POR ASPECTOS DO ATENDIMENTO



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

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. Analise 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