



# Boletim NPS

Outubro - 2023

---

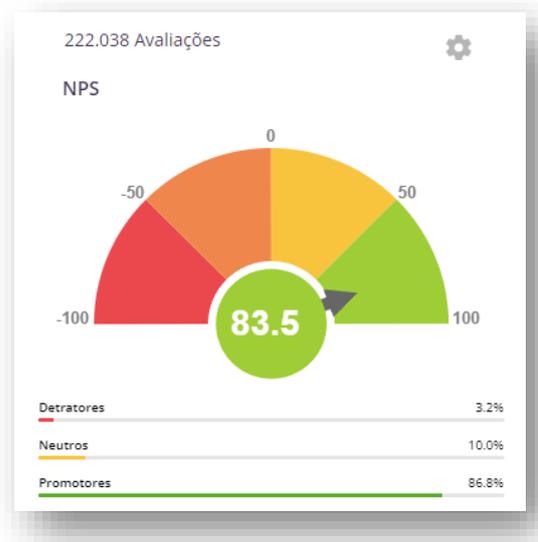
UGE/NA - 1ª edição



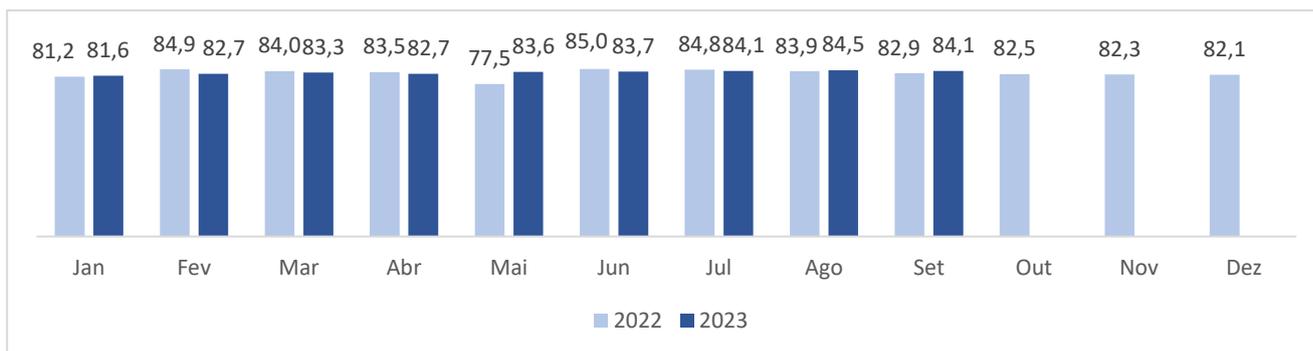


## NPS Sebrae Jan.-Set.

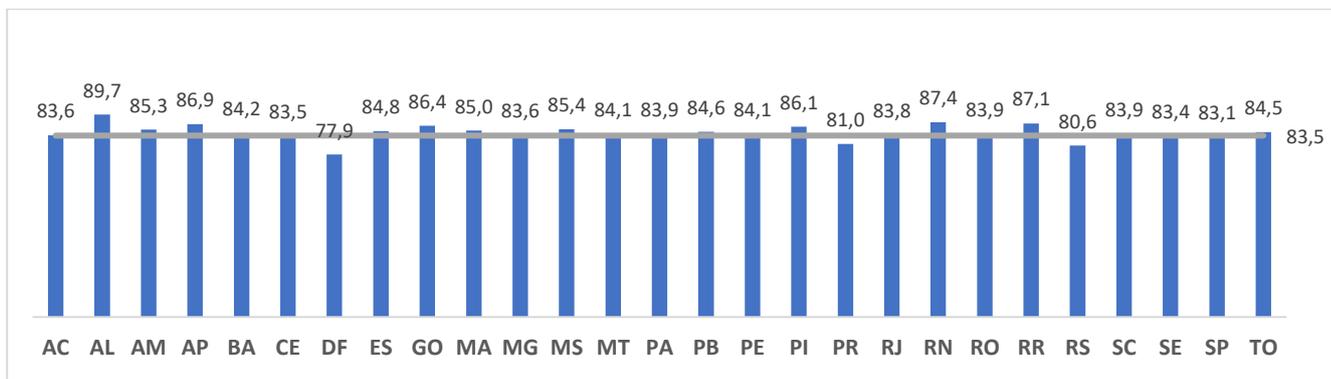
- 86,8% dos clientes são promotores do Sebrae
- 3,2% são detratores
- 222 mil respostas ao NPS no período
- NPS do Sebrae está em 83,5 pontos



## NPS Sebrae por mês



## NPS por UF de Jan. - Set. 2023



# Análise dos comentários

Dos últimos 30 dias

## Principais temas dos comentários:



Temas relacionados ao Atendimento Sebrae, Cursos e Emissor de Notas são os principais assuntos dos comentários.

- ✓ São recorrentes problemas de recebimento de certificado nos cursos.
- ✓ A falta de retorno do atendente/consultor também é recorrente e gera desgaste.
- ✓ Problema com Emissor de Notas também afeta negativamente o Sebrae. Atualizações e instabilidade são recorrentes.

## Alguns comentários de clientes detratores:

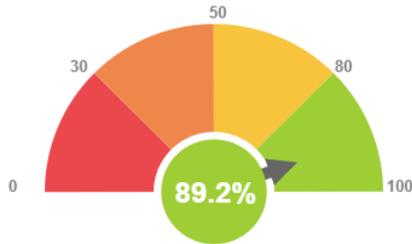


- O novo sistema de emissão de NFE, está com problemas que nem o atendimento do 0800, durante 1:30 hs, conseguiu resolver.
- Porque preciso emitir uma nota nfe e não consigo e o sebrae não me ajuda, pedi ajuda e eles nem sabem o que fazer
- Problemas com o novo emissor de notas, ele apresenta um bug que o atendimento do sebrae não consegue explicar nem resolver.
- Acho a comunicação com o sebrae complicada, pois fiz um curso e até o momento não recebi o certificado. Já liguei mandei mensagem, mas não souberam informar sobre.
- Já usei serviço do Sebrae e recentemente contratamos palestras pra reciclagem, mas ficamos decepcionados, palestrantes despreparados, sem domínio do conteúdo, experiência péssima, nem Índice e nem contrato mais.
- Tentei me inscrever em um curso, mas não tive sucesso e site não me inscreveu e acabei perdendo meu curso
- Deixa a desejar nos certificados, minha sugestão é que já os tivesse em mãos logo após o final de cada curso oferecido.
- Fiz alguns cursos, o conteúdo é excelente, mas em dois tive problemas para conclusão. Um eu terminei, mas aparece que nem foi começado, não consigo emitir certificado. O outro eu comecei, mas ele pula os conteúdos e só passa de módulos, parece que estou fazendo, mas não consigo estudar. Entrei em contato pelo 0800, também pelo telefone da unidade de Santo André e Americana. O problema não foi resolvido, e não entraram em contato. Triste, o curso que eu fiz foi de atendimento de qualidade, e não recebi isso do Sebrae.
- Não consigo acessar o portal para a conclusão do curso sebrae.
- Ontem fui ao Sebrae da vinte quatro de maio o atendimento da consultora foi horrível.

# Análise dos comentários

Dos últimos 30 dias

## Sentimento:

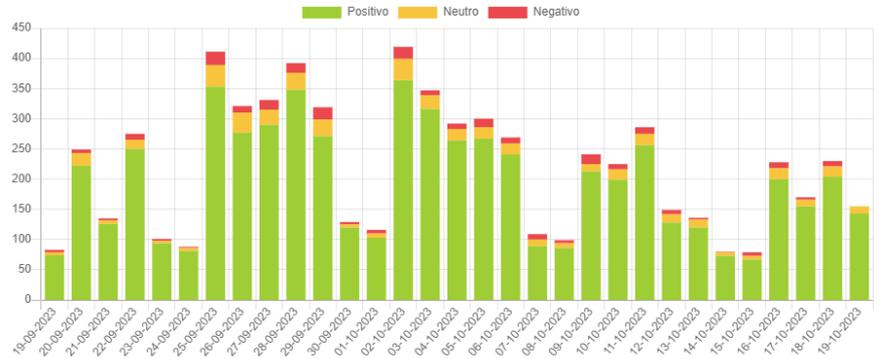


89.2% dos comentários são positivos



O Sentimentos dos comentários é superior à proporção dos clientes promotores.

## SENTIMENTO AO LONGO DO TEMPO



Dias 25; 29/09 e 02/10 foram os dias com maior concentração de comentários com sentimentos negativos.

## Report IA:

(Recomendação da IA considerando e consolidando todos os comentários dos últimos 30 dias.)



"Considerando os comentários, sugiro que a empresa foque em investir em treinamentos constantes para a equipe de atendimento, tanto para o atendimento ao cliente quanto para o suporte técnico. Além disso, é essencial melhorar a comunicação interna e externa da empresa e padronizar a qualidade do atendimento, garantindo que seja satisfatório independente da pessoa que realiza o atendimento. Também é importante simplificar os processos internos e agilizar o tempo de resposta para resolver as questões dos clientes. Além disso, é fundamental melhorar a acessibilidade geral da empresa, tanto do site quanto da plataforma de acesso aos cursos, especialmente para acesso via celular. Por fim, é crucial resolver as adversidades encontradas pelos clientes, cumprir as promessas feitas e garantir a entrega de materiais e recursos prometidos com eficiência."



Relatório Elaborado pela UGE do Sebrae Nacional utilizando a plataforma Binds, origem da Pesquisa automática NPS Sebrae.

Dênis Pedro Nunes

Analista UGE