



Boletim NPS

Novembro - 2023

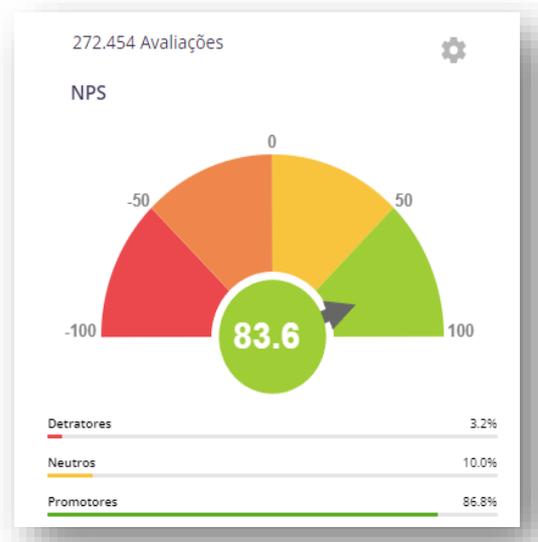
UGE/NA - 2ª edição



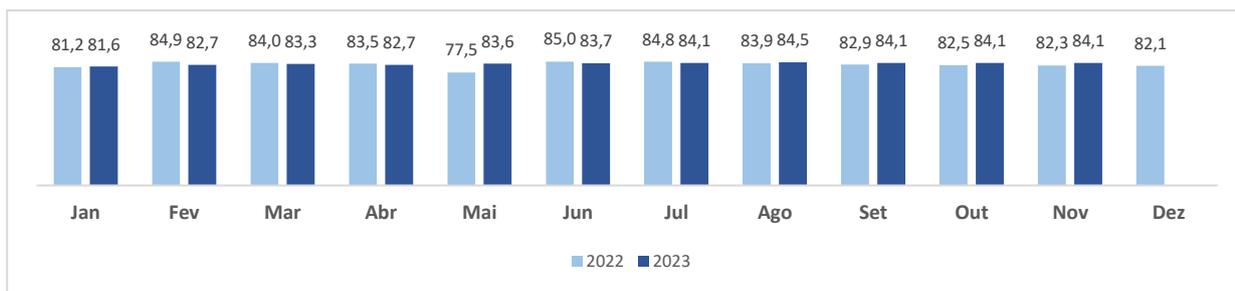


NPS Sebrae Jan.- Nov.

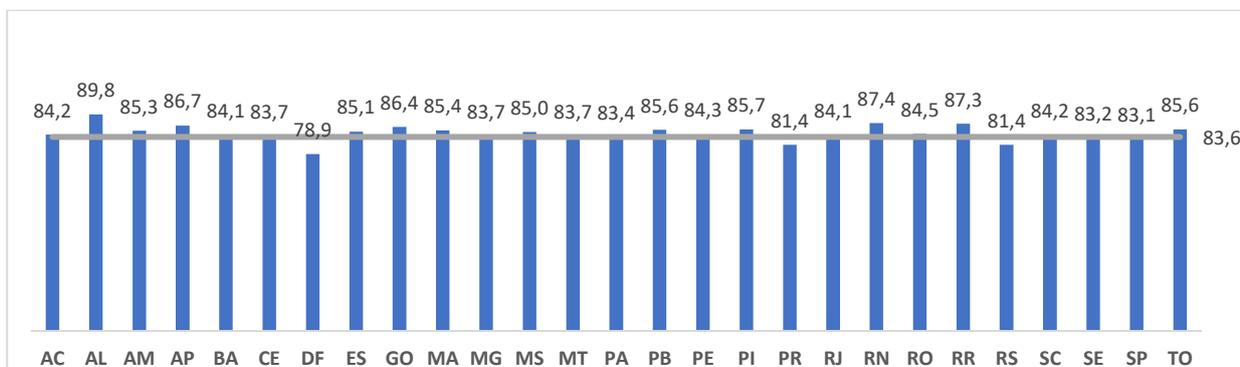
- 86,8% dos clientes são promotores do Sebrae
- 3,2% são detratores
- 272 mil respostas ao NPS no período
- NPS do Sebrae está em 83,6 pontos



NPS Sebrae por mês (22-23)



NPS por UF de Jan. - Nov. 2023



Análise dos comentários

Novembro 2023

Principais temas dos comentários:



Temas relacionados ao Atendimento Sebrae, Cursos e elogios (excelente, ótimo) são os principais assuntos dos comentários no mês de novembro.

- ✓ A maior proporção de detratores por tema é referente ao Emissor de notas.
- ✓ Descaso/grosseria no atendimento também foi citado.
- ✓ Problemas de acesso aos cursos e a plataforma ead.

Alguns comentários de clientes detratores no período:

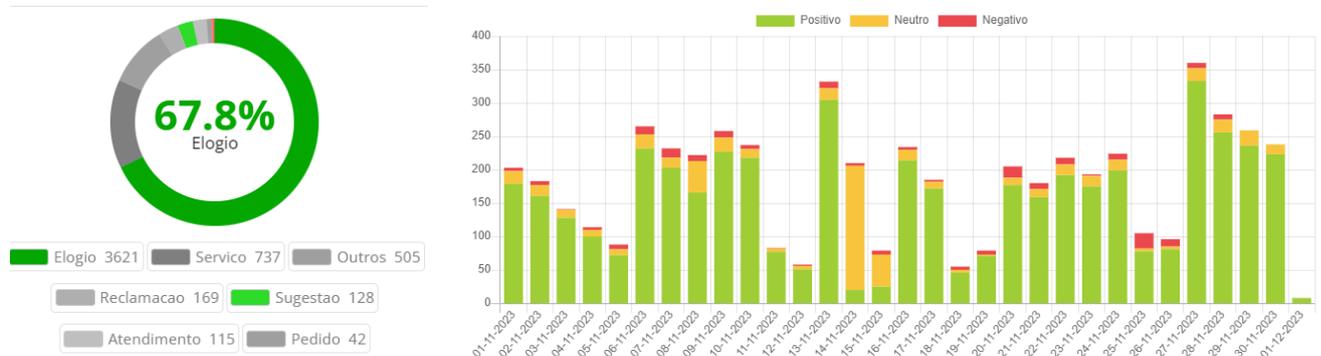


- Aplicativo de emissão notas ficou horrível com essas atualizações, em vez de melhorar só complicou, eu mesma parei de tentar emitir nota por lá. Para falar no suporte, horrível, muita complicação, muita confirmação e no final, não resolve o que precisamos mesmo.
- Fiz uma solicitação de ajuda com vocês, sobre a questão da emissão de nota fiscal no dia 21/11 via WhatsApp e e-mail. E até agora não obtive um retorno
- Uso o novo emissor de notas fiscais, minha empresa é pequena. Está cheio de problemas e não consigo suporte para resolvê-los. Está pulando numeração de nota fiscal, não cadastrou todos os clientes e transportadoras, trava às vezes, sumiu com notas que foram emitidas, entre outras coisas. O 0800 não atende ou durante a conversação com atendente, que não resolve nada, a ligação cai. Não posso mais usar o emissor antigo que, apesar de não ter a "beleza" do novo, funcionava muito bem. Os tutoriais para ajuda são uma piada de mau gosto. O último então, o para a instalação do novo assinador, superou todos os níveis inutilidade. Já tem muito tempo que esse emissor está no ar e me pergunto: será que um dia realmente vão eliminar todos os bugs?
- Fui ao Sebrae pegar informação sobre emissão da nova nota fiscal e a menina que me atendeu disse que não sabia sobre isso, que este assunto era na Sala do Empreendedor, porém, como eu não havia agendado previamente, eu não poderia ser atendida lá. O impressionante é que havia uns 4 guichês de atendimento, 3 estavam vazios, sem fazer nada, só batendo papo. É um absurdo que mesmo no caso de não haver ninguém sendo atendido, uma pessoa que está lá precisando de informação não possa atrapalhar o bate-papo dos atendentes.
- Fui atendida por uma pessoa grosseira (já havia sido grosseira com o colega de trabalho ao lado). Não houve absolutamente nenhum empenho em ouvir e tentar entender a minha dificuldade. Ficava repetindo que eu tinha que ler o manual sobre emitir nota fiscal e chutando o que eu devia ter feito errado sem nem me escutar. Foi um show de grosseria que até desisti do atendimento, voltei pra casa e, felizmente, encontrei um vídeo no youtube que sanou o meu problema que, claro, não tinha resposta no tal manual do Sebrae que a moça insistiu de maneira quase violenta que seria a solução. NÃO existe auxílio, querem encaixar os problemas nas soluções que já têm no tal manual, não querem pensar. Só serve para enviar e-mail de propaganda depois.
- Site muito lento, não é prático e trava quando vamos nos inscrever nos cursos, vem a informação que ocorreu um erro. Acredito que vocês podem melhorar muito o site.
- Não conseguia por nada achar o meu curso que estava fazendo, por isso desisti de fazer cursos na Sebrae.
- Mas mais de mês que tentamos tirar dúvidas para fazer parte do credenciamento e não conseguimos informações concretas. Um empurra para o outro.

Análise dos comentários

Novembro 2023

Sentimento:



89,6% dos comentários expressam sentimentos positivos. 13,8% solicitaram serviços e 3,2% reclamaram.

As segundas feiras dia 06/11; 13/11 e 20/11 foram os dias com maior concentração de comentários com sentimentos negativos. O final de semana 25 e 26/11 também geraram comentários negativos.

Report IA:

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



"É importante continuar investindo em treinamentos e capacitação dos atendentes, visando garantir um bom atendimento aos clientes. Além disso, deve-se investir na capacitação contínua da equipe de atendimento, afim de manter a qualidade do serviço prestado. Também é relevante melhorar o atendimento ao cliente, reduzindo o tempo de espera e garantindo que todas as dúvidas sejam resolvidas de forma eficiente. Investir em melhorias técnicas na plataforma online também é essencial para evitar problemas de carregamento e dificuldades de uso, além de oferecer treinamentos aos colaboradores sobre o uso adequado do sistema e possíveis falhas que possam ocorrer. Finalmente, a empresa deve investir na agregação de valor na profissão, aproveitando o feedback positivo dos clientes para desenvolver novos cursos e programas de capacitação que atendam às necessidades dos profissionais."



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

Dênis Pedro Nunes

Analista UGE