



Boletim NPS

Março - 2024

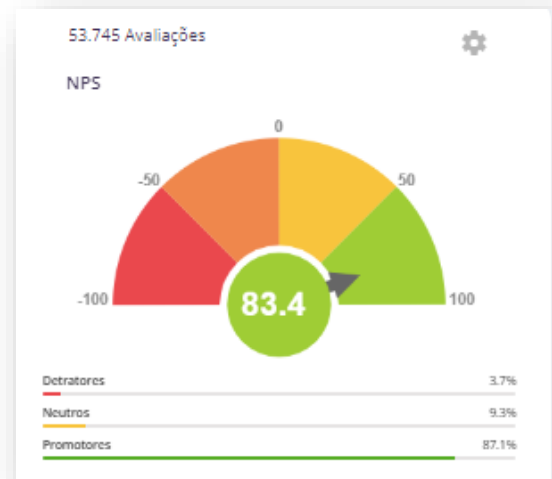
UGE/NA - 4ª edição





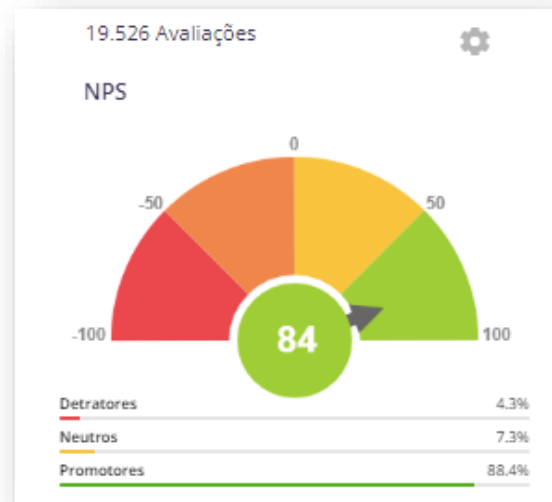
NPS Sebrae (jan- março 24)

- 87,1% dos clientes são promotores do Sebrae;
- 3,7% são detratores;
- 53,7mil respostas no período;
- NPS do Sebrae está em 83,4 pontos



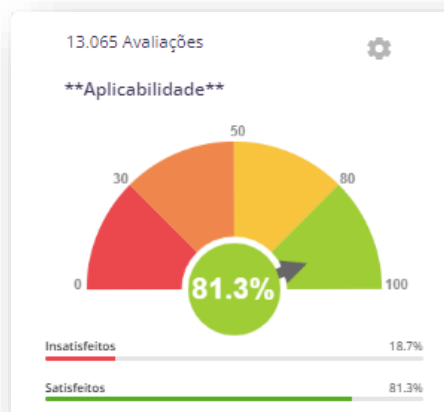
NPS Sala (jan- março 24)

- 88,4% dos clientes são promotores da Sala do Empreendedor;
- 4,7% são detratores;
- 19,5 mil respostas no período;
- NPS da Sala do empreendedor está em 84 pontos.



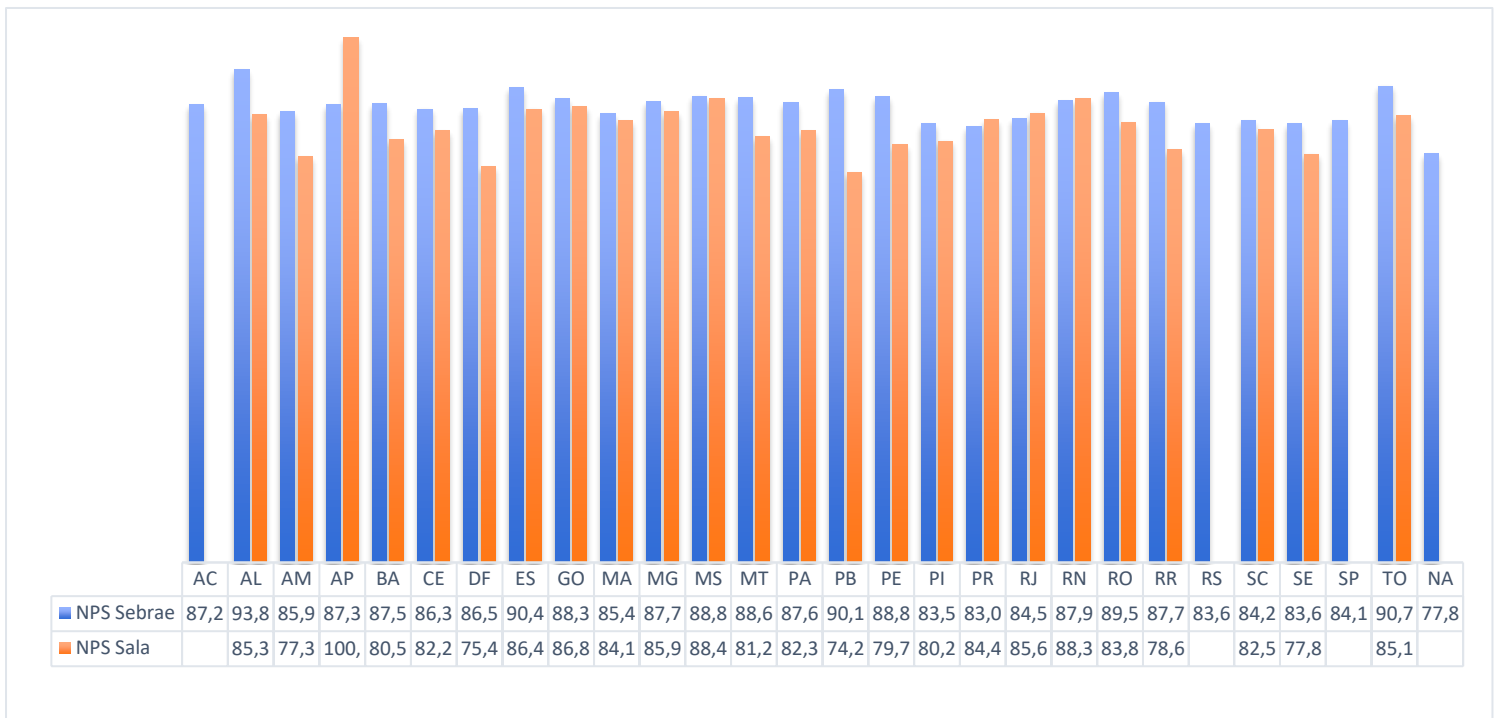
Aplicabilidade e Efetividade (jan-março 24)

- 81,3% dos clientes estão satisfeitos com aplicação dos conhecimentos adquiridos.
- 83,7% estão satisfeitos com os resultados obtidos. (Escala CSAT)

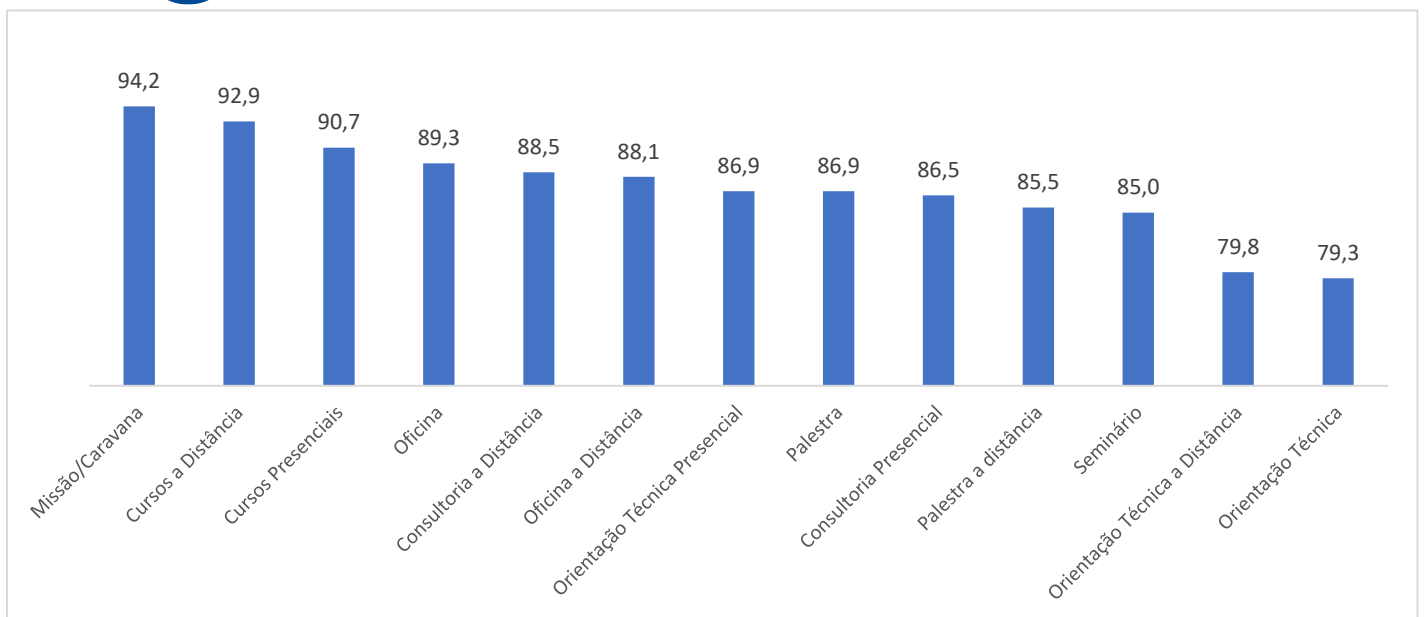




NPS Sebrae e NPS Sala por UF (jan- março 24)

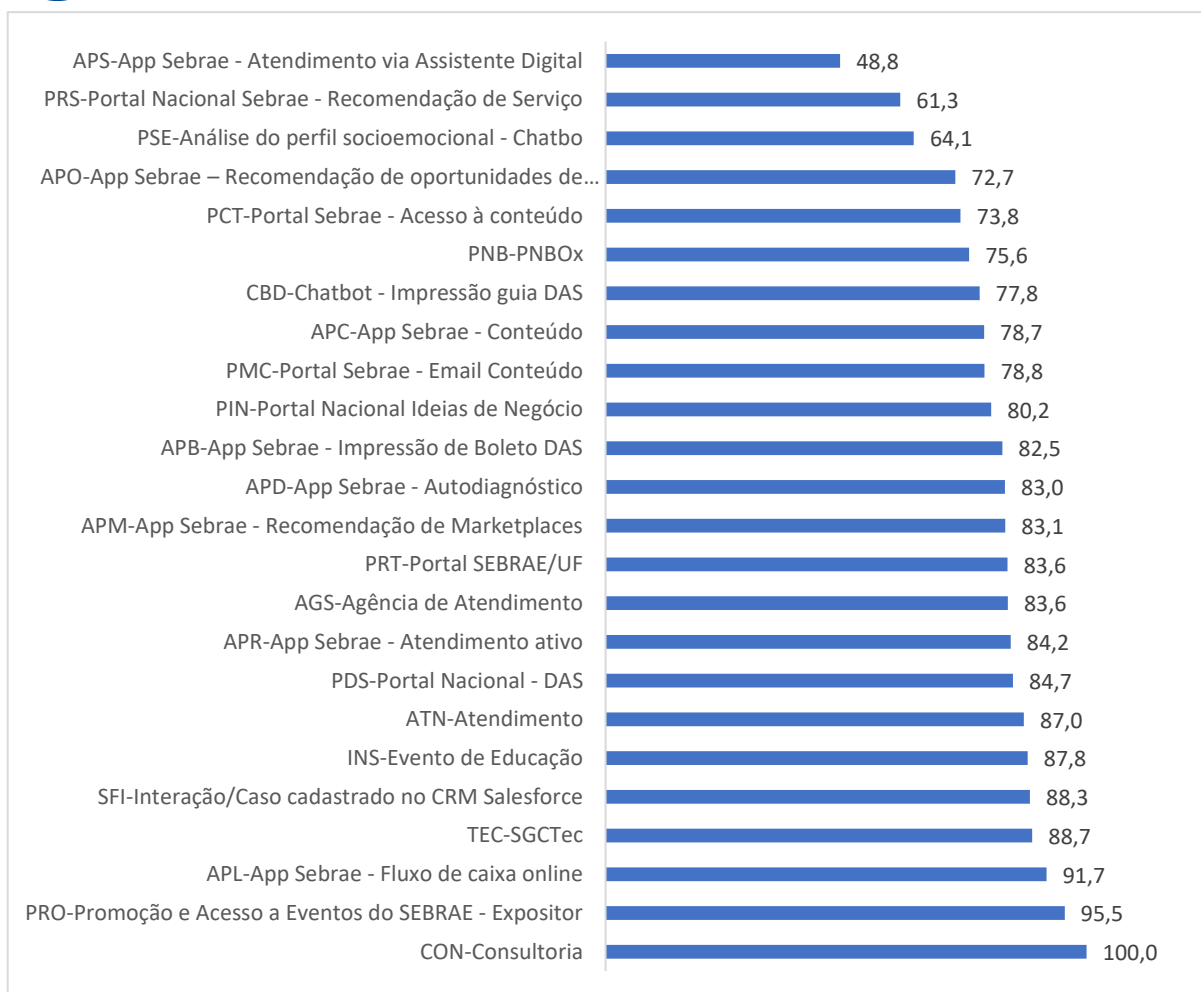


NPS Sebrae por Instrumento (jan-março 24)

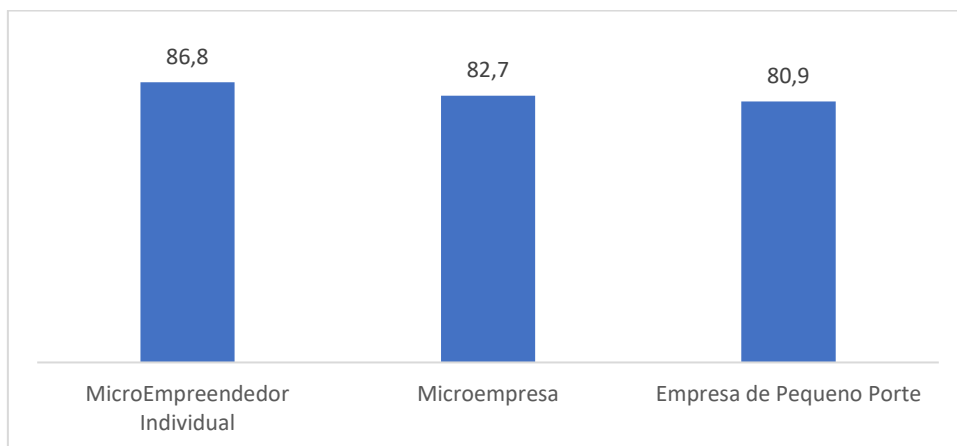




NPS Sebrae por Tipo Realização (jan-março 24)



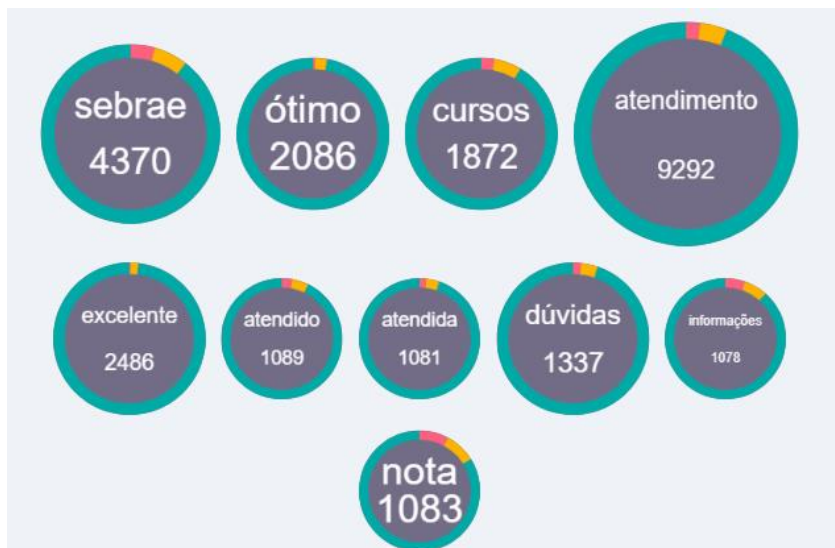
NPS Sebrae por porte (jan-março 24)



Análise dos comentários

Dos últimos 30 dias

Principais comentários NPS Sebrae:



Temas relacionados ao Atendimento Sebrae e Cursos são os principais assuntos dos comentários.

- ✓ Erros no app, problemas de acesso a cursos e tentativa de inscrição em cursos geram muitos detratores.
- ✓ Mau funcionamento do Emissor de NF e pouca ou nenhuma orientação/retorno da equipe Sebrae sobre o assunto causa reclamações recorrentes.

Alguns comentários recentes de clientes detratores:



- Como recomendar !! Tentando fazer um curso online pra empréstimo banco paulista ! Já a 3 dias não consigo ! Entra e cadastrar no curso!! Me cadastrei mas não tenho nenhum atendimento! Puxa como é tão complicado esse AP.
- Não resolveu nada, as pessoas escolhidas para dar atendimentos não estão preparadas, nem tem conhecimento o sistema que e oferecido pelo Sebrae, tem um despreparo total. um sistema que não funciona, tem erros constante, vou ter que contratar uma empresa que tenha sim um sistema que funcione
- Sou um empreendedor, foi a primeira vez que precisei tira uma dúvida com acessória do sebrae , mas infelizmente não atendeu minhas dúvidas e nem resolveu meu problema , portanto durante anos contribuído com a empresa, ao precisar do atendimento não conseguiram solucionar.
- Não consegui emitir uma nota de devolução!
- Estou com um serio problema no emissor de nota fiscal. A mais de 10 dias não consigo emiti-las. Entrei em contato por 2 por Whats, nelas, uma fiquei mais de 2hs mas nada de solução, e por e-mail que informa que o retorno será em até 24 hs, e eu recebi apenas o número de protocolo. Continuo com o problema, não consigo liberar meus pedidos aos clientes que estão precisando e reclamando muito.
- Uma resposta simples que eu precisava, eu não localizei no site, perguntei ao atendente o mesmo não soube me responder, por fim tiver que recorrer diretamente a receita Federal pra resolver. Não dou 0, porque o atendente me respondeu com educação, o site tem várias informações importantes e vários recursos, mas tem que se atualizar mais de acordo conforme vão vindo novas regras pra nós do ramo MEI.
- Fiz contato, mas não obtive resposta sobre informações de curso.
- As pessoas que prestam as informações sobre o uso da NFE não estão capacitadas para tal. Falei com 03 moças, em momentos diversos, sobre um problema recente com o uso da NFE e as três não souberam resolver ou orientar.

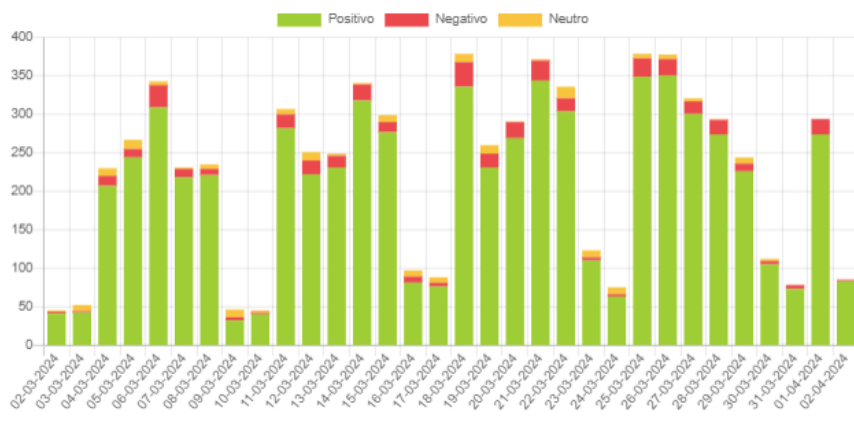
Análise dos comentários

Dos últimos 30 dias

Sentimento:



SENTIMENTO AO LONGO DO TEMPO



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

Dias 06, 18; 21; 25 e 26/03 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.)



"Com base nas decisões listadas, sugiro investir em treinamentos contínuos para a equipe de atendimento, visando melhorar a qualidade do serviço e garantir a satisfação dos clientes. Esses treinamentos devem abranger tanto o conhecimento técnico sobre os serviços oferecidos pelo Sebrae quanto habilidades de atendimento ao cliente, como empatia e resolução de problemas. Além disso, é importante rever os processos internos e simplificar a burocracia da empresa, tornando o acesso aos serviços mais fácil e rápido para os clientes. Outra sugestão é aperfeiçoar a comunicação com os clientes, tanto através de canais digitais quanto presenciais, garantindo respostas rápidas e eficientes às solicitações. Seria interessante também desenvolver materiais explicativos sobre os serviços oferecidos pelo Sebrae, facilitando o entendimento de como eles podem ajudar cada empreendedor. Por fim, sugere-se aprimorar a abordagem presencial nas consultorias, buscando resultados práticos."



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

Dênis Pedro Nunes

Analista UGE

