APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Cliente Oculto SEBRAE 2024

Job Number: 23-02549-02

Junho 2024

Índice

- O projeto de pesquisa
- Sobre a Ipsos
- Resultados gerais
- Módulo Redes Sociais
- Módulo Telefônico
- Módulo Coletivos
- Módulo Presencial

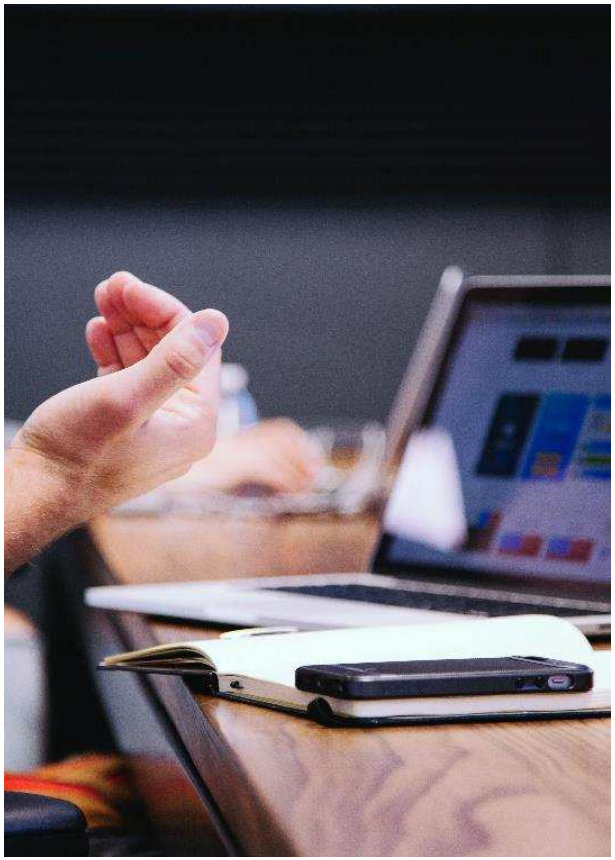
CONHECENDO O PROJETO

Design, execução e impacto

Empresário Oculto ou Cliente Oculto é um feedback objetivo e imparcial de "pequenos empresários" treinados para medir como o Sebrae-SP entrega suas promessas de marca e de experiências.

Neste projeto os empresários acionaram o SEBRAE utilizando diferentes modelos de canais.

Aproveitando nosso alcance, 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**.



Classific

AMOSTRA E ONDAS

5ª onda de avaliação para toda a rede Sebrae

- 186 Avaliações Redes Sociais (Chat, Whatsapp, Instagram e Facebook)
- 335 Avaliações Telefônicas (Central e Sebrae)
- 750 Avaliações Presenciais (ER´s e Sebrae Aqui)
- 99 Avaliações Cursos Coletivos Virtuais ou Presenciais (Workshop e palestras)

INSTRUMENTOS AVALIAÇÂO

QUESTIONÁRIOS BUSCAM MEDIR PROCESSOS E QUALIDADE ATENDIMENTO

Os questionários de avaliação foram desenvolvidos em conjunto com os gestores Sebrae. Possuem em média 40 perguntas. Sendo 5 destas 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 a maior e mais inovadora empresas de pesquisa do mundo

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

5,000+
Clientes

18,000+
Empregados

100mm+
Entrevistas por ano

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

RESULTADOS GERAIS

VISÃO POR CANAL

Sumário Executivo – Cliente Oculto SEBRAE 2024 (key findings)

Principais Descobertas:

- **Pontos Fortes:** Atendimento cordial e conhecimento técnico.
- **Pontos de Melhoria:** Tempo de espera e variabilidade na qualidade do atendimento entre diferentes canais.

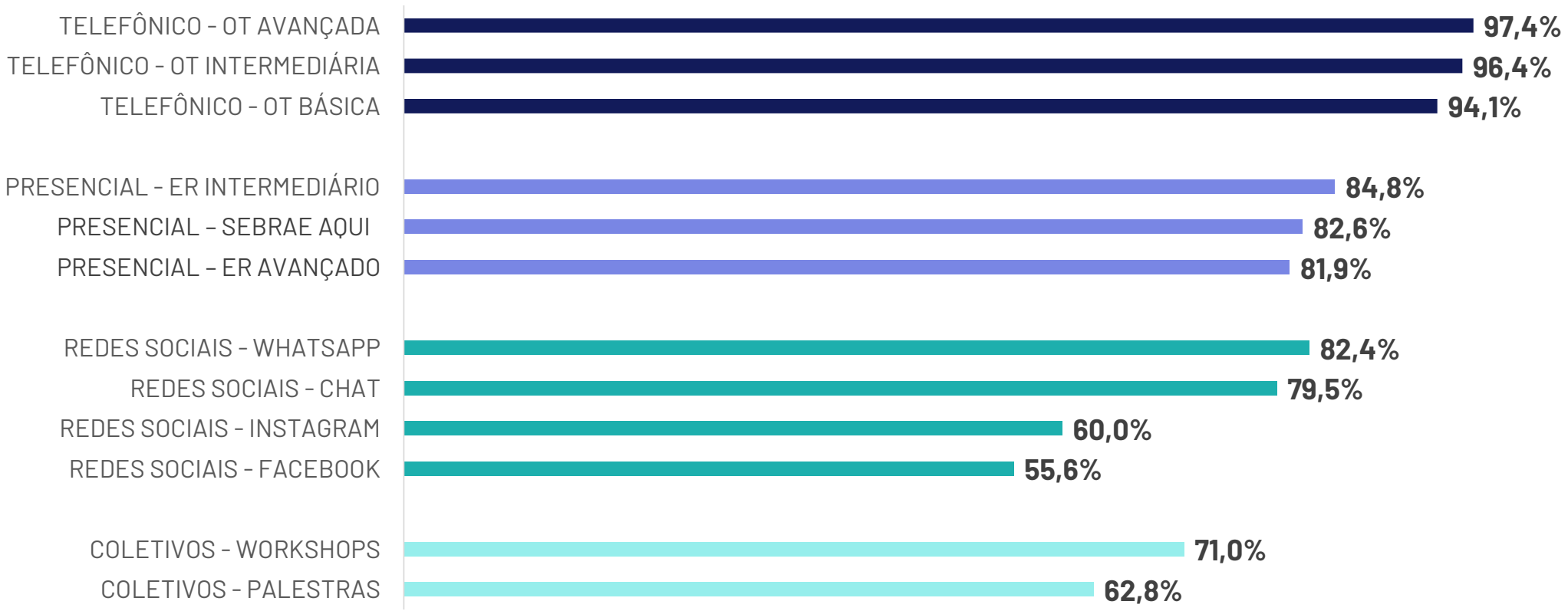
Recomendações:

1. Implementar treinamentos específicos para reduzir o tempo de espera.
2. Buscar replicar/multiplicar os aspectos positivos das jornadas telefônicas e outros canais.
3. Monitorar continuamente a performance através de clientes ocultos.

Próximos Passos:

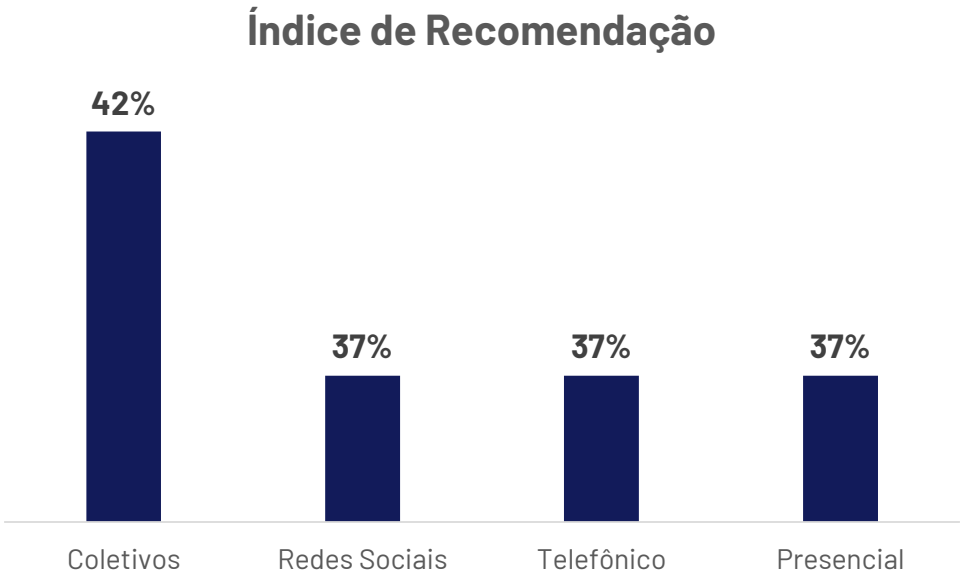
Desenvolver um plano de ação baseado nas recomendações. Executar planos de ação. Estudar possiblidade de revisão do design das experiencias nos canais. Realizar uma nova rodada de avaliações para medir melhorias. (2º semestre 2024)

EXPERIÊNCIA GERAL – Performance por Canais



EXPERIÊNCIA GERAL – Recomendação dos canais

Considerando uma escala de 0 a 10, onde 0 é pouco provável e 10 é muito provável, o quanto você classifica as **chances de recomendar positivamente** o serviço/atendimento recebido, com base na sua experiência?



	Redes Sociais	Telefônico	Coletivos	Presencial
Promotores	57%	57%	60%	57%
Neutros	23%	23%	22%	23%
Detratores	20%	20%	18%	20%
Índice Recomendação	37%	37%	42%	37%

MÓDULO REDES SOCIAIS

CENÁRIO E CRITÉRIOS UTILIZADOS
Avaliações Redes Sociais

Canais Acessados

- 8 avaliações Instagram
- 8 avaliações Facebook
- 80 avaliações Chat
- 90 avaliações Whatsapp

Critérios de Busca

Empresários ocultos entraram em contato através destes canais procurando obter informação sobre uma dúvida básica (OT Básica)

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

DESTAQUES

AVALIAÇÕES REDES SOCIAIS

DESTAQUES AVALIAÇÕES REDES SOCIAIS

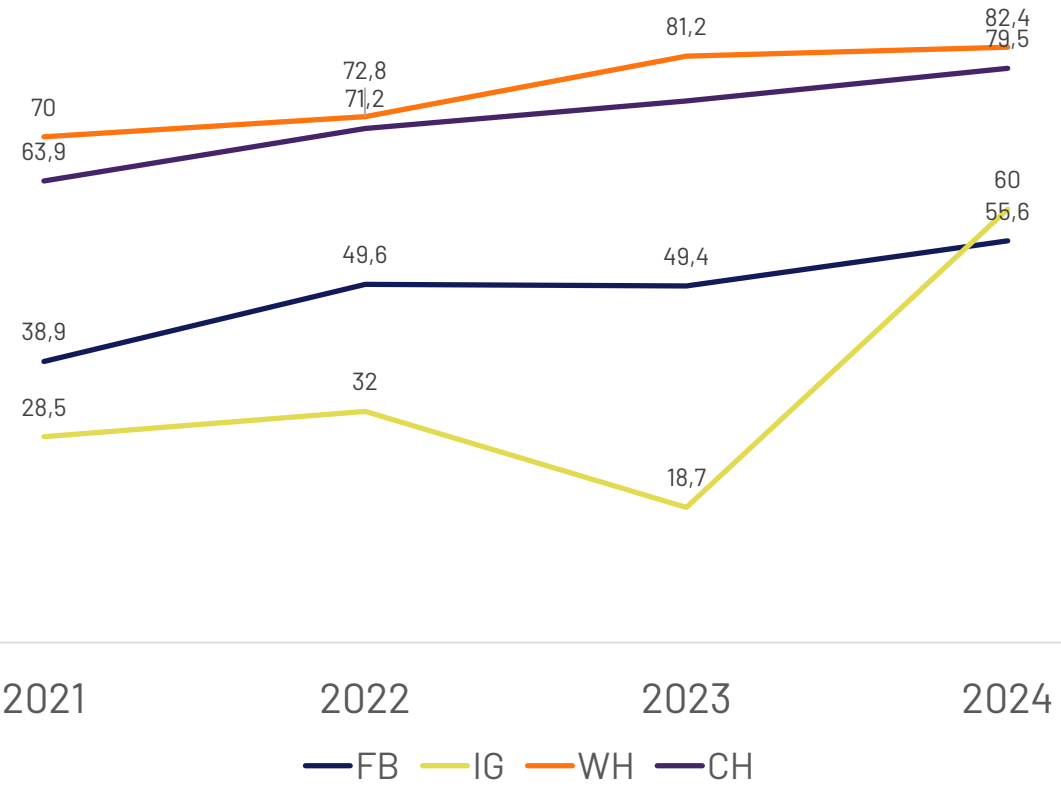
- **O Whatsapp** foi o canal com melhor tempo de resposta e satisfação, seguido pelo **Chat**

- Tempo de espera para atendimento no canal **Facebook** superara o esperado em **78% das avaliações**

- **Em 94%** das ocasiões a solicitação foi resolvida de imediato

© Ipsos | Apresentação de Resultados – Cliente Oculto SEBRAE | Junho 2024 | Versão 1 | Confidencial

Destaques Avaliações Redes Sociais – Quadro Evolutivo



Ano	FB	IG	WH	CH
2021	38,9	28,5	70,0	63,9
2022	49,6	32,0	72,8	71,2
2023	49,4	18,7	81,2	
2024	55,6	60,0	82,4	79,5

Destaques Avaliações Redes Sociais – Principais dores (Top 5)

1. Falta de carisma dos atendentes
2. Falta de paciência para explicar processos complexos
3. Respostas automáticas e envio excessivo de links
4. Atendimento demorado
5. Falta de personalização no atendimento

"O atendente apenas enviou respostas robóticas e além disso só mandou links para que eu acessasse, não passou maiores informações e também não fez perguntas para entender quais as minhas necessidades, só respondia o que eu perguntava."

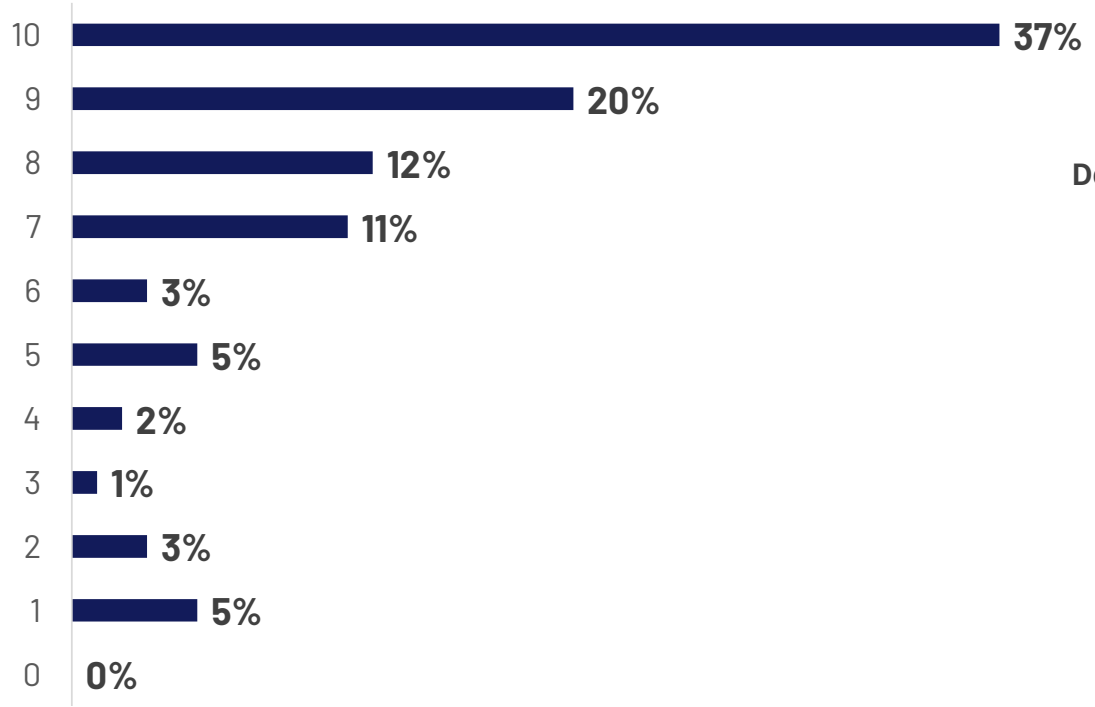
"Gostei do atendimento, foi de forma clara e bem objetiva o que eu não gostei foi a demora para o atendimento." (Entre 1 e 2 horas)

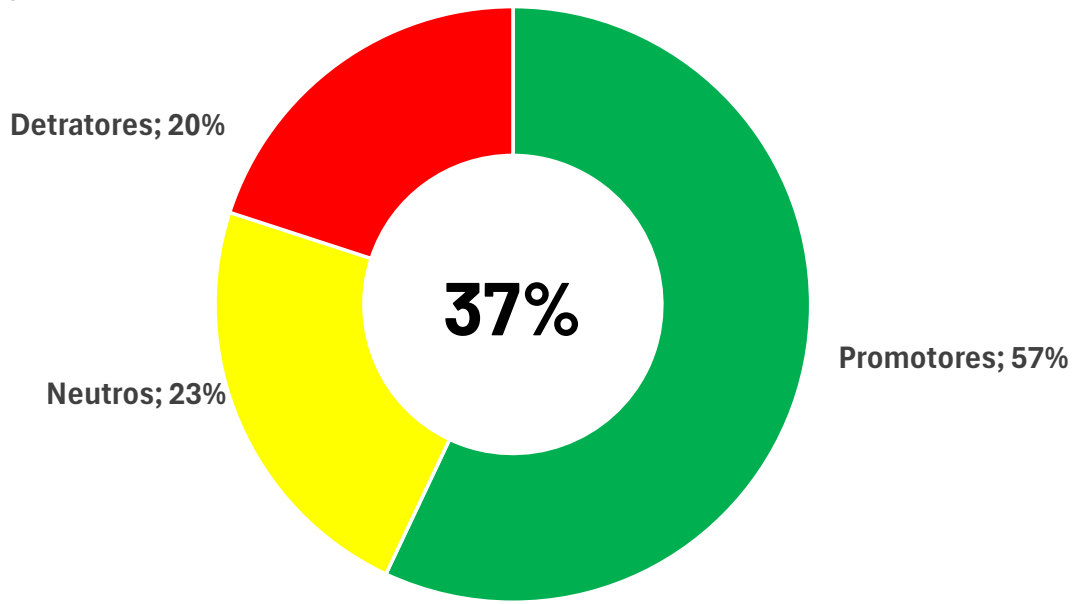
RESULTADOS DETALHADOS

PESQUISAS REDES SOCIAIS

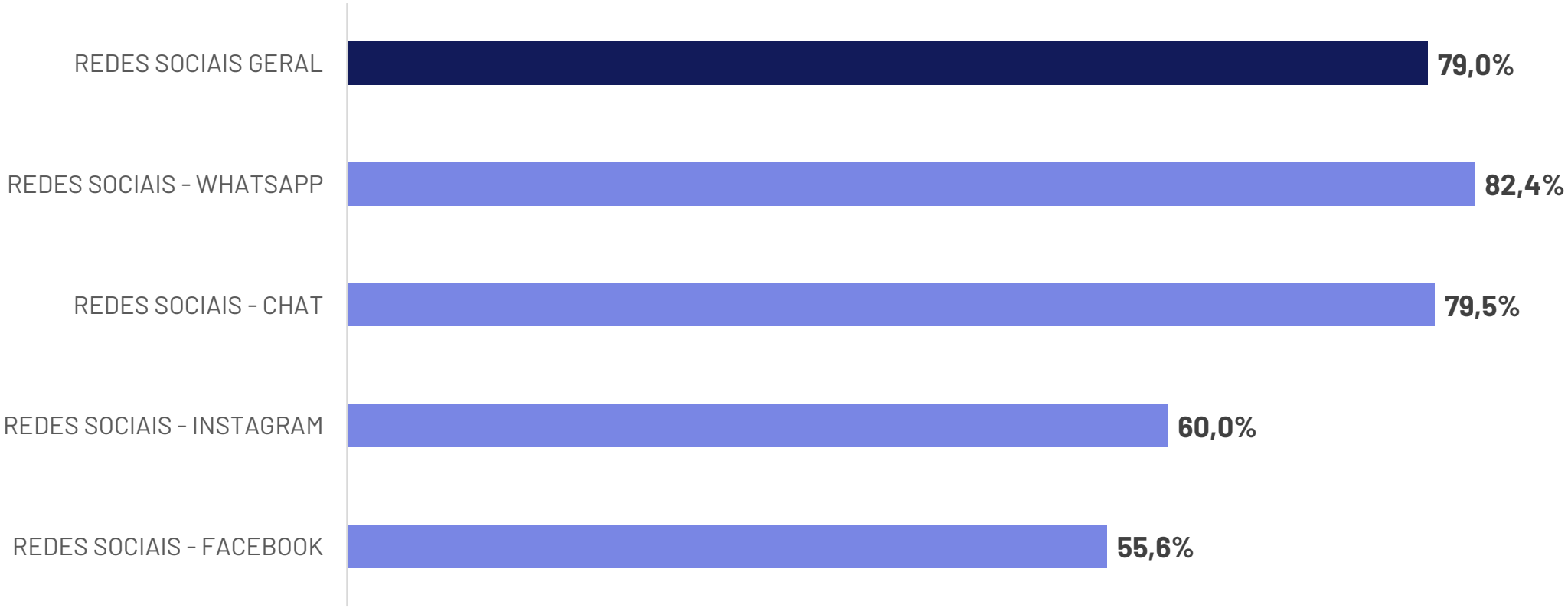
EXPERIÊNCIA GERAL - Redes sociais

Considerando uma escala de 0 a 10, onde 0 é pouco provável e 10 é muito provável, o quanto você classifica as **chances de recomendar positivamente** o serviço/atendimento recebido, com base na sua experiência?





ANALISE DETALHADA – Redes Sociais



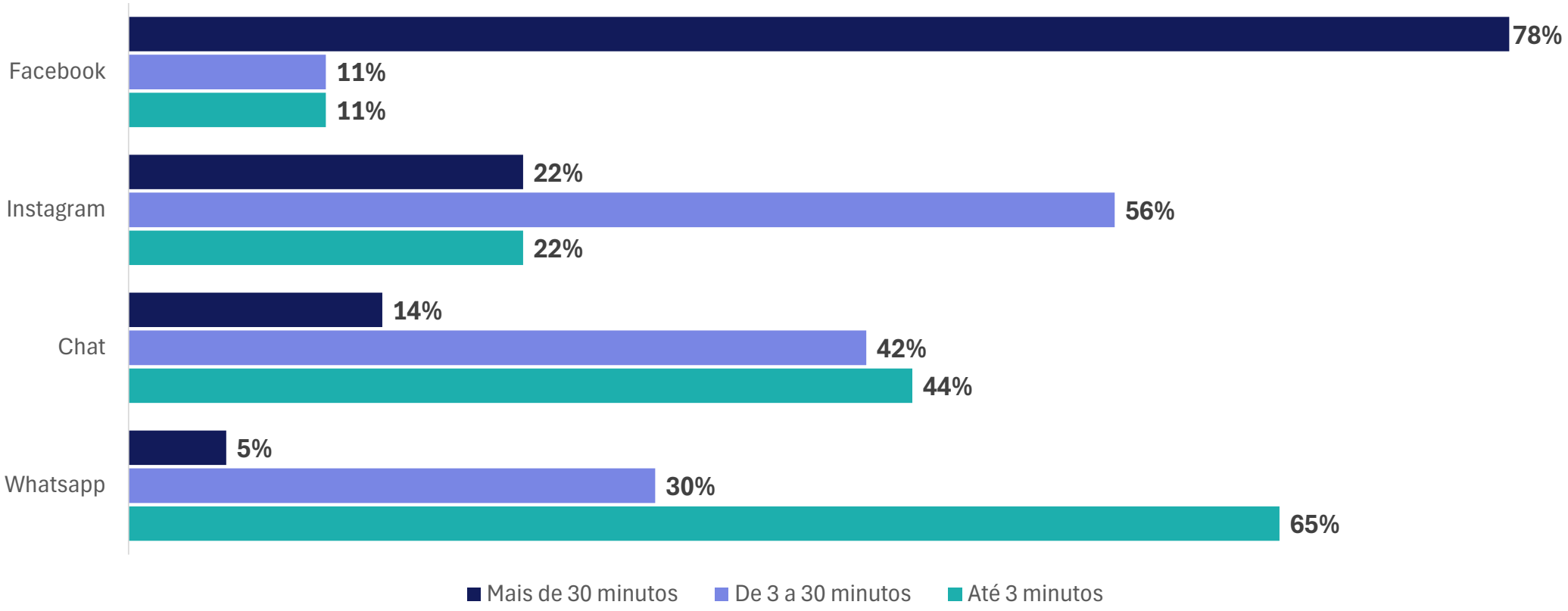
ANALISE DETALHADA – Redes Sociais

Canal	Resultado	n	Primeira Impressão	Levantamento de Informações	Resolução - Solução da Dúvida	Fechamento
Whatsapp	82,4%	90	92,2%	60,0%	93,1%	81,1%
Chat	79,5%	80	87,8%	73,8%	81,2%	70,0%
Instagram	60,0%	8	68,8%	25,0%	90,0%	37,5%
Facebook	55,6%	8	53,1%	50,0%	69,6%	31,3%
Geral	79,0%	186	87,6%	64,0%	86,5%	72,3%

ANALISE DETALHADA – Redes Sociais

Seções / Perguntas	Redes Sociais	WhatsApp	Chat	Instagram	Facebook
PRIMEIRA IMPRESSÃO	**87,60%**	**92,20%**	**87,80%**	**68,80%**	**53,10%**
11. Você recebeu uma resposta automática imediatamente?	93,50%	95,60%	93,80%	75,00%	87,50%
14. O(a) atendente/profissional cumprimentou você com Bom Dia ou Boa tarde?	89,80%	97,80%	86,30%	75,00%	50,00%
16. O(a) atendente/profissional perguntou seu nome e o utilizou durante a conversa?	77,40%	80,00%	83,80%	50,00%	12,50%
17. O(a) atendente/profissional foi cordial e simpático, causando boa primeira impressão?	89,80%	95,60%	87,50%	75,00%	62,50%
LEVANTAMENTO INFORMAÇÕES	**64,00%**	**60,00%**	**73,80%**	**25,00%**	**50,00%**
21. O(a) atendente/profissional fez perguntas para entender melhor suas necessidades?	55,40%	52,80%	62,50%	18,80%	50,00%
22. O(a) atendente/profissional confirmou os dados cadastrais (ex. telefone, endereço e outros)	65,60%	53,30%	86,30%	12,50%	50,00%
24. Você sentiu que o profissional possuia boa capacidade para ouvir, investigar e dialogar?	79,60%	81,10%	83,80%	50,00%	50,00%
RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	**86,50%**	**93,10%**	**81,20%**	**90,00%**	**69,60%**
26. O(a) atendente/profissional conseguiu responder sua solicitação de imediato?	93,50%	100%	87,50%	100%	75,00%
28. O(a) atendente/profissional cometeu algum erro na escrita?	92,50%	86,70%	97,50%	100%	100%
29. O(a) atendente/profissional utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	93,00%	97,80%	88,80%	100%	75,00%
30. O(a) atendente demonstrou genuino interesse e atenção ao atender você?	83,30%	86,70%	83,80%	62,50%	62,50%
31. O(a) atendente demonstrou conhecimento técnico e dominio ao responder e apresentar soluções?	86,00%	94,40%	77,50%	87,50%	75,00%
FECHAMENTO	**72,30%**	**81,10%**	**70,00%**	**37,50%**	**31,30%**
36. O(a) atendente comentou ou direcionou você para uma pesquisa de satisfação?	71,50%	87,80%	67,50%	0,00%	0,00%
38 O(a) atendente se colocou à disposição para dúvidas adicionais?	73,10%	74,40%	72,50%	75,00%	62,50%
Total:	**79,00%**	**82,40%**	**79,50%**	**60,00%**	**55,60%**

TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO



MÓDULO TELEFÔNICO

CENÁRIO E CRITÉRIOS UTILIZADOS
Avaliações Telefônicas

Canais Acessados

- 250 avaliações OT Básicas
- 40 avaliações OT Intermediárias
- 45 avaliações OT Avançadas

Critérios de Busca

Empresários ocultos entraram em contato através destes canais procurando obter informação sobre uma dúvida (OT Básica, intermediária e avançada)

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

DESTAQUES

AVALIAÇÕES TELEFÔNICAS

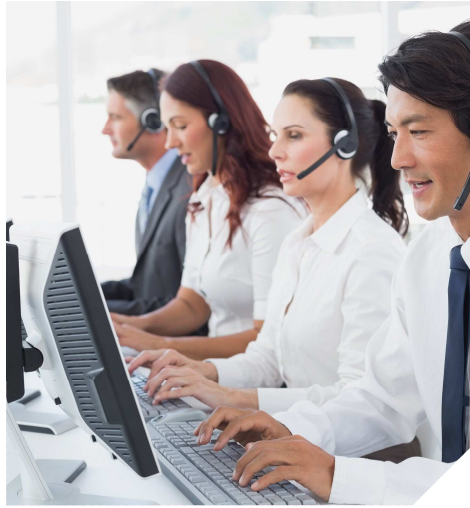
DESTAQUES AVALIAÇÕES TELEFÔNICAS

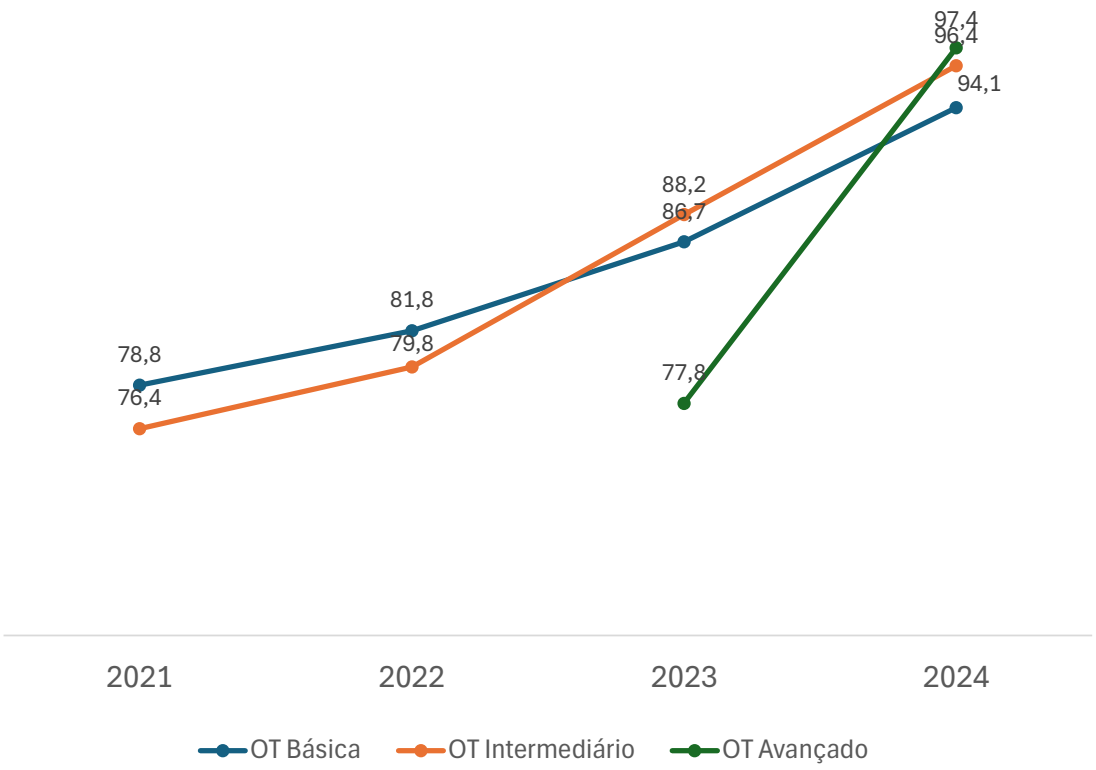
- **Aproximadamente 90%** das avaliações chegaram ao atendimento humano na primeira tentativa

- O atendente/profissional conseguiu responder de imediato **em 99% das avaliações**

© Ipsos | Apresentação de Resultados – Cliente Oculto SEBRAE | Junho 2024 | Versão 1 | Confidencial

Destaques Avaliações Telefônicas – Quadro Evolutivo





Ano	OT Básica	OT Intermediário	OT Avançado
2021	78,8	76,4	-
2022	81,8	79,8	-
2023	86,7	88,2	77,8
2024	94,1	96,4	97,4

Destaques Avaliações Telefônicas – Principais dores (Top 5)

1. Tempo de espera elevado
2. Atendimento mecânico e sem interação
3. Informação de que alguns serviços não são atendidos por telefone
4. Dificuldade em conseguir agendamento
5. Problemas com a qualidade do áudio durante as ligações

"O atendimento foi esclarecedor, mas a ligação estava muito ruim. Estava falando e ficando no mudo."

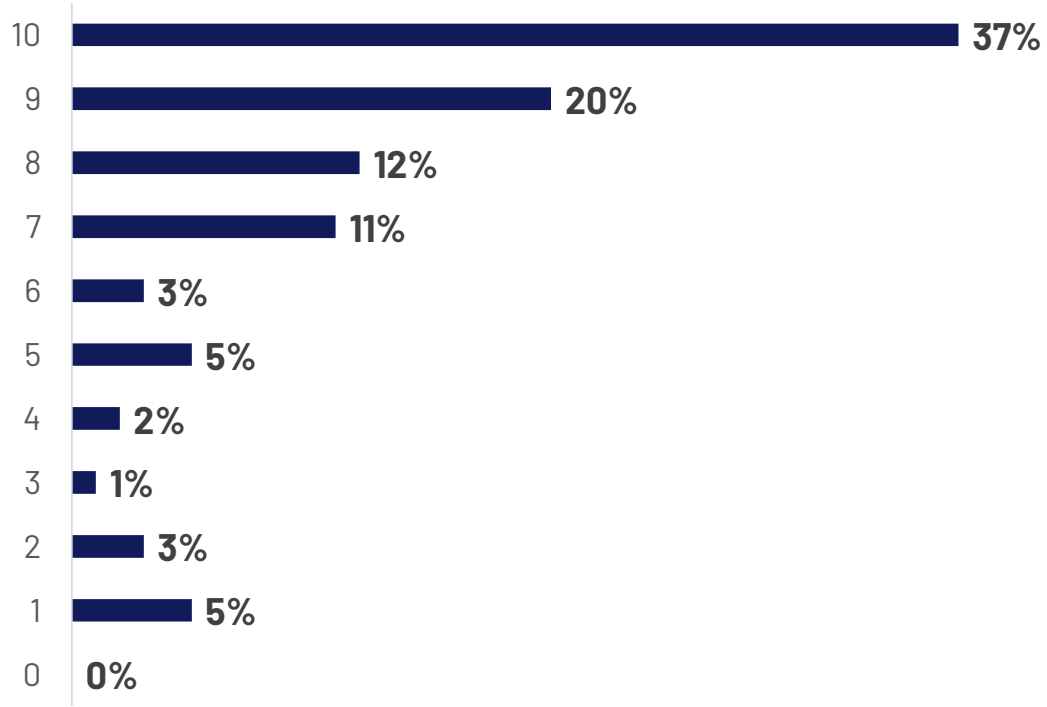
"Atendente foi muito claro. Gostei, tivesse sido melhor se não tivesse demorado tanto. O atendente respondeu todas as minhas dúvidas de forma cordial." (Entre 2 e 5 minutos)

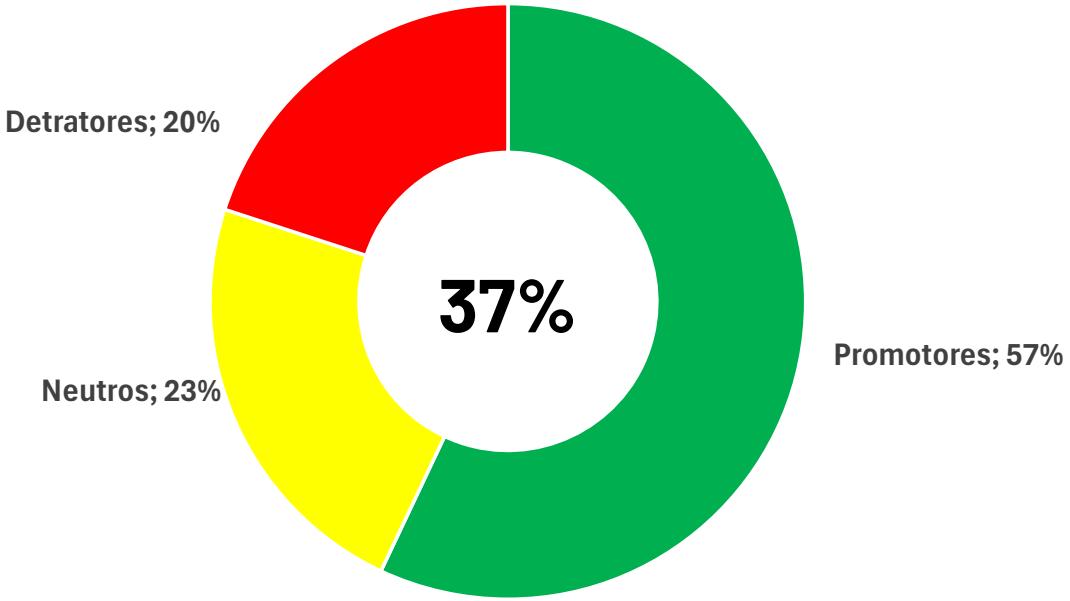
RESULTADOS DETALHADOS

PESQUISAS TELEFÔNICAS

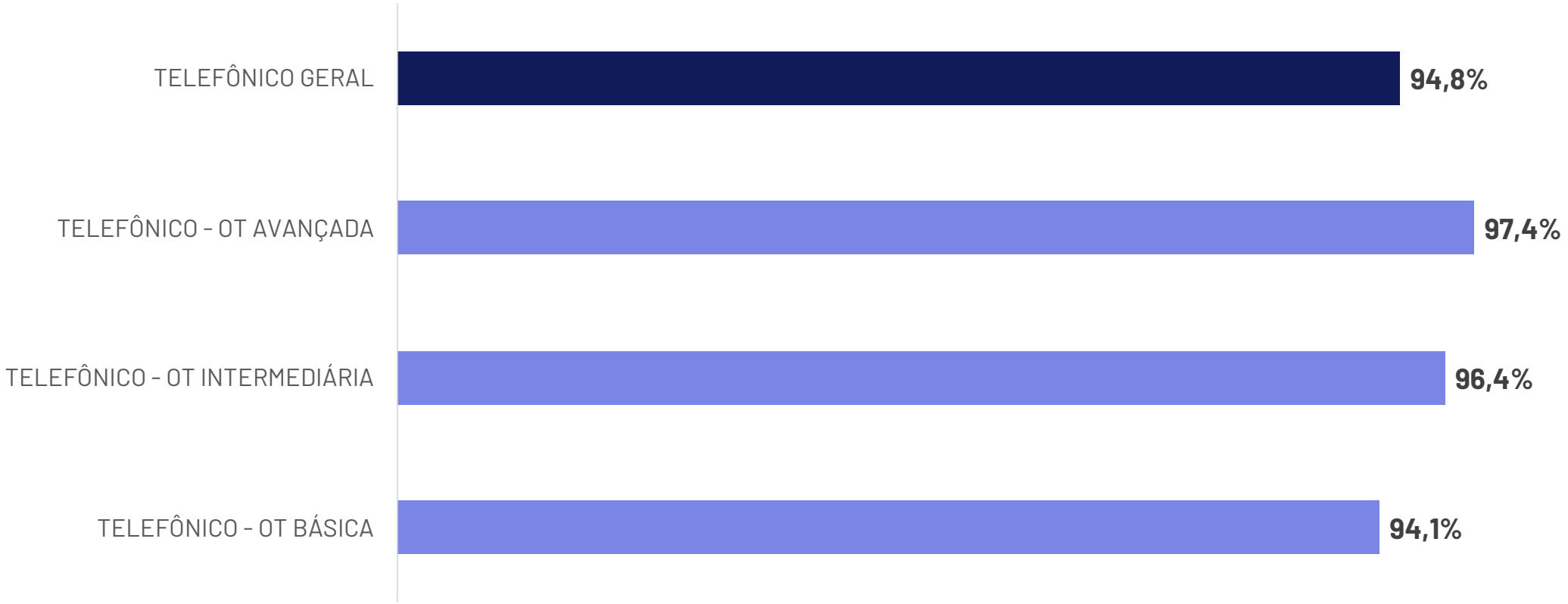
EXPERIÊNCIA GERAL - Telefônico

Considerando uma escala de 0 a 10, onde 0 é pouco provável e 10 é muito provável, o quanto você classifica as **chances de recomendar positivamente** o serviço/atendimento recebido, com base na sua experiência?





ANALISE DETALHADA – Telefônico



ANALISE DETALHADA – Telefônico

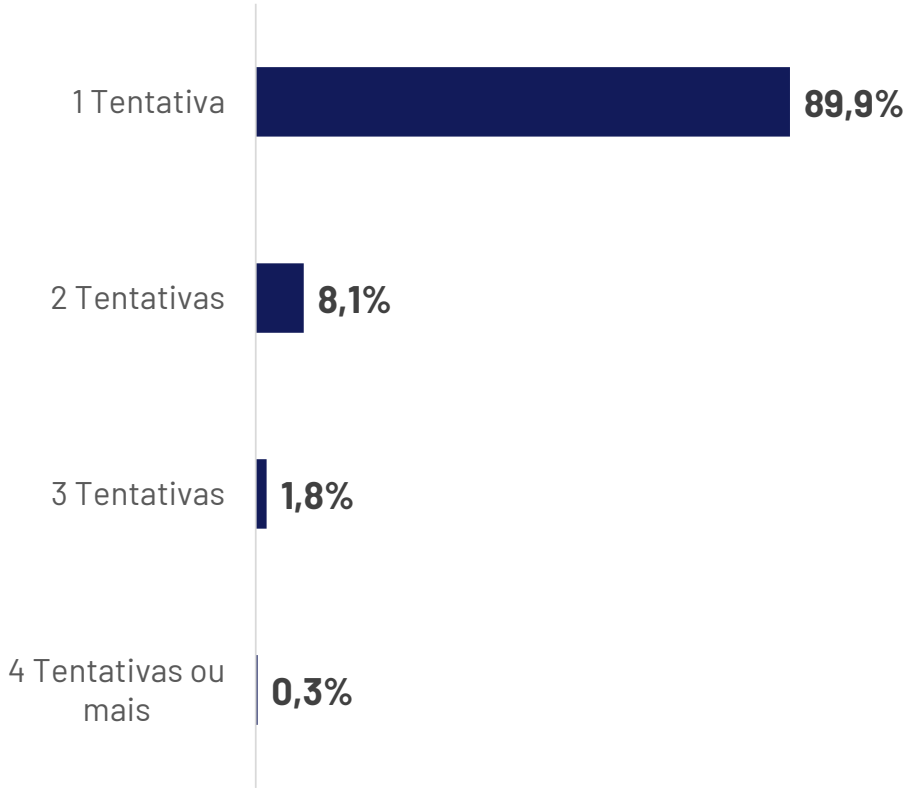
Canal	Resultado	n	Primeira Impressão	Levantamento de Informações	Resolução - Solução da Dúvida	Fechamento
OT Básica	94,1%	250	96,4%	91,7%	97,8%	89,0%
OT Intermediária	96,4%	40	98,5%	93,8%	99,0%	93,1%
OT Avançada	97,4%	45	100,0%	93,3%	99,6%	95,6%
Geral	94,8%	335	97,1%	92,2%	98,2%	90,4%

ANALISE DETALHADA – Telefônico

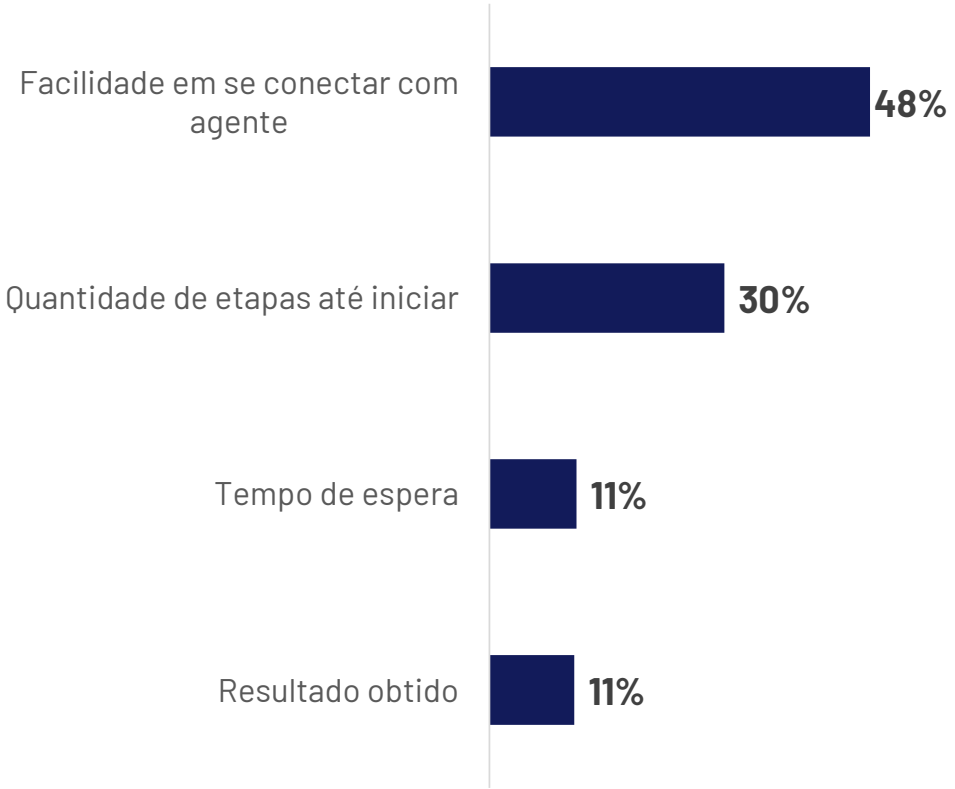
Seções / Perguntas	Geral	OT Básica	OT Intermediário	OT Avançado
PRIMEIRA IMPRESSÃO	**97,10%**	**96,40%**	**98,50%**	**100%**
16. O(a) atendente/profissional cumprimentou você com Bom Dia ou Boa tarde?	98,20%	98,00%	97,50%	100%
17. O(a) atendente/profissional se apresentou com clareza, falando seu nome?	99,10%	98,80%	100%	100%
18. O(a) atendente/profissional perguntou seu nome e o utilizou durante a conversa?	96,40%	95,60%	97,50%	100%
19. O(a) atendente/profissional foi cordial e acolhedor, causando boa impressão?	98,20%	97,60%	100%	100%
20. Foi necessário mais de uma transferência?	93,70%	92,00%	97,50%	100%
LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES	**92,20%**	**91,70%**	**93,80%**	**93,30%**
23. O(a) atendente/profissional fez perguntas para entender melhor suas necessidades?	90,10%	89,40%	92,50%	92,20%
24. O(a) atendente/profissional confirmou os dados cadastrais (ex. telefone, endereço e outros)	92,50%	92,40%	95,00%	91,10%
26. Você sentiu que o atendente/profissional possuía boa capacidade para ouvir, investigar e dialogar?	95,80%	95,60%	95,00%	97,80%
RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	**98,20%**	**97,80%**	**99,00%**	**99,60%**
28. O(a) atendente/profissional conseguiu responder sua solicitação de imediato?	99,70%	99,60%	100%	100%
30. O(a) atendente/profissional cometeu algum erro em seu português falado?	100%	100%	100%	100%
31. O(a) atendente/profissional utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	98,50%	98,00%	100%	100%
32. O(a) atendente/profissional demonstrou genuíno interesse e atenção ao atender você?	94,60%	94,00%	95,00%	97,80%
33. O(a) atendente/profissional demonstrou conhecimento técnico e domínio ao responder e apresentar soluções?	98,80%	98,40%	100%	100%
FECHAMENTO	**90,40%**	**89,00%**	**93,10%**	**95,60%**
37. O(a) atendente/profissional indicou outros canais de atendimento do SEBRAE?	91,30%	90,40%	92,50%	95,60%
38. O(a) atendente/profissional comentou sobre ferramentas de auxilio presentes no site SEBRAE?	88,10%	85,60%	95,00%	95,60%
39. O(a) atendente/profissional comentou ou direcionou você para uma pesquisa de satisfação?	96,10%	95,20%	97,50%	100%
40. O(a) atendente/profissional forneceu seus contatos e se colocou à disposição para dúvidas adicionais?	86,00%	84,80%	87,50%	91,10%
Total:	**94,80%**	**94,10%**	**96,40%**	**97,40%**

ANALISE DETALHADA – Telefônico

Quantas tentativas para chegar ao atendimento humano?



Com qual destes aspectos iniciais você ficou mais satisfeito(a)?



MÓDULO COLETIVOS

CENÁRIO E CRITÉRIOS UTILIZADOS
Avaliações Coletivos

Canais Acessados

- 66 avaliações Oficina ou Rodada de Negócios (Workshop)
- 66 avaliações Palestras

Critérios de Busca

Empresários ocultos entraram em contato através destes canais procurando obter informação sobre cursos presenciais.

CLIENTE 1: Um empresário (EPP) quer fazer um curso presencial para aprender sobre vendas internacionais.

CLIENTE 2: Um produtor rural quer fazer um curso presencial do Sebrae para aprender sobre vendas no agronegócio.

CLIENTE 3: Uma pessoa física quer fazer um curso presencial do Sebrae para aprender como abrir um negócio.

CLIENTE 4: Uma pessoa física quer fazer um curso presencial do Sebrae para obter mais renda, mas não quer abrir um negócio.

CLIENTE 5: Um microempreendedor individual quer fazer um curso presencial do Sebrae para aprender como precificar seus produtos.

DESTAQUES

AVALIAÇÕES COLETIVOS

DESTAQUES AVALIAÇÕES COLETIVOS

- 78% dos participantes são **promotores**, indicando que recomendariam os cursos.

- **100% acharam as informações claras e relevantes** para suas necessidades. O processo de inscrição, embora exigisse agendamento, foi tranquilo, com **80,9% recebendo confirmações por e-mail**.

- **Apenas 26,3%** receberam lembretes de comparecimento, destacando uma área potencial de melhoria.

© Ipsos | Apresentação de Resultados – Cliente Oculto SEBRAE | Junho 2024 | Versão 1 | Confidencial

Destaques Avaliações Coletivos – Principais dores (Top 5)

1. Falta de cursos disponíveis para o mês
2. Informações desencontradas entre setores
3. Falta de empatia e interesse dos atendentes
4. Demora no atendimento inicial
5. Falta de clareza nas respostas

"Achei o atendimento frio e a agente sem empatia. Ela não demonstrou cuidado nem interesse em entender profundamente meus interesses. Apenas pediu para que eu acessasse o site e verificasse os cursos que despertassem meu interesse. Minha experiência no atendimento presencial foi negativa."

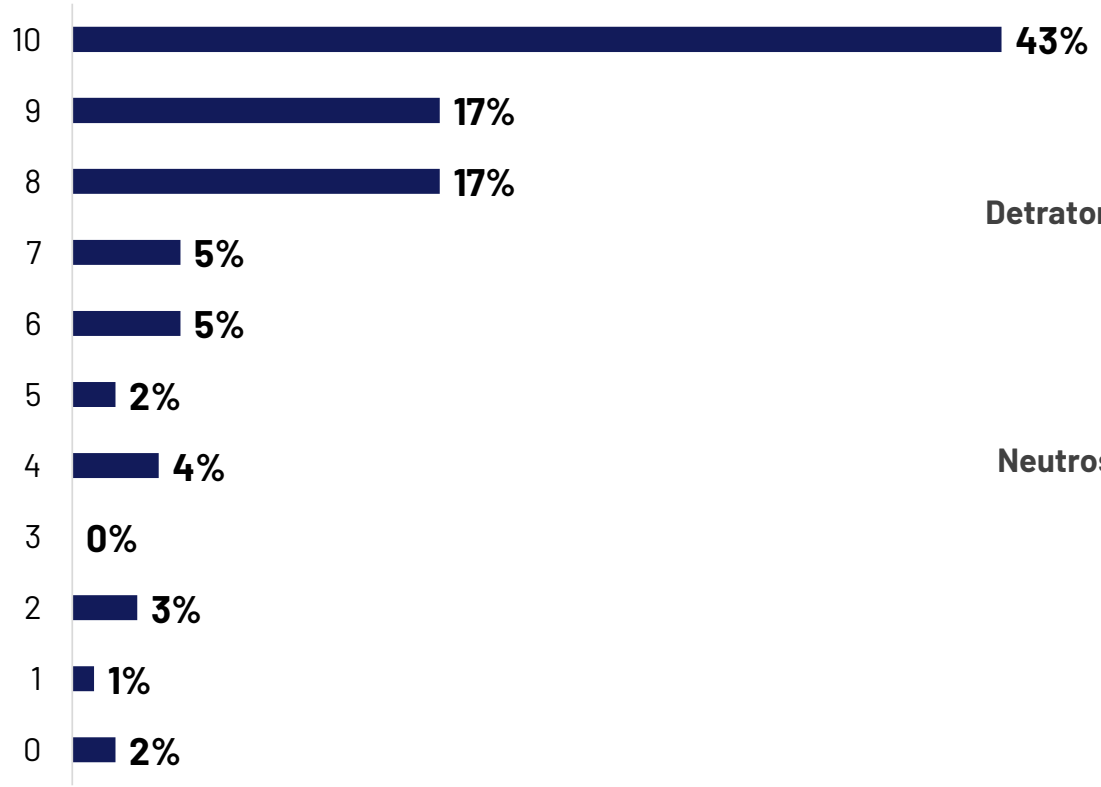
"Achei o atendimento muito ruim... ...Fiz a minha pergunta e ele mostrou pouca motivação em me atender, me mostrou os 2 panfletos dos cursos e explicou muito brevemente. Enquanto eu lia, mexia no computador e isso me deixou irritado. ...Nem perguntou meu nome."

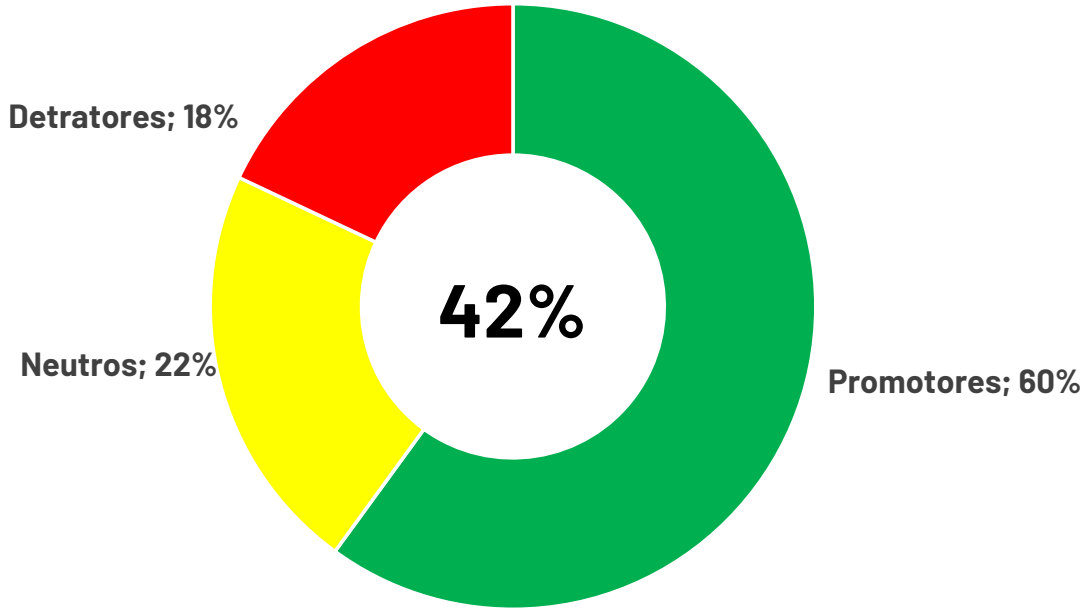
RESULTADOS DETALHADOS

PESQUISAS COLETIVOS

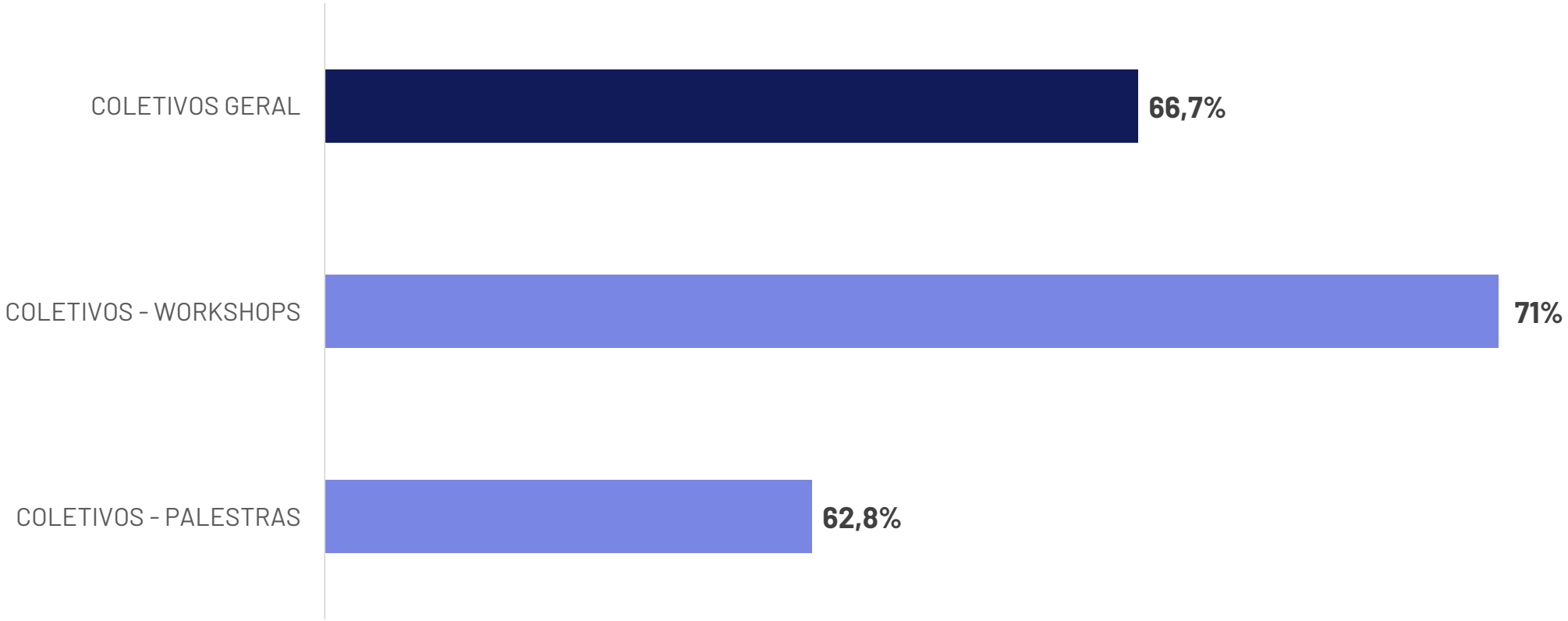
EXPERIÊNCIA GERAL - Coletivos

Considerando uma escala de 0 a 10, onde 0 é pouco provável e 10 é muito provável, o quanto você classifica as **chances de recomendar positivamente** o serviço/atendimento recebido, com base na sua experiência?





ANALISE DETALHADA – Coletivos



ANALISE DETALHADA – Coletivos

Canal	Resultado	n	Informações Gerais	Abordagem/agendamento para participação do curso	Chegada e estrutura física	Sobre o curso - Conteúdo e Metodologia	Sobre o curso - Ministrante	Pós-Curso	Satisfação Geral
Workshop	71,0%	66	100%	70,2%	87,8%	74,7%	59,3%	54,9%	78,7%
Palestra	62,8%	66	100%	65,7%	78,3%	67,0%	51,2%	44,2%	51,9%
Geral	66,7%	132	100%	67,8%	82,8%	70,6%	55,1%	49,2%	64,6%

ANALISE DETALHADA – Coletivos

Seções / Perguntas	Coletivos	Workshops	Palestras
INFORMAÇÕES GERAIS	**100%**	**100%**	**100%**
Quais são os perfis de cliente oculto?	100%	100%	100%
ABORDAGEM/AGENDAMENTO PARA PARTICIPAÇÃO NO CURSO	**67,80%**	**70,20%**	**65,70%**
O atendente entendeu a sua necessidade?	82,80%	80,90%	84,60%
De acordo com o nome da solução/produto, ele parecia atender a sua necessidade?	76,80%	74,50%	78,80%
Você teve interesse em se inscrever na solução/produto?	83,80%	89,40%	78,80%
O local onde estava sendo ofertada a solução/produto era adequado e acessível para você?	83,80%	85,10%	82,70%
A disponibilidade da solução/produto era imediata ou era necessário agendamento?	67,70%	76,60%	59,60%
Você mesmo realizou a inscrição no referido produto/solução?	47,50%	48,90%	46,20%
Se você se inscreveu, você recebeu confirmação da inscrição por e-mail?	80,90%	82,60%	79,20%
Antes do curso, você recebeu algum lembrete/comunicação/ligação para garantir sua participação?	26,30%	29,80%	23,10%
CHEGADA E ESTRUTURA FÍSICA	**82,80%**	**87,80%**	**78,30%**
Você encontrou o local do curso de maneira fácil?	87,90%	93,60%	82,70%
O curso começou no horário indicado?	61,60%	70,20%	53,80%
A temperatura dos ambientes estava agradável. Sem ser muito quente nem muito fria? (bom senso, todos temos sensibilidades distintas)	82,80%	87,20%	78,80%
Você notou algum odor/aroma desagradavel durante sua visita?	91,90%	93,60%	90,40%
Na sua opinião a iluminação dos ambientes era adequada, sem ser muito escuro nem muito iluminado? (bom senso, todos temos sensibilidades distintas)	83,80%	87,20%	80,80%
O mobiliário estava com boa aparência?	85,90%	91,50%	80,80%
O mobiliário (cadeira) era confortável?	85,90%	91,50%	80,80%

Classificação: RESTRITA

ANALISE DETALHADA – Coletivos

Seções / Perguntas	Coletivos	Workshops	Palestras
SOBRE O CURSO - CONTEÚDO E METODOLOGIAS	**70,60%**	**74,70%**	**67,00%**
Se você recebeu, o material estava em boa aparência?	100%	100%	100%
Se você recebeu, o material o ajudou na assimilação do conteúdo?	100%	100%	100%
O conteúdo atendia a dor que você tinha?	72,70%	76,60%	69,20%
A carga horária da atividade foi respeitada?	67,70%	76,60%	59,60%
A carga horária foi adequada para entender o conteúdo proposto?	69,70%	76,60%	63,50%
Você realizou atividades/exercícios durante o curso?	42,40%	44,70%	40,40%
Se sim, você conseguiu fazer as atividades/exercícios?	97,60%	100%	95,00%
Se sim, as atividades/exercícios eram interessantes de serem praticados?	97,60%	100%	95,00%
A apresentação (slides) estava com boa aparência? (Boa qualidade, letras adequadas, sem erros de português, imagens interessantes, etc)	68,70%	72,30%	65,40%
SOBRE O CURSO - MINISTRANTE	**55,10%**	**59,30%**	**51,20%**
O ministrante foi simpático/empático para com as pessoas do curso?	62,60%	66,00%	59,60%
O ministrante tirou dúvidas dos participantes?	55,60%	59,60%	51,90%
O ministrante utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	62,60%	66,00%	59,60%
O ministrante demonstrou conhecimento técnico e dominio ao responder e apresentar o conteúdo?	59,60%	63,80%	55,80%
O ministrante indicou outras soluções/cursos do Sebrae?	46,50%	51,10%	42,30%
O ministrante comentou sobre ferramentas de auxilio presentes no site SEBRAE?	45,50%	51,10%	40,40%
O ministrante ofereceu uma solução para dar continuidade ao seu atendimento?	45,50%	51,10%	40,40%
Você faria outro curso com este ministrante?	62,60%	66,00%	59,60%
PÓS-CURSO	**49,30%**	**55,00%**	**44,20%**
Você recebeu materiais após o curso?	23,20%	29,80%	17,30%
Você recebeu certificado pela participação no curso?	49,50%	55,30%	44,20%
Você foi instruído/recebeu alguma pesquisa de satisfação sobre o curso?	30,30%	36,20%	25,00%
Se não, gostaria de ter respondido alguma pesquisa de satisfação?	41,30%	52,90%	31,70%
Você foi convidado(a) para entrar em algum grupo de WhatsApp?	100%	100%	100%
SATISFAÇÃO GERAL	**64,60%**	**78,70%**	**51,90%**
Você consideraria seu comentário anterior como?	64,60%	78,70%	51,90%
Total:	**66,70%**	**71,00%**	**62,80%**

MÓDULO PRESENCIAIS

CENÁRIO E CRITÉRIOS UTILIZADOS
Avaliações Presenciais

Canais Acessados

- 700 avaliações SEBRAE Aqui
- 99 avaliações Escritórios Regionais (ER)

Critérios de Busca

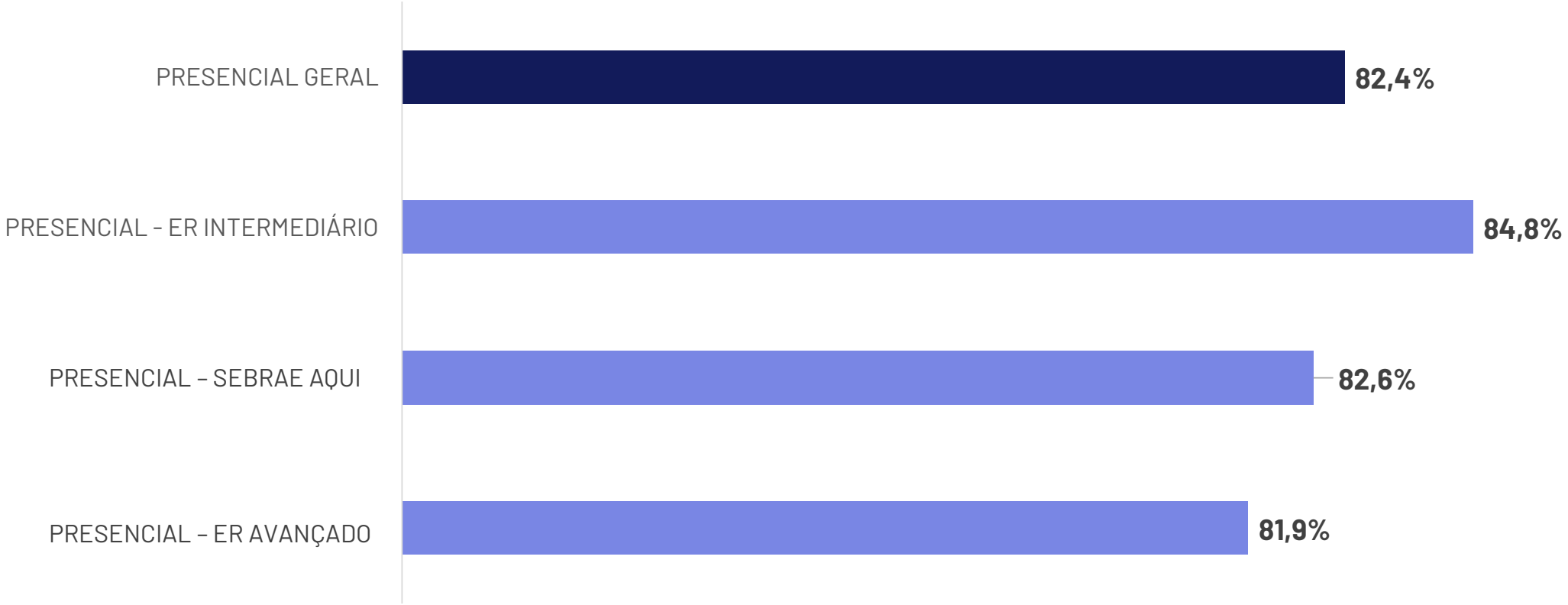
Empresários ocultos visitaram estes postos de atendimento procurando obter informação sobre uma dúvida básica, intermediária ou avançada (OT)

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

RESULTADOS DETALHADOS

PESQUISAS PRESENCIAIS

ANALISE DETALHADA – Presenciais



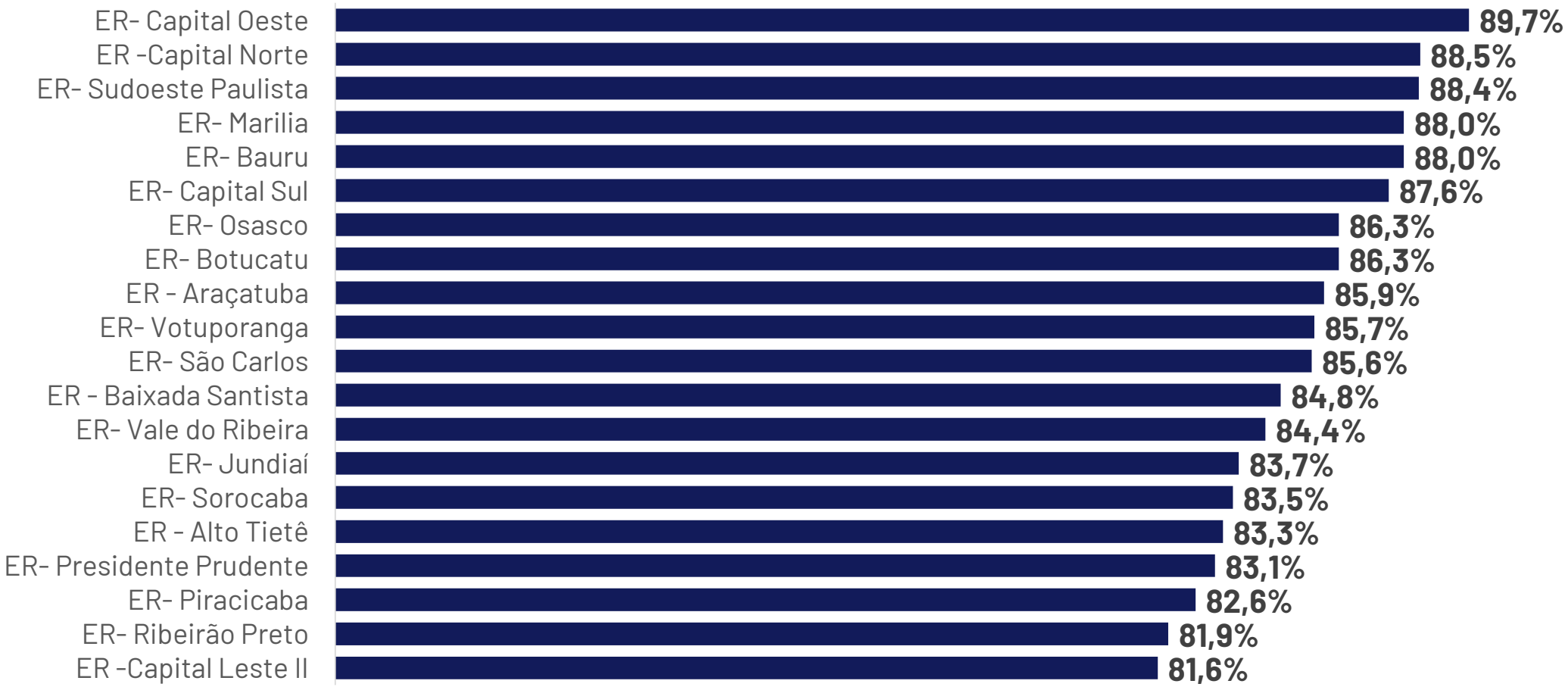
Destaques Avaliações Presenciais – Principais dores (Top 5)

1. Desorganização no ambiente de atendimento.
2. Atendimento frio e sem empatia.
3. Falta de conhecimento técnico por parte dos atendentes.
4. Problemas com a infraestrutura, como falta de banheiros para clientes.
5. Falta de identificação do SEBRAE em algumas unidades.

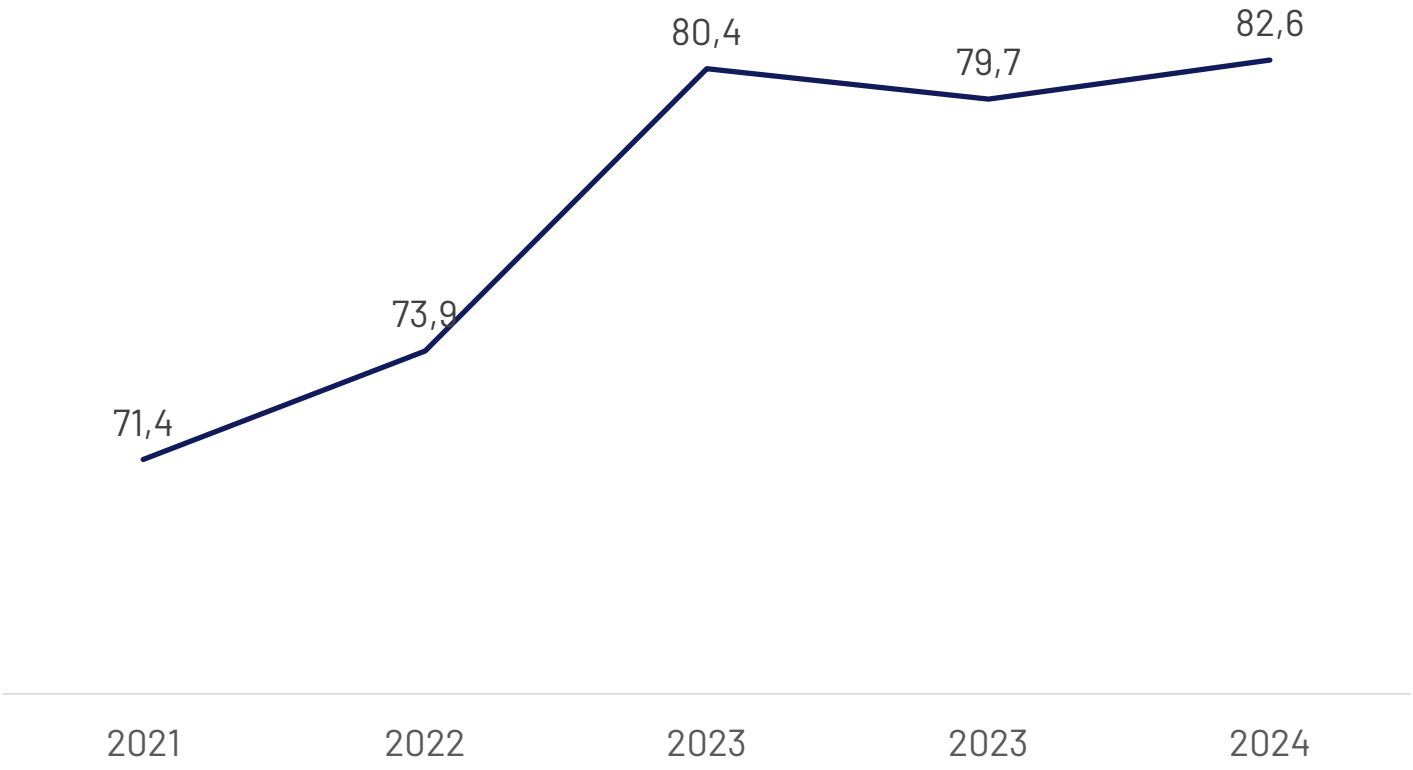
"Atendimento ótimo, esclarecedor, agente com vontade e com conhecimento. O que deixou à desejar é o local, sem acessibilidade e um pouco bagunçado." (SEBRAE Aqui – Macaubal)

"Cheguei pontualmente às 9h e aguardei 50 minutos pela consultora, que não chegou ou sequer enviou alguma justificativa. Com esse tempo de espera, já não há mais paciência para tirar dúvidas ou participar de uma consultoria. O desrespeito com o tempo do outro é um ponto negativo muito considerável e que me fez ter um olhar bem negativo quanto ao Sebrae. Não conhecia o Sebrae e já não confio mais em relação ao comprometimento..." (ER – Ribeirão Preto)

Parabéns para os melhores escritórios regionais (média das avaliações presenciais em ER´s da 5ª onda)



Destaques Avaliações Presencial Sebrae Aqui – Quadro Evolutivo



Ano	Sebrae Aqui
2021	**71,4**
2022	**73,9**
2023	**80,4**
2023	**79,7**
2024	**82,6**

Classificação: RESTRITA

ANALISE DETALHADA – PRESENCIAL ESCRITÒRIOS REGIONAIS

	OT INTERMEDIARIA	OT AVANÇADA
Media Final	**84,8%**	**81,9%**
CHEGADA E AREAS EXTERNAS	**84,8%**	**81,9%**
10. Foi possível acessar a unidade de atendimento com facilidade?	100,0%	100,0%
11. O estacionamento estava limpo e bem conservado?	85,9%	87,5%
12. As áreas externas e fachadas estavam em bom estado de conservação e limpeza, causando boa impressão?	50,8%	50,0%
RECEPÇÃO/ PRIMEIRO ATENDIMENTO	***75,2%***	***73,2%***
14. Notaram sua presença e você foi cumprimentado em menos de 2 minutos?	100,0%	100,0%
15. Ao chegar na unidade, o agente foi simpático(a) e causou uma boa impressão?	100,0%	100,0%
16. O tempo total de espera para falar com o agente foi inferior a 5 minutos?	81,3%	84,4%
17. Você foi direcionado até a sala área de espera imediatamente? Ou foi atendido prontamente pelo consultor/assessor?	93,8%	81,3%
18. Ofereceram água e/ou café?	42,2%	34,4%
18a. O consultor foi buscá-lo na área de espera?	71,9%	71,9%
18b. O consultor foi te levar até a saída?	37,5%	40,6%
ESTRUTURA FÍSICA INTERNA	***91,7%***	***91,1%***
20. De maneira geral as áreas internas estavam em bom estado de conservação e limpeza, causando boa impressão?	100,0%	96,9%
21. A sala área de espera estava limpa, bem estocada e organizada, causando boa impressão?	100,0%	100,0%
23. A temperatura dos ambientes estava agradável. Sem ser muito quente nem muito fria? (bom senso, todos temos sensibilidades distintas)	100,0%	100,0%
25. Na sua opinião a iluminação dos ambientes era adequada, sem ser muito escuro nem muito iluminado? (bom senso, todos temos sensibilidades distintas)	100,0%	100,0%
26b. O local é acessível para você?	100,0%	100,0%
28. O mobiliário e equipamentos estavam bem conservados e com boa aparência?	100,0%	96,9%
29. Havia disponível água?	95,3%	96,9%
29a. Havia disponível café?	68,8%	68,8%

Classificação: RESTRITA

ANALISE DETALHADA – PRESENCIAL ESCRITÒRIOS REGIONAIS

PRIMEIRA IMPRESSÃO	***81,7%***	***82,6%***
32. O consultor/assessor veio buscar você na recepção?	75,0%	75,0%
34. O(a) agente cumprimentou você com Bom Dia ou Boa tarde?	100,0%	100,0%
35. O(a) agente se apresentou com clareza, ele se identificou falando o nome dele(a)?	85,9%	87,5%
36. O(a) agente perguntou seu nome e o utilizou durante a conversa?	84,4%	90,6%
37. O(a) agente foi cordial e simpático, causando boa primeira impressão?	96,9%	96,9%
38. Ofereceram água e/ou café?	40,6%	37,5%
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);	89,1%	90,6%
LEVANTAMENTO INFORMAÇÕES	***91,0%***	***85,2%***
41. O(a) agente fez perguntas para entender melhor suas necessidades?	96,1%	92,2%
42. O(a) agente confirmou os dados cadastrais (ex. telefone, endereço e outros)	73,4%	71,9%
44. Você sentiu que o agente possuía boa capacidade para ouvir, investigar e dialogar?	98,4%	84,4%
RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	***96,9%***	***85,3%***
46. O(a) agente conseguiu responder sua solicitação de imediato?	100,0%	84,4%
48. O(a) agente cometeu algum erro em seu portugues falado?	100,0%	100,0%
49. O(a) agente utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	98,4%	96,9%
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?	90,5%	84,4%
51. O(a) agente demonstrou genuino interesse e atenção ao atender você?	95,3%	87,5%
52. O(a) agente demonstrou conhecimento técnico e dominio ao responder e apresentar soluções?	96,9%	87,5%
FECHAMENTO	***80,7%***	***77,1%***
58. O(a) agente indicou outros canais de atendimento do SEBRAE?	84,4%	84,4%
59. O(a) atendente comentou sobre a página de cursos Agenda.Sebraesp?	84,4%	75,0%
61. O(a) agente forneceu seus contatos e se colocou à disposição para dúvidas adicionais?	73,4%	71,9%

Classificação RESTRITA

ANALISE DETALHADA – PRESENCIAL SEBRAE AQUI

Seções / Perguntas	2024	2023 2	Var %
Media Final	**82,6%**	**80,4%**	**+2,2pp**
ATENDIMENTO TELEFONICO	**85,8%**	**80,5%**	**5,4pp**
T3. Quanto tempo demorou para receber atendimento?	69,0%	Não comparável	
T4.O(a) atendente/profissional cumprimentou você com Bom Dia ou Boa tarde?	98,7%		
T5.O(a) atendente/profissional foi cordial e acolhedor, causando boa impressão?	97,6%		
T6.O(a) atendente conseguiu responder suas dúvidas?	95,0%		
CHEGADA E AREAS EXTERNAS	**94,4%**	**90,7%**	**3,6pp**
10. Foi possível acessar a unidade de atendimento com facilidade?	95,9%	93,5%	2,4pp
12. As áreas externas e fachadas estavam em bom estado de conservação e limpeza, causando boa impressão?	92,9%	88,0%	4,9pp
RECEPÇÃO/ PRIMEIRO ATENDIMENTO	**89,1%**	**84,2%**	**4,9pp**
15. Ao chegar na unidade, o agente foi simpático(a) e causou uma boa impressão?	95,1%	91,2%	3,9pp
16. O tempo total de espera para falar com o agente foi inferior a 5 minutos?	100,0%	89,0%	11,0pp
16c. Como você percebeu o tempo total de espera?	92,7%		
17. Você foi direcionado até a sala de espera imediatamente? Ou foi atendido prontamente pelo agente?	75,9%	72,4%	3,4pp
ESTRUTURA FÍSICA INTERNA	**85,5%**	**94,6%**	**-9,1pp**
20. De maneira geral as áreas internas estavam em bom estado de conservação e limpeza, causando boa impressão?	95,6%	93,5%	2,1pp
21. A sala de espera estava limpa e organizada, causando boa impressão?	95,2%	92,5%	2,8pp
23. A temperatura dos ambientes estava agradável. Sem ser muito quente nem muito fria? (bom senso, todos temos sensibilidades distintas)	98,7%	96,5%	2,2pp
25. Na sua opinião a iluminação dos ambientes era adequada, sem ser muito escuro nem muito iluminado? (bom senso, todos temos sensibilidades distintas)	97,3%	96,5%	0,8pp
28. O mobiliário e equipamentos estavam bem conservados e com boa aparência?	96,7%	97,0%	-0,3pp
A Placa de Ouvidoria está exposta e bem visível para que o cliente possa fazer uma reclamação ou elogio em nosso canal da Ouvidoria?	59,2%	Não comparável	
O Código de Defesa do Consumidor está exposto e bem visível para que o cliente possa consultá-lo?	55,7%		

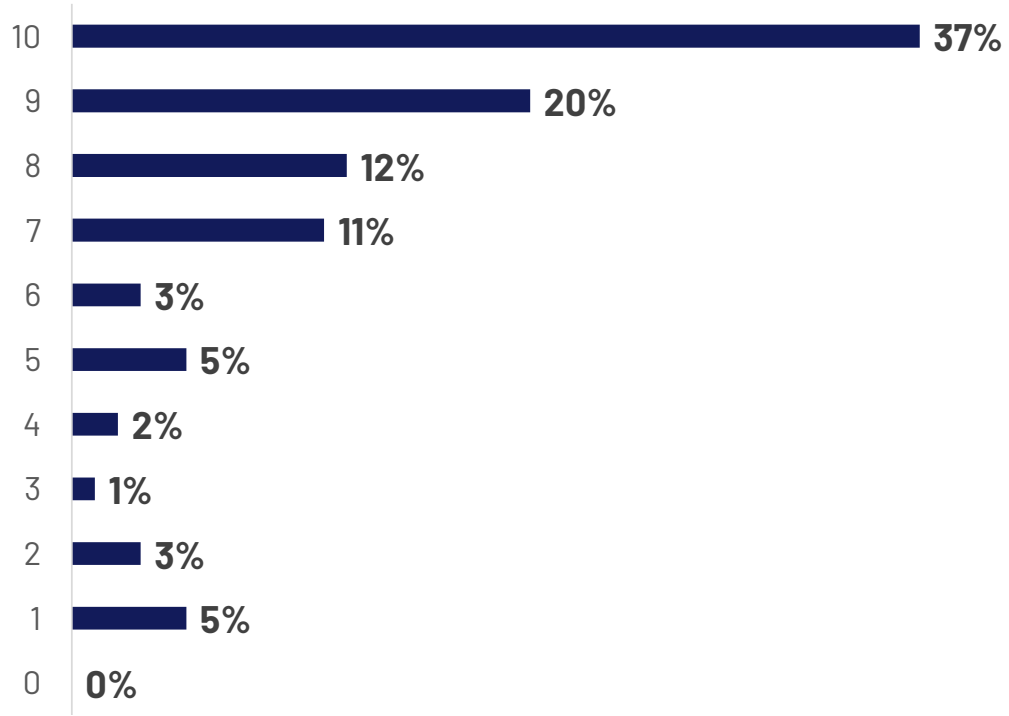
Classificação: RESTRITA

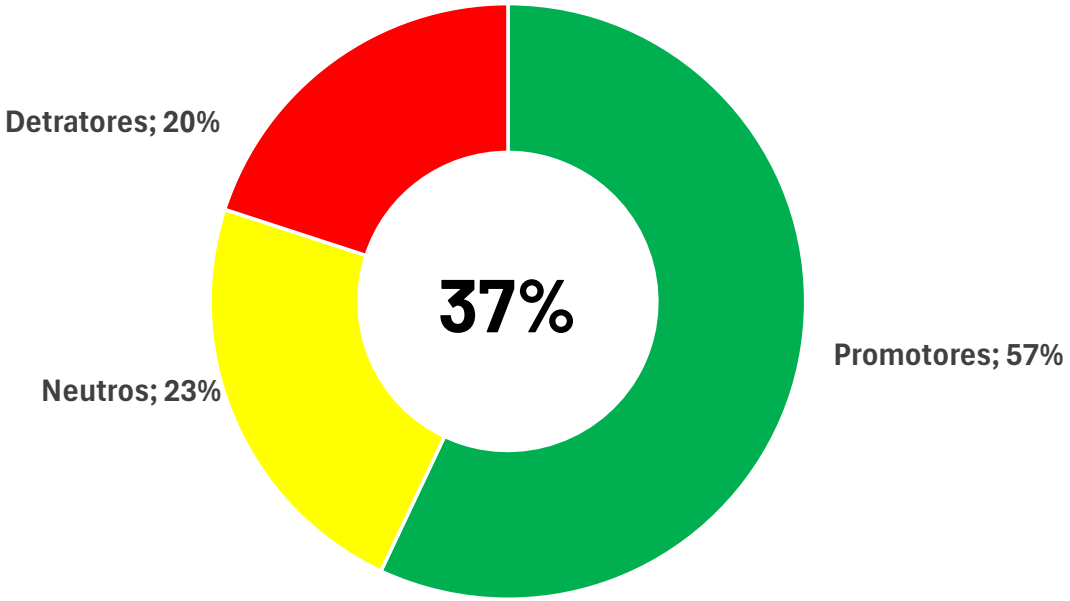
ANALISE DETALHADA – PRESENCIAL SEBRAE AQUI

Seções / Perguntas	2024	2023 2	Var %
PRIMEIRA IMPRESSÃO	**87,2%**	**82,1%**	**5,2pp**
34. O(a) agente cumprimentou você com Bom Dia ou Boa tarde?	95,2%	90,5%	4,8pp
35. O(a) agente se apresentou com clareza, ele se identificou falando o nome dele(a)?	71,4%	60,2%	11,3pp
36. O(a) agente perguntou seu nome e o utilizou durante a conversa?	65,9%	54,9%	11,0pp
37. O(a) agente foi cordial e simpático, causando boa primeira impressão?	93,8%	91,0%	2,8pp
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);	98,6%	98,0%	
LEVANTAMENTO INFORMAÇÕES	**66,9%**	**65,0%**	**1,9pp**
41. O(a) agente fez perguntas para entender melhor suas necessidades?	66,1%	64,7%	1,4pp
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?	71,9%		
42. O(a) agente confirmou os dados cadastrais (ex. telefone, endereço e outros)	44,9%	48,1%	-3,2pp
44. Você sentiu que o agente possuía boa capacidade para ouvir, investigar e dialogar?	85,2%	82,5%	2,8pp
RESOLUÇÃO - SOLUÇÃO DA DUVIDA	**85,7%**	**85,5%**	**0,1pp**
46. O(a) agente conseguiu responder sua solicitação de imediato?	87,9%	88,2%	-0,3pp
47. Qual foi a atitude do(a) agente diante da falta de informações sobre a solicitação?	29,0%	22,7%	6,3pp
48. O(a) agente cometeu algum erro em seu portugues falado?	99,4%	99,2%	0,1pp
49. O(a) agente utilizou linguagem objetiva, clara e simples ao explicar?	96,3%	95,0%	1,4pp
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?	65,5%	67,8%	-2,3pp
51. O(a) agente demonstrou genuino interesse e atenção ao atender você?	89,2%	84,2%	5,0pp
52. O(a) agente demonstrou conhecimento técnico e dominio ao responder e apresentar soluções?	83,2%	85,5%	-2,3pp
FECHAMENTO	**56,7%**	**42,9%**	**13,9pp**
58. O(a) agente indicou outros canais de atendimento do SEBRAE?	50,5%	46,6%	3,9pp
61. O(a) agente forneceu seus contatos e se colocou à disposição para dúvidas adicionais?	63,0%	59,4%	3,6pp

EXPERIÊNCIA GERAL - Presenciais

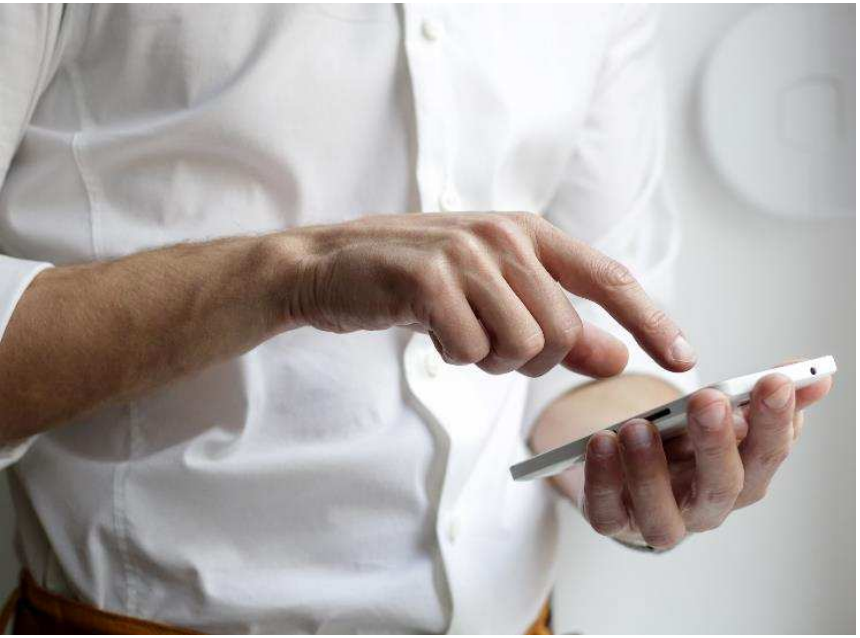
Considerando uma escala de 0 a 10, onde 0 é pouco provável e 10 é muito provável, o quanto você classifica as **chances de recomendar positivamente** o serviço/atendimento recebido, com base na sua experiência?





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 workshops com os clientes ocultos, repletos de insights. No mínimo um por canal avaliado.

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

FICHA TÉCNICA

Tema: Pesquisa de cliente oculto dos canais presenciais e remotos - 1º sem/2024

Objetivos: Avaliar o atendimento aos pequenos negócios nos diferentes canais presenciais e remotos do Sebrae-SP, via cliente oculto, bem como identificar pontos de atenção e melhorias no processo de atendimento.

Universo: Conjunto dos Escritórios Regionais, Sebrae Aqui, Central de Atendimento, Redes Sociais, WhatsApp e Chat.

Amostra:
- 186 Avaliações Redes Sociais (Chat, Whatsapp, Instagram e Facebook)
- 335 Avaliações Telefônicas (Central e Sebrae)
- 750 Avaliações Presenciais (ER´s e Sebrae Aqui)
- 99 Avaliações Cursos Coletivos Virtuais ou Presenciais (Workshop e palestras)

Metodologia: Cliente Oculto

Período de Coleta de Dados: maio a julho/24

Unidade Gestão Estratégica
Gerente: Juliana Gazzotti Schneider
Coordenação: Carolina Fabris Ferreira
Equipe Técnica: Alexandre Sousa Nascimento, Eduardo Borba, Felipe Ferreira de Barros, Gustavo de Aquino Ávila, Márcia Shizue Kikuchi, Nicollas Poletto, Pedro João Gonçalves, Vitoria Nunes Martins e Victor Massashi Shinto.

Fornecedor: Ipsos