



Boletim NPS

Julho - 2024

UGE/NA - 6ª edição





NPS Sebrae (jan- julho 24)

- 87,2% dos clientes são promotores do Sebrae;
- 3,5% são detratores;
- 159 mil respostas no período;
- NPS do Sebrae está em 83,6 pontos



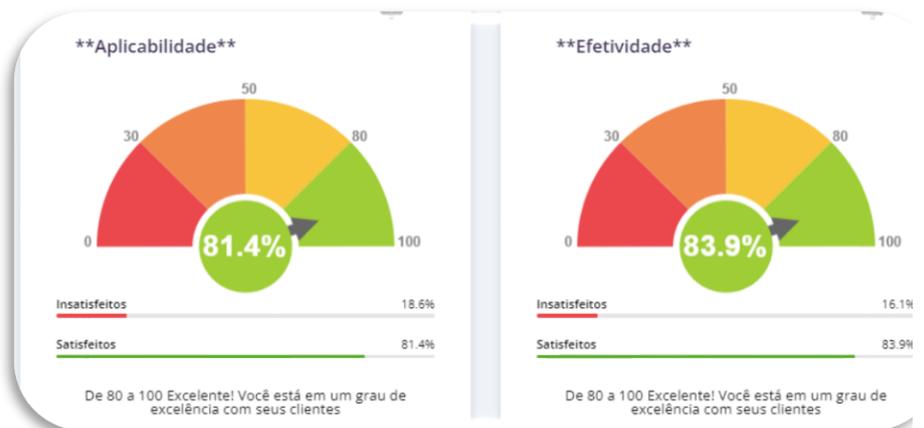
NPS Sala (jan- julho 24)

- 87,9% dos clientes são promotores da Sala do Empreendedor;
- 5% são detratores;
- 42 mil respostas no período;
- NPS da Sala do empreendedor está em 82,9 pontos.



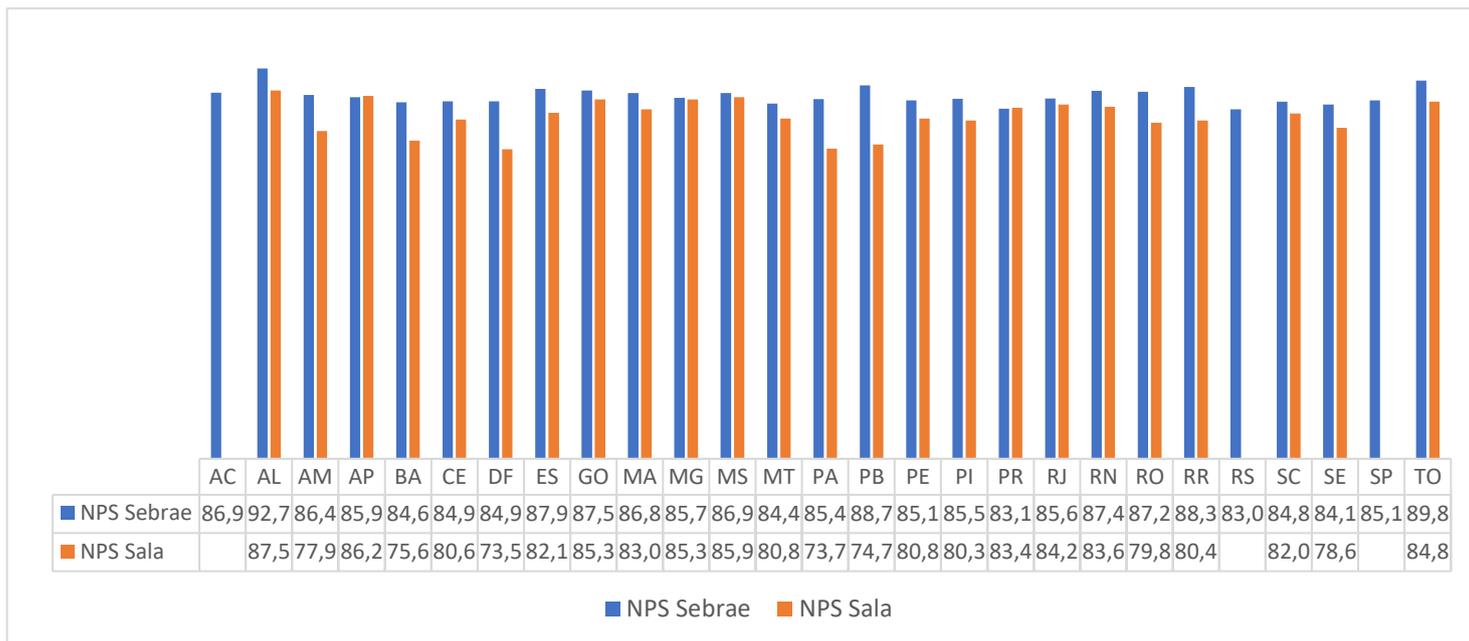
Aplicabilidade e Efetividade (jan-julho 24)

- 81,4% dos clientes estão satisfeitos com a aplicação dos conhecimentos adquiridos.
- 83,9% estão satisfeitos com os resultados obtidos. (Escala CSAT)
- 38 mil respostas no período





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



NPS Sebrae por Instrumento (jan-julho 24)

Instrumento	NPS	-- Detratores --	-- Neutros --	-- Promotore	Respostas
consultoria presencial	100,0	0	0	3	3
Feira	93,9	0	4	62	66
Cursos a Distância	91,7	4	29	411	444
Missão/Caravana	89,8	8	26	379	413
Oficina a Distância	89,6	18	85	1.064	1.167
Oficina	89,2	143	538	6.910	7.591
Consultoria a Distância	88,5	29	80	1.095	1.204
Cursos Presenciais	87,8	54	226	2.452	2.732
Rodada de Negócios	87,0	1	5	48	54
Palestra	86,3	200	868	8.192	9.260
Orientação Técnica Presencial	86,1	1.370	3.282	38.643	43.295
Consultoria Presencial	85,8	285	1.412	12.226	13.923
Palestra a distância	85,8	56	178	1.803	2.037
Curso autoinstrucional	85,2	225	905	8.029	9.159
Seminário	84,8	45	234	1.858	2.137
Seminário a Distância	80,7	2	2	27	31
Orientação Técnica a Distância	79,8	3.093	6.762	54.143	63.998
Orientação Técnica	79,3	73	122	1.101	1.296

Análise dos comentários

Dos últimos 30 dias

Principais palavras- NPS Sebrae:



Temas relacionados a Cursos e Sebrae e são os assuntos dos comentários com maior proporção de detratores.

- ✓ Erros no acesso ao curso e portal são queixas recorrentes.
- ✓ Falta de resposta/retorno por parte do Sebrae causa estrago na experiência do cliente e sua recomendação.

Alguns comentários recentes de clientes detratores:



- O curso tem uma imagem ruim trava ..não abre ..Tem muito escrita dificultando a compreensão do conteúdo maioria dos vídeos são de resolução péssimas então dificulta o estudo.. Teria que atualizar muitas coisas conteúdos, ensinamentos, etc são bem antigos
- O portal cai rapidamente enquanto assisto os cursos, em algumas vezes saio da página do curso para fazer anotações a respeito do conteúdo, ou para ler o material anexo ou mesmo para fazer alguma pesquisa ou tarefa recomendado nos vídeos dos cursos, quando quero retornar sempre preciso fazer login novamente e isso é muito chato.
- O curso é muito simples e repete a mesma coisa, porém com palavras diferentes ao decorrer do curso inteiro
- O conteúdo é bom, mas o site fica me desconectando toda hora porque acha que eu sou um robô e isso me estressou mais do que eu fiquei satisfeito com o curso. Ajustar o tempo ou tirar isso de vez seria bem legal.
- Atendimento 1: procurei atendente para orientação de profissão e curso conforme meu perfil. Sua resposta foi me ensinar a abrir uma MEI... Retornei, expliquei de novo, ela me disse pra procurar atendimento... mas foi o que eu procurei... fiquei sem resposta. Atendimento 2: matriculei-me no Curso Mkt Digital via whatsapp em 9julho24. Não consegui acesso ao conteúdo. Reclamei. Até agora nada.
- resolver ou orientar.
- Eu não consigo ter acesso ao meu portal pois não sai da opção "selecione o seu perfil". Escolhi um curso para começar e não estou tendo acesso desde então.
- Acho que deveria ter mais informações sobre o DET....poderiam ajudar fiquei com dúvidas, oq sebrae faz é mandar a gente se virar praticamente.
- Já procurei o Sebrae várias vezes para ajudar meu negócio e nunca obtive respostas nem visitas.
- Precisei de software pago em free trial para emitir as notas já que o emissor do SEBRAE não finalizava as notas pra fora. Nos atendimentos iniciados nada foi resolvido e fiquei com a impressão de que ninguém do SEBRAE quer mesmo resolver algo. Apenas uma atendente em vídeo chamada foi simpática. De resto marcavam como resolvido colando texto que nada tem a ver com o problema.
- Não recebi nenhuma resposta do Sebrae. Mando o e-mail me manda espera uma semana para mandar outro e-mail falando para eu aguardar mais uma semana .. não tive resposta de nada .. não e ajudaram em nada.

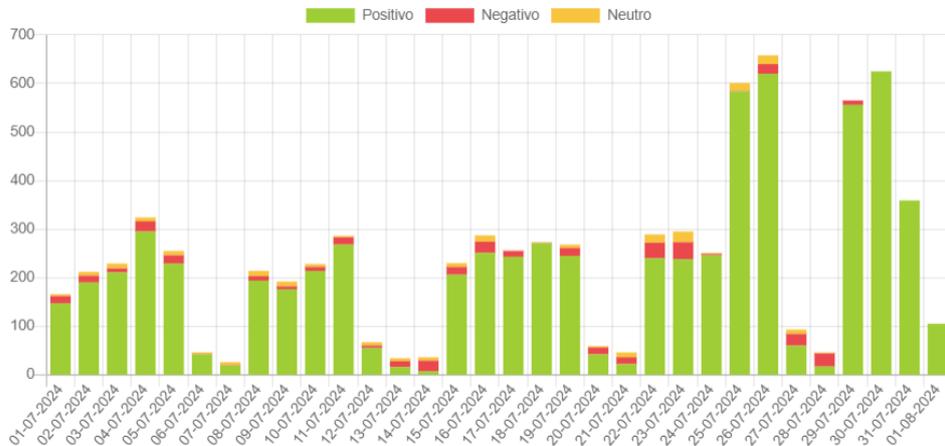
Análise dos comentários

Dos últimos 30 dias – NPS Sebrae

Sentimento:



SENTIMENTO AO LONGO DO TEMPO



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

Dias 4; 14; 16; 22; 23 16; 27 e 28/07 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 nos comentários fornecidos, sugiro *investir em treinamentos e capacitação dos funcionários* para melhorar a qualidade do atendimento ao cliente. Além disso, é importante *aprimorar o sistema de comunicação* com os clientes, garantindo *informações corretas e retorno rápido*. Outra ação relevante seria implementar um sistema de controle de datas e informações para evitar erros no atendimento. Também é recomendado *melhorar a interface do serviço, tornando-o mais intuitivo e facilitando a busca por informações*. Com essas ações, será possível garantir uma experiência melhor para os clientes e garantir sua satisfação."



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

Dênis Pedro Nunes

Analista UGE