



Boletim NPS

Setembro - 2024

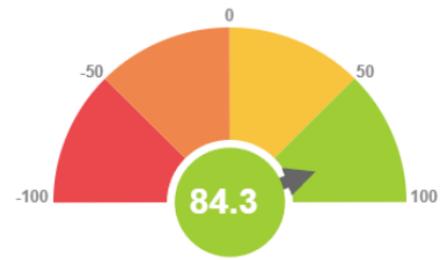
UGE/NA - 7ª edição





NPS Sebrae (jan - set 24)

- 87,6% dos clientes são promotores do Sebrae;
- 3,3% são detratores;
- 262 mil respostas no período;
- NPS do Sebrae está em 84,3 pontos



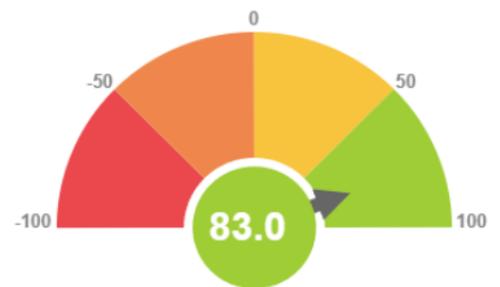
Detratores	3.3%
Neutros	9.1%
Promotores	87.6%

De 75 a 100 Excelente! Você está em um grau de excelência com seus clientes



NPS Sala (jan - set 24)

- 88% dos clientes são promotores da Sala do Empreendedor;
- 5% são detratores;
- 49 mil respostas no período;
- NPS da Sala do empreendedor está em 83 pontos.



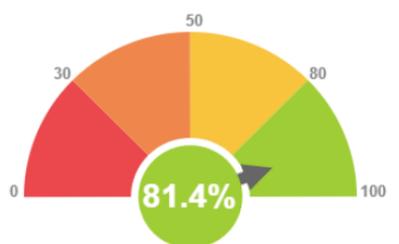
Detratores	5.0%
Neutros	7.1%
Promotores	88.0%

De 75 a 100 Excelente! Você está em um grau de excelência com seus clientes



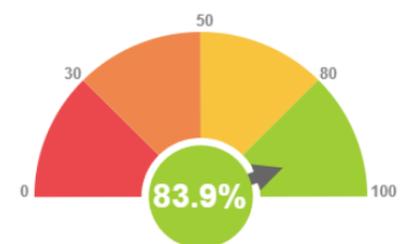
Aplicabilidade e Efetividade (jan-julho 24)

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



Insatisfeitos	18.6%
Satisfeitos	81.4%

De 80 a 100 Excelente! Você está em um grau de excelência com seus clientes

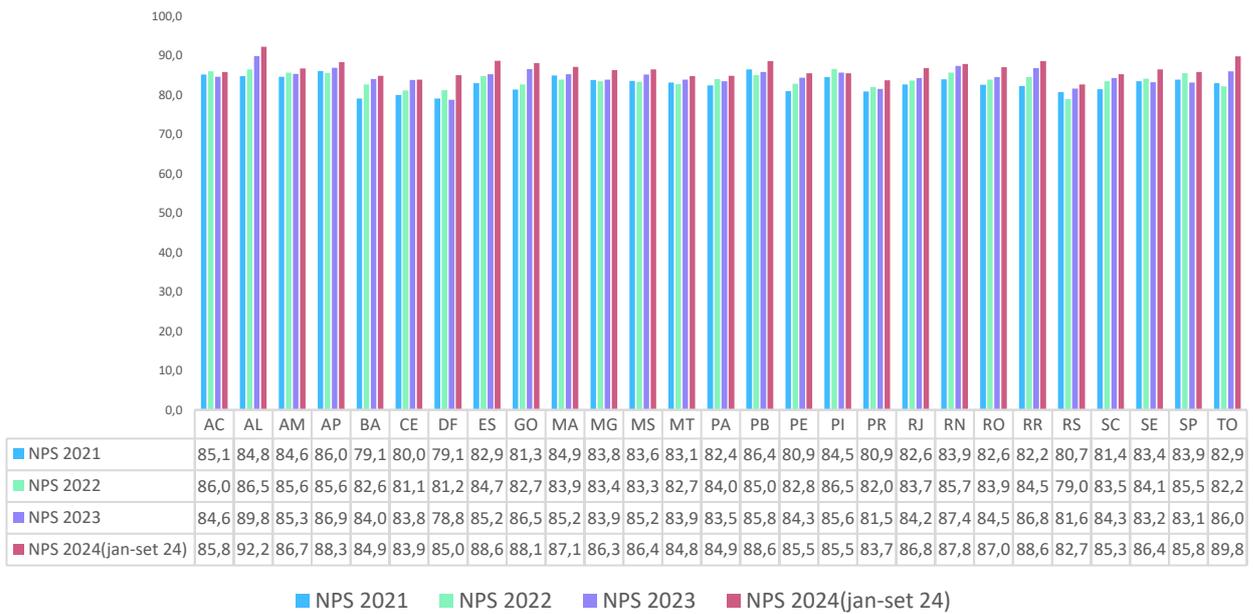


Insatisfeitos	16.1%
Satisfeitos	83.9%

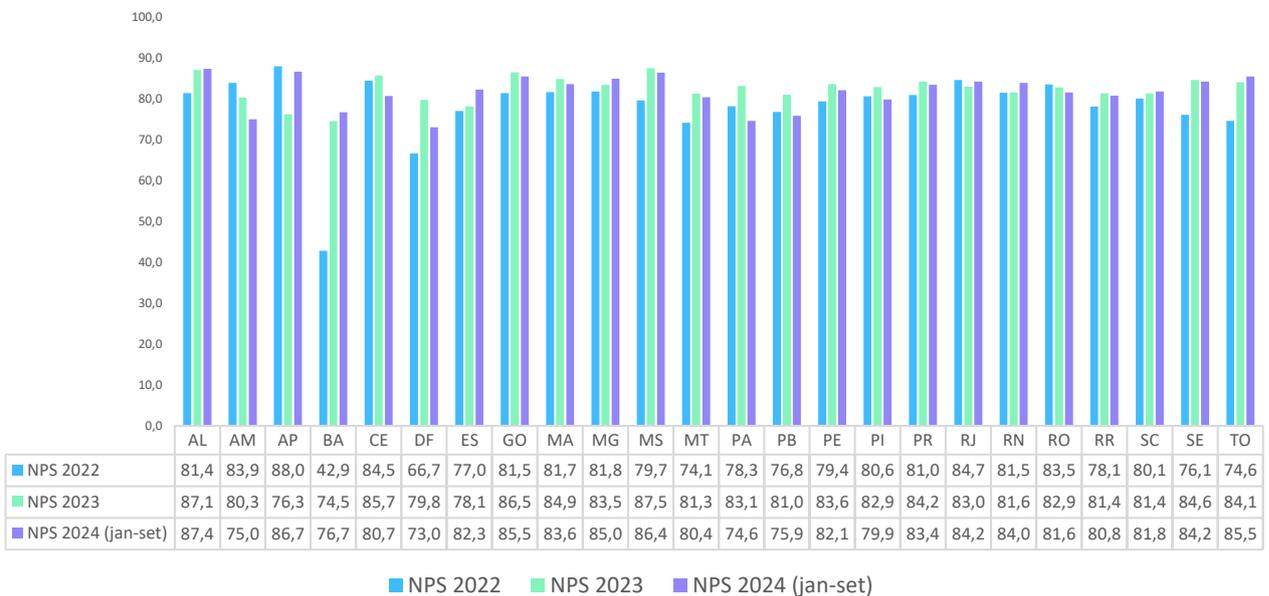
De 80 a 100 Excelente! Você está em um grau de excelência com seus clientes



NPS Sebrae – histórico (2021 – set 24)



NPS Sala do Empreendedor – histórico (2022 – set 24)





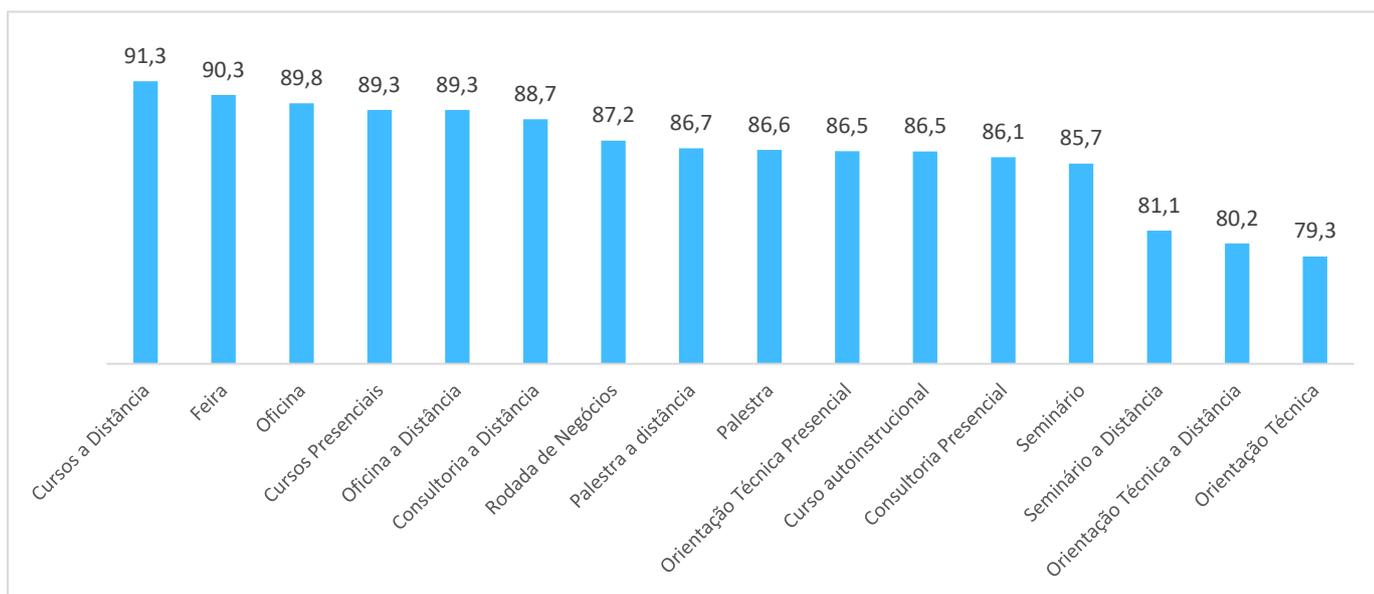
NPS Sebrae por Macroevento (jan- set 24)

Com mais de 15 respostas

MacroEvento	NPS
Macroevento Nacional - Semana do MEI 2024	87,2
Mês das Mulheres 2024	86,8
NEON - 2024	87,5
FEIRA DO EMPREENDEDOR 2024 - AM	84,4
Eventos de Parceiros - 2024 - RMR	83,9
#COP30 2024	81,6
Bora Empreender	82,1
Começando seu Negócio 2024 - RMR	92,8
FE 2024 - Espaço Capacitações	89,2
ESX 2024	80,5
INOVA AMAZÔNIA SUMMIT 2024	90,9
Caravana Empreender com Você 2024	82,9
Salão Internacional de Turismo	82,5
PA - SEBRAE DELAS 2024	97,4
SEBRAE DELAS 2024 Dia da Mulher	88,6
19ª Semana Tecnológica Sebrae Expoara 2024	76,5
Terça Empreendedora 2024	80,7
Programa Empreender Certo 2024 - RMR	86,2
Clube do Varejo Moda 2024 - RMR	96,3
Salto Tecnológico - RMR - 2024	91,7
RO-SEBRAE DELAS 2024	100,0
CAPACITA COP 30	90,9
FE 2024 - Varejo Pet	90,5
Programa de Qualificação de Fornecedores - RMR	90,0
Semana ENEF 2024	85,0
Startup Day 2024	47,1
FE 2024 - Espaço Sabor & Sucesso	93,8
AGROTINS 2024	81,3
Sindicatos Indústria FIEPE - RMR 2024	68,8



NPS Sebrae por Instrumento (jan-set 24)



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 a cursos, avanço nos cursos e certificados são recorrentes queixas.
- ✓ O acesso a conteúdos do portal também gera críticas.
- ✓ Falta de resposta ou resolução dos problemas por parte de atendentes causa problemas na experiência do cliente.

Alguns comentários recentes de clientes detratores:

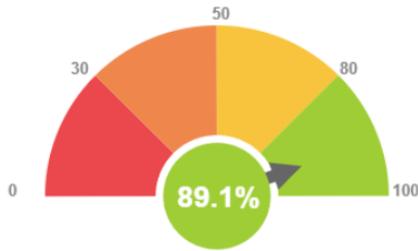


- Tentei resolver pelo WhatsApp sobre meu certificado do Curso Imersão Creci-PE, realizado em 22 de agosto de 2024, pois no APP não está disponível. Falei com vários atendentes e um passava para o outro e o último que atendeu pediu para que eu resolvesse tudo pelo site. Não gostei da falta de respeito dos atendentes. Não resolveram nada, nenhum posicionamento foi dado por eles.
- Tive que fazer o curso pelo menos 4 vezes pra ele gerar o certificado. Estava dando muito erro. Eu fui até o final, fiz todos os testes, e só constava 20% de aproveitamento.
- Entrei na página interessado em um curso, porém não me deu acesso.
- Já fiz muito curso bom mas já participei de alguns que o palestrante só focava em vender, já não aguento virem a minha loja propor consultoria e super, hiper fraco a devolutiva.
- Site não é muito bem direcionado, fiz alguns cursos ano passado e agora não consta nenhum curso feito ou certificado em meu portal, estou totalmente insatisfeita pois preciso dos mesmos.
- Quando estamos fazendo o curso, a página sai do ar, o que relevante não é muito bom.
- Não consegui o meu objetivo, encontrar algo para agregar ao meu comércio, no caso um curso de gestão de negócios, financeiro. Não obtive resposta.
- Não consegui o meu objetivo, encontrar algo para agregar ao meu comércio, no caso um curso de gestão de negócios, financeiro. Não obtive resposta,
- QUANDO O SEBRAE VAI DISPONIBILIZAR UM SISTEMA DE NFE QUE FUNCIONE. POR QUE DESATIVOU O ANTERIOR;
- Avaliação do Portal SEBRAE Em minha experiência de uso do portal SEBRAE, encontrei algumas dificuldades que poderiam ser melhoradas para tornar a navegação e o uso mais eficientes: 1. Anexar Documentos: Em algumas áreas do portal, não consigo anexar documentos, mesmo quando estão compactados. Isso limita a capacidade de envio de arquivos necessários para certas solicitações. 2. Inserção de Datas: Em determinados campos, não é possível digitar diretamente as datas, o que torna o processo mais demorado e pouco prático. 3. Busca por Cursos: No momento de escolher minha formação, preciso percorrer toda a lista para encontrar o curso correto. Seria mais prático se fosse possível digitar o nome do curso e localizar rapidamente, em vez de ler.

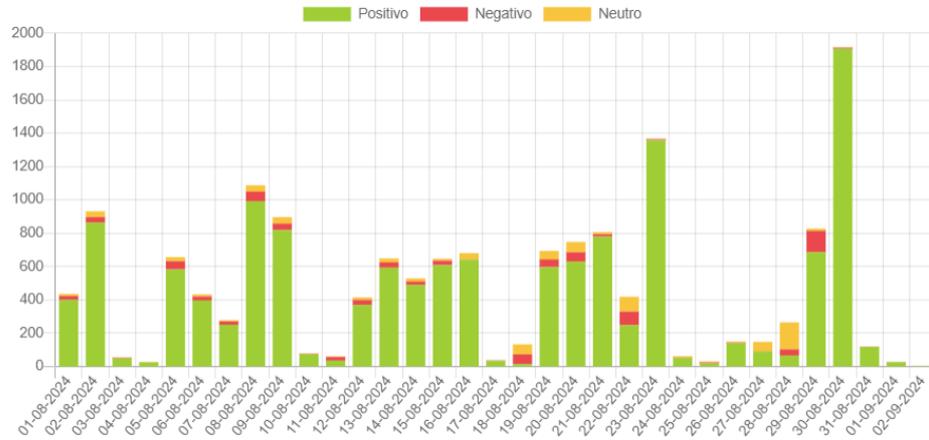
Análise dos comentários

Dos últimos 30 dias – NPS Sebrae

Sentimento:



SENTIMENTO AO LONGO DO TEMPO



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

Dias 8, 18, 22 e 29/09 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.)



"O gestor deve implementar ações focadas em melhorar a satisfação do cliente e a eficiência dos serviços. As recomendações incluem realizar pesquisas de satisfação pós-evento para captar feedback contínuo sobre as expectativas dos clientes. É importante desenvolver um programa de capacitação voltado ao atendimento eficaz e estabelecer um sistema de agendamento eficiente para feedbacks. A criação de canais de comunicação mais eficientes e materiais informativos facilitarão o esclarecimento de dúvidas dos usuários. Além disso, considerar a diversificação dos cursos gratuitos e otimizar a plataforma para acesso amplo aos conteúdos são passos importantes a serem seguidos."



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

Dênis Pedro Nunes

Analista UGE