2 2 2

NÃO USO DO EMISSOR DE **NOTA FISCAL**

OS02 #1080095269 | SEBRAE SP

SEBRAE

Ágora PESQUISA

2 2 2

NÃO USO DO EMISSOR DE **NOTA FISCAL**

OS02 #1080095269 | SEBRAE SP

SEBRAE SP
Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo.

ÁGORA PESQUISA
agora@agorap.com.br | ww.agorap.com.br
Moderadores: Bruno D'Ávila e Maíra Lígia
Recrutamento: Jéssica Anchieta, Jéssica, Emiliano, Tatiane Elis.
Análises: Bruno D'Ávila, Candido Fialho e Tatiane Elis.

Ágora PESQUISA

ÍNDICE

Objetivos 04
Metodologia 05
Participantes 06
Perfil e jornada de uso 07
Perfil e setor de atuação 08
Por que utilizam 09
Como utilizam 10
Papeis de compra 14
Análise de comportamento 16
Mapa de experiência 17
Tipos de Usuário: Arquetipagem 18
Percepção sobre o emissor 20
O que leva os usuários a escolherem 21
Percepções positivas recorrentes 22
Limites percebidos da ferramenta 23
O Emissor é visto como Sebrae? 24
Tipos de percepção por perfil 25
Versão antiga x versão nova 27
Panorama geral das versões 28
Preferência pela versão antiga 29
Dificuldades com a versão nova 30
Dores da migração 31
Usabilidade por perfil 32
Percepção sobre inovação 33
Suporte e relação com o Sebrae 34
Conhecimento e uso do suporte técnico. 35
Desconexão entre ferramenta e marca ... 36
Caminhos de busca por ajuda 37
Expectativa x Realidade no suporte 38
Soluções para o Suporte Técnico 41
Conhecimento/uso outros serviços 44
Conhecimento superficial uso pontual 45
Canais de acesso preferidos 46
Tipos de serviços conhecidos 47
Barreiras percebidas 49
AIDA 51
Conteúdos e formatos desejados 52
Maiores interesses 53
Formatos preferidos 44
Estilo de conteúdo que engaja 54
Emissor poderia indicar conteúdos 56
Recomendações futuras e expectativas ... 58
Melhorias sugeridas para o emissor 59
Expectativas de usabilidade 60
Integração com outros serviços Sebrae ... 61

EMISSOR DE NOTA FISCAL **SEBRAE**

OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL

Analisar a experiência dos usuários do Emissor de Nota Fiscal para entender os motivos que limitam sua interação com outros produtos e serviços oferecidos pelo Sebrae, buscando caminhos para fortalecer essa conexão e ampliar o uso das soluções disponibilizadas pela instituição.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Investigar o perfil e a experiência dos usuários do Emissor de Nota Fiscal do Sebrae; compreender sua percepção sobre a ferramenta e seu vínculo com a marca Sebrae; identificar barreiras que impedem a adesão a outros serviços da instituição; mapear temas de interesse e formatos preferidos de conteúdo; e reunir sugestões de melhorias para promover maior integração entre o emissor e o ecossistema de soluções do Sebrae.

METODOLOGIA

METODOLOGIA

Pesquisa qualitativa por intermédio de grupos de discussão online a partir de roteiro semi-estruturado.

PÚBLICO

Usuários diretos e indiretos da Ferramenta Emissor de Nota Fiscal

GRUPOS

Foram realizados 06 grupos de discussão entre os dias 24 de Março a 01 de Abril de 2025. Os áudios das pesquisas foram gravados para posterior análise dos resultados, sendo garantido o anonimato de todos os participantes.

EMISSOR DE NOTA FISCAL **SEBRAE**

PARTICIPANTES

53
participantes

70% MEI
25% ME

45%
de mulheres
55%
de homens

75% serviços
20% comércio
5% indústria

8 a 9 pessoas
média participantes por grupo

35 a 45 anos
idade média dos participantes

1:12 tempo médio de duração dos grupos

PERFIL E JORNADA DE USO

- Quem são os usuários do Emissor?
- Jornada do Usuário.
- Análise de Comportamento por Perfil
- Mapa de Experiência: Emissor como ferramenta.
- Tipos de Usuário: Arquetipagem

QUEM SÃO OS USUÁRIOS DO EMISSOR?

Perfil e setor de atuação dos usuários

Base de usuários do Emissor	Grupos predominantemente formados por **microempreendedores individuais (MEIs) e microempresas (MEs)**
Setor de atuação	Com predominância de serviços. Ramos como alimentação, confecção, transporte, serviços técnicos, reparos, entre outros.
Volume de Emissão	**Baixo: de 1 a 8 vezes por mês**, sendo comum que alguns meses não haja emissão.

QUEM SÃO OS USUÁRIOS DO EMISSOR?

Por que utilizam?

- **MEIs iniciantes tendem a descobrir o emissor por indicação de contadores.**

Para muitos MEIs iniciantes, o primeiro contato com o emissor de notas fiscais do Sebrae se dá por meio de indicações de contadores ou do próprio processo de formalização com apoio do Sebrae.

- **Muitos participantes já usam o sistema há mais de 5 anos, mantendo o hábito por comodidade e familiaridade.**

Com o passar do tempo, mesmo diante de limitações técnicas ou mudanças na interface, grande parte dos usuários permanece utilizando o sistema por comodidade e pelo hábito consolidado ao longo de anos de uso. Muitos participantes relataram utilizar o emissor há mais de cinco anos, reforçando um vínculo baseado na simplicidade e na segurança de lidar com um sistema já conhecido.

QUEM SÃO OS USUÁRIOS DO EMISSOR?

Como utilizam?

- **Usuários que emitem poucas notas se sentem confortáveis com um sistema básico, mesmo com limitações.**

Usuários que emitem notas com pouca frequência — seja por características do setor de atuação ou do modelo de negócio — tendem a valorizar justamente essa simplicidade. Para esse público, a ausência de funcionalidades mais avançadas não é um obstáculo, mas sim uma vantagem: o sistema básico atende às suas necessidades sem exigir esforço adicional de aprendizagem ou adaptação.

- **Forma de acesso (web/baixado, direto/indireto)**

Muitos usuários, especialmente os que têm uma rotina mais frequente de emissão de notas, costumam utilizar o emissor antigo (software baixado), por já estarem habituados, mesmo que o Sebrae tenha promovido uma versão online mais atual.

QUEM SÃO OS USUÁRIOS DO EMISSOR?

Usuários da Ferramenta	microempreendedores individuais (MEIs) e microempresas (MEs)
Setores de atuação	Predominante em serviços. Alimentação, confecção, transporte, serviços técnicos, entre outros.
Volume de Emissão	Baixo: de 1 a 8 vezes por mês devido à natureza do seu ramo de atuação ou necessidade..
Como descobriram a ferramenta?	Indicações de contadores ou do próprio processo de formalização com apoio do Sebrae.
Forma de acesso	Eles costumam utilizar o emissor antigo (software baixado).

"USO DESDE QUE ERA MOLEQUE. PRIMEIRO FAZIA PROS MEUS PAIS, HOJE FAÇO PROS MEUS CLIENTES."

JORNADA DO USUÁRIO

- **A jornada típica começa com a necessidade de formalização** → contador indica o Sebrae → usuário instala ou acessa o emissor.
- **Primeiras emissões** geram insegurança com códigos e tributos.
- Com o tempo, usuários se habituam ao processo, mas **raramente exploram funções além do básico**.

Momento de decisão: Gratuidade + indicação do contador são os principais gatilhos.

"CONTRATEI UM RAPAZ PRA ENSINAR... FOI TRABALHOSO, MAS DEPOIS QUE APRENDE VAI."

"ATÉ SEI QUE EXISTEM OUTRAS FUNÇÕES NO SITE, MAS CONFESSO QUE NEM SEI PRA QUE SERVE.
EU NUNCA PESQUISEI PORQUE EU NÃO PRECISO"

JORNADA DO USUÁRIO

- **Papeis de compra**

Papéis de compra referem-se às diferentes funções desempenhadas pelos indivíduos durante o processo de decisão de compra, podendo incluir iniciador, influenciador, decisor, comprador e usuário (Kotler & Keller, 2012)

1 **INICIADOR: ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO**
pessoa que sugere, que dá ideia inicial de comprar um produto ou serviço

2 **INFLUENCIADOR: CONTADORES E SEBRAE**
pessoa que influencia na decisão de compra. Formador de opinião.

3 **DECISOR: CONTADOR E PROPRIETÁRIOS**
pessoa que toma as decisões de compra. Onde comprar, quanto pagar e como.

4 **COMPRADOR: NÃO SE APLICA**
pessoa que realiza o ato da compra.

5 **USUÁRIO: CONTADORES E PROPRIETÁRIOS**
pessoa que usa ou consome o produto ou serviço,duto ou serviço

JORNADA DO USUÁRIO

- Linha do tempo do uso do Emissor Fiscal do Sebrae:

1 DESCOBERTA

Necessidade de formalização e Indicação do contador.

2 INSTALAÇÃO / CADASTRO

Instala a ferramenta ou acessa o emissor (quando usuário direto).

3 PRIMEIRA EMISSÃO

Sentimento de insegurança ao emitir.
Faltam tutorias e suporte online.

4 DIFICULDADES

Códigos e tributos geram dúvidas.
Falhas e instabilidade.

5 ADAPTAÇÃO

Habituam-se com o processo de emissão.

6 ZONA DE CONFORTO

Não exploram funções além do básico.
Consideram a gratuidade.
Possuem “preguiça” de trocar.

ANÁLISE DE COMPORTAMENTO POR PERFIL

Os perfis de usuários do Emissor do Sebrae variam entre o veterano com uso direto, com maior autonomia no sistema, embora use a versão baixada pela familiaridade, o jovem empreendedor com uso direto, embora tenha alta autonomia, este usuário se diz limitado aos problemas do emissor, e o MEI que não utiliza diretamente a ferramenta, a autonomia é total por parte do contador e este usuário é o mais influenciado pela contabilidade. Enquanto alguns o veem como funcional ou suficiente, outros esperam mais integração ou consideram a ferramenta limitada para suas necessidades.

Perfil	Descoberta	Tipo de uso	Autonomia	Percepção da Ferramenta
MEI - Iniciante	Contador / Google	Indireto	Baixa	Ferramenta útil, mas confusa
ME - Serviços	Sebrae / Indicação	Direto	Média	Adequada e funcional
Lucro Presumido	Escritório	Indireto	Baixa	Limitada para necessidades
Usuário Maduro	Google / Contador	Direto	Alta (antiga)	Evita mudanças
Jovem Empreendedor	Sebrae / Cursos	Direto	Alta	Espera mais integração

MAPA DE EXPERIÊNCIA: EMISSOR COMO FERRAMENTA

Expectativa inicial:

- Emitir notas de forma simples, rápida e sem custo.
- Receber apoio técnico em caso de dúvida.

Realidade:

- Ferramenta cumpre o básico, mas apresenta obstáculos técnicos (ex: campos mal explicados, instabilidade).
- Pouca informação sobre funcionalidades extras ou integração com outros serviços do Sebrae.

Etapa	Emoção	Citações
Início (cadastro)	😕 Insegurança	“Não sabia o que era NCM”
Primeira emissão	😩 Frustração	“CFOP? ISS? Me perdi tudo”
Após aprender	🙂 Alívio	“Depois que aprende, vai”
Uso contínuo (básico)	😐 Estagnação	“Só uso pra emitir mesmo, nada além disso”

TIPOS DE USUÁRIO: ARQUETIPAGEM

No estudo de comportamento organizacional, alguns perfis ajudam a identificar diferentes atitudes dentro das equipes. Esses arquétipos, embora não façam parte da teoria clássica da administração, são usados para facilitar a gestão de pessoas:

- Delegador Dependente: delega tarefas, mas ainda depende de validações para agir.
- Exploradora em Frustração: busca inovação, mas sente-se limitada e desmotivada.
- Veterano Leal: experiente e fiel à empresa, com resistência a mudanças rápidas.
- Jovem Pragmático: focado em resultados, prático e com alta expectativa de crescimento.

O VETERANO LEAL

“Uso desde a versão antiga. Não vejo motivo pra troca.”

- Usa a versão antiga
- Domínio básico
- Não explora novas funções
- Baixa propensão a cursos ou upgrades

🔗 Adesão a novos serviços: Baixa

DELEGADOR DEPENDENTE

“Meu contador que faz tudo. Nem sei como entra.”

- Não acessa o sistema diretamente
- Não associa emissor ao Sebrae
- Não tem vínculo com outros serviços da instituição

🔗 Adesão a novos serviços: Muito baixa

EXPLORADORA FRUSTRADA

“Tentei migrar, mas perdi tudo. Voltei pro antigo.”

- Tentou usar a nova versão, mas enfrentou barreiras
- Demonstra interesse, mas se frustra facilmente
- Possui abertura, mas precisa de suporte e clareza

🔗 Adesão a novos serviços: Média

O JOVEM PRAGMÁTICO

“Se tivesse tudo num app só, eu usava mais.”

- Valoriza integração e praticidade
- Gosta de autonomia e soluções digitais
- Receptivo a conteúdos rápidos (WhatsApp, vídeos)
- 🔗 Adesão a novos serviços: Alta

Fonte: Adaptado de práticas modernas de comportamento organizacional (Robbins, McKinsey & Company, Falconi).

"EU JÁ PENSEI EM ENTRAR E ENTENDER COMO FUNCIONA, APRENDER. MAS SE O CONTADOR FAZ ISSO, PRA QUE PERDER TEMPO?"

"CURSO? EU JÁ CHEGO MORTO EM CASA."

"MEU CONTADOR INSTALOU. ACHEI QUE ERA DELE, NEM DO SEBRAE."

"NÃO SEI O QUE É ICMS ATÉ HOJE, MAS A MOÇA DO SEBRAE ME AJUDOU."

"SE MUDAR TUDO DE NOVO, EU DESISTO."

PERCEPÇÃO SOBRE O EMISSOR

- O que leva os usuários a escolherem o Emissor?
- Percepções positivas recorrentes
- Limites percebidos da ferramenta
- O Emissor é (ou não) visto como Sebrae?
- Tipos de percepção por perfil

O QUE LEVA OS USUÁRIOS A ESCOLHEREM O EMISSOR?

- O motivo número 1 citado espontaneamente é a **gratuidade**.

Muitos usuários migraram para o Sebrae após experiências ruins ou custo elevado com sistemas pagos.

- Em seguida, o segundo fator é a **indicação de contadores**, amigos ou diretamente no processo de abertura da empresa.
- A terceira motivação é a simplicidade percebida: “resolve o básico, é o que eu preciso”.

> "O CONTADOR FALOU QUE ERA GRÁTIS E BOM, AÍ FUI."
> "EU USAVA UM PAGO, MAS ERA COMPLICADO DEMAIS PRA MINHA CABEÇA."

PERCEPÇÕES POSITIVAS RECORRENTES

Os usuários valorizam:

- Facilidade para emitir notas comuns.
- Interface familiar (principalmente na versão antiga).
- Percepção de que “não fica atrás” dos pagos, desde que a demanda seja simples.
- Rapidez no processo quando já se sabe usar.

Perfis:

- Usuários mais experientes elogiam por já conhecerem o processo de ponta a ponta.
- MEIs com baixa complexidade sentem que a ferramenta é “perfeita pra mim”.

O QUE GOSTAM

- Emitir notas comuns com facilidade
- Interface amigável e familiar
- Não fica atrás dos pagos
- Rapidez ao emitir

PARA QUEM FUNCIONA

- Usuários mais experientes
- MEIs com baixa complexidade
- Perfeita para mim!

LIMITES PERCEBIDOS DA FERRAMENTA

Os usuários destacaram:

- Sistema instável em alguns momentos: travamentos, erros de conexão, inconsistência na migração.
- Falta de clareza nos campos fiscais: ICMS, NCM, CFOP.
- Layout confuso (principalmente na versão online).
- Layout visual da **nota emitida** desagradou clientes em alguns casos.

INSTABILIDADE DO SISTEMA

"Não sei até hoje pra que serve aquele campo"

CAMPOS FISCAIS FRÁGEIS

"Se for pra ensinar alguém, tem que explicar cada botão com calma"

LAYOUT VISUAL CONFUSO

"Cliente reclamou do visual da nota nova, voltei pra antiga!

O EMISSOR É (OU NÃO) VISTO COMO SEBRAE?

- **Muitos usuários não associam o Emissor à marca Sebrae.**
- **Vários acham que é uma “ferramenta do contador” ou um sistema independente.**
- **Mesmo após anos de uso, ainda há quem não saiba que é um serviço da instituição.**

“NEM SABIA QUE ERA DO SEBRAE, ACHEI QUE ERA DE UMA EMPRESA QUALQUER.”

“ME PASSARAM O LINK, EU ENTREI E COMECEI A USAR.”

TIPOS DE PERCEPÇÃO POR PERFIL

Perfil	Percepção dominante	Motivo
MEI – Baixa complexidade	Resolve o que preciso ★★★★☆	Usa nota simples, baixo volume
ME – Familiarizado com sistemas	Intuitivo e ágil ★★★★☆	Já conhece tributação e fluxo
Usuário dependente do contador	Desconhece detalhes da ferramenta ★★☆☆☆	Só segue instruções
Usuário mais maduro	Apego à versão antiga, receio de mudar ★★★☆☆	Receio de erro ou perda de dados
Jovem digitalizado	Espera mais integração e design ★★☆☆☆	Acostumado com apps responsivos

"A ANTIGA É FEIA, MAS EU ENTENDO. A NOVA É BONITA, MAS ME CONFUNDE."

"NÃO É BONITO, MAS RESOLVE."

"SE NÃO FOSSE GRATUITO, EU JÁ TINHA MUDADO."

"NUNCA ME DEIXOU NA MÃO."

"NÃO TENHO TEMPO PRA OUTRO SISTEMA. ESSE JÁ ME ACOSTUMEI."

"USO SÓ PRA EMITIR A NOTA, O RESTO NEM SABIA QUE EXISTIA."

USABILIDADE:
VERSÃO ANTIGA X NOVA

- Panorama geral das versões
- Preferência pela versão antiga
- Dificuldades com a versão nova
- Dores da migração
- Usabilidade por perfil

PANORAMA GERAL DAS VERSÕES

O Emissor tem hoje duas versões convivendo: a versão antiga (baixada no computador) e a nova versão online (navegador).
A versão antiga é considerada mais estável e familiar.
A nova versão gera resistência por mudanças no layout, instabilidade e exigência de recadastramentos.

PERCEPÇÃO GERAL:

- Quem usa há muito tempo se recusa a migrar.
- Quem migrou por obrigação (ex: fim do suporte Java) relata dificuldades.
- Há desconhecimento sobre a existência da nova versão entre alguns usuários.

Critério	Versão antiga	Versão nova
Intuitividade	★★★★☆	★★☆☆☆
Estabilidade	★★★★☆	★★☆☆☆
Layout	★★☆☆☆	★★★★☆
Suporte	★★☆☆☆	★★★☆☆

PREFERÊNCIA PELA VERSÃO ANTIGA

Principais argumentos a favor da antiga:

- Menor chance de erro.
- Visual já conhecido.
- Menos exigências de preenchimento.
- Funciona sem conexão constante.

Perfil associado:

- Usuários experientes e maduros.
- Quem já tinha o emissor instalado antes da obrigatoriedade da migração.

VANTAGENS PERCEBIDAS VERSÃO ANTIGA

- Menor chances de erro no sistema e navegação
- Visual já conhecido e familiarizado entre usuários
- Menos exigências de preenchimento na emissão fiscal
- Funciona sem conexão ou com internet instável

"ESSA VERSÃO BAIXADA É MINHA ZONA DE CONFORTO."

"PERDI CLIENTE PORQUE A NOTA NOVA VEIO COM LAYOUT ESTRANHO."

DIFICULDADES COM A VERSÃO NOVA

Dificuldades citadas com a versão online:

- Travamentos ao emitir.
- Problemas com preenchimento de campos (principalmente tributários).
- Dificuldade para salvar notas emitidas.
- Layout pouco intuitivo, especialmente em campos como “editar produto” ou “transmitir”.

Perfil associado:

- Usuários que migraram por obrigação e não receberam suporte adequado.
- MEIs com menor letramento digital.

> “VOCÊ PREENCHE TUDO, MAS SE NÃO CLICAR EM SALVAR ANTES DE TRANSMITIR, DÁ ERRO E PERDE TUDO.”

DORES DA MIGRAÇÃO

- A migração de dados da versão antiga para a nova foi um ponto de grande frustração.
- Muitos usuários relatam que perderam cadastros, tiveram que refazer tudo ou desistiram da mudança.

"DESISTI DA NOVA E VOLTEI PRA ANTIGA."

"ACHEI QUE IA FACILITAR TUDO."

Animados com as promessas da nova versão, muitos usuários iniciaram a migração confiantes de que o processo seria simples e benéfico.

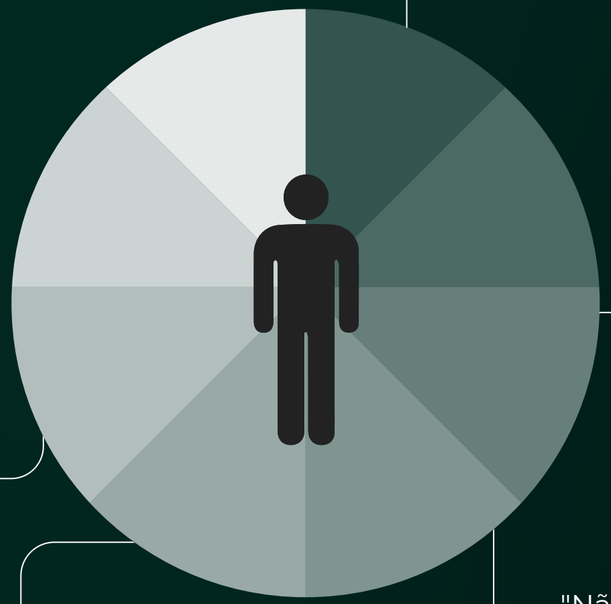
O entusiasmo rapidamente deu lugar ao desânimo: dados perdidos, cadastros sumidos, e a sensação de esforço desperdiçado.

Diante das dificuldades, parte dos usuários preferiu abandonar a nova versão e retornar ao sistema anterior, mesmo que mais limitado.

USABILIDADE POR PERFIL

Dificuldades citadas com a versão online:

- Travamentos ao emitir.
- Problemas com preenchimento de campos (principalmente tributários).
- Dificuldade para salvar notas emitidas.
- Layout pouco intuitivo, especialmente em campos como “editar produto” ou “transmitir”.



Botão "Salvar" confuso
"Se não clicar em salvar antes de transmitir, perde tudo."

Travamentos na emissão
"Sistema trava justo na hora de emitir."

Campos tributários complicados
"Dúvidas sobre o que preencher – falta explicação."

Layout nada intuitivo
"Não sei onde clicar pra editar ou enviar."

Editar produto é confuso. "Parece que estou mexendo com código de sistema."

PERCEPÇÃO SOBRE INOVAÇÃO

Usuários mais maduros e MEIs ocasionais preferem a versão antiga e se frustram mais com a nova, por causa da curva de aprendizado e instabilidade. Jovens digitalizados aceitam melhor a nova versão, mas ainda enfrentam dificuldades, contudo, em menor escala com o aprendizado, mas com eventuais travamentos e site fora do ar. Contadores são os menos impactados, pois a utilização é constante e tem maior facilidade com termos mais técnicos e maior exposição à ferramenta, o que leva um aprendizado mais concreto.

Perfil	Versão Preferida	Motivação	Grau de Frustração
Usuário maduro	Antiga	Familiaridade, estabilidade	Alto com a nova
Jovem digitalizado	Nova	Mobilidade, agilidade esperada	Médio
Contadores	Ambas	Avaliam o que é melhor pro cliente	Baixo
MEI com uso esporádico	Antiga	Menor curva de aprendizado	Alto

"PODIA TER UM TUTORIAL DENTRO DO PRÓPRIO SISTEMA."

SUPORTE E RELAÇÃO COM O SEBRAE

- Conhecimento e uso do suporte técnico
- Desconexão entre ferramenta e marca Sebrae
- Caminhos de busca por ajuda
- Expectativa x Realidade no suporte
- Soluções para o suporte

CONHECIMENTO E USO DO SUPORTE TÉCNICO

Você já precisou solicitar ajuda do suporte técnico do SEBRAE referente ao Emissor de Notas?

- A relação dos usuários do Emissor de Nota Fiscal com o suporte técnico do Sebrae é marcada por desconhecimento e baixa utilização. A maioria dos participantes não sabe que o Sebrae oferece suporte para o sistema, e muitos acreditam que o emissor é uma ferramenta independente ou ligada ao contador.

RELAÇÃO CLIENTE X SUPORTE TÉCNICO

- A maioria dos participantes não sabe que o Sebrae oferece suporte técnico ao emissor.
- Entre os que sabiam, poucos efetivamente utilizaram.
- Quem usou, teve experiências divididas:
  - Parte relata bom atendimento pelo 0800.
  - Parte afirma que não teve retorno ou precisou insistir.

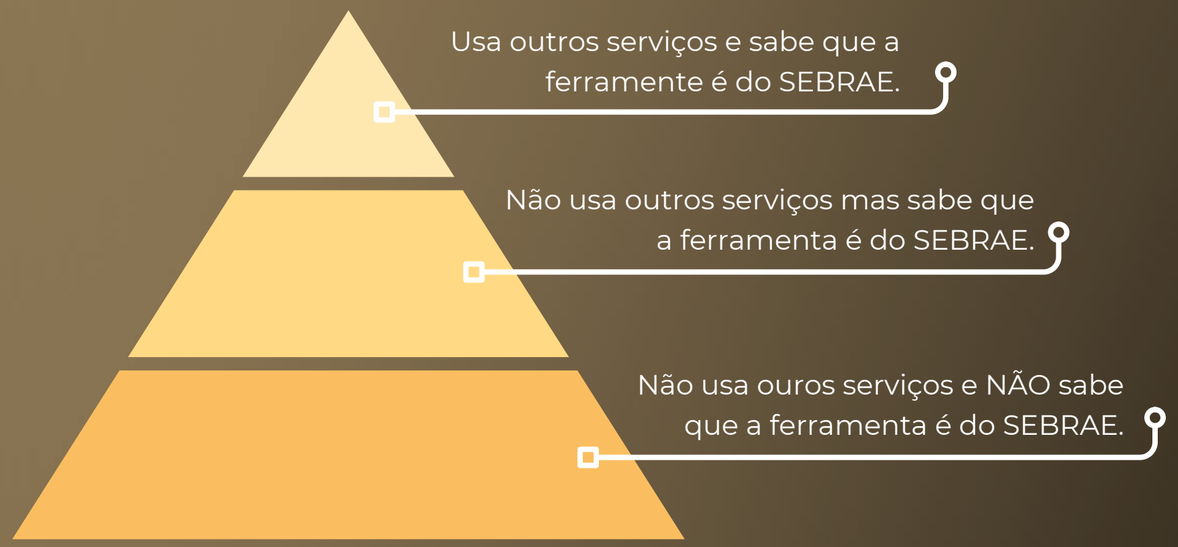
"NUNCA SOUBE QUE O SEBRAE TINHA SUPORTE PARA ISSO."

"ME MANDARAM TIRAR PRINT, MANDEI TUDO CERTINHO. E ATÉ HOJE NÃO RESOLVEU."

DESCONEXÃO ENTRE FERRAMENTA E MARCA SEBRAE

Muitos usuários do emissor não sabem que a ferramenta é do Sebrae, o que compromete tanto o uso do suporte técnico quanto o acesso a outros serviços da instituição.

Sem essa associação, o emissor é visto apenas como uma solução técnica isolada — e não como parte de uma rede de apoio ao empreendedor.



MATRIZ DE PERCEPÇÃO	SABE QUE É DO SEBRAE	NÃO SABE QUE É DO SEBRAE
Usa outros serviços SEBRAE	Poucos casos	Quase inexistente
Não usa outros serviços	Alguns	Maioria (realidade)

CAMINHOS DE BUSCA POR AJUDA

"TENTEI, MAS NÃO ACHEI ONDE CLICAR..."
"FIQUEI ESPERANDO RESPOSTA POR E-MAIL E NADA."
"A MOÇA DO SEBRAE ME AJUDOU NA HORA. MAS PRECISEI IR ATÉ LÁ."

Quem teve problemas com o sistema seguiu fluxos diferentes:

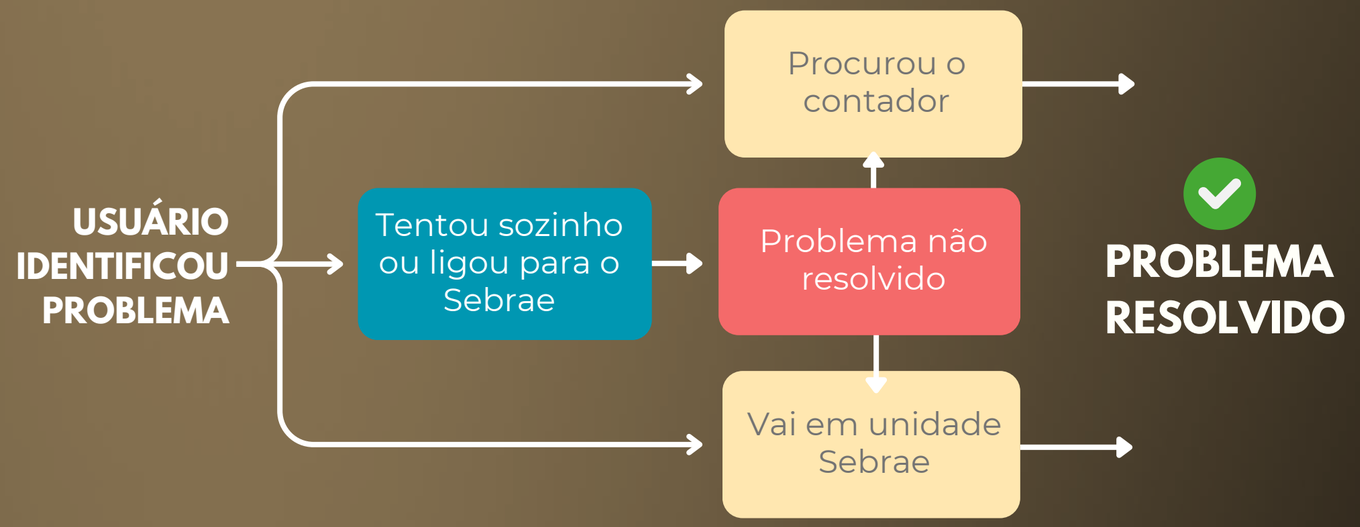
Quando enfrentam problemas no emissor, a maioria dos usuários tenta resolver sozinha.

Ao não conseguir, recorre ao contador, que geralmente resolve com facilidade.

Já o suporte do Sebrae é pouco acionado — e quando é, costuma ser percebido como lento ou ineficaz.

O atendimento presencial funciona melhor, mas exige deslocamento. Isso mostra que o contador é visto como apoio principal, enquanto o Sebrae ainda não é reconhecido como referência de suporte técnico.

FLUXO DA BUSCA POR AJUDA:



EXPECTATIVA X REALIDADE NO SUPORTE

A comparação entre expectativa e realidade no suporte técnico evidencia uma desconexão clara entre o que o usuário espera e o que é oferecido. Enquanto os participantes desejam canais digitais, respostas rápidas e tutoriais simples, o que encontram são atendimentos formais, lentos e pouco integrados à ferramenta. Essa frustração afasta o usuário do canal oficial de suporte e reforça a ideia de que é mais fácil buscar ajuda por fora.

EXPECTATIVA 👍	👎 REALIDADE VIVIDA
Tutorial claro ou passo a passo	Instruções técnicas complexas e pontuais
Canal digital (chat ou WhatsApp)	Atendimento via e-mail ou telefone fixo
Resposta rápida	Respostas demoradas ou genéricas
Integração com a ferramenta	Suporte separado da plataforma

"EU QUERIA QUE O PRÓPRIO SISTEMA JÁ TIVESSE UM 'CLIQUE AQUI PRA AJUDA'."

"ME MANDARAM UM PDF ENORME... EU QUERIA SÓ ENTENDER O BOTÃO."

"EU QUERIA QUE TIVESSE UM BOTÃO ALI NO SISTEMA MESMO, TIPO 'PRECISA DE AJUDA?"

"SE FOSSE PELO WHATSAPP, ERA MAIS FÁCIL. NINGUÉM QUER LIGAR."

"ELES MANDAM UM MONTE DE COISA TÉCNICA, E A GENTE QUER SÓ RESOLVER RÁPIDO."

"NUNCA SOUBE QUE O SEBRAE TINHA SUPORTE PARA ISSO."

"FIQUEI ESPERANDO RESPOSTA POR E-MAIL E NADA."

"ME MANDARAM TIRAR PRINT, MANDEI TUDO CERTINHO. E ATÉ HOJE NÃO RESOLVEU."

"TENTEI LIGAR, MAS DESISTI. FIQUEI MUITO TEMPO NA LINHA."

"ACHO QUE ELES DEVIAM TER UM CHAT DIRETO NO SISTEMA."

"SE TIVESSE UM VÍDEO EXPLICANDO, EU NEM TERIA PRECISADO DE AJUDA."

"FUI NA UNIDADE, RESOLVERAM, MAS ISSO CONSOME UM TEMPO QUE EU NÃO TENHO."

"MANDEI MENSAGEM E ELES SÓ RESPONDERAM DIAS DEPOIS."

Um dos principais pontos de insatisfação relatados pelos usuários **é o tempo necessário para resolver problemas com o suporte técnico.** Muitos mencionam demoras no retorno por e-mail, esperas longas em ligações telefônicas ou a necessidade de repetir etapas burocráticas, como o envio de prints e formulários.

Essa lentidão gera frustração, especialmente entre os pequenos empreendedores que têm pouco tempo disponível e precisam de respostas rápidas para continuar operando. Em vários casos, os participantes afirmaram que preferiram buscar ajuda com terceiros ou presencialmente, devido à falta de agilidade dos canais oficiais.

SOLUÇÕES PARA O SUPORTE TÉCNICO

USUÁRIO MADURO

Perfil: Mais resistente à mudança, prefere a versão antiga, baixo letramento digital.
Problemas frequentes: Insegurança ao usar a nova versão, dificuldade para entender instruções por e-mail.

Ações recomendadas:

- *Chat direto dentro do sistema com linguagem simples e botão visível ("Precisa de ajuda?").*
- *Tutoriais em vídeo mais longos (5 a 10 min) com passo a passo guiado.*
- *PDF visual com imagens grandes, explicando os campos da nota.*
- *Canal telefônico mantido, mas com triagem mais eficiente.*

MEI COM USO ESPORÁDICO

Perfil: Usa o sistema pontualmente, quer resolver rápido e sem complicação.
Problemas frequentes: Frustração com refazer cadastros, não entende linguagem técnica.

Ações recomendadas:

- *Botão de ajuda rápida dentro da ferramenta, com sugestões baseadas na etapa em que está.*
- *Vídeos curtos (1 a 3 min) para dúvidas pontuais (ex: "Como emitir nota de serviço?").*
- *Canal WhatsApp com respostas automatizadas e opção de falar com atendente.*

SOLUÇÕES PARA O SUPORTE TÉCNICO

Jovem Digitalizado
Perfil: Conectado, busca agilidade, se frustra com burocracia.
Problemas frequentes: Falta de resposta rápida, expectativa por suporte integrado.

Ações recomendadas:

- *Canal oficial no WhatsApp, com base de dúvidas frequentes, vídeos curtos e link direto para suporte.*
- *Chat com IA dentro do sistema com gatilhos contextuais (ex: "Você parece ter dúvidas nesta etapa").*
- *Integração com vídeos curtos no próprio emissor. Ex: ao clicar em um campo, surge um ícone de ajuda com vídeo.*

Contadores
Perfil: Usuário avançado, conhece termos técnicos, atua por múltiplos clientes.
Problemas frequentes: Espera soluções rápidas e precisas.

Ações recomendadas:

- *Canal exclusivo com equipe técnica via WhatsApp Business ou canal direto com SLA reduzido.*
- *Manual técnico atualizado em PDF e vídeo, com exemplos de notas complexas.*
- *Área restrita no site do emissor, com histórico de atualizações e dúvidas frequentes.*

SOLUÇÕES PARA O SUPORTE TÉCNICO

A criação de canais de comunicação mais assertivos, integrados ao próprio emissor de notas, pode transformar a experiência do usuário e reposicionar o Sebrae como um parceiro ativo no dia a dia do empreendedor.

Quando o suporte é acessível, contextual e resolutivo, o usuário se sente mais amparado e confiante para explorar novas funcionalidades e produtos.

NA PRÁTICA, UM SUPORTE EFICIENTE DEIXA DE SER APENAS UM SERVIÇO REATIVO E PASSA A SER UMA PORTA DE ENTRADA PARA A JORNADA DE DESENVOLVIMENTO DO CLIENTE COM O SEBRAE, AMPLIANDO A ADESÃO AO PORTFÓLIO INSTITUCIONAL E GERANDO MAIS VALOR PARA O PEQUENO NEGÓCIO.

CONHECIMENTO E USO DE OUTROS SERVIÇOS DO SEBRAE

- Conhecimento superficial e uso pontual
- Canais de acesso preferidos marca Sebrae
- Tipos de serviços conhecidos (e os esquecidos)
- Barreiras percebidas
- Perfil dos que usaram outros serviços

CONHECIMENTO SUPERFICIAL E USO PONTUAL

Os usuários valorizam:

- A maioria dos usuários conhece de forma vaga que o Sebrae oferece cursos, mentorias e consultorias, mas não sabe como acessá-los, nem em que podem ajudar.
- O uso de outros serviços é raro — quando ocorre, é mais por convite ou ações pontuais em cidades menores.

Apesar de muitos usuários conhecerem o Sebrae de nome, o nível de familiaridade com seus serviços é superficial. A maioria já ouviu falar de cursos, consultorias e mentorias, mas não sabe como acessar, nem para quem são indicados.

"PARTICIPEI DE UM CURSO HÁ MUITO TEMPO, FOI BOM, MAS NUNCA MAIS FUI ATRÁS."

"JÁ OUVI FALAR DE CONSULTORIA, MAS ACHEI QUE ERA SÓ PRA EMPRESA GRANDE."

"RECEBO E-MAIL, MAS NUNCA PAREI PRA VER."

CANAIS DE ACESSO PREFERIDOS

- A maioria dos usuários prefere receber informações por WhatsApp, seguido de e-mail (com pouca frequência de leitura).
- Quase ninguém acessa o site do Sebrae de forma espontânea.
- Informações presenciais, panfletos e o "boca a boca" ainda se mostram muito presentes.

"ME FALARAM DE UM CURSO AQUI NO BALCÃO DA PREFEITURA."

A comunicação entre o Sebrae e os empreendedores ainda enfrenta desafios de efetividade. O WhatsApp é, de longe, o canal mais valorizado, por sua praticidade e imediatismo. Já o e-mail é visto como secundário, consultado com pouca frequência e, muitas vezes, ignorado.

Redes sociais também aparecem como um canal complementar, mas não são percebidas como principal ponte entre o Sebrae e o empreendedor. Esses achados indicam a necessidade de uma estratégia de comunicação a ser explorada.

"NO WHATSAPP EU VEJO NA HORA. E-MAIL SÓ NO FIM DO DIA."

TIPOS DE SERVIÇOS CONHECIDOS (E OS ESQUECIDOS)

OS MAIS LEMBRADOS:

- Cursos EAD.
- Eventos presenciais de curta duração.

OS MENOS CONHECIDOS:

- *Mentorias.*
- *Consultorias individualizadas.*
- *Programas especializados (ex: Sebrae Delas, Sebrae Startups, etc.)*

Quando perguntados sobre os serviços do Sebrae, os usuários tendem a lembrar apenas do que é mais visível ou amplamente divulgado — principalmente cursos EAD e eventos presenciais pontuais. Por outro lado, serviços mais estratégicos, como mentorias, consultorias individualizadas ou programas específicos são pouco conhecidos ou sequer mencionados.

Essa lacuna revela uma oportunidade importante: ampliar a visibilidade dos serviços mais profundos e personalizados, que justamente têm maior potencial de impacto no desenvolvimento dos pequenos negócios.

> "SEBRAE PRA MIM É TIPO CURSO DE MARKETING... NÃO SABIA QUE TINHA MAIS COISA."

FLUXO DESEJADO PARA CONTRATAÇÃO DE NOVOS PRODUTOS

1

Usuário do Emissor de Nota Fiscal

Ponto de partida: o empreendedor já utiliza o sistema.

Usa a ferramenta sem necessariamente associar ao Sebrae.

2

Acesso à mentoria sobre o próprio emissor

Ao surgir uma dúvida ou necessidade de apoio, o sistema sugere mentorias específicas sobre como usar melhor a ferramenta.

Pode ser um vídeo, um botão de ajuda ou um convite automático no sistema.

3

Entrada no Portal do Sebrae (recomendação)

Durante a mentoria, o usuário é direcionado ao portal Sebrae para aprofundar o tema ou agendar uma consultoria.

Esse contato gera o primeiro vínculo formal com a rede de soluções da instituição.

4

Conhecimento de outros serviços

No portal, o usuário descobre outras opções, como:

Consultorias financeiras
Programas SEBRAE
Cursos complementares

5

Contratação de novos serviços e produtos

Já familiarizado com o ambiente Sebrae, o empreendedor se sente mais seguro para:

Participar de uma consultoria especializada, entrar em programas de aceleração, consumir novos conteúdos regularmente

BARREIRAS PERCEBIDAS

- Principais motivos para não utilizar outros serviços:Falta de tempo.
- Dificuldade de encontrar o conteúdo certo.
- Baixa personalização percebida (“é pra todo mundo, não pra mim”).
- Desconhecimento da existência dos programas.

"SE O PRÓPRIO EMISSOR SUGERISSE UM CURSO, EU ATÉ CLICAVA."

"SE TIVESSE UM BOTÃO TIPO 'APRENDER MAIS SOBRE ISSO', EU IA."

Matriz de Barreira	Barreiras Simbólicas	Barreiras Práticas
Baixo conhecimento	“Achei que era só pra quem tá começando.”	“Desconheço os programas que o Sebrae tem.”
Sensação de inadequação	“É pra todo mundo, não pra mim.”	“É tanta opção que a gente se perde.”
Falta de tempo / rotina	“Não me vejo nesse tipo de curso.” (implícito)	“Trabalho o dia todo. Online? Talvez

BARREIRAS PERCEBIDAS

A principal barreira que impede os usuários do Emissor de Nota Fiscal de acessarem outros serviços do Sebrae é, antes de tudo, a falta de conhecimento. Muitos desconhecem que a ferramenta pertence ao Sebrae e, por consequência, não fazem qualquer associação entre o uso do emissor e a possibilidade de obter apoio complementar, como consultorias, mentorias ou cursos.

Esse desconhecimento é agravado por um baixo direcionamento dentro do próprio sistema: não há estímulos claros, nem sugestões automáticas que apresentem o ecossistema de soluções da instituição. Sem essa ponte, o usuário continua usando o emissor como uma ferramenta isolada e, muitas vezes, acredita que os outros serviços do Sebrae não foram feitos para ele

AIDA

O modelo AIDA é utilizado para descrever as etapas que um consumidor percorre até realizar uma ação de compra. A sigla representa os termos em inglês Attention (Atenção), Interest (Interesse), Desire (Desejo) e Action (Ação). O modelo AIDA é amplamente utilizado na construção de campanhas publicitárias, discursos de vendas e estratégias de marketing digital. *Baseado em Elias St. Elmo Lewis (1898) e obras modernas como Marketing Management (Kotler & Keller, 2012).*

	O QUE DEVERIA ACONTECER:	O QUE ACONTECE NA PRÁTICA	FALA SIMBÓLICA (CITAÇÃO)	CONSEQUÊNCIAS FINAIS
A	O Sebrae chama a atenção do usuário no momento certo, dentro do emissor ou em canais diretos.	O Sebrae não é percebido como dono do Emissor. Não aparece quando usuário precisa de ajuda.	“Nunca soube que o Sebrae tinha suporte pra isso.”	Sem atenção, o usuário não cria conexão com a marca.
I	O usuário se interessa por outros serviços ao perceber valor e proximidade.	Sem atenção no momento da dor, o usuário não desenvolve interesse posterior.	“Se não me ajudou quando precisei, por que eu procuraria mais coisa?”	O interesse nunca se forma ou morre cedo.
D	O usuário deseja se capacitar, melhorar o negócio, buscar orientação.	A ausência de personalização e direcionamento faz o usuário achar que “não é pra ele”.	“Achei que esses cursos eram só pra quem tá começando.”	O desejo é travado pela baixa identificação.
A	O usuário entra no portal, se inscreve em um curso, agenda uma mentoria.	Ação rara. Quando ocorre, é por convite direto, boca a boca ou apoio presencial.	“Participei porque me chamaram no balcão da prefeitura.”	A ação não é autônoma, nem replicável em escala.

CONTEÚDOS E FORMATOS DESEJADOS

- Temas de maior interesse
- Formatos preferidos
- Estilo de conteúdo que engaja
- Como o emissor poderia indicar conteúdos

TEMAS DE MAIOR INTERESSE

Os temas mais desejados, citados espontaneamente ou por sugestão:

Marketing digital e vendas

Gestão financeira

E-commerce e redes sociais

Precificação, logística e planejamento

Os usuários do emissor preferem cursos rápidos, online e práticos, voltados a demandas imediatas do negócio, como vendas, precificação e marketing digital. Cursos longos ou fixos não se encaixam na rotina desses empreendedores, o que reforça a necessidade de formatos flexíveis e diretos ao ponto, com aplicação imediata no dia a dia.

FORMATOS PREFERIDOS

Entre os usuários do emissor, há uma clara preferência por formatos ágeis, digitais e flexíveis. Aulas gravadas são as mais valorizadas, pois permitem que o empreendedor assista no seu tempo, sem comprometer a rotina. Vídeos curtos ganham destaque por serem práticos e fáceis de consumir entre atividades, favorecendo a assimilação rápida do conteúdo.

- **Aulas gravadas -> flexibilidade para o usuários assistir no seu tempo vago**
- **Videos curtos -> o usuário pode assistir entre atividades, além de maior assimilação do conteúdo**
- **Podcasts foram mencionados por empreendedores mais jovens -> maior facilidade de comsumo**

- Aulas ao vivo -> foi considerado como engessado e muitas vezes sem compatibilidade com os horários
- PDF ou Apresentações -> considerado conteúdo pesado e "chato" com menor taxa de adesão
- Presencial -> embora tenha sido comentado como um formato muito positivo, ainda existe a barreira de tempo e localidade.

"SE TIVER 5 MINUTOS E RESOLVER MINHA DÚVIDA, EU ASSISTO."

"CURSO COM AULA AO VIVO, ESQUECE. NUNCA DÁ TEMPO."

ESTILO DE CONTEÚDO QUE ENGAJA

Os participantes desejam:

Conteúdo focado na prática

Sem enrolação ou termos técnicos complicados

Linguagem simples, exemplos reais

Conteúdos diretos, práticos e com linguagem acessível geram maior engajamento entre os usuários do emissor. A preferência é clara por materiais que vão “direto ao ponto”, com passo a passo, exemplos reais e foco em resolver dúvidas do dia a dia. Formatos como “dica rápida do dia” ou “miniaulas práticas” facilitam o aprendizado, otimizam o tempo do empreendedor e aumentam as chances de o usuário retornar para consumir mais. Esse estilo de conteúdo quebra a sensação de complexidade e aproxima o Sebrae da realidade de quem está na operação.

“GOSTO DE COISA QUE VAI DIRETO AO PONTO.”

COMO O EMISSOR PODERIA INDICAR CONTEÚDOS

Os participantes desejam:

- Que o próprio emissor sugira conteúdos úteis, com base no tipo de nota emitida.
- Exemplo: “Você emitiu nota de serviço – veja um curso de precificação para serviços.”
- Que a sugestão seja contextual e personalizada, aparecendo no momento certo, sem ser invasiva.
- Que o acesso ao conteúdo seja direto, sem exigir novo login ou cadastro.
- Que o material seja curto, objetivo e aplicável imediatamente.

Os usuários demonstram grande interesse por conteúdos práticos integrados diretamente ao emissor. A ideia de receber recomendações personalizadas com base no uso da ferramenta é vista como útil e bem-vinda. Além disso, há uma expectativa clara de facilidade de acesso, sem redirecionamentos ou cadastros

"SE ME MOSTRAR QUE RESOLVE MEU PROBLEMA, EU VOU."

"GOSTO DE SABER O QUE VOU GANHAR COM ISSO."

"SE APARECESSE UM BANNER ALI COM ALGO PRA MIM, EU CLICAVA."

"JÁ TÔ LOGADO. ERA SÓ ME MOSTRAR."

RECOMENDAÇÕES E EXPECTATIVAS FUTURAS

- Temas de maior interesse
- Formatos preferidos
- Estilo de conteúdo que engaja
- Como o emissor poderia indicar conteúdos

MELHORIAS SUGERIDAS PARA O EMISSOR

Os participantes desejam:

- Salvar automaticamente clientes e produtos usados com frequência.
- Inserir campos obrigatórios destacados (com asterisco).
- Possibilidade de enviar nota por e-mail diretamente do sistema.
- Melhorar o layout da nota emitida (visual polido e profissional).
- Permitir exportação automática de XMLs e arquivos para backup.
- Ter um modo escuro ou letra ampliada para melhor leitura.

A ausência de funcionalidades básicas, como salvar dados, destacar campos obrigatórios ou enviar nota por e-mail, faz com que muitos usuários permaneçam na versão antiga (baixada), considerada mais prática por hábito. Além disso, essas limitações levam parte dos empreendedores a buscar emissores pagos ou alternativos, mesmo reconhecendo o valor da gratuidade do sistema do Sebrae.

"SE EU PUDESSE SALVAR OS DADOS DO CLIENTE, JÁ ECONOMIZAVA METADE DO TEMPO."

EXPECTATIVAS DE USABILIDADE

Os participantes desejam:

- Interface mais intuitiva (botões com texto claro, menos abas ocultas).
- Um “modo tutorial” ao usar pela primeira vez.
- Melhor funcionamento no celular.
- Ajuda dentro do sistema, sem precisar buscar fora.

Os usuários esperam uma experiência mais intuitiva e amigável. Pedem uma interface com menos “pegadinhas”, botões claros e um modo tutorial já na primeira navegação. Também há forte demanda por ajuda embutida no sistema, sem precisar buscar vídeos ou suporte externo.

"A PRIMEIRA VEZ PARECE UM CAMPO MINADO."

"NO CELULAR TRAVA. NO COMPUTADOR, É MELHOR, MAS PODIA SER MAIS LEVE."

INTEGRAÇÃO COM OUTROS SERVIÇOS SEBRAE

Fortíssimo apelo para que o emissor funcione como ponte para outras soluções:

- Cursos curtos, trilhas de capacitação por segmento.
- Um sistema que mostre erros fiscais comuns e sugira como corrigir.
- Alertas do tipo “atenção: essa nota pode conter erro”.
- Recomendações com base no tipo de nota ou frequência de emissão.
- Chamadas com linguagem prática, exemplo: *“Quer aprender a vender mais esse tipo de serviço?”*

“É MAIS FÁCIL ME PEGAR ALI, NA HORA QUE EU TÔ USANDO.”

"SE O SISTEMA DISSESSE: 'APRENDA A EMITIR NOTA DE DEVOLUÇÃO', EU CLICAVA."

VISÃO DE FUTURO: O EMISSOR COMO CENTRO DA EXPERIÊNCIA SEBRAE

"O EMISSOR PODIA SER SÓ O COMEÇO."

"HOJE EU USO SÓ A NOTA. AMANHÃ, POSSO USAR MAIS. MAS PRECISO SABER O CAMINHO."

O emissor pode ser:

- Canal de ativação
- Ferramenta de capacitação
- Vitrine de serviços
- Hub de relacionamento

Conectar o emissor com:

- Cursos
- Suporte técnico
- Diagnóstico de negócios
- Comunidade de empreendedores

✅ PONTOS FORTES

- Gratuidade
- Marca Sebrae / Confiança
- Familiaridade com o sistema atual
- Carteira de clientes Emissor Fiscal
- Ampla presença institucional (canais de comunicação)

⚠ PONTOS FRACOS

- Interface pouco amigável
- Baixa integração com outros serviços
- Pouca associação do Emissor X Sebrae,
- Suporte ineficiente
- Linguagem e comunicação ineficiente
- Dependência de contadores
- Baixa penetração em EPP e ME
- Problemas tecnológicos (conexão)
- Ferramentas desconhecidas e sem utilização

ANÁLISES E CONSIDERAÇÕES GERAIS

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada com usuários do Emissor de Nota Fiscal do Sebrae revela um retrato aprofundado sobre como o sistema é percebido, utilizado e, sobretudo, como ele se insere (ou deixa de se inserir) na jornada empreendedora dos seus usuários. Ainda que a ferramenta seja bem avaliada em termos de funcionalidade básica e gratuidade, a análise evidencia desconexões importantes entre a solução técnica oferecida e o portfólio mais amplo de serviços do Sebrae.

1. Uso concentrado, conhecimento limitado

A maioria dos participantes conhece o emissor de forma utilitária, como uma ferramenta gratuita e “suficiente” para sua necessidade atual. No entanto, não associam a marca Sebrae ao sistema, o que compromete a busca por suporte técnico e impede que o emissor seja reconhecido como parte de uma jornada de apoio maior.

2. Baixa visibilidade do Sebrae

A falta de comunicação institucional integrada faz com que o emissor funcione de forma isolada, e a ausência de estímulos contextuais dentro do sistema reforça a ideia de que o Sebrae não é o responsável pela solução. Isso interrompe o ciclo de relacionamento e dificulta o acesso espontâneo a cursos, consultorias e outras iniciativas da instituição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

3. Alto potencial de ativação via o próprio emissor

Ao mesmo tempo, os próprios usuários verbalizaram uma oportunidade clara: se o emissor oferecesse conteúdos, dicas ou orientações dentro do sistema — baseadas no seu uso —, o engajamento seria imediato. Há forte receptividade à ideia de sugestões inteligentes, linguagem simples e acesso direto, especialmente se via WhatsApp, vídeos curtos ou miniaulas práticas.

4. Oportunidade de reposicionar o emissor como "ponte"

O emissor tem potencial para ser muito mais que uma solução operacional. Ele pode ser a porta de entrada para conteúdos, mentorias e outros serviços do Sebrae, desde que as recomendações sejam:

- Relevantes para o perfil do usuário;
- Integradas à rotina de uso do sistema;
- Fáceis de acessar, sem burocracia ou cadastros adicionais.

5. Principais melhorias desejadas

Em termos técnicos, os usuários desejam ajustes que facilitem o uso cotidiano: salvar dados de clientes, destacar campos obrigatórios, enviar nota por e-mail, ter um modo escuro ou letra ampliada. A ausência dessas funções básicas tem mantido muitos usuários na versão antiga do sistema, ou até migrando para soluções pagas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

6. Barreiras à adesão de outros serviços

As principais barreiras para que esses usuários conheçam e usem outros serviços do Sebrae são:

- Falta de tempo;
- Desconhecimento do que o Sebrae oferece;
- Sensação de que “não é pra mim”;
- E, sobretudo, ausência de estímulo na hora certa, o que bloqueia o ciclo natural de atenção, interesse e ação.

7. Caminhos recomendados

Para transformar esse cenário, o Sebrae deve atuar em três frentes principais:

- Reposicionamento do emissor como ferramenta oficial da marca;
- Criação de uma jornada digital dentro do sistema, com conteúdos curtos, práticos e contextuais;
- Abertura de novas portas de entrada, com presença em redes sociais, Google, parcerias e ações integradas.
- Estratégias de CRM

Síntese final

O emissor tem hoje uma base ativa e fiel de usuários. Ao ajustar a experiência, tornar o sistema mais inteligente e usar essa base como ponto de ativação de novos serviços, o Sebrae pode transformar uma ferramenta técnica em uma plataforma estratégica de relacionamento, fidelização e crescimento do pequeno empreendedor.

ISHIKAWA

NÃO USO DO EMISSOR DE **NOTA FISCAL**

Produto

Sistema incompatível com celular
Visual da nota feio
A usabilidade da nova versão é confusa
Instabilidade do sistema
Falta de campos automáticos
Impossibilidade de salvar clientes
Erros de layout e fonte pequena

Processos

Ineficiência na comunicação sobre atualizações ou mudanças.
Migração entre versões
Necessidade de apoio externo para operar o sistema

Relacionamento

Inexistência de CRM
Sem sugestões de cursos ou conteúdos
Distanciamento institucional
Desconhecimento que emissor pertence ao Sebrae

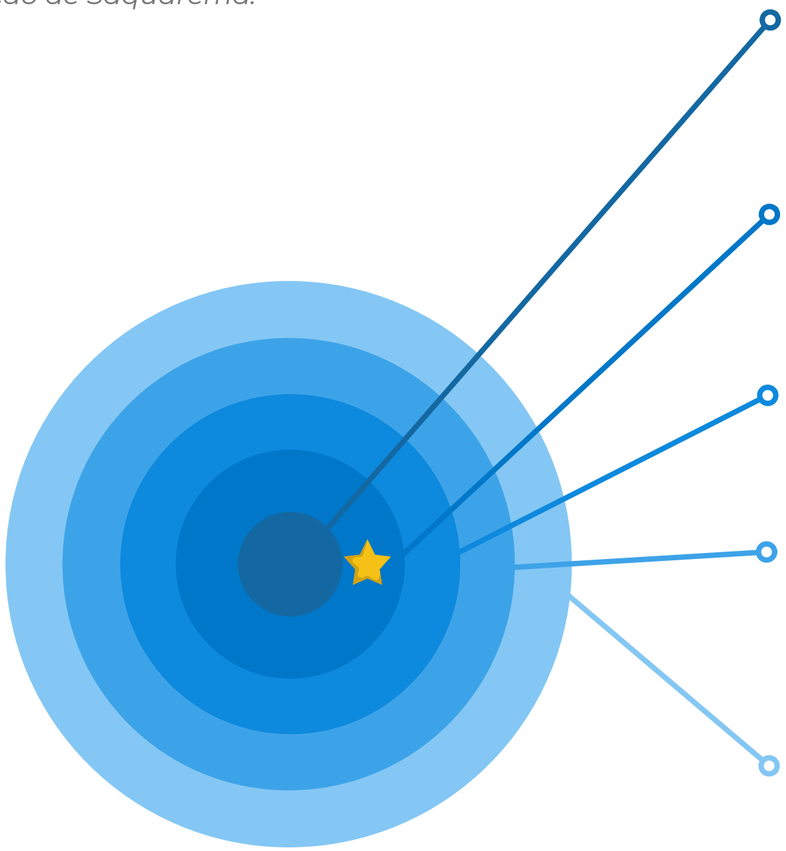
Suporte

Desconhecimento que suporte existe.
Retorno é considerado inconsistente
Falta de resposta a chamados via portal e CNPJ
Demora na resolução de problemas

DESISTÊNCIA E MENOR ADESÃO AOS DEMAIS SERVIÇOS.

NÍVEIS DE PRODUTO

Conceito criado por Philip Kotler para mensurar o nível de expectativa do consumidor em relação a determinado produto, nesta análise, considerando a educação de Saquarema.



Onde se encontra o Emissor de Nota SEBRAE.

BENEFÍCIO CENTRAL

Refere-se à razão de existir de o serviço, sua utilidade principal. É o nível mais fundamental que o usuário realmente está se utilizando. No caso do Emissor, está relacionado somente à emissão de notas fiscais.

PRODUTO BÁSICO

É o segundo nível, e refere-se à transformação do Benefício Central em um serviço que tenha os mínimos requisitos para a satisfação do usuário. Espera-se um sistema que emita notas sem erros e travamentos - sem “dor de cabeça” e uma usabilidade básica.

PRODUTO ESPERADO

Contém os atributos esperados em um emissor de notas. Layout intuitivo, estável e que guarde informações, evitando retrabalho com cadastramento de clientes, produtos e serviços.

PRODUTO AMPLIADO

Nível onde o serviço excede a expectativa e os usuários não conseguem identificar facilmente os problemas existentes. Multiplataforma, botões de ajuda nas páginas, vídeos curtos de tutorial básico, envio de notas para o cliente através do sistema.

PRODUTO POTENCIAL

Nível onde os usuários percebem benefícios que nem imaginavam, muito além das expectativas. Dentre os fatores críticos de sucesso, destacam-se:

- Excelência em UX e UI;
- Integração com ferramentas financeiras;
- Assessoria tributária;
- Layout responsivo;
- Acesso à outros produtos e serviço pela plataforma.

2 2 2

NÃO USO DO EMISSOR DE **NOTA FISCAL**

A pesquisa **qualitativa** é produto da **Unidade de Gestão Estratégica** do Sebrae São Paulo

EQUIPE ÁGORA PESQUISA

Candido Fialho - coordenação e análises

Bruno D'Ávila e Tatiane Elis- moderação e análises

Jéssica Anchieta, Tatiane Elis e Jéssica Emiliane - Recrutamento

agora@agorap.com.br

SEBRAE

Ágora PESQUISA