

NPS SEBRAE 2020

Em edições anteriores do boletim MPE explicamos como funciona o Net Promoter Score (NPS). Na edição 26, intitulada “Entendendo melhor o NPS”, apresentamos suas referências, forma de dividir o cliente em três grupos e mostramos os resultados preliminares do primeiro semestre de 2020 do Sistema Sebrae. Na edição 37, em novembro, falamos resumidamente sobre tratativas de clientes detratores e resultados do NPS em estados pilotos participantes da coleta automática com uso da Binds.

Nesta edição tratamos dos resultados consolidados do NPS de 2020 e também da aplicabilidade e da efetividade (resultados) dos produtos/serviços do Sebrae, a partir da pesquisa SAE que foi realizada, via web, durante quatro coletas no ano passado, sendo realizadas no primeiro bimestre, depois entre março e junho, em seguida, entre julho e agosto e finalmente entre setembro e outubro. Portanto, a pesquisa foi feita junto aos clientes atendidos de janeiro a outubro de 2020 nas atividades de atendimento com o total de 64 mil respostas.

Cabe ressaltar que os respondentes mais frequentes, no ano passado, foram registrados como Orientações técnicas (77,7%) seguidos de Palestra, Seminário e Oficina (9,6%), Consultorias (6,4%) e Cursos (6,1%).

A maior parte da amostra foi composta por microempreendedores individuais (MEI) (40,6%) e por pessoa física (34,2%). Apenas 25% dos respondentes são MPE. Cerca de 15% das pessoas físicas fizeram cursos, enquanto entre as MPE o índice foi cerca de 3%. Entre os MEI, 88% consumiram Orientação técnica. Já as Empresas de Pequeno Porte (EPP) fizeram mais consultorias (15%) que os outros segmentos.

Cerca de oito em cada 10 clientes são promotores do Sebrae, atribuindo notas 9 ou 10 para o grau de recomendação dos produtos e serviços da entidade. Os clientes considerados neutros, com notas 7 ou 8, somam 13% e os detratores, com nota de zero a 6, são 8,9%. O NPS nacional, ou seja, que considera o percentual de promotores excluindo o percentual de detratores, foi de 69,1 em 2020.



Importante ressaltar que os clientes de cursos foram os que geraram maior grau de recomendação da instituição com um NPS de 80,5 pontos, seguido de Consultorias, com 78,5 pontos. Já os clientes das orientações técnicas registraram o NPS mais baixo com 66,3 pontos. Cabe ressaltar que a elevada participação da orientação técnica no atendimento em 2020 (quase 80%) por meio de canais à distância, em virtude da pandemia, influenciou negativamente o NPS geral do Sebrae.

Dentre a segmentação por porte, o NPS do Sebrae proveniente dos MEI foi 71,7 pontos; para as pessoas físicas foi de 68,8 pontos; para as ME foi 64,6 pontos e para as EPP foi de 67,2 pontos.

Cerca de 40% dos clientes atribuíram notas altas (9-10) para a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos através do Sebrae, ou seja, aplicaram todos os conteúdos acessados. A nota média do nível de aplicabilidade de 2020 foi de 7,1 pontos. Segmentando por instrumento de atendimento as Feiras/rodadas/missões/caravana são grupo com maior nota de aplicabilidade (8,2 pontos), seguido pelas consultorias (7,8 pontos).

Cerca de 45% dos clientes atribuíram notas altas (9-10) para a efetividade dos serviços do Sebrae, ou seja, o resultado propiciado pelo atendimento foi muito positivo para a empresa. A nota média da efetividade em 2020 foi de 7,3 pontos. Dentre as categorias de atendimento, as consideradas mais efetivas, ou seja, que dão mais resultados para empresa foram as Consultorias (8,0 pontos) seguido de Feiras/rodadas/missões/caravana (7,8 pontos).

Esses resultados de 2020 são uma evolução e transição do método anterior de pesquisa feita por telefone, por meio da amostra semestral para coleta automática logo após o atendimento. A intenção é que todos estados estejam utilizando o NPS automático neste ano pela Binds, ferramenta de CX (*Consumer Experience*) contratada pelo Sebrae Nacional e que tenham equipes de relacionamento para fazer as tratativas. Assim, o indicador NPS utilizado neste ano será somente realizado por coleta automática e a tendência é que os resultados sejam cada vez mais assertivos e melhores.

No segundo semestre de 2020, em caráter experimental, foi realizada a pesquisa NPS utilizando a metodologia de automação com disparos diários realizados um dia após a efetivação do atendimento nos instrumentos Consultoria e Orientação Técnica.

As UFs que participaram desta nova metodologia em caráter experimental foram:

UF	NPS	INSTRUMENTOS	PERÍODO
AC	84.8	Orientação Técnica e Consultoria	Segundo Semestre 2020
AL	78.9	Orientação Técnica e Consultoria	Segundo Semestre 2020
CE	72.8	Orientação Técnica e Consultoria	Segundo Semestre 2020
ES	80.7	Orientação Técnica e Consultoria	Segundo Semestre 2020
GO	77.1	Orientação Técnica e Consultoria	Segundo Semestre 2020
MT	83.9	Orientação Técnica e Consultoria	Segundo Semestre 2020
PA	78.8	Orientação Técnica e Consultoria	Segundo Semestre 2020
PE	76.1	Orientação Técnica e Consultoria	Segundo Semestre 2020
RJ	73.9	Orientação Técnica e Consultoria	Segundo Semestre 2020
RN	79.7	Orientação Técnica e Consultoria	Segundo Semestre 2020
SC	78.8	Orientação Técnica e Consultoria	Segundo Semestre 2020
SE	78.9	Orientação Técnica e Consultoria	Segundo Semestre 2020

Observou-se uma melhoria ampla nos resultados gerais do NPS aplicado com a nova metodologia nestas UFs. Em 2021 já ampliamos a pesquisa para todos os instrumentos (menos informação) e iremos aplicá-lo em caráter definitivo, substituindo a pesquisa SAE nos estados que estão aderidos à nova metodologia.

Para conferir essa e outras pesquisas, acesse: <https://datasebrae.com.br/covid/>