

**PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO
NA SALA DO EMPREENDEDOR
[Cliente Oculto]**

Tijucas

			Mar/22	Nov/22
ESPAÇO FÍSICO				
Mar/22	6,04	5,93 (Média SC)	Ambiente externo	6,67
Nov/22	7,36	6,29 (Média SC)	Sala de espera	4,58
			Local de atendimento	6,88
				10,00

			Mar/22	Nov/22
ATENDIMENTO				
Mar/22	4,49	6,22 (Média SC)	Ambiente de entrada e acolhida	9,64
Nov/22	8,38	6,61 (Média SC)	Atendimento na sala	8,33
			Divulgação das atividades da sala	0,00
			Material disponível	10,00
				0,00

			Mar/22	Nov/22
CLAREZA NAS INFORMAÇÕES				
Mar/22	9,00	8,43 (Média SC)	Clareza nas informações	9,00
Nov/22	10,00	8,46 (Média SC)		10,00

			Mar/22	Nov/22
CONHECIMENTO TÉCNICO				
Mar/22	5,88	5,56 (Média SC)	Informações sobre MEI	6,32
Nov/22	8,81	5,70 (Média SC)	Conhecimento sobre gestão	7,35
			Conhecimento necessário ao bom desempenho da orientação	5,42
				9,58
				5,00
				9,50

AVALIAÇÃO GERAL		
	Município	Média SC
Março 2022	4,79	5,69
Novembro 2022	7,71	5,87

Pesquisa realizada em 72 municípios catarinenses, na modalidade "cliente oculto", através de visita presencial simulando um atendimento.
Realização: Foco Opinião e Mercado, conforme contrato nº 90/2021, firmado entre o SEBRAE/SC e a Foco Opinião e Mercado.

	Mar/22	Nov/22
ESPAÇO FÍSICO	6,04	7,36
Ambiente externo	6,67	6,67
1. No ambiente externo da Sala, tem alguma identificação do local?	10,00	10,00
2. A identificação da Sala do Empreendedor no ambiente externo, facilita a sua localização?	7,50	2,50
3. Na parte externa as informações estão atualizadas (telefone, horário de atendimento)?	2,50	7,50
Sala de espera	4,58	5,42
4. O local de espera é confortável, com cadeiras estofadas e temperatura agradável?	5,00	2,50
5. Durante o tempo de espera para ser atendido, teve um local para aguardar o atendimento?	10,00	10,00
6. Na sala de espera, há banner, panfletos e similares para divulgação dos serviços prestados?	0,00	0,00
7. E esses banners, panfletos e similares estão atualizados?	2,50	5,00
8. O ambiente e mobiliários estão limpos, sem pó e papéis?	7,50	7,50
9. O ambiente está organizado com todas as coisas (panfletos, jornal, cafezinho) em seus devidos lugares?	2,50	7,50
Local de atendimento	6,88	10,00
10. O local de atendimento é um espaço reservado, garantindo o sigilo dos assuntos tratados, sem que outros atendentes e/ou clientes possam ouvir os assuntos?	7,50	10,00
11. O atendimento transcorreu normalmente, sem ruídos (barulho, conversa paralela), que possam atrapalhar a conversa?	7,50	10,00
12. O local de atendimento possui cadeiras confortáveis para acomodação, mesa que atende necessidades mínimas de atendimento?	7,50	10,00
13. No local de atendimento, o atendente possui todos os insumos necessários para atendimento (impressora, flyers)?	5,00	10,00
ATENDIMENTO	4,49	8,38
Ambiente de entrada e acolhida	9,64	8,33
14. Na chegada a Sala Empreendedora o atendente tratou com respeito e cordialidade?	10,00	10,00
15. Ao chegar a Sala do Empreendedor, o recepcionista buscou se informar o que o cliente estava precisando e encaminhou para atendimento (aguardar atendimento)?	10,00	10,00
16. O recepcionista recebeu o cliente com empatia?	10,00	10,00
17. A frase de recepção do atendente foi adequada?	7,50	10,00
18. Se o atendente estiver ao telefone ele explicou que logo atenderia?	10,00	
19. Quanto tempo levou, do momento em que o cliente entrou na Sala, até ter o primeiro contato com alguém que recebeu o cliente?	10,00	2,50
20. Qual o tempo máximo que o cliente aguardou na sala de espera para ser atendido?	10,00	7,50
Atendimento na sala	8,33	9,17
21. O atendente realizou uma boa abordagem inicial deixando o cliente à vontade para a conversa?	10,00	10,00
22. O atendente deixou claro que as informações passadas pelo cliente são tratadas de forma confidencial?	5,00	0,00
23. O atendente identificou a melhor abordagem a ser feita com o cliente a partir do perfil deste?	10,00	10,00
24. O atendente buscou conhecer a necessidade do cliente?	10,00	10,00
25. O atendente ajudou/auxiliou a melhorar seu planejamento?	5,00	10,00
26. O atendente tinha todas as respostas aos questionamentos do cliente?	10,00	10,00
27. Quando o atendente não soube responder ao cliente, buscou se informar, trazendo a resposta em seguida ou enviando a resposta posteriormente?	10,00	5,00
28. O atendente apresentou o MEI como uma alternativa para o cliente?	10,00	10,00
29. O atendente conseguiu fazer com que o cliente despertasse um interesse pela formalização?	10,00	10,00
30. O atendente demonstrou profissionalismo (autoconfiança, buscou informações, teve iniciativa na resolução de problemas)?	10,00	10,00
31. O atendente manteve um contato visual e atenção no cliente?	10,00	10,00
32. O atendente teve uma atenção individualizada ao cliente (atende com exclusividade)?	10,00	10,00
33. O atendente se mostrou disponível o tempo todo (se mostrou interessado e disposto)?	10,00	10,00
34. O atendente esteve o tempo todo disponível, sem ser interrompido por outra pessoa ou por uma ligação telefônica direcionada ao mesmo?	10,00	10,00
35. O relacionamento interpessoal entre atendente e cliente ocorreu com qualidade?	10,00	10,00
36. O atendente buscou saber se conseguiu tirar todas as dúvidas do cliente?	10,00	10,00
37. O cliente foi orientado quanto as informações do MEI no Portal do Empreendedor?	0,00	10,00
38. Foram repassadas informações sobre as plataformas disponíveis para o cliente buscar maior conhecimento (trilha de auto atendimento, cursos on line)?	0,00	10,00
Divulgação das atividades da sala	0,00	10,00
39. O atendente informou sobre a agenda de cursos e consultorias que serão disponibilizados pela Sala para os MEI's?	0,00	10,00
40. O atendente incentivou o cliente a participar das programações da Sala do Empreendedor?	0,00	10,00
41. Perguntou ao cliente qual a melhor forma de enviar os materiais e programações que a Sala oferece?	0,00	10,00
42. Foi disponibilizado algum material impresso ou digital para o cliente buscar mais informações sobre o MEI?	0,00	10,00
Material disponível	0,00	6,00
43. O atendente disponibilizou materiais do SEBRAE, com informativos e orientações?	0,00	7,50
44. O atendente soube explicar os materiais que foram disponibilizados?	0,00	10,00
45. Existe alguma cartilha com orientações sobre abertura de empresa ou link com as informações?	0,00	10,00
46. O atendente disponibilizou a cartilha para orientações de abertura de empresa e soube explicar?	0,00	2,50
47. A Sala dispõe de materiais orientativos sobre participação de licitações (cronograma de compras, como participar, qual a documentação necessária)?	0,00	0,00

CLAREZA NAS INFORMAÇÕES	9,00	10,00
48. A linguagem utilizada foi de fácil entendimento?	10,00	10,00
49. Foi utilizada uma linguagem culta nas conversações desenvolvidas?	10,00	10,00
50. A conversa transcorreu com uma linguagem agradável?	10,00	10,00
51. As informações repassadas foram de fácil compreensão?	10,00	10,00
52. As dúvidas quanto aos pré-requisitos apresentados para a abertura do MEI foram sanadas?	10,00	10,00
53. Nas informações repassadas, o atendente foi objetivo?	10,00	10,00
54. As frases ditas foram coerentes ao assunto?	10,00	10,00
55. O tom de voz utilizado foi suficiente para garantir um bom entendimento das colocações?	10,00	10,00
56. As condições de taxas sobre o MEI ficaram claras?	10,00	10,00
57. Os materiais de apoio utilizados durante o atendimento foram suficientes?	0,00	10,00
CONHECIMENTO TÉCNICO	5,58	8,81
Informações sobre MEI	6,32	7,35
58. O atendente soube explicar o que é o MEI? (Micro Empreendedor Individual)?	7,50	10,00
59. Ficou claro durante o atendimento as condições necessárias para ser um MEI?	7,50	10,00
60. As orientações repassadas foram suficientes para direcionar corretamente para a formalização?	5,00	10,00
61. Foi apresentado um passo a passo (oral ou por escrito) sobre todas as etapas a serem cumpridas na formalização do MEI?	7,50	10,00
62. Foram repassados de forma clara os benefícios de ser um MEI?	7,50	10,00
63. Foram repassadas de forma clara as obrigações que o MEI possui?	5,00	10,00
64. Ficou clara a orientação sobre os limites de faturamento do MEI?	7,50	10,00
65. Foram repassadas informações sobre as consequências para o MEI, caso este ultrapasse o limite de faturamento anual?	10,00	10,00
66. Foram repassadas informações sobre os procedimentos a serem adotados, caso o MEI venha a ultrapassar seu limite máximo de faturamento?	10,00	10,00
67. O atendente tem conhecimento da legislação relacionada ao MEI?	7,50	10,00
68. O atendente conhece o passo a passo para a abertura de um MEI?	7,50	10,00
69. O atendente soube explicar sobre o funcionamento para obter licença dos bombeiros para a atividade?	5,00	0,00
70. Ficou claro sobre a necessidade de se buscar registro junto a Prefeitura ou a Junta Comercial do estado para emissão de nota fiscal?	7,50	10,00
71. Atendente soube explicar sobre o funcionamento para obter licença ambiental para a atividade?	5,00	0,00
72. Atendente soube explicar sobre o funcionamento para obter licença da vigilância sanitária para a atividade?	7,50	5,00
73. Atendente orientou o cliente sobre a possibilidade do mesmo fornecer seus produtos para a Prefeitura (participar de licitações)?	0,00	0,00
74. Atendente trouxe orientações claras de como proceder para participar das licitações da Prefeitura?	0,00	0,00
Conhecimento sobre gestão	5,42	9,58
75. O atendente apresenta domínio sobre o assunto?	7,50	10,00
76. O atendente tem domínio sobre o portal do empreendedor?	2,50	7,50
77. Conseguiu sanar as dúvidas apresentadas?	5,00	10,00
78. Foram repassadas dicas de Gestão além dos requisitos mínimos do MEI (controles, divulgação, público alvo)?	2,50	10,00
79. O atendente demonstrou segurança no que estava falando?	7,50	10,00
80. O atendente conseguiu suprir todas as dúvidas do cliente, demonstrando confiança nas informações repassadas?	7,50	10,00
Conhecimento necessário ao bom desempenho da orientação	5,00	9,50
81. O atendente conseguiu orientar sobre algumas melhorias no planejamento do cliente?	2,50	10,00
82. Conseguiu esclarecer algumas restrições que o cliente teve a respeito da Gestão do MEI?	5,00	7,50
83. O atendente identificou claramente as necessidades do cliente?	7,50	10,00
84. Finalizou o atendimento com um resumo das informações repassadas?	5,00	10,00
85. O atendente tem domínio sobre as ferramentas de tecnologia (computador, internet, portal do empreendedor), que agilizam o processo de atendimento?	5,00	10,00
SATISFAÇÃO GERAL	4,79	7,71
86. A Sala apresenta um espaço físico agradável?	7,50	7,50
87. Todas as informações para entrar em contato com a Sala estão atualizadas?	5,00	2,50
88. O atendimento é feito com velocidade?	7,50	7,50
89. O atendente demonstrou profissionalismo (autoconfiança, buscou informações, teve iniciativa na resolução de problemas)?	7,50	10,00
90. O atendimento recebido foi satisfatório?	5,00	10,00
91. Você voltaria a pedir informações ou retirar mais dúvidas com o mesmo atendente?	5,00	10,00
92. O atendente apresentou conhecimento do que estava repassando?	5,00	10,00
93. Todas as dúvidas foram sanadas?	7,50	10,00
94. O atendente seguiu os contatos do cliente para futuras indicações de cursos e atividades da Sala (telefone, email)?	0,00	10,00
95. O atendente realizou cadastro/registro do atendimento realizado, contendo dados (nome completo, CPF, telefone, email e endereço) do cliente?	0,00	2,50
96. Todos os procedimentos para a formalização são realizados pela Sala, sendo: abertura CNPJ, alvarás da vigilância/bombeiros/meio ambiente?	2,50	2,50
97. Fiquei satisfeito com a experiência que tive com a Sala do Empreendedor?	5,00	10,00