



## UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA E ORÇAMENTARIA – UGE

**Pesquisa de avaliação da satisfação, aplicabilidade e efetividade (SAE) dos eventos realizados nas Unidades Regionais.**

*Abril/2019*

# Ficha Técnica

**2019. © Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do estado de Rondônia – Sebrae/RO**

Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação aos direitos autorais (Lei nº 9.610).

## **Informações e contatos**

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Rondônia – SEBRAE/RO

Unidade de Gestão Estratégica – UGE

Av. Campos Sales, 3421 - Olaria, Porto Velho - RO, 76804-356.

Telefone: 0800 570 0800

Site: [www.ro.sebrae.com.br](http://www.ro.sebrae.com.br)

## **Diretoria Executiva SEBRAE/RO**

### **Daniel Pereira**

Diretor Superintendente

### **Carlos Berti Niemeyer**

Diretor Administrativo Financeiro

### **Samuel da Silva Almeida**

Diretor Técnico

## **Unidade de Gestão Estratégica – UGE**

Gerente

Arimaldo Brasil Amaral Júnior

## **Equipe Técnica**

Tuanny Rozeira Haverroth

Maria Tereza de Oliveira Marangon

Samir Alves Valle

Gabriele das Graças Araújo – Estagiária

# Avaliação SAE – Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade

Conforme manual da GEOR, os principais produtos e serviços nacionais são mensurados por pesquisas realizadas anualmente pelo Sebrae Nacional. Assim como as medições das atividades de atendimento são realizadas pelo Sebrae Nacional regularmente, na pesquisa amostral de Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade (SAE). A pesquisa do nacional é realizada a partir de um cálculo amostral, não sendo entrevistado todos os eventos em todos os meses discriminadamente. Portanto por uma questão estratégica, o Sebrae em Rondônia através da UGE irá efetuar a pesquisa de SAE dos eventos mensalmente e será apresentado uma devolutiva do resultados as partes interessadas.

# Avaliação SAE – Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade

A metodologia da avaliação se baseia no monitoramento da qualidade do atendimento através de alguns indicadores como os descritos a seguir, conforme manual da GEOR.

- **Satisfação:** mede a aceitação do cliente em relação aos produtos e serviços ofertados. É um indicador de desempenho do Sebrae.
- **Aplicabilidade:** mede a aplicação pelos clientes dos produtos e serviços ofertados. É um indicador de desempenho do Sebrae.
- **Efetividade:** mede se os conhecimentos adquiridos deram resultados positivos no negócio da empresa. É um indicador de resultado institucional do Sebrae.
- **Qualidade do conteúdo:** avalia se o conteúdo do curso/consultoria foi adequado para o cliente.
- **Recomendação (NPS):** mede o grau de lealdade dos clientes. Detalha percentual de clientes promotores do produto, os clientes neutros e os depreciadores/detratores. Esse é um indicador institucional do Sebrae e muito importante para a equipe de atendimento.

# Avaliação SAE – Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade

A pesquisa de avaliação SAE teve início no dia 10/05/2019 a 31/05/2019. A forma de coletar os dados neste mês teve alterações estratégicas a fim de otimizar o processo.

Em relação ao questionário foi incluído uma questão qualitativa espontânea, perguntando ao cliente qual sua sugestão para o Sebrae melhor os atender.

Quanto a coleta dos dados a equipe da UGE organizou os questionários e os dados dos participantes de cada evento por regional e envio ao call center para realizarem as entrevistas com os clientes por ligações telefônicas. Após o período estabelecido para as ligações a UGE realizou a tabulação dos dados, construiu as tabelas e gráficos, consolidando tudo no presente relatório.

É importante que para otimizar o processo de coleta das pesquisas as regionais estejam constantemente convidando os clientes a participarem das pesquisas e reforçando a importância desse feedback para melhor os atender.

# Avaliação SAE – Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade

As informações dos eventos e a lista com o contato dos participantes foram extraídos do Qlik View que busca as informações do SAS.

A amostra foi definida pelo critério de amostragem não probabilística espontânea, método este que computa a opinião de quem se dispôs a participar independente da quantidade de respostas, tendo em vista que foi dado a chance para todos os participantes responderem igualmente a avaliação SAE.

A seguir serão apresentados os resultados de forma simples e objetiva através de tabelas e gráficos auto explicativos, sendo primeiro o resultado geral da avaliação das regionais e em seguida o resultado da avaliação mais detalhada por cada evento realizado/consolidado no mês.

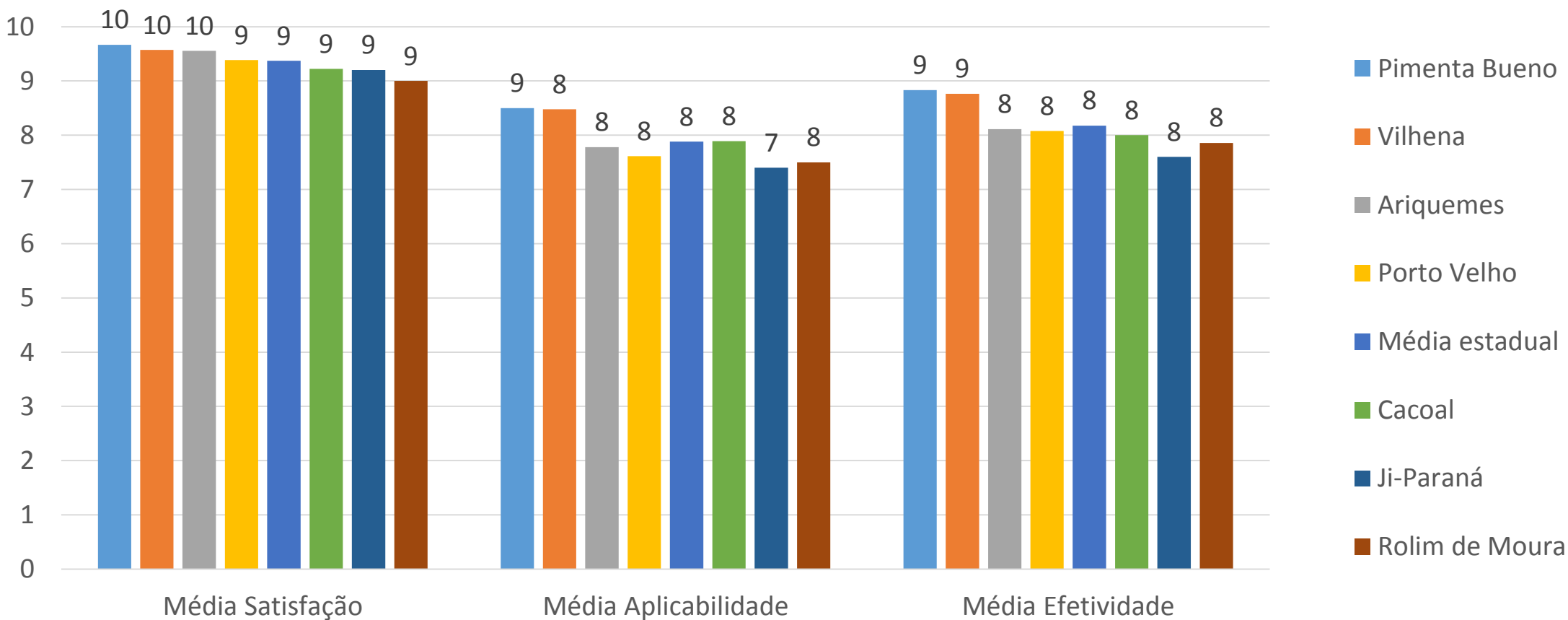
Nos gráficos constará apenas os eventos que obtiveram nota nas avaliações.

# Resultado Geral das Unidades Regionais

Unidades Regionais	Nº de participantes inscritos	Nº de participantes nos eventos	Nº de Faltantes	Nº de participantes que responderam a pesquisa	Média Satisfação	Média Aplicabilidade	Média Efetividade
<b>Porto Velho</b>	779	500	181	66	9	8	8
<b>Ariquemes</b>	332	311	21	43	10	8	8
<b>Ji-Paraná</b>	490	357	133	63	9	7	8
<b>Cacoal</b>	193	173	20	37	9	8	8
<b>Rolim de Moura</b>	715	499	216	60	9	8	8
<b>Pimenta Bueno</b>	176	167	9	18	10	9	9
<b>Vilhena</b>	699	663	36	69	10	8	9
<b>Total</b>	3384	2670	616	356	*	*	*
<b>Média estadual</b>	483	381	88	51	9	8	8

# Resultado Geral das Unidades Regionais

## Média da Avaliação SAE dos eventos por Unidade Regional – Abril/2019



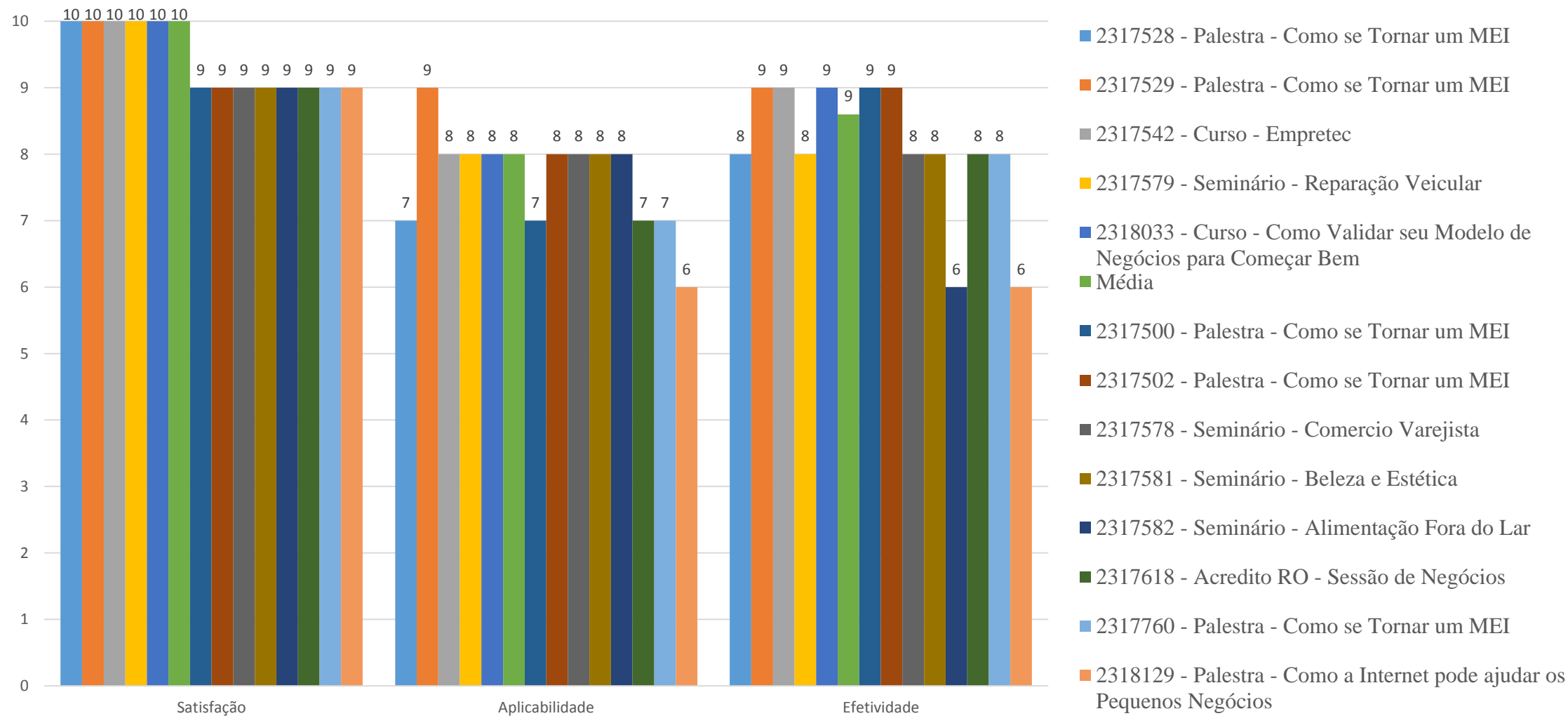
Fonte: UGE



# Unidade Regional de Porto Velho

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317500 - Palestra - Como se Tornar um MEI	59	46	13	5	9	7	9
2317502 - Palestra - Como se Tornar um MEI	62	41	21	5	9	8	9
2317528 - Palestra - Como se Tornar um MEI	82	51	31	5	10	7	8
2317529 - Palestra - Como se Tornar um MEI	50	50	0	7	10	9	9
2317542 - Curso - Empretec	21	20	1	6	10	8	9
2317578 - Seminário - Comercio Varejista	125	110	15	3	9	8	8
2317579 - Seminário - Reparação Veicular	40	-		4	10	8	8
2317581 - Seminário - Beleza e Estética	107	95	12	5	9	8	8
2317582 - Seminário - Alimentação Fora do Lar	58	-		5	9	8	6
2317618 - Acredito RO - Sessão de Negócios	61	20	41	5	9	7	8
2317760 - Palestra - Como se Tornar um MEI	24	9	15	5	9	7	8
2317761 - Palestra - Como se Tornar um MEI	18	9	9	0			
2318033 - Curso - Como Validar seu Modelo de Negócios para Começar Bem	30	17	13	5	10	8	9
2318129 - Palestra - Como a Internet pode ajudar os Pequenos Negócios	42	32	10	6	9	6	6
<b>Soma</b>	<b>779</b>	<b>500</b>	<b>181</b>	<b>66</b>	<b>122</b>	<b>99</b>	<b>105</b>
<b>Média</b>	<b>56</b>	<b>42</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

## Avaliação SAE dos eventos - Abril/2019



## Sugestões dos clientes \* (apresenta as considerações por regional)

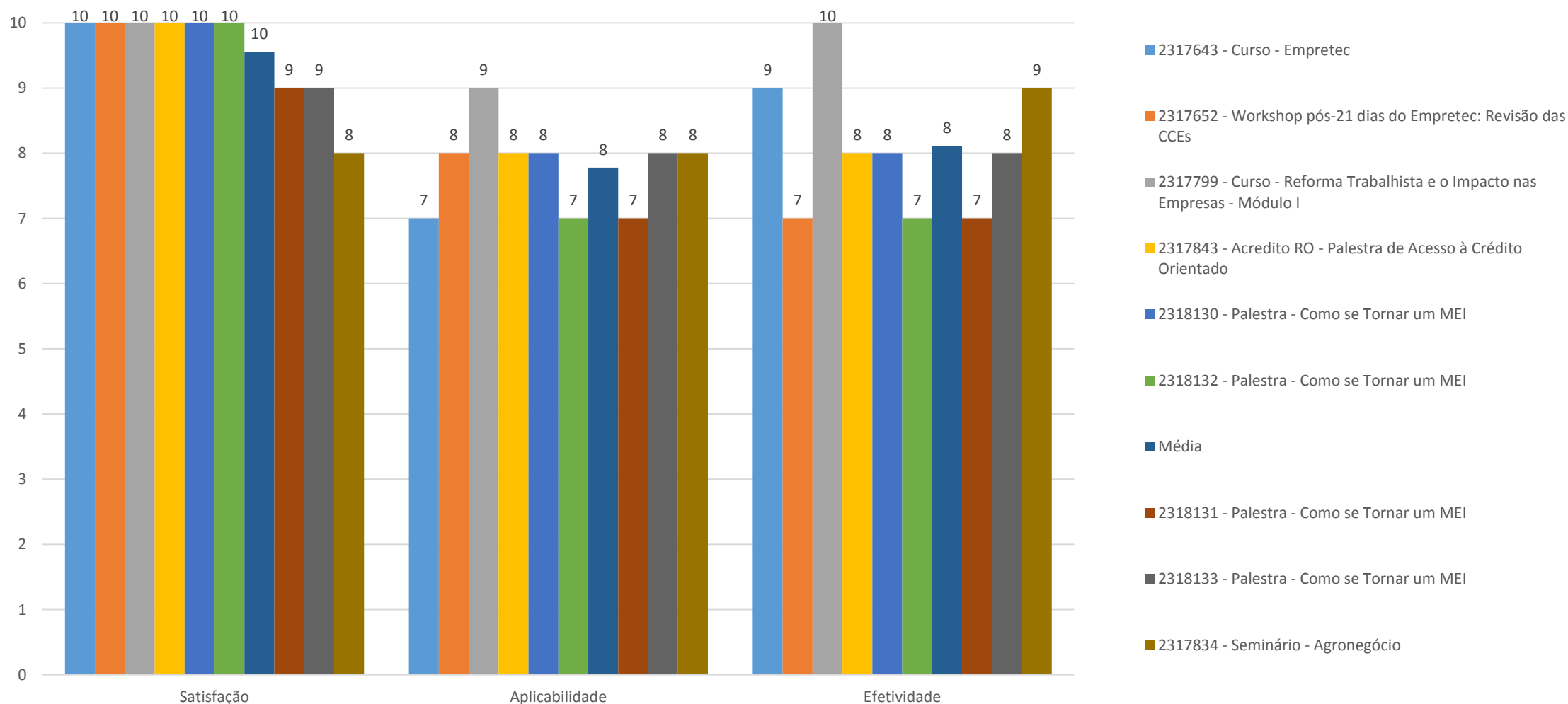
- Fazer palestras no Sebrae da zona sul;
- Melhores informações sobre o MEI;
  - Mais divulgação;
  - Pontualidade nos eventos;
- Melhorar coffee break dos eventos;
- Não estender muito os horários;
- Melhor recepção dos atendentes nos eventos.

\* Questão Qualitativa espontânea - Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?

# Unidade Regional de Ariquemes

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317643 - Curso - Empretec	18	18	0	4	10	7	9
2317652 - Workshop pós-21 dias do Empretec: Revisão das CCEs	18	10	8	6	10	8	7
2317654 - Acredito RO - Sessão de Negócios	12	12	0	0			
2317799 - Curso - Reforma Trabalhista e o Impacto nas Empresas - Módulo I	23	15	8	5	10	9	10
2317834 - Seminário - Agronegócio	156	156	0	4	8	8	9
2317843 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	42	42	0	5	10	8	8
2318130 - Palestra - Como se Tornar um MEI	16	15	1	2	10	8	8
2318131 - Palestra - Como se Tornar um MEI	18	16	2	5	9	7	7
2318132 - Palestra - Como se Tornar um MEI	15	13	2	7	10	7	7
2318133 - Palestra - Como se Tornar um MEI	14	14	0	5	9	8	8
<b>Soma</b>	<b>332</b>	<b>311</b>	<b>21</b>	<b>43</b>	<b>86</b>	<b>70</b>	<b>73</b>
<b>Média</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

## Avaliação SAE dos eventos - Abril/2019



## Sugestões dos clientes (apresenta as considerações por regional)

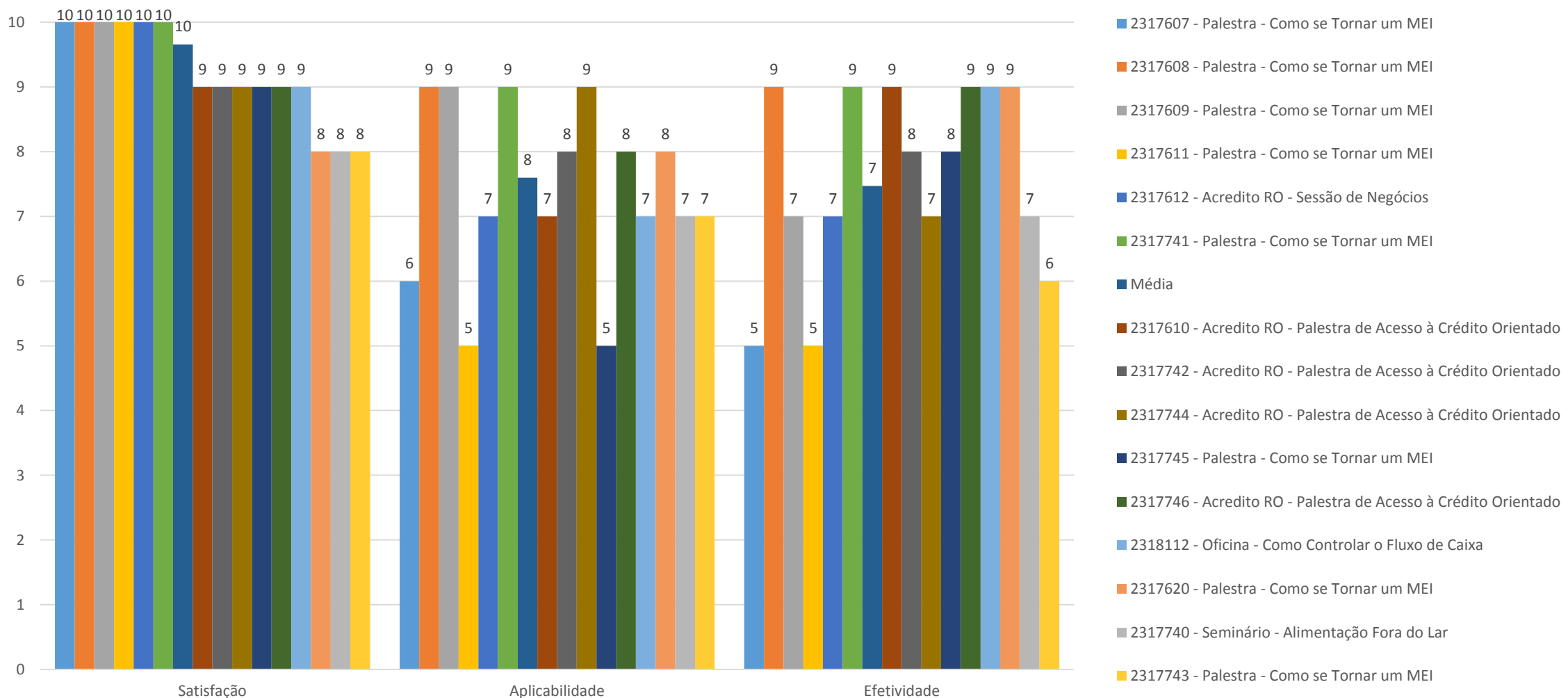
- Gostaria de cursos no próprio município de Buritis;
- Material mais explicativo e entregue no local do evento;
- Fazer que o tempo seja mais proveitoso;
- Eventos deveriam ter certificado;
- Melhorar a divulgação dos eventos;
- Gostaria de receber mensagem de convite para os eventos.

\* Questão Qualitativa espontânea - Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?

# Unidade Regional de Ji-Paraná

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317607 - Palestra - Como se Tornar um MEI	25	19	6	5	10	6	5
2317608 - Palestra - Como se Tornar um MEI	37	32	5	6	10	9	9
2317609 - Palestra - Como se Tornar um MEI	36	29	7	4	10	9	7
2317610 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	18	18	0	4	9	7	9
2317611 - Palestra - Como se Tornar um MEI	33	33	0	5	10	5	5
2317612 - Acredito RO - Sessão de Negócios	36	24	12	6	10	7	7
2317620 - Palestra - Como se Tornar um MEI	21	14	7	5	8	8	9
2317740 - Seminário - Alimentação Fora do Lar	95	60	35	5	8	7	7
2317741 - Palestra - Como se Tornar um MEI	23	9	14	3	10	9	9
2317742 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	77	33	44	5	9	8	8
2317743 - Palestra - Como se Tornar um MEI	31	31	0	5	8	7	6
2317744 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	9	9	0	3	9	9	7
2317745 - Palestra - Como se Tornar um MEI	7	7	0	1	9	5	8
2317746 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	8	8	0	1	9	8	9
2318112 - Oficina - Como Controlar o Fluxo de Caixa	34	31	3	5	9	7	9
<b>Soma</b>	<b>490</b>	<b>357</b>	<b>133</b>	<b>63</b>	<b>138</b>	<b>111</b>	<b>114</b>
<b>Média</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

## Avaliação SAE dos eventos – Abril/2019





## Sugestões dos clientes (apresenta as considerações por regional)

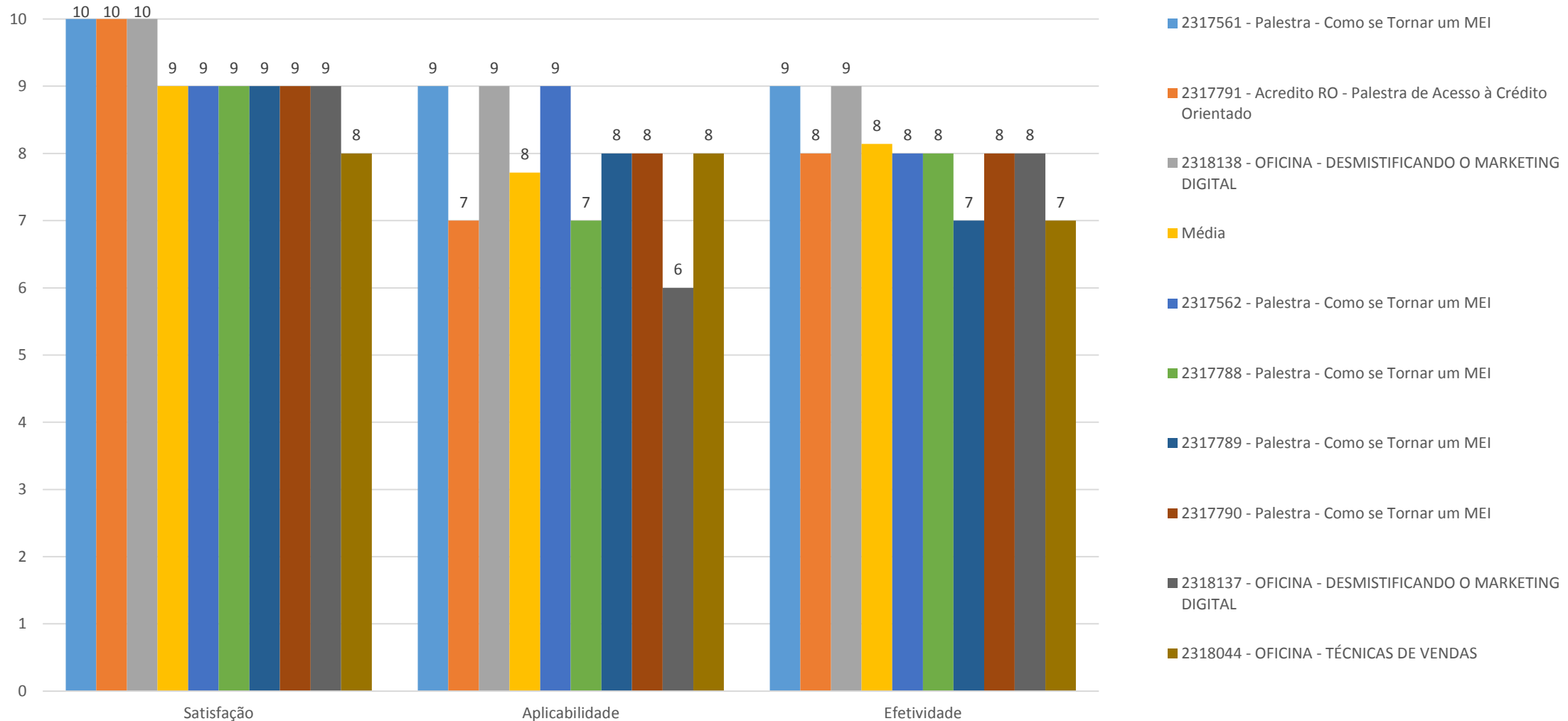
- Gostaria de palestras no segmento de MEI;
- Palestras com mais tempo para que possam abordar o assunto melhor;
- Abordar melhor os temas explicados;
- Promover mais cursos na cidade;
- Melhorar o modelo do certificado e enriquecer com informações do evento;
- Promover novos eventos;
- Palestras dinâmicas com inovação;
- Mais eventos de mecânica;
- Divulgar as palestras.

\* Questão Qualitativa espontânea - Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?

# Unidade Regional de Cacoal

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317561 - Palestra - Como se Tornar um MEI	19	17	2	3	10	9	9
2317562 - Palestra - Como se Tornar um MEI	13	11	2	5	9	9	8
2317788 - Palestra - Como se Tornar um MEI	17	17	0	3	9	7	8
2317789 - Palestra - Como se Tornar um MEI	13	13	0	5	9	8	7
2317790 - Palestra - Como se Tornar um MEI	11	8	3	5	9	8	8
2317791 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	15	9	6	3	10	7	8
2318044 - OFICINA - TÉCNICAS DE VENDAS	31	26	5	5	8	8	7
2318137 - OFICINA - DESMISTIFICANDO O MARKETING DIGITAL	36	36	0	5	9	6	8
2318138 - OFICINA - DESMISTIFICANDO O MARKETING DIGITAL	38	36	2	3	10	9	9
<b>Soma</b>	<b>193</b>	<b>173</b>	<b>20</b>	<b>37</b>	<b>83</b>	<b>71</b>	<b>72</b>
<b>Média</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

## Avaliação SAE dos eventos – Abril/2019



Fonte: UGE

## Sugestões dos clientes (apresenta as considerações por regional)

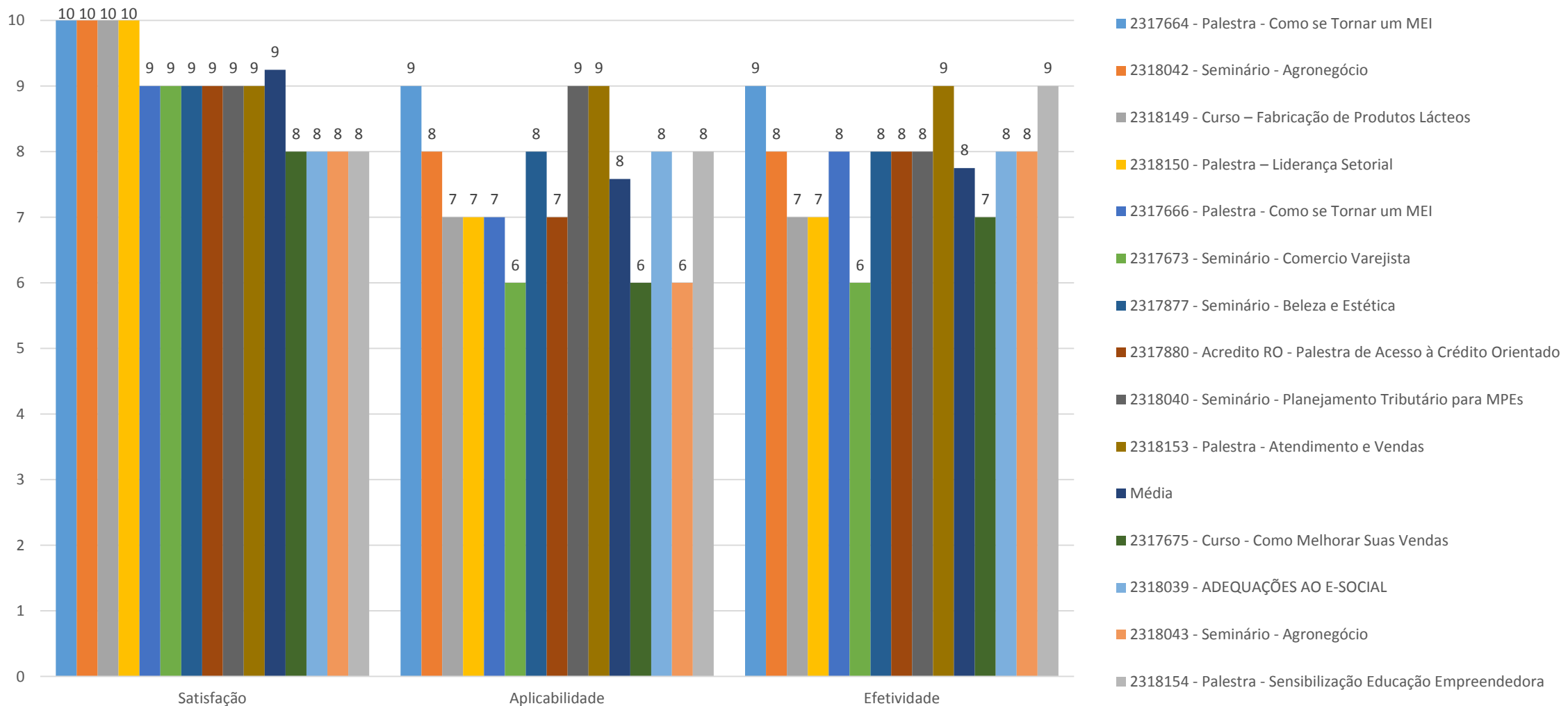
- Mais atenção ao cliente;
- Expor o assunto de uma forma mais simples e com uma linguagem mais popular;
- Falta de tempo para abordar melhor o assunto;
- Melhorar o certificado, falta informações do conteúdo;
- Realizar eventos referentes ao desenvolvimento de startup;
- Melhorar uma divulgação;

\* Questão Qualitativa espontânea - Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?

# Unidade Regional de Rolim de Moura

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317664 - Palestra - Como se Tornar um MEI	9	8	1	3	10	9	9
2317665 - Palestra - Como se Tornar um MEI	2	1	1	0			
2317666 - Palestra - Como se Tornar um MEI	9	7	2	3	9	7	8
2317667 - Palestra - Como se Tornar um MEI	3	2	1	0			
2317673 - Seminário - Comercio Varejista	109	66	43	5	9	6	6
2317675 - Curso - Como Melhorar Suas Vendas	38	33	5	5	8	6	7
2317877 - Seminário - Beleza e Estética	86	52	34	6	9	8	8
2317880 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	15	15	0	1	9	7	8
2318039 - ADEQUAÇÕES AO E-SOCIAL	104	51	53	5	8	8	8
2318040 - Seminário - Planejamento Tributário para MPES	120	45	75	5	9	9	8
2318042 - Seminário - Agronegócio	62	62	0	7	10	8	8
2318043 - Seminário - Agronegócio	61	61	0	5	8	6	8
2318149 - Curso – Fabricação de Produtos Lácteos	18	18	0	5	10	7	7
2318150 - Palestra – Liderança Setorial	24	24	0	5	10	7	7
2318153 - Palestra - Atendimento e Vendas	35	34	1	4	9	9	9
2318154 - Palestra - Sensibilização Educação Empreendedora	20	20	0	1	8	8	9
<b>Soma</b>	<b>715</b>	<b>499</b>	<b>216</b>	<b>60</b>	<b>126</b>	<b>105</b>	<b>110</b>
<b>Média</b>	<b>45</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

## Avaliação SAE dos eventos – Abril/2019



## Sugestões dos clientes (apresenta as considerações por regional)

- Mais cursos com foco em capacitação;
- Ligar mais, para dar mais informações;
- Mais cursos voltados ao Agronegócio;
- Disponibilizar mais cursos na área ambiental;
- Eu gostaria que o evento de BPS fosse uma vez por ano;
- Mais tempo de palestra e aulas práticas.

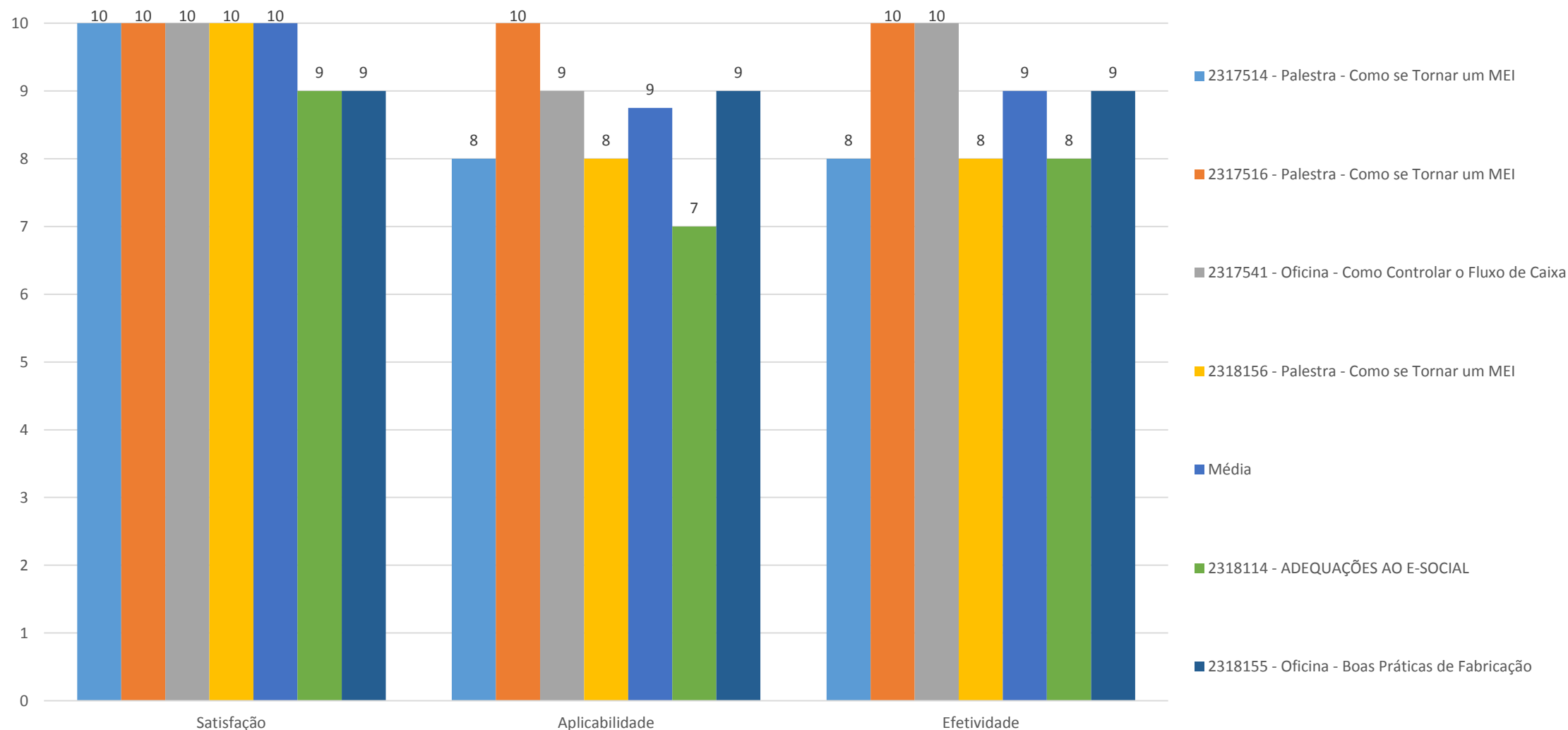
\* Questão Qualitativa espontânea - Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?

# Unidade Regional de Pimenta Bueno

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317513 - Palestra - Como se Tornar um MEI	12	9	3	0			
2317514 - Palestra - Como se Tornar um MEI	12	12	0	4	10	8	8
2317516 - Palestra - Como se Tornar um MEI	14	14	0	1	10	10	10
2317540 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	6	6	0	0			
2317541 - Oficina - Como Controlar o Fluxo de Caixa	15	9	6	1	10	9	10
2318114 - ADEQUAÇÕES AO E-SOCIAL	85	85	0	6	9	7	8
2318155 - Oficina - Boas Práticas de Fabricação	21	21	0	3	9	9	9
2318156 - Palestra - Como se Tornar um MEI	11	11	0	3	10	8	8
<b>Soma</b>	<b>176</b>	<b>167</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>58</b>	<b>51</b>	<b>53</b>
<b>Média</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>9</b>



## Avaliação SAE dos eventos – Abril/2019



## Sugestões dos clientes (apresenta as considerações por regional)

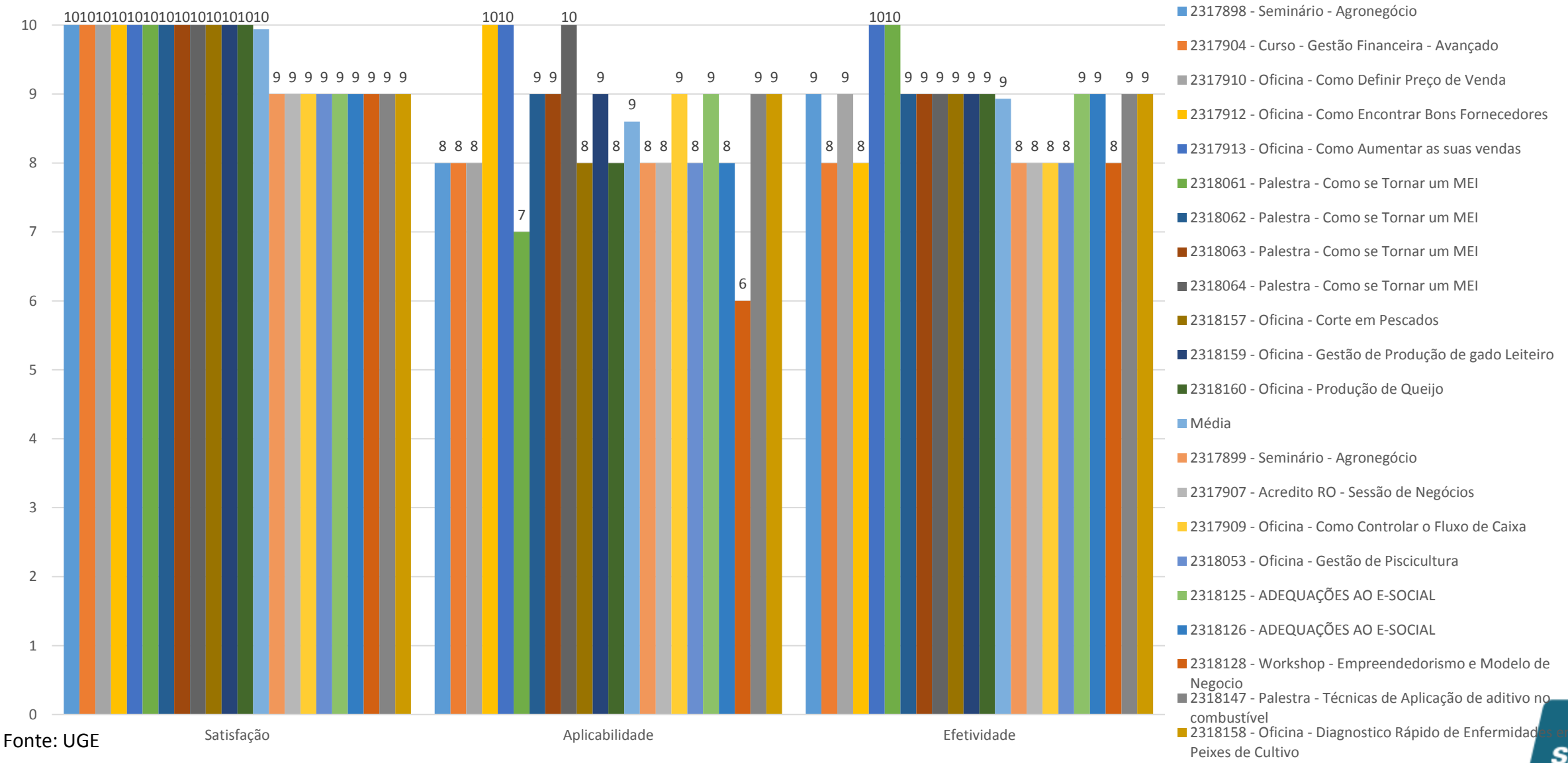
- Melhorar a recepção;
- Diminuir a demora ao iniciar devido a lista.

\* Questão Qualitativa espontânea - Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?

# Unidade Regional de Vilhena

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317898 - Seminário - Agronegócio	179	179	0	3	10	8	9
2317899 - Seminário - Agronegócio	64	64	0	3	9	8	8
2317904 - Curso - Gestão Financeira - Avançado	27	26	1	6	10	8	8
2317907 - Acredito RO - Sessão de Negócios	14	14	0	5	9	8	8
2317909 - Oficina - Como Controlar o Fluxo de Caixa	24	16	8	5	9	9	8
2317910 - Oficina - Como Definir Preço de Venda	22	18	4	1	10	8	9
2317912 - Oficina - Como Encontrar Bons Fornecedores	22	19	3	1	10	10	8
2317913 - Oficina - Como Aumentar as suas vendas	23	16	7	2	10	10	10
2318053 - Oficina - Gestão de Piscicultura	37	37	0	2	9	8	8
2318061 - Palestra - Como se Tornar um MEI	36	33	3	5	10	7	10
2318062 - Palestra - Como se Tornar um MEI	19	18	1	6	10	9	9
2318063 - Palestra - Como se Tornar um MEI	14	13	1	4	10	9	9
2318064 - Palestra - Como se Tornar um MEI	19	11	8	2	10	10	9
2318125 - ADEQUAÇÕES AO E-SOCIAL	30	30	0	4	9	9	9
2318126 - ADEQUAÇÕES AO E-SOCIAL	73	73	0	2	9	8	9
2318128 - Workshop - Empreendedorismo e Modelo de Negócio	15	15	0	5	9	6	8
2318147 - Palestra - Técnicas de Aplicação de aditivo no combustível	30	30	0	5	9	9	9
2318157 - Oficina - Corte em Pescados	6	6	0	2	10	8	9
2318158 - Oficina - Diagnostico Rápido de Enfermidades em Peixes de Cultivo	17	17	0	2	9	9	9
2318159 - Oficina - Gestão de Produção de gado Leiteiro	22	22	0	2	10	9	9
2318160 - Oficina - Produção de Queijo	6	6	0	2	10	8	9
<b>Soma</b>	<b>699</b>	<b>663</b>	<b>36</b>	<b>69</b>	<b>201</b>	<b>178</b>	<b>184</b>
<b>Média</b>	<b>33</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

## Avaliação SAE dos eventos – Abril/2019



Fonte: UGE



## Sugestões dos clientes (apresenta as considerações por regional)

- Melhorar a organização do evento;
- Mais oficinas e que tivesse continuidade;
  - Mais espaços;
- Falta de tempo para sanar dúvidas;
- Abordar o assunto de forma mais simplificada e uma linguagem de fácil compreensão;
  - Enquetes na internet;
  - Mais recursos visuais;
- Gostaria que houvesse mais cursos práticos;

\* Questão Qualitativa espontânea - Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?