



UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA E ORÇAMENTARIA – UGE

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

Fevereiro/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

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

Rita de Cássia Ferreira Dantas – 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 lista das atividades de atendimento não elegíveis na pesquisa nacional (com número 62 de clientes aptos reduzidos) será enviada para as equipes estaduais de pesquisas para que providenciem sua mensuração no Estado. 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):** medida 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 01/03/2019 a 25/03/2019. A coleta foi realizada por meio de ligações telefônicas e mensagens de textos. As informações dos eventos e a lista com o contato dos participantes foram extraídos do Qlik View que retira 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. Por isso 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.

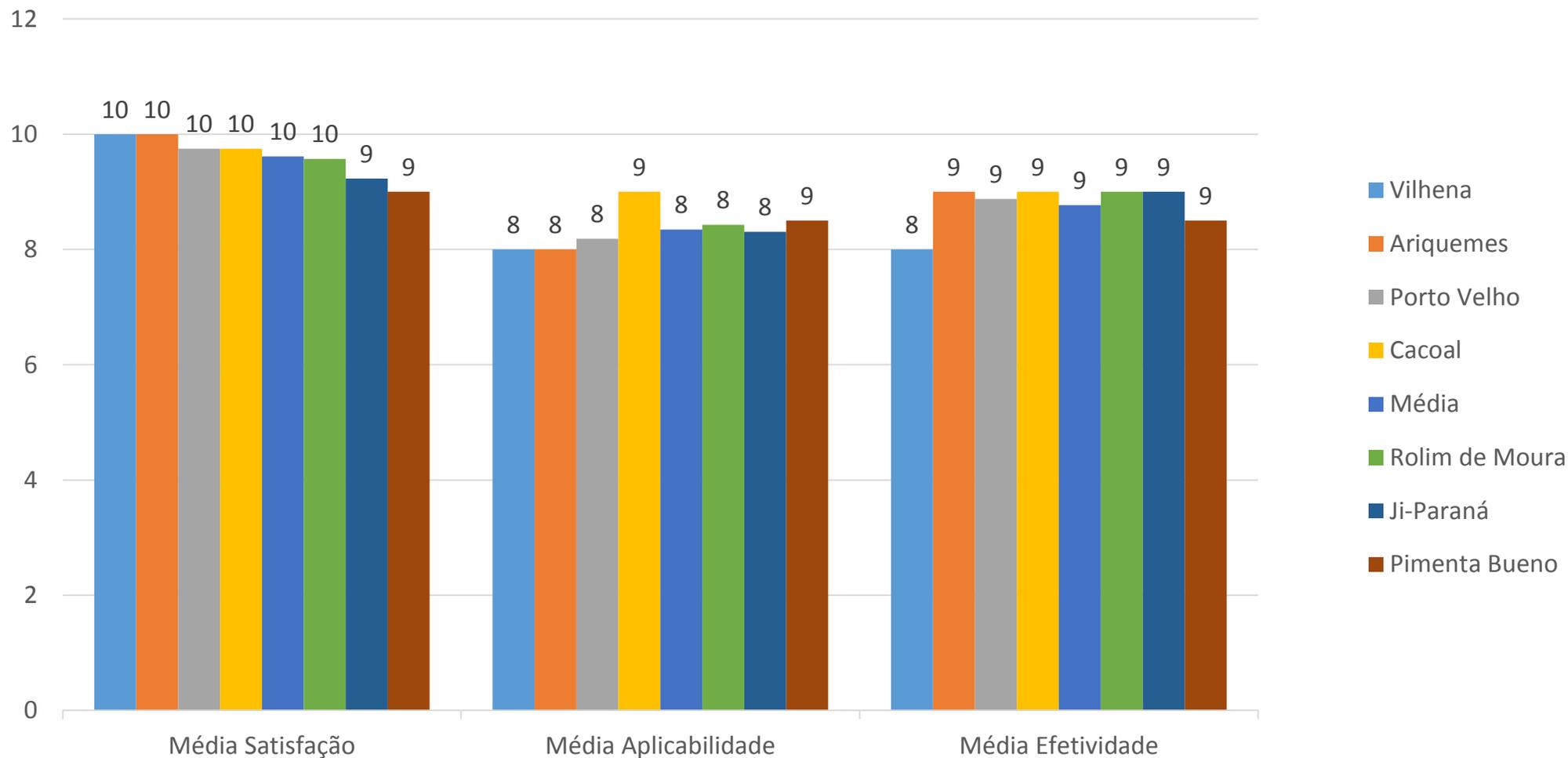
A seguir serão apresentados os resultados de forma simples e objetiva através de tabelas e gráficos auto explicativos, sendo primeiro o resultado geral da avaliação das regionais e em seguida o resultado da avaliação mais detalhada por cada evento realizado no mês. Nos gráficos constará apenas os eventos que obtiveram nota nas avaliações.

Resultado Geral das Unidades Regionais

Unidades Regionais	Nº de participantes nos eventos	Nº de participantes que responderam a pesquisa	Média Satisfação	Média Aplicabilidade	Média Efetividade
Porto Velho	1145	22	9,8	8,2	8,9
Ji-Paraná	302	30	9,2	8,3	9,0
Cacoal	253	10	9,8	9,0	9,0
Rolim de Moura	234	14	9,6	8,4	9,0
Vilhena	95	1	10,0	8,0	8,0
Ariquemes	87	6	10,0	8,0	9,0
Pimenta Bueno	29	3	9,0	8,5	8,5
Total	(Soma) 2145	(Soma) 86	(Média) 9,6	(Média) 8,3	(Média) 8,8

Resultado Geral das Unidades Regionais

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



Fonte: UGE

Unidade Regional de Porto Velho

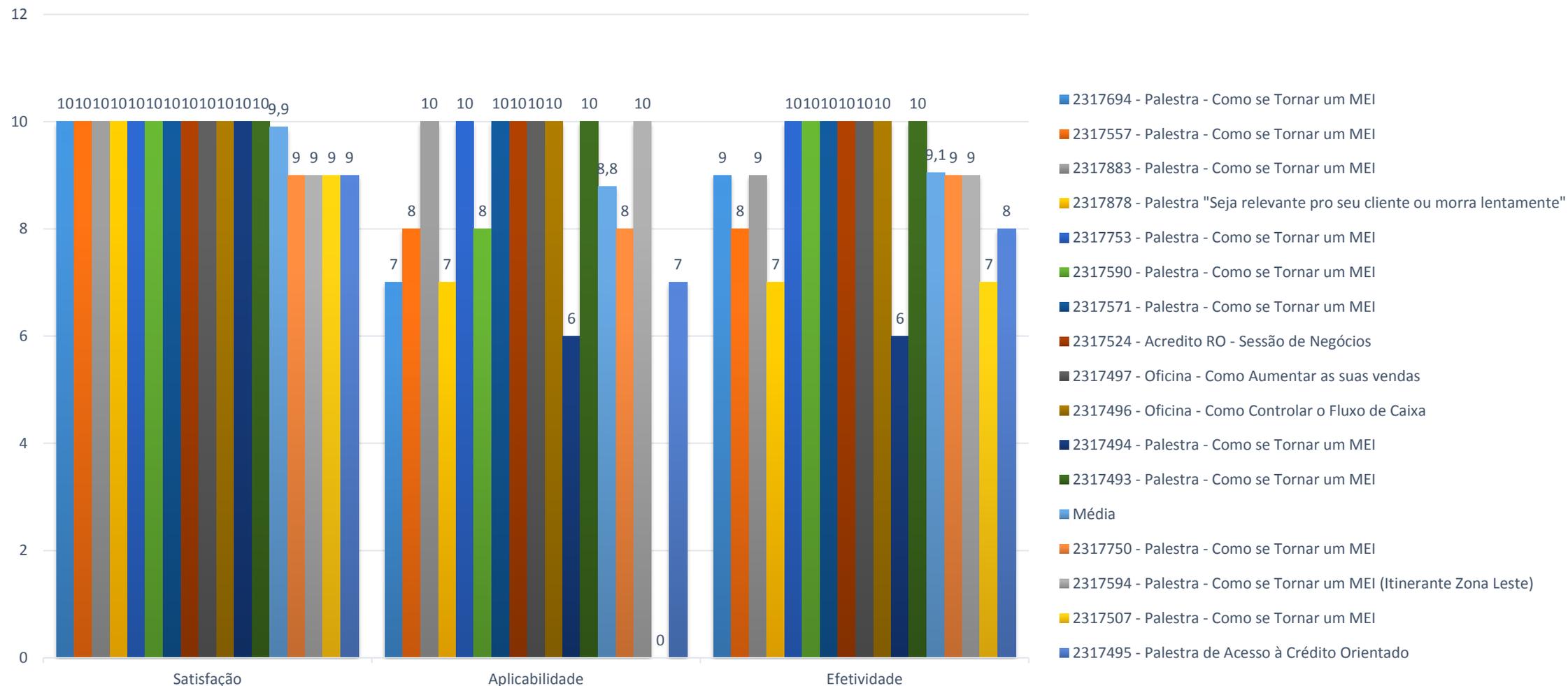
Eventos	Nº de participantes por evento	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317750 - Palestra - Como se Tornar um MEI	15	1	9	8	9
2317694 - Palestra - Como se Tornar um MEI	24	1	10	7	9
2317557 - Palestra - Como se Tornar um MEI	52	1	10	8	8
2317883 - Palestra - Como se Tornar um MEI	71	2	10	10	9
2317878 - Palestra "Seja relevante pro seu cliente ou morra lentamente"	148	3	10	7	7
2317753 - Palestra - Como se Tornar um MEI	23	1	10	10	10
2317590 - Palestra - Como se Tornar um MEI	42	1	10	8	10
2317571 - Palestra - Como se Tornar um MEI	19	1	10	10	10
2317524 - Acredito RO - Sessão de Negócios	18	1	10	10	10
2317497 - Oficina - Como Aumentar as suas vendas	17	1	10	10	10
2317496 - Oficina - Como Controlar o Fluxo de Caixa	18	1	10	10	10
2317494 - Palestra - Como se Tornar um MEI	80	2	10	6	6
2317493 - Palestra - Como se Tornar um MEI	82	2	10	10	10
2317594 - Palestra - Como se Tornar um MEI (Itinerante Zona Leste)	57	1	9	10	9
2317507 - Palestra - Como se Tornar um MEI	15	1	9	0	7
2317495 - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	41	2	9	7	8

Continua 

Unidade Regional de Porto Velho

Eventos	Nº de participantes por evento	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317876 - Oficina - Como Controlar o Fluxo de Caixa	11	0	-	-	-
2317662 - Acredito RO - Sessão de Negócios	47	0	-	-	-
2317603 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	72	0	-	-	-
2317596 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado (Itinerante Zona Leste)	49	0	-	-	-
2317552 - Palestra - Como se Tornar um MEI	27	0	-	-	-
2317551 - Palestra - Como se Tornar um MEI	25	0	-	-	-
2317519 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	45	0	-	-	-
2317503 - Oficina - Como Controlar o Fluxo de Caixa	20	0	-	-	-
2317426 - Curso - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI - 10	25	0	-	-	-
2317425 - Curso - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI - 09	25	0	-	-	-
2317423 - Curso - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI - 07	20	0	-	-	-
2317419 - Curso - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI - 03	24	0	-	-	-
2317417 - Curso - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI - 01	33	0	-	-	-
Soma	1145	22	156	131	142
Média	39	1	9,8	8,2	8,9

Avaliação SAE dos eventos - Fevereiro/2019

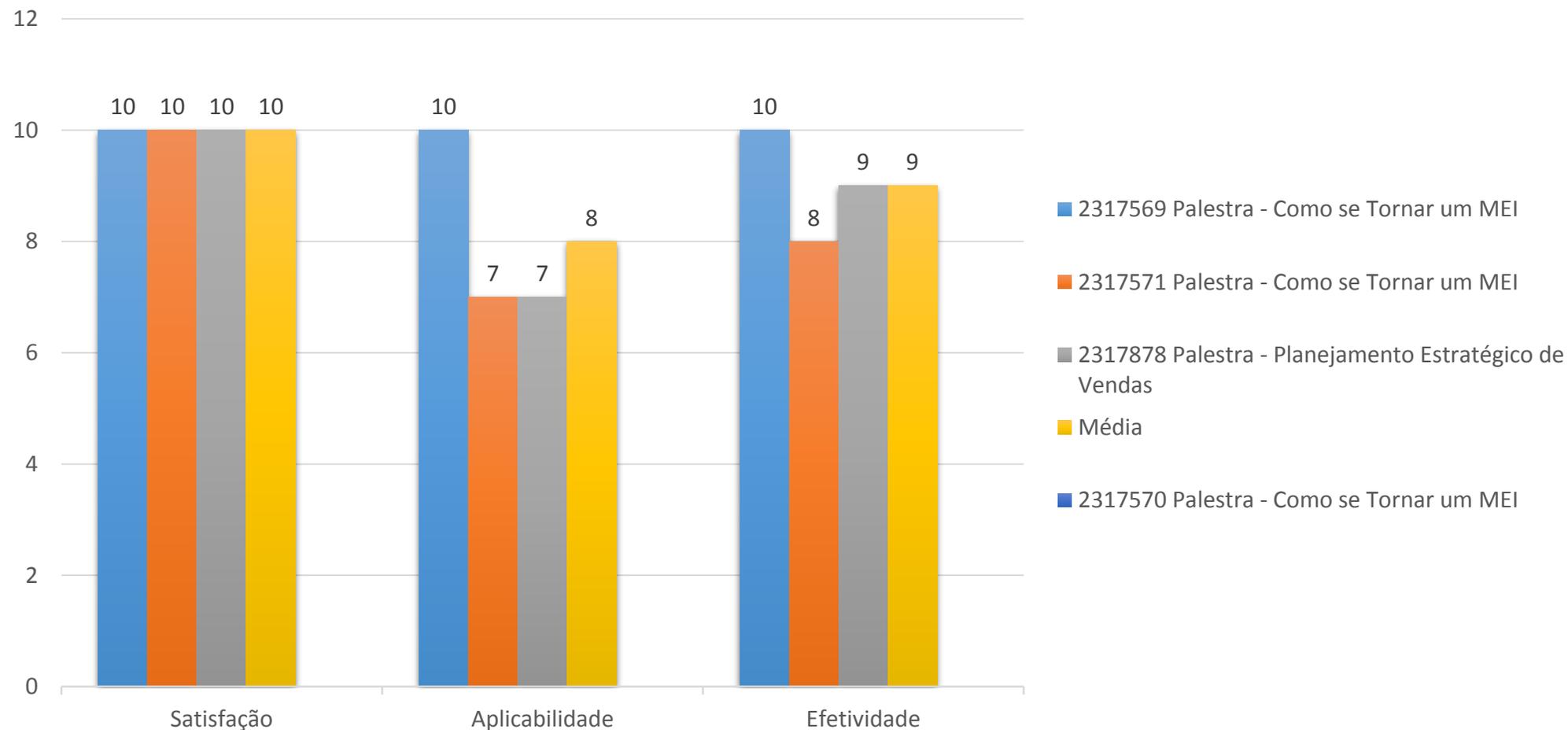


Fonte: UGE.

Unidade Regional de Ariquemes

Eventos	Nº de participantes por evento	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317569 Palestra - Como se Tornar um MEI	21	2	10	10	10
2317571 Palestra - Como se Tornar um MEI	14	1	10	7	8
2317878 Palestra - Planejamento Estratégico de Vendas	42	3	10	7	9
2317570 Palestra - Como se Tornar um MEI	10	0			
Soma	87	6	30	24	27
Média	22	2	10	8	9

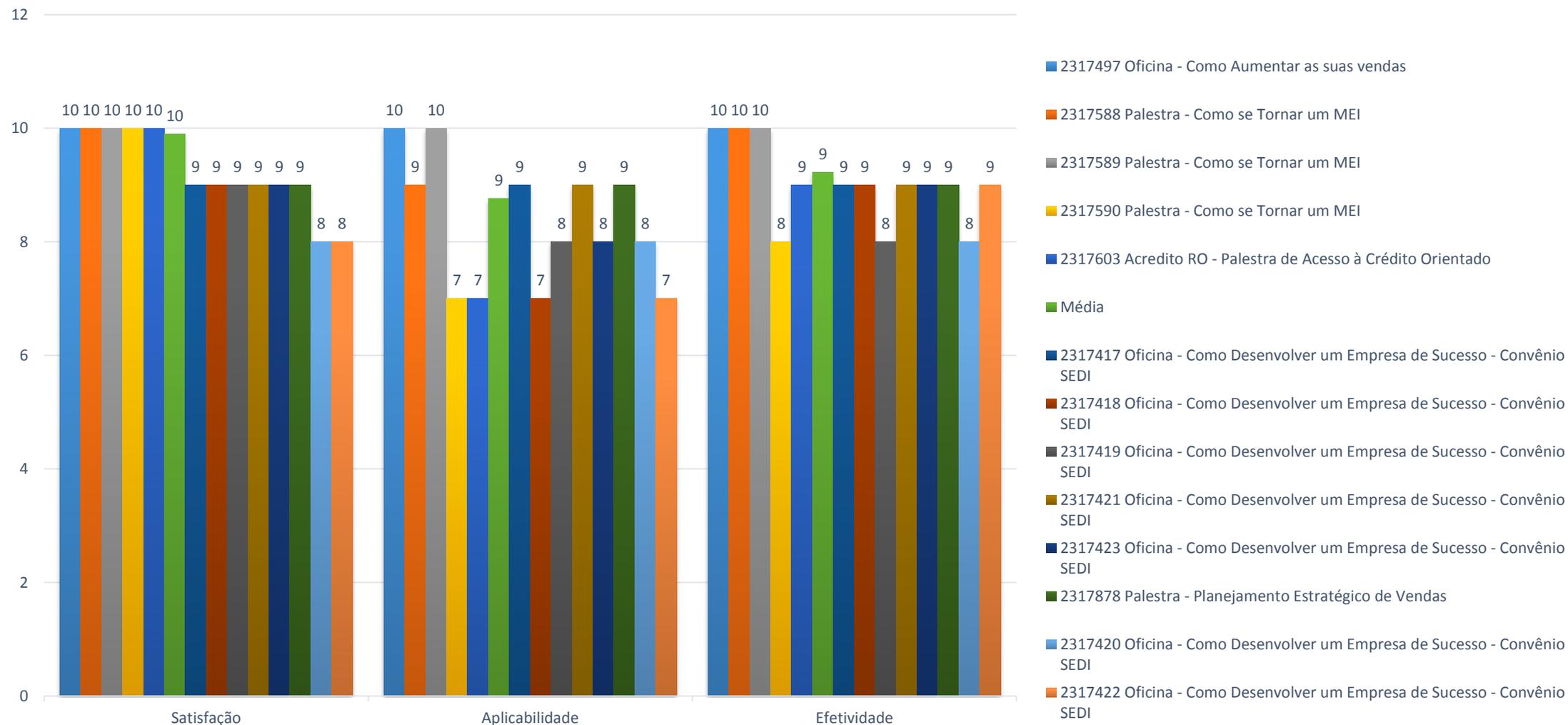
Avaliação SAE dos eventos - Fevereiro/2019



Unidade Regional de Ji-Paraná

Eventos	Nº de participantes por evento	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317417 Oficina - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI	22	5	9	9	9
2317418 Oficina - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI	18	3	9	7	9
2317419 Oficina - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI	19	3	9	8	8
2317420 Oficina - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI	10	2	8	8	8
2317421 Oficina - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI	8	1	9	9	9
2317422 Oficina - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI	15	2	8	7	9
2317423 Oficina - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI	15	3	9	8	9
2317497 Oficina - Como Aumentar as suas vendas	1	1	10	10	10
2317588 Palestra - Como se Tornar um MEI	43	4	10	9	10
2317589 Palestra - Como se Tornar um MEI	28	2	10	10	10
2317590 Palestra - Como se Tornar um MEI	30	1	10	7	8
2317603 Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	43	2	10	7	9
2317878 Palestra - Planejamento Estratégico de Vendas	2	1	9	9	9
2317424 Oficina - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI	16	0			
2317425 Oficina - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI	18	0			
2317426 Oficina - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI	14	0			
Soma	302	30	120	108	117
Média	19	2	9	8	9

Avaliação SAE dos eventos – Fevereiro/2019

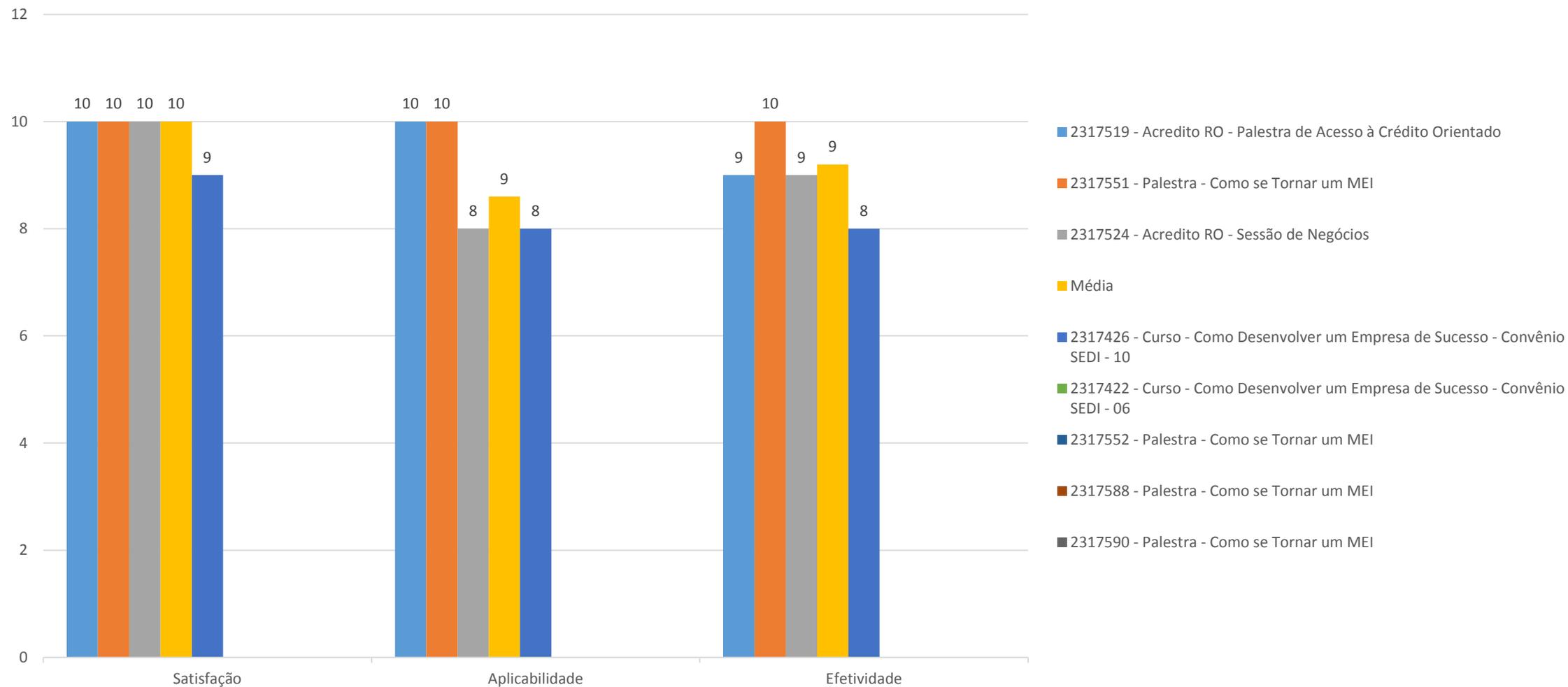


Fonte: UGE

Unidade Regional de Cacoal

Eventos	Nº de participantes por evento	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317519 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	45	4	10	10	9
2317551 - Palestra - Como se Tornar um MEI	25	2	10	10	10
2317524 - Acredito RO - Sessão de Negócios	18	1	10	8	9
2317426 - Curso - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI - 10	25	3	9	8	8
2317422 - Curso - Como Desenvolver um Empresa de Sucesso - Convênio SEDI - 06	22	0			
2317552 - Palestra - Como se Tornar um MEI	27	0			
2317588 - Palestra - Como se Tornar um MEI	49	0			
2317590 - Palestra - Como se Tornar um MEI	42	0			
Soma	253	20	39	36	36
Média	32	3	10	9	9

Avaliação SAE dos eventos – Fevereiro/2019

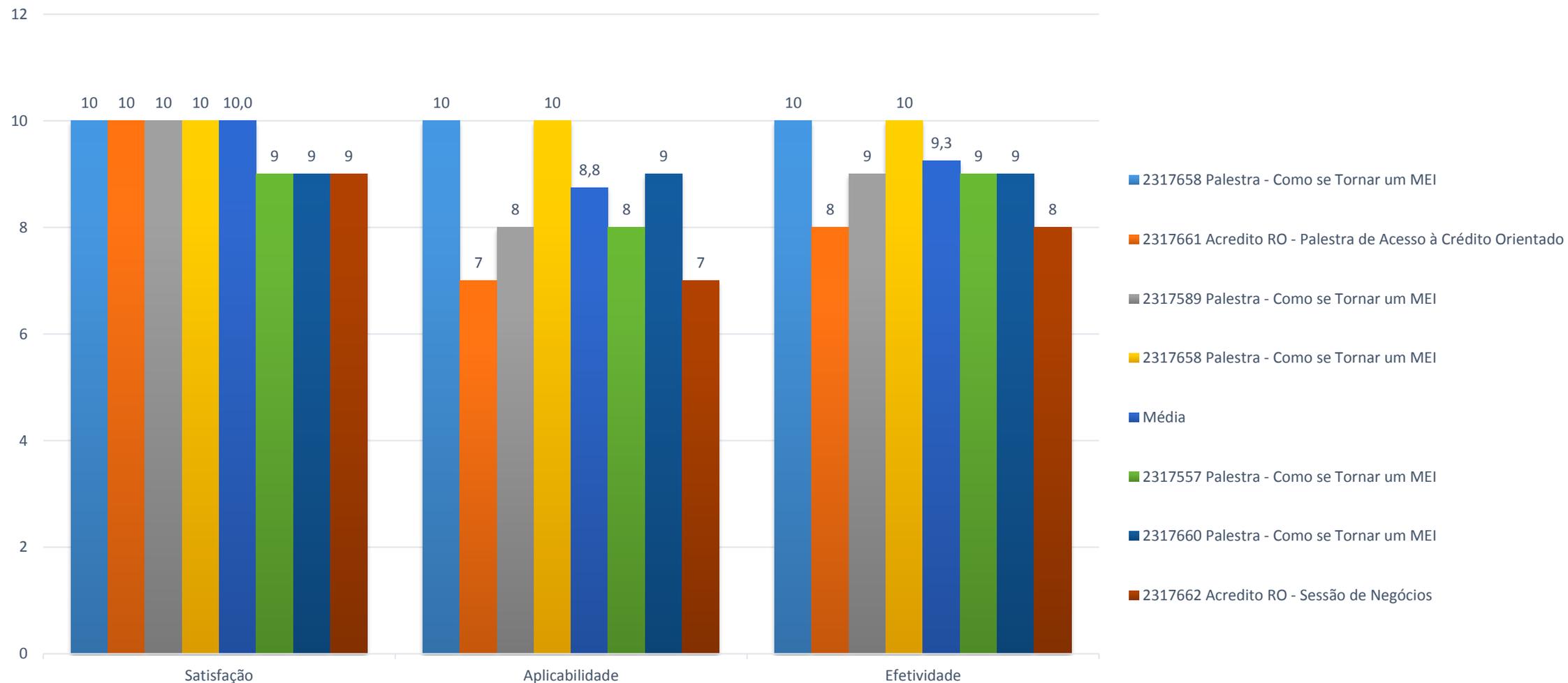


Fonte: UGE

Unidade Regional de Rolim de Moura

Eventos	Nº de participantes por evento	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317658 Palestra - Como se Tornar um MEI	8	1	10	10	10
2317661 Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	32	3	10	7	8
2317589 Palestra - Como se Tornar um MEI	39	2	10	8	9
2317658 Palestra - Como se Tornar um MEI	8	1	10	10	10
2317557 Palestra - Como se Tornar um MEI	52	4	9	8	9
2317660 Palestra - Como se Tornar um MEI	5	1	9	9	9
2317662 Acredito RO - Sessão de Negócios	47	2	9	7	8
2317659 Palestra - Como se Tornar um MEI	11	0			
2317661 Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	32	0			
Soma	234	16	67	59	63
Média	26	2	9,6	8,4	9,0

Avaliação SAE dos eventos – Fevereiro/2019

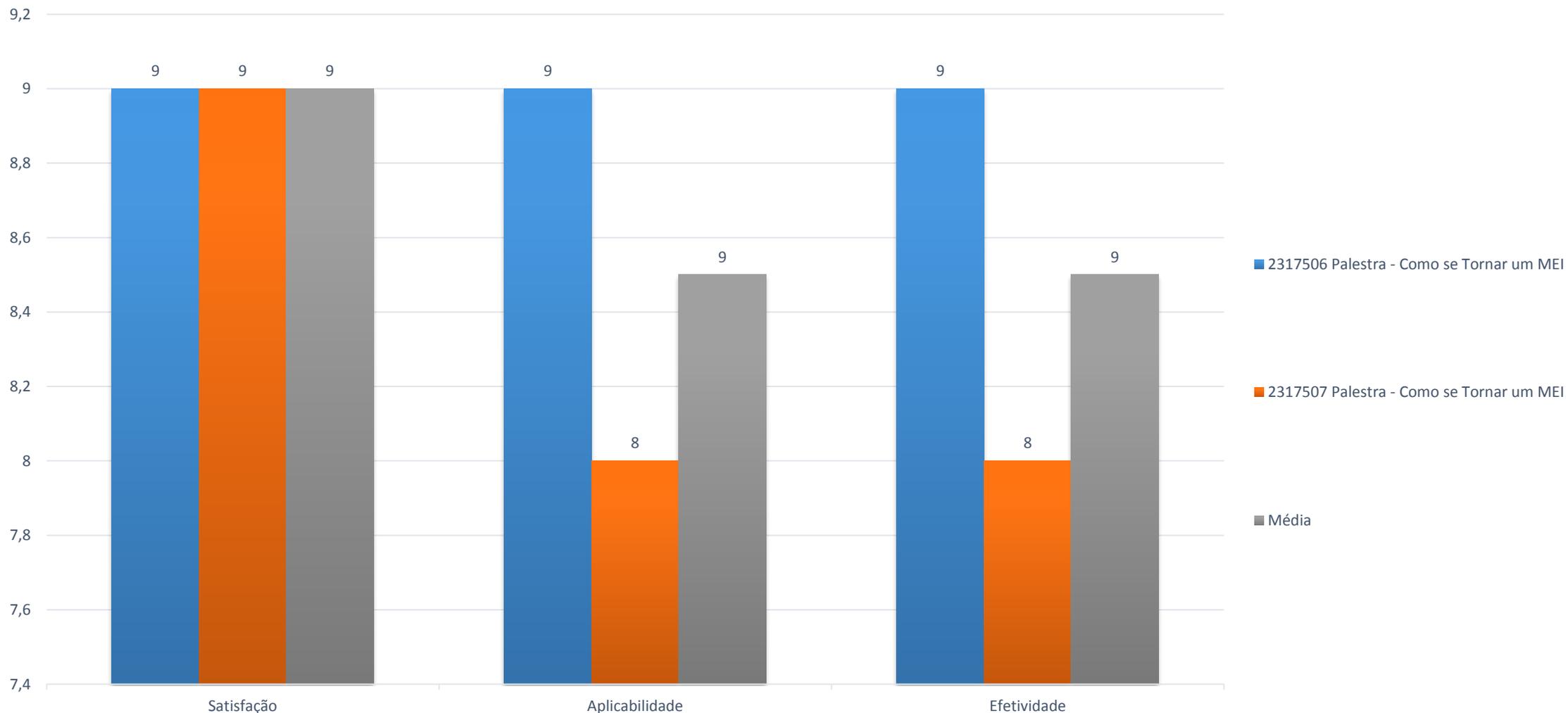


Fonte: UGE

Unidade Regional de Pimenta Bueno

Regional Pimenta Bueno	Nº de participantes por evento	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317506 Palestra - Como se Tornar um MEI	10	1	9	9	9
2317507 Palestra - Como se Tornar um MEI	12	2	9	8	8
2317508 Palestra - Como se Tornar um MEI	5	0			
2317557 Palestra - Como se Tornar um MEI	1	0			
2317661 Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	1	0			
Soma	29	3	18	17	17
Média	6	1	9	9	9

Avaliação SAE dos eventos – Fevereiro/2019



Unidade Regional de Vilhena

Eventos	Nº de participantes por evento	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317557 Palestra - Como se Tornar um MEI	52	1	10	8	8
2317564 Palestra - Como se Tornar um MEI	21	0			
2317565 Palestra - Como se Tornar um MEI	22	0			
Soma	95	1	10	8	8
Média	32	0	10	8	8

Avaliação SAE dos eventos – Fevereiro/2019

