



UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA E
ORÇAMENTARIA – UGE

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

Janeiro/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 12/02/2019 a 25/02/2019. A coleta foi realizada por meio de ligações telefônicas e mensagens de textos.

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.

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
Pimenta Bueno	92	37	9,6	8,0	8,1
Ji-Paraná	100	44	9,5	8,3	8,3
Porto Velho	230	85	9,5	8,1	8,5
Cacoal	129	41	9,3	7,5	8,7
Ariquemes	90	22	9,2	7,6	8,0
Rolim de Moura	267	14	9,0	8,4	8,4
Vilhena	103	4	9,0	8,3	8,8
Total	1011	247	9,3	8,0	8,4

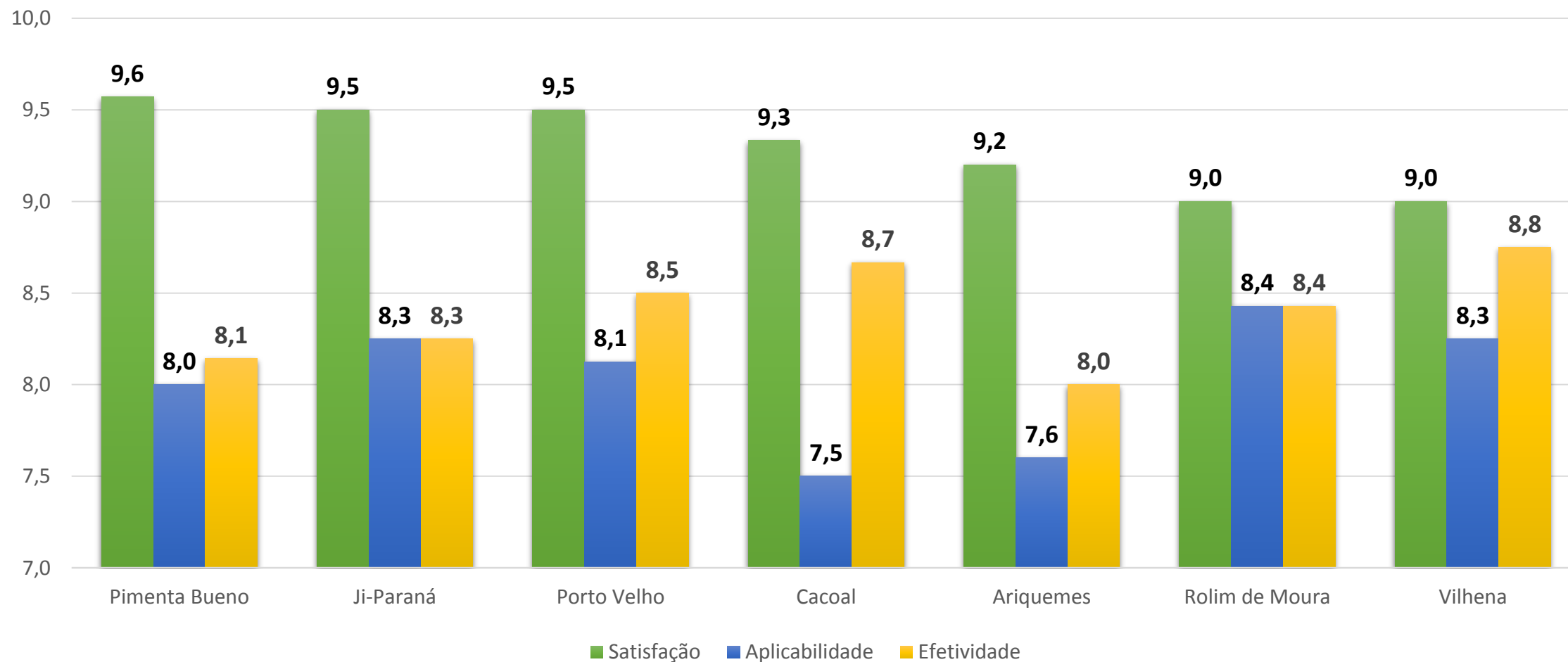
Resultado Geral das Unidades Regionais

No geral todas as regionais foram muito bem avaliadas e cabe observar que as notas de satisfação foram as mais altas, havendo em seguida uma queda na nota de aplicabilidade e na maioria das vezes sobe ou pelo menos se mantem na nota de efetividade.

Com isso, conclui-se que os clientes estão satisfeitos com os eventos, porém na hora da prática encontram dificuldade. A questão é, será que esses clientes não aplicam porque não acharam útil, não entenderam, faltou suporte ou falta de interesse? Já os clientes que aplicaram o conhecimento obtiveram resultados efetivos ou reconhecem que os teria se houvesse praticado.

Resultado Geral das Unidades Regionais

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

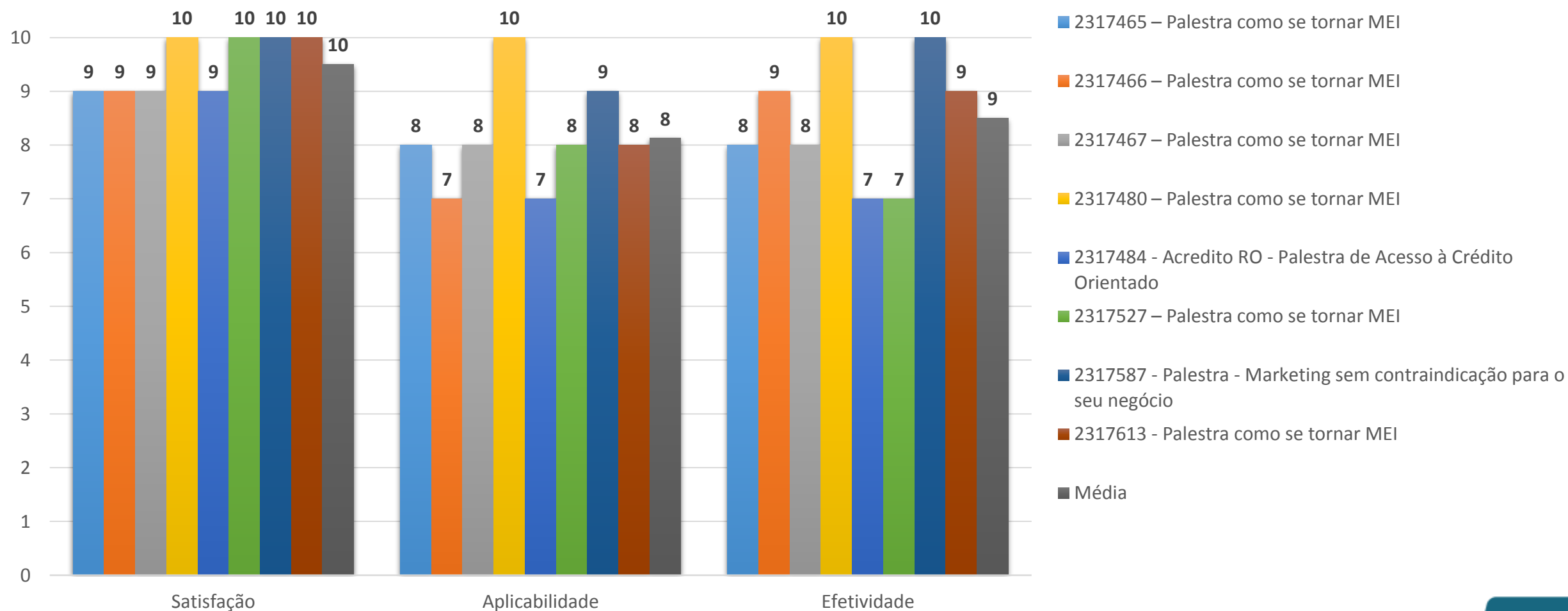


Fonte: UGE

Unidade Regional de Porto Velho

Eventos	Nº de participantes por evento	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317465 – Palestra como se tornar MEI	34	1	9	8	8
2317466 – Palestra como se tornar MEI	52	25	9	7	9
2317467 – Palestra como se tornar MEI	52	18	9	8	8
2317480 – Palestra como se tornar MEI	8	4	10	10	10
2317484 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	21	13	9	7	7
2317527 – Palestra como se tornar MEI	3	2	10	8	7
2317587 - Palestra - Marketing sem contraindicação para o seu negócio	17	6	10	9	10
2317613 - Palestra como se tornar MEI	43	16	10	8	9
Soma	230	85	76	65	68
Média	29	10	9,5	8,1	8,5

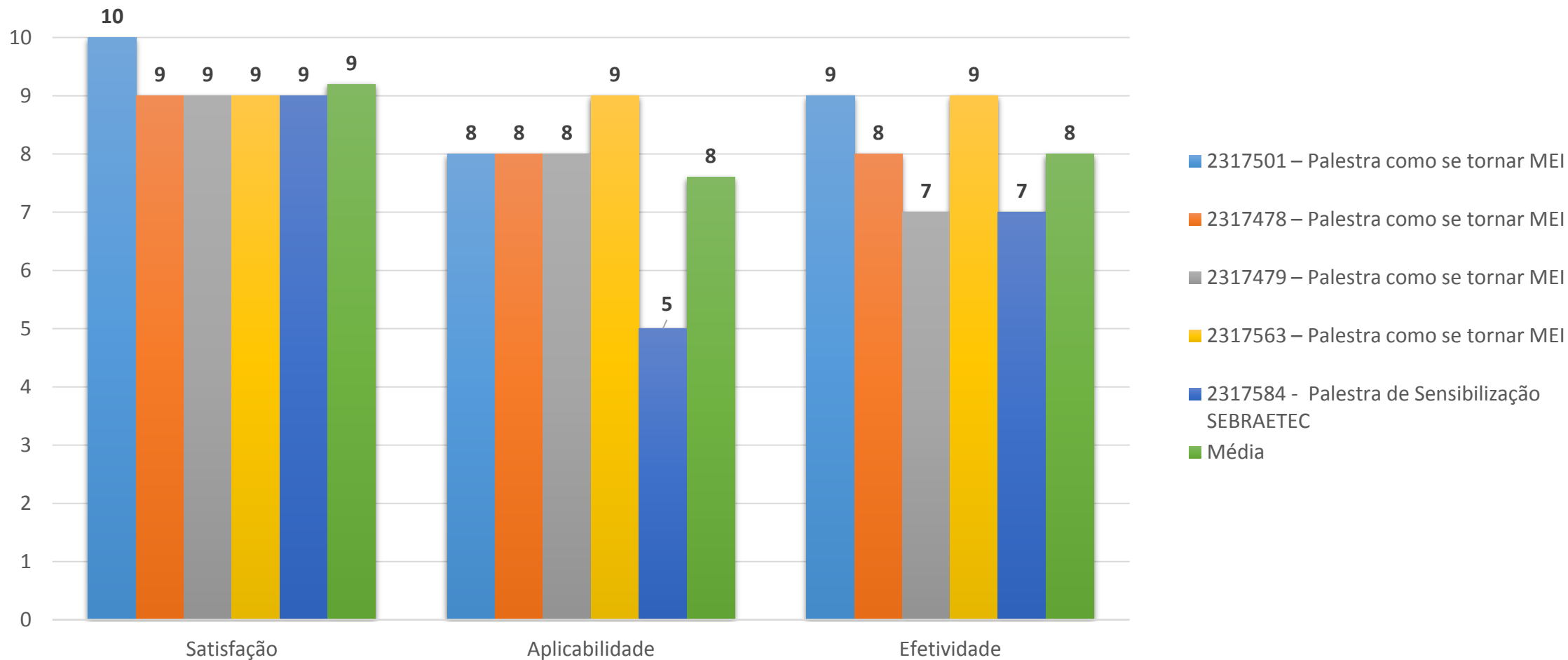
Avaliação SAE dos eventos - Janeiro/2019



Unidade Regional de Ariquemes

Eventos	Nº de participantes por evento	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317501 – Palestra como se tornar MEI	22	6	10	8	9
2317478 – Palestra como se tornar MEI	10	2	9	8	8
2317479 – Palestra como se tornar MEI	27	9	9	8	7
2317563 – Palestra como se tornar MEI	18	4	9	9	9
2317584 - Palestra de Sensibilização SEBRAETEC	13	1	9	5	7
Soma	90	22	46	38	40
Média	18	4	9,2	7,6	8,0

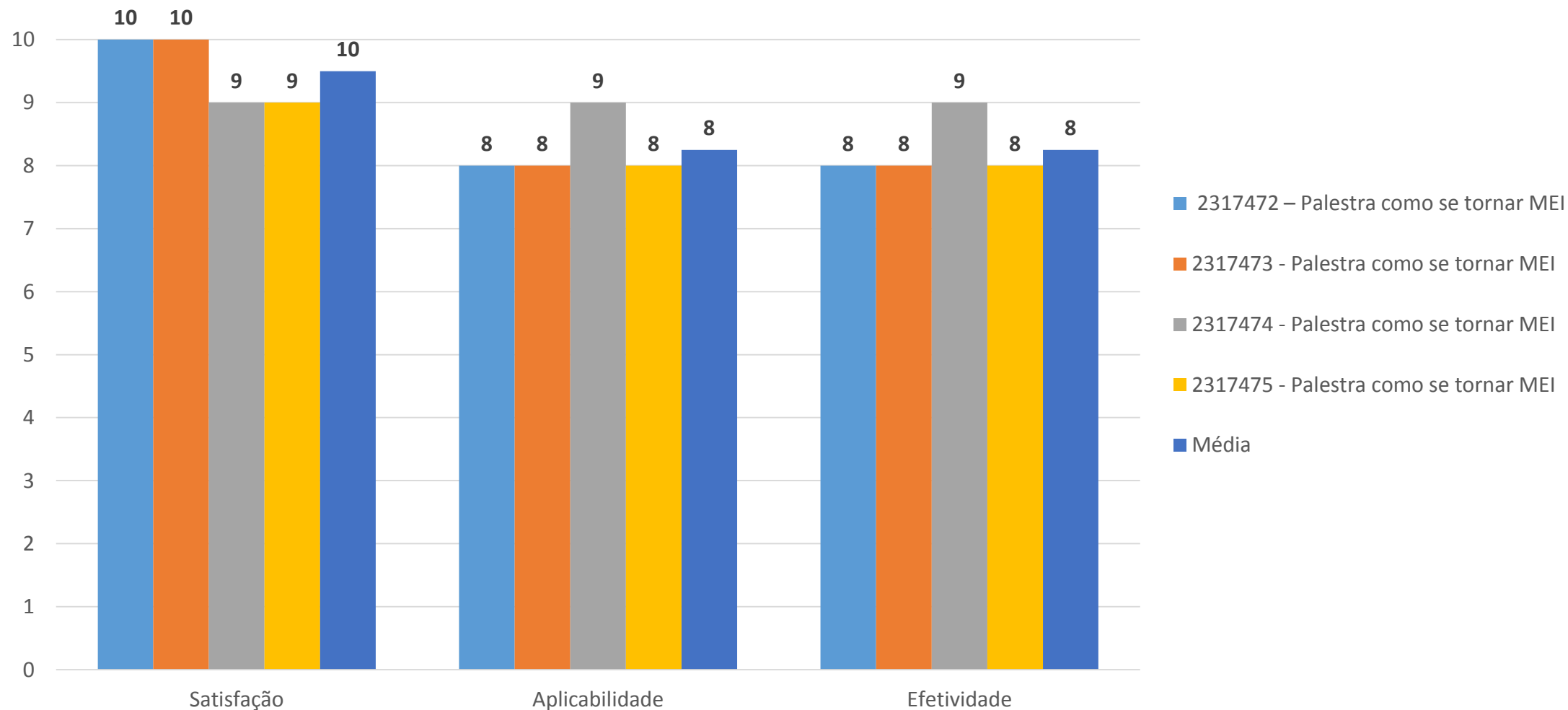
Avaliação SAE dos eventos - Janeiro/2019



Unidade Regional de Ji-Paraná

Eventos	Nº de participantes por evento	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317472 – Palestra como se tornar MEI	31	11	10	8	8
2317473 - Palestra como se tornar MEI	19	6	10	8	8
2317474 - Palestra como se tornar MEI	22	12	9	9	9
2317475 - Palestra como se tornar MEI	28	15	9	8	8
Soma	100	44	38	33	33
Média	25	11	9,5	8,3	8,3

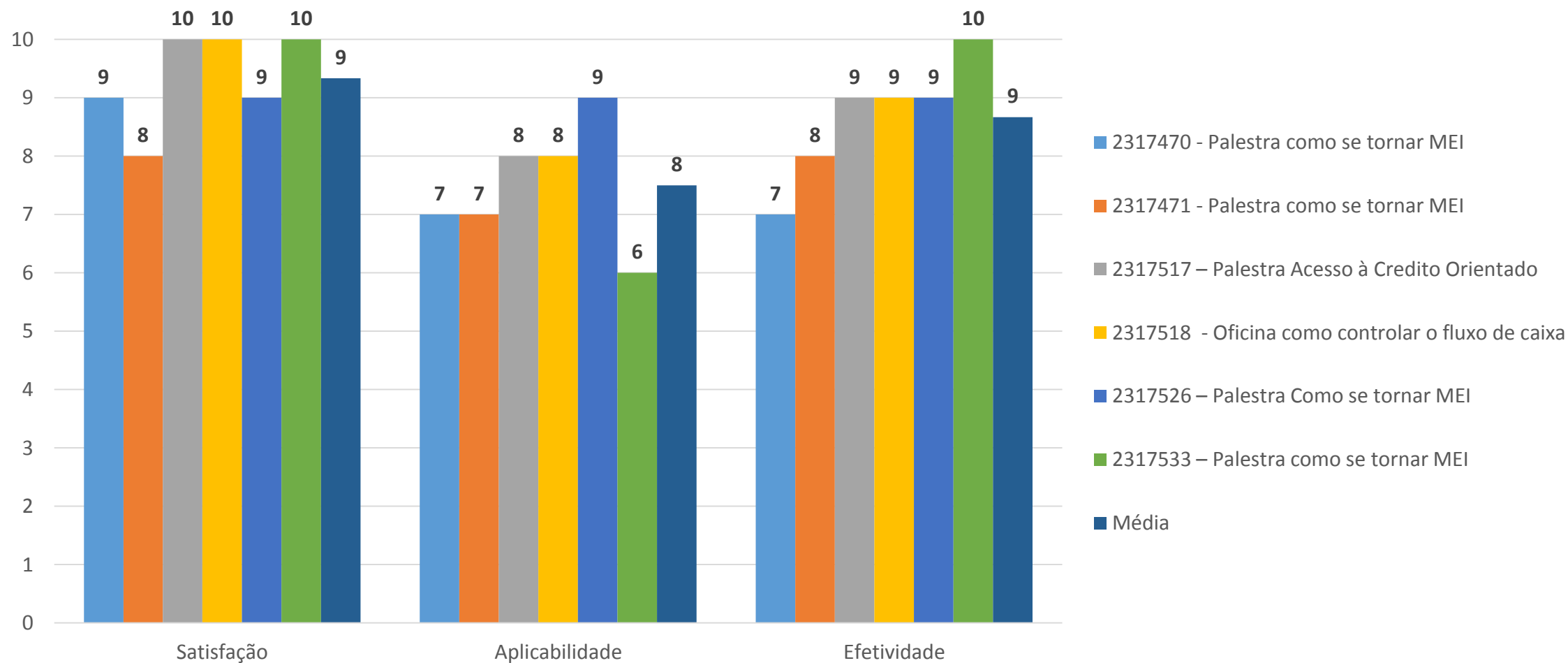
Avaliação SAE dos eventos – Janeiro/2019



Unidade Regional de Cacoal

Eventos	Nº de participantes por evento	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317470 - Palestra como se tornar MEI	21	8	9	7	7
2317471 - Palestra como se tornar MEI	26	1	8	7	8
2317517 – Palestra Acesso à Crédito Orientado	25	9	10	8	9
2317518 - Oficina como controlar o fluxo de caixa	24	7	10	8	9
2317526 – Palestra Como se tornar MEI	22	12	9	9	9
2317533 – Palestra como se tornar MEI	11	4	10	6	10
Soma	129	41	56	45	52
Média	22	7	9,3	7,5	8,7

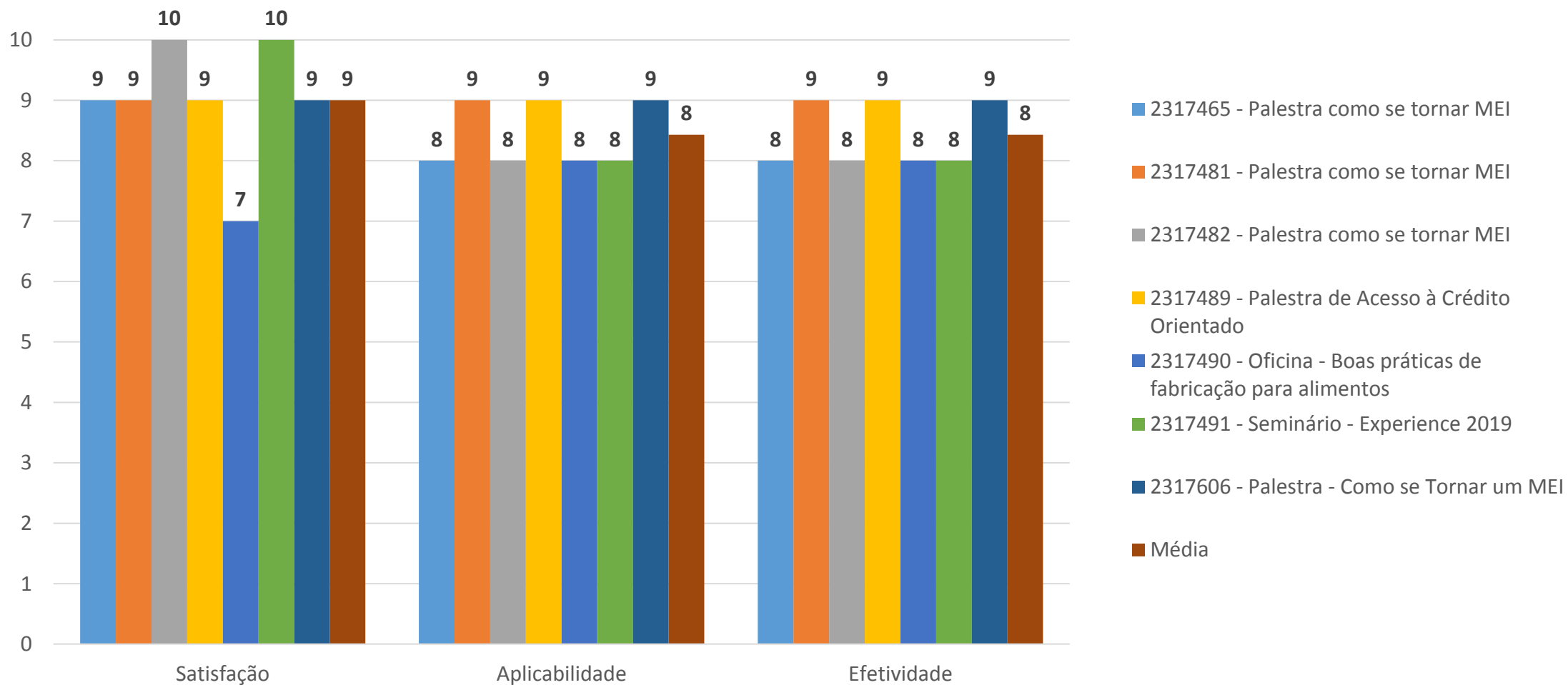
Avaliação SAE dos eventos – Janeiro/2019



Unidade Regional de Rolim de Moura

Eventos	Nº de participantes por evento	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317465 - Palestra como se tornar MEI	6	1	9	8	8
2317481 - Palestra como se tornar MEI	2	1	9	9	9
2317482 - Palestra como se tornar MEI	5	1	10	8	8
2317489 - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	28	1	9	9	9
2317490 - Oficina - Boas práticas de fabricação para alimentos	28	1	7	8	8
2317491 - Seminário - Experience 2019	189	8	10	8	8
2317606 - Palestra - Como se Tornar um MEI	9	1	9	9	9
Soma	267	14	63	59	59
Média	15	7	8,6	8,4	8,4

Avaliação SAE dos eventos – Janeiro/2019

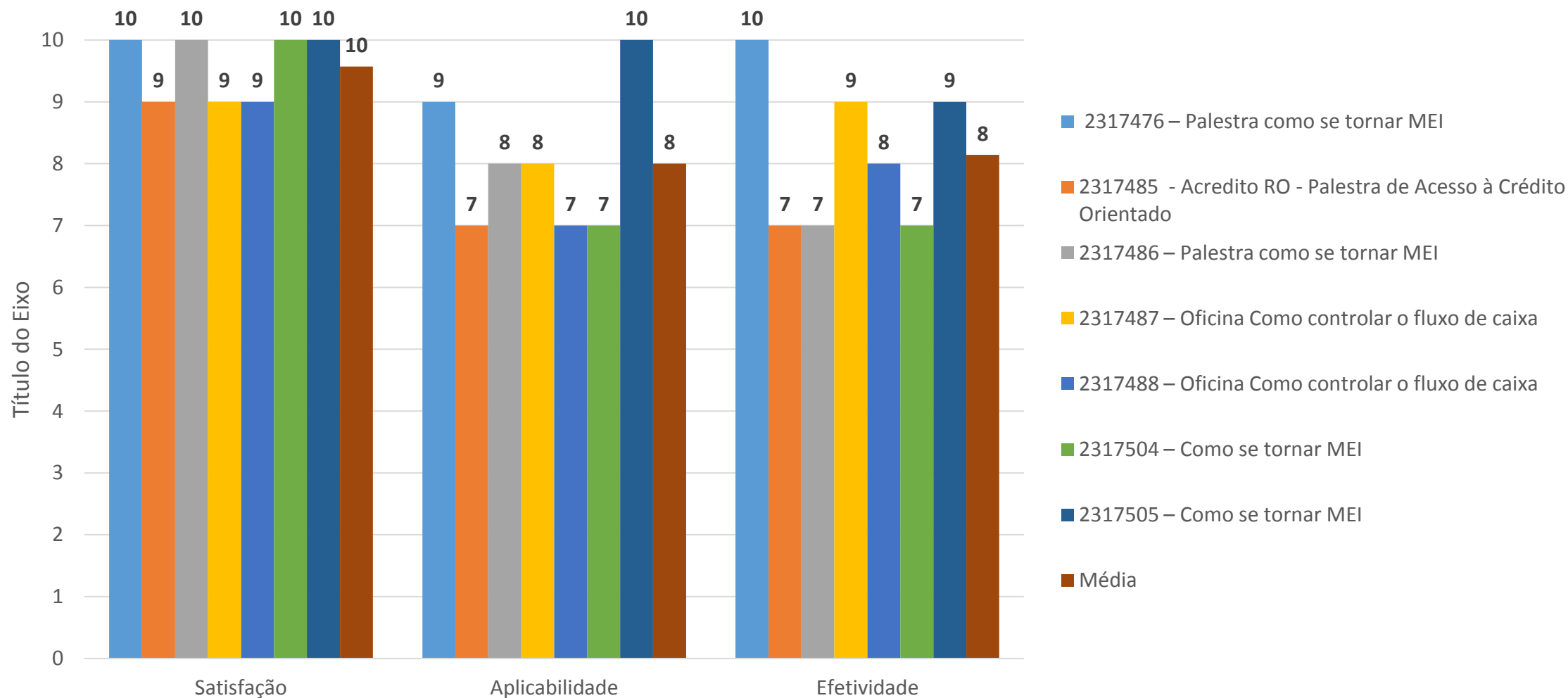


Fonte: UGE

Unidade Regional de Pimenta Bueno

Regional Pimenta Bueno	Nº de participantes por evento	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317476 – Palestra como se tornar MEI	10	5	10	9	10
2317485 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	13	6	9	7	7
2317486 – Palestra como se tornar MEI	13	6	10	8	7
2317487 – Oficina Como controlar o fluxo de caixa	13	5	9	8	9
2317488 – Oficina Como controlar o fluxo de caixa	23	10	9	7	8
2317504 – Como se tornar MEI	11	4	10	7	7
2317505 – Como se tornar MEI	9	1	10	10	9
Soma	92	37	67	56	57
Média	13	5	9,6	8	8,1

Avaliação SAE dos eventos – Janeiro/2019



Unidade Regional de Vilhena

Eventos	Nº de participantes por evento	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317477 – Palestra como se tornar MEI	33	1	8	8	8
2317553 – Palestra como se tornar MEI	28	1	9	8	9
2317554 – Palestra como se tornar MEI	25	1	9	7	8
2317556 – Palestra como se tornar MEI	13	1	10	10	10
Soma	103	4	104	68	35
Média	25	1	9	8,3	8,8

Avaliação SAE dos eventos – Janeiro/2019

