



UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA E ORÇAMENTARIA – UGE

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

Março/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

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 interna.

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 01/04/2019 a 29/04/2019. A forma de coletar os dados desse mês teve alterações estratégicas a fim de otimizar o processo. A princípio se deu por envio de mensagens de texto usando a ferramenta Abmail, após 18 dias não houve retorno nenhum. Assim mudamos novamente a estratégia e iniciamos as ligações por telefone para os clientes.

Ainda sim não conseguimos o retorno esperado, mas suficiente para análise a seguir.

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.

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

Avaliação SAE – Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade

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.

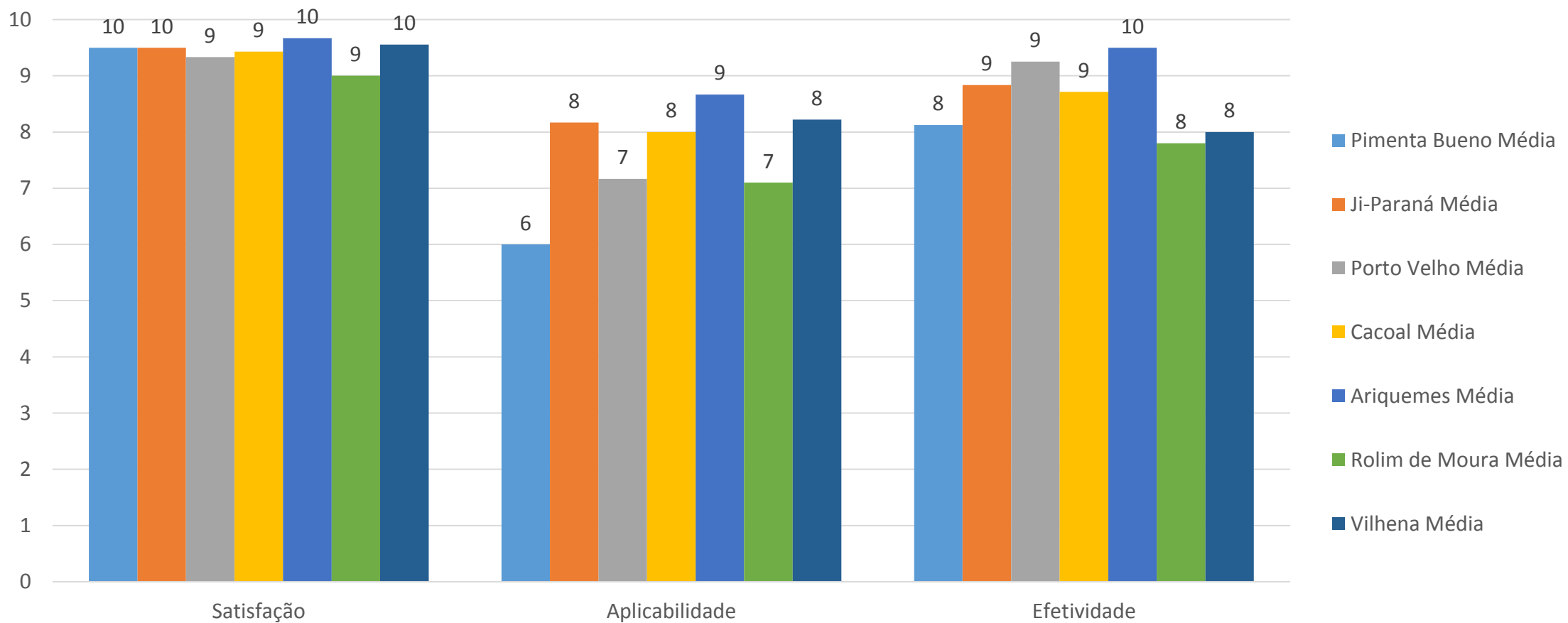
Nos gráficos constará apenas os eventos que obtiveram nota nas avaliações.

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
Porto Velho	1281	908	373	28	9	7	9
Ji-Paraná	1003	697	306	10	10	8	9
Cacoal	675	599	76	22	9	8	9
Rolim de Moura	499	410	89	22	9	7	8
Vilhena	385	339	46	19	10	8	8
Ariquemes	572	415	157	12	10	9	10
Pimenta Bueno	389	373	16	20	10	6	8
Total	4804	3741	1063	133	66	53	60
Média estadual	686	534	152	19	9	8	9

Resultado Geral das Unidades Regionais

Média da Avaliação SAE dos eventos por Unidade Regional – Março/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
2317498 - Palestra - Como se Tornar um MEI	76	39	37	0			
2317499 - Palestra - Como se Tornar um MEI	78	54	24	0			
2317577 - Palestra - Como se Tornar um MEI	16	16	0	0			
2317632 - Os Segredos da Mente milionária	87	18	69	2	10	8	9
2317635 Oficina - Engenharia de Cardápio	15	15	0	0			
2317636 - Oficina - Marketing Digital: o uso profissional das mídias sociais	17	12	5	3	8	5	9
2317638 - Oficina - Princípios do Controle de Estoque para Bares e restaurantes	11	11	0	0			
2317639 - Oficina - Redes Sociais para Negócios (facebook + instagram)	20	20	0	2	10	7	9
2317642 - Oficina - Marketing Digital: o uso profissional das mídias sociais	27	27	0	2	10	8	9
2317644 - Oficina - Princípios do Controle de Estoque para Bares e restaurantes	25	25	0	2	10	7	10
2317756 - Palestra - Como se Tornar um MEI	16	7	9	1	9	8	9
2317758 - Palestra - Como se Tornar um MEI	26	17	9	0			

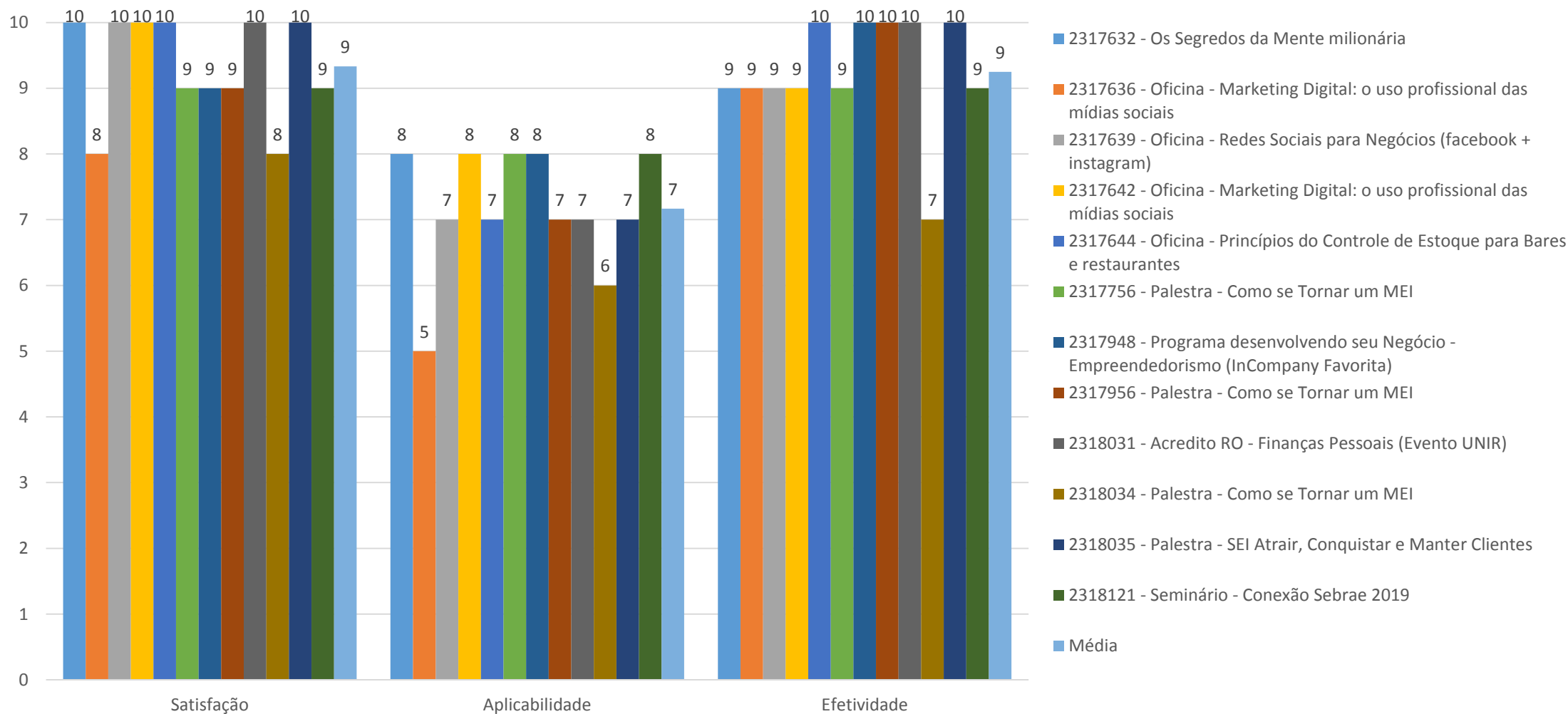
Continua



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
2317956 - Palestra - Como se Tornar um MEI	85	60	25	4	9	7	10
2318031 - Acredito RO - Finanças Pessoais (Evento UNIR)	47	39	8	1	10	7	10
2318034 - Palestra - Como se Tornar um MEI	39	28	11	1	8	6	7
2318035 - Palestra - SEI Atrair, Conquistar e Manter Clientes	38	28	10	4	10	7	10
2318036 - Palestra - Empreendedorismo Feminino (ABIN e Censipam)	20	20	0	0			
2318038 - Palestra - Como se Tornar um MEI (InCompany - Salão Making Of)	8	8	0	0			
2318120 Seminário - Desafios do Crescimento	150	1	149	0			
2318121 - Seminário - Conexão Sebrae 2019	144	144	0	3	9	8	9
2318122 - Seminário - Conexão Sebrae 2019	203	196	7	0			
2318030 - Seminário - Café com Elas - Empreendedorismo em Foco	97	97	0	0			
Soma	1281	908	373	28	112	86	111
Média	56	39	16	1	9	7	9

Avaliação SAE dos eventos - Março/2019

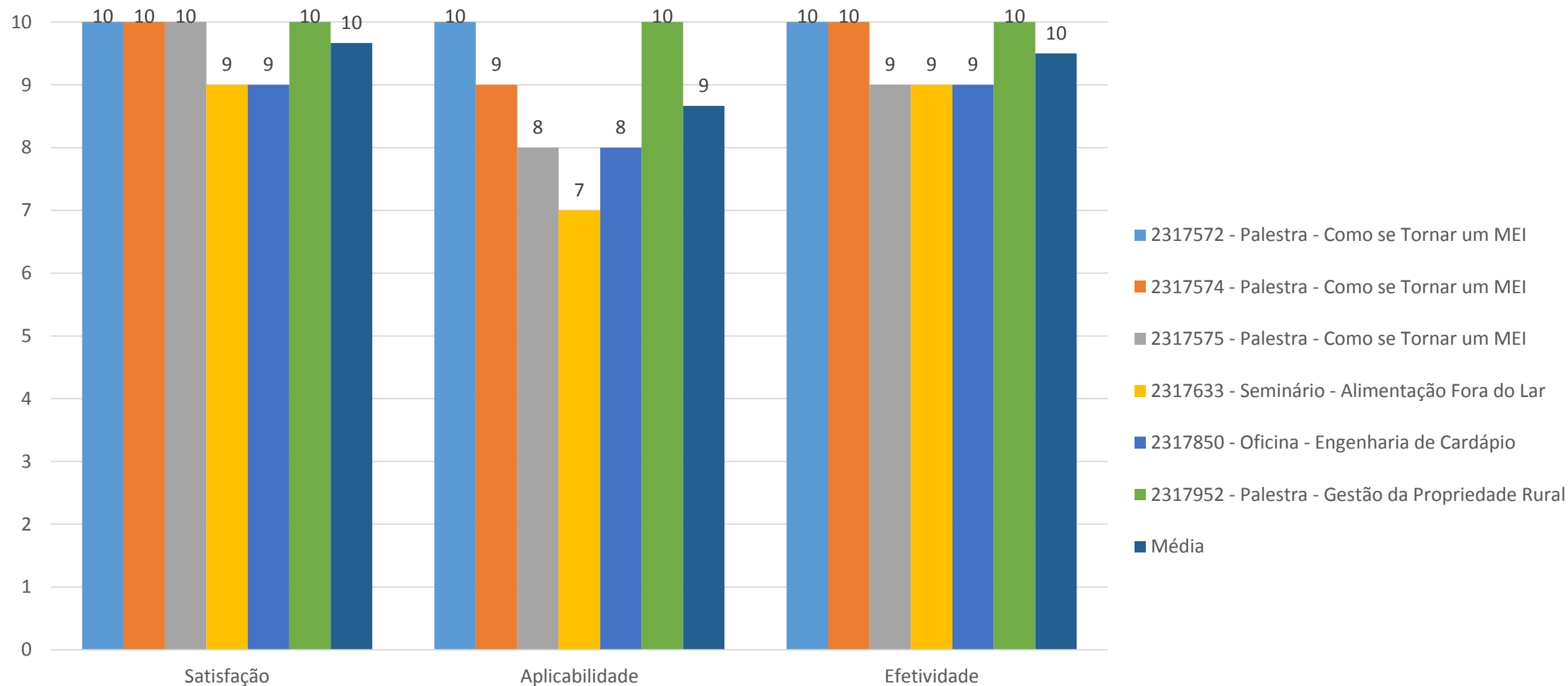


Fonte: UGE.

Unidade Regional de Ariquemes

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317572 - Palestra - Como se Tornar um MEI	13	10	3	1	10	10	10
2317574 - Palestra - Como se Tornar um MEI	11	11	0	2	10	9	10
2317575 - Palestra - Como se Tornar um MEI	23	19	4	3	10	8	9
2317633 - Seminário - Alimentação Fora do Lar	335	185	150	2	9	7	9
2317850 - Oficina - Engenharia de Cardápio	23	23	0	3	9	8	9
2317951 - Palestra - Gestão da Propriedade Rural	15	15	0	0			
2317952 - Palestra - Gestão da Propriedade Rural	29	29	0	1	10	10	10
2318051 - Palestra - Gestão da Propriedade Rural	18	18	0	0			
2318052 - Palestra - Gestão da Propriedade Rural	17	17	0	0			
2318134 - Palestra - Modelo de Negócios do Cacau	88	88	0	0			
Soma	572	415	157	12	58	52	57
Média	57	42	16	1	10	9	10

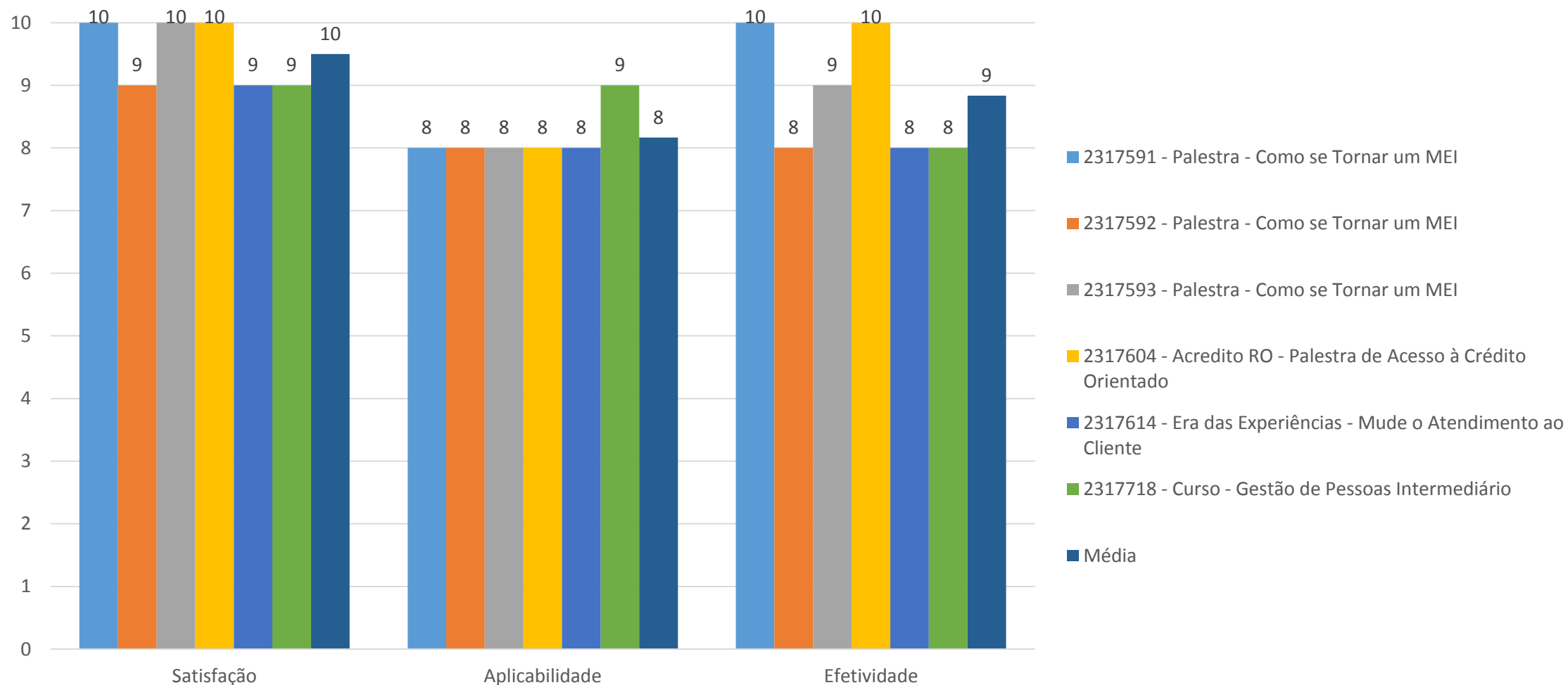
Avaliação SAE dos eventos - Março/2019



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
2317591 - Palestra - Como se Tornar um MEI	45	33	12	1	10	8	10
2317592 - Palestra - Como se Tornar um MEI	29	17	12	1	9	8	8
2317593 - Palestra - Como se Tornar um MEI	28	20	8	1	10	8	9
2317604 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	84	36	48	3	10	8	10
2317605 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	30	20	10	0			
2317614 - Era das Experiências - Mude o Atendimento ao Cliente	528	333	195	3	9	8	8
2317718 - Curso - Gestão de Pessoas Intermediário	30	25	5	1	9	9	8
2317867 - Seminário - Dia de Campo de Piscicultura	229	213	16	0			
Soma	1003	697	306	10	57	49	53
Média	125	87	38	1	10	8	9

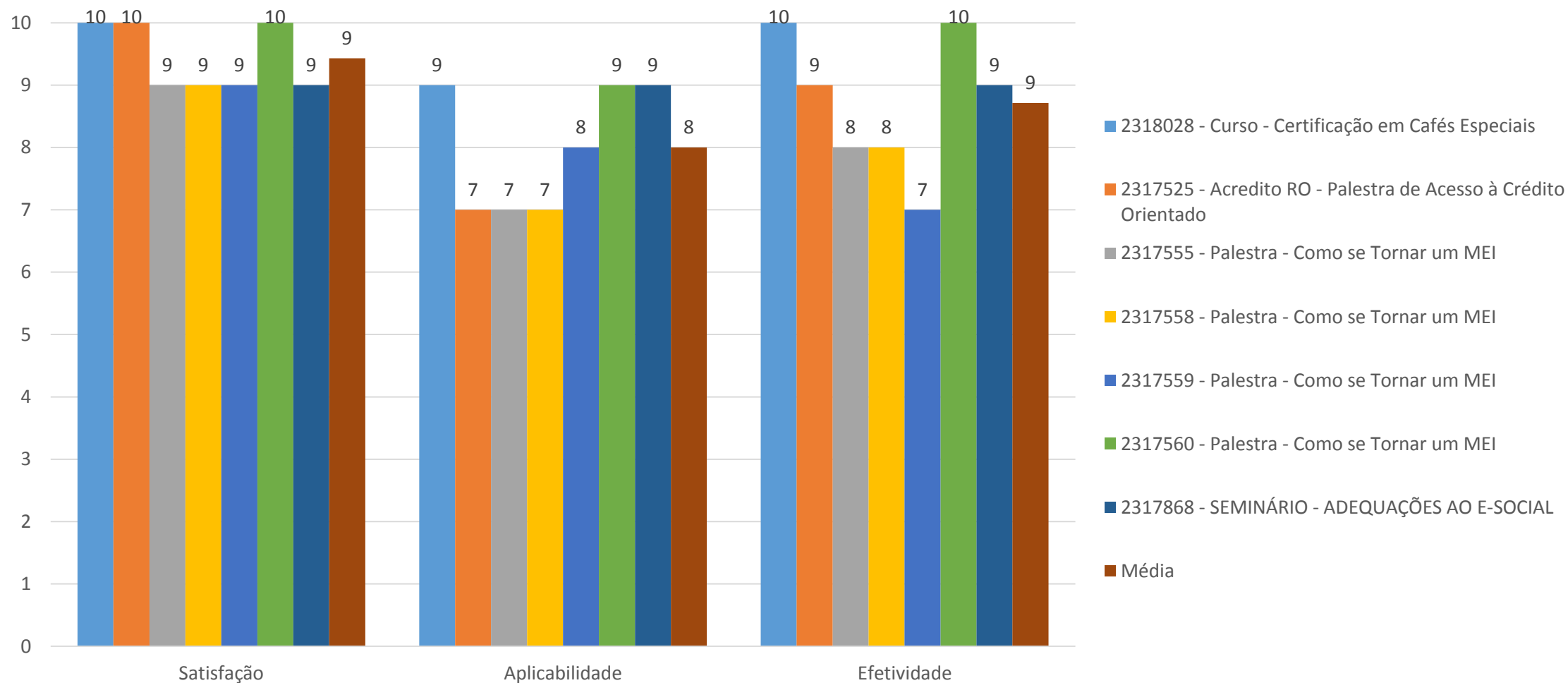
Avaliação SAE dos eventos – Março/2019



Unidade Regional de Cacoal

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2318028 - Curso - Certificação em Cafés Especiais	24	24	0	4	10	9	10
2317525 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	12	12	0	3	10	7	9
2317555 - Palestra - Como se Tornar um MEI	16	9	7	4	9	7	8
2317558 - Palestra - Como se Tornar um MEI	25	17	8	3	9	7	8
2317559 - Palestra - Como se Tornar um MEI	21	17	4	3	9	8	7
2317560 - Palestra - Como se Tornar um MEI	29	20	9	4	10	9	10
2317868 - SEMINÁRIO - ADEQUAÇÕES AO E-SOCIAL	168	141	27	1	9	9	9
2317871 - Palestra de Sensibilização SEBRAETEC	32	32	0	0			
2317872 - Palestra - BOAS PRÁTICAS DE MANUTENÇÃO – Como conhecer mais e acelerar as vendas	32	31	1	0			
2318021 - Palestra - Os Segredos da Mente milionária	101	82	19	0			
2318054 - PALESTRA - EMPREENDEDORISMO E MARKETING PESSOAL	19	19	0	0			
2318116 - Seminário - Seminário Rondônia Rural Show 2019	66	66	0	0			
2318117 - PALESTRA - EMPREENDEDORISMO E MARKETING PESSOAL	12	12	0	0			
2318118 - Seminário - Seminário Rondônia Rural Show 2019	77	77	0	0			
2318119 - Palestra - Mulher Empreendedora – Consequências para a saúde e implicações legais	41	40	1	0			
Soma	675	599	76	22	66	56	61
Média	45	40	5	1	9	8	9

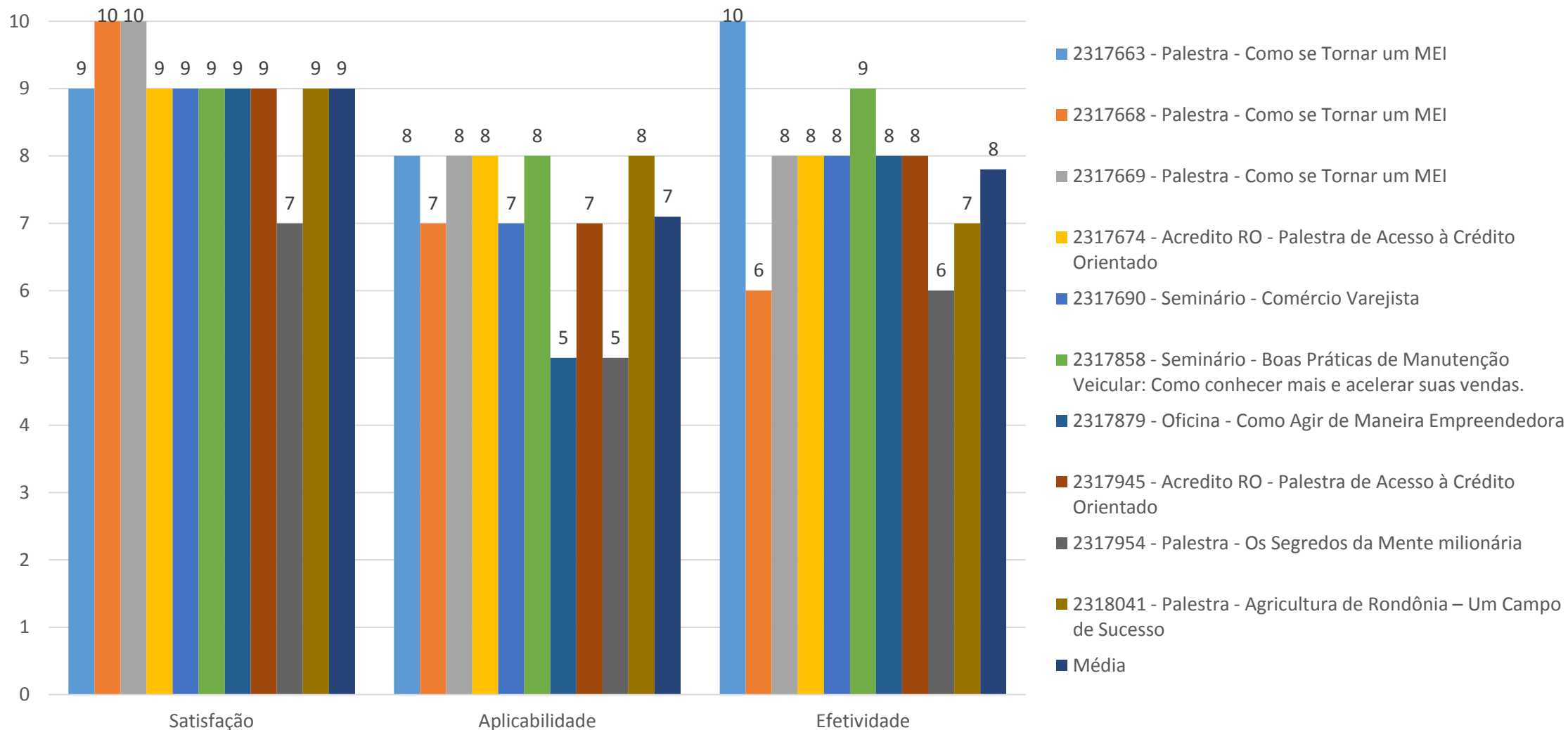
Avaliação SAE dos eventos – Março/2019



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
2317663 - Palestra - Como se Tornar um MEI	8	7	1	1	9	8	10
2317668 - Palestra - Como se Tornar um MEI	5	3	2	1	10	7	6
2317669 - Palestra - Como se Tornar um MEI	4	4	0	1	10	8	8
2317674 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	16	16	0	2	9	8	8
2317690 - Seminário - Comércio Varejista	195	143	52	4	9	7	8
2317858 - Seminário - Boas Práticas de Manutenção Veicular: Como conhecer mais e acelerar suas vendas.	82	82	0	4	9	8	9
2317879 - Oficina - Como Agir de Maneira Empreendedora	12	10	2	1	9	5	8
2317945 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	14	14	0	3	9	7	8
2317954 - Palestra - Os Segredos da Mente milionária	118	86	32	4	7	5	6
2318041 - Palestra - Agricultura de Rondônia – Um Campo de Sucesso	45	45	0	1	9	8	7
Soma	499	410	89	22	90	71	78
Média	50	41	9	2	9	7	8

Avaliação SAE dos eventos – Março/2019



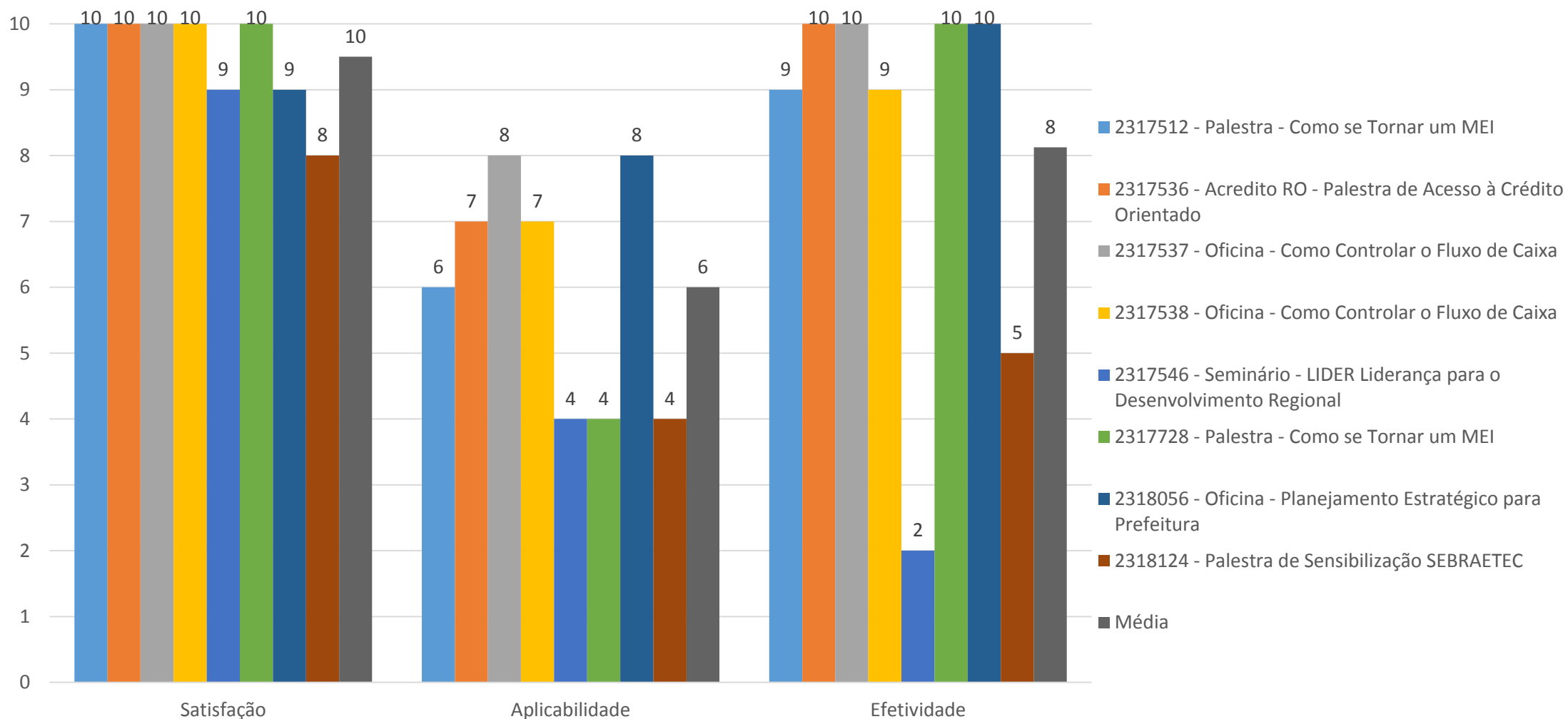
Fonte: UGE

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
2317512 - Palestra - Como se Tornar um MEI	13	11	2	4	10	6	9
2317536 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	10	5	5	2	10	7	10
2317537 - Oficina - Como Controlar o Fluxo de Caixa	17	16	1	3	10	8	10
2317538 - Oficina - Como Controlar o Fluxo de Caixa	17	14	3	3	10	7	9
2317546 - Seminário - LIDER Liderança para o Desenvolvimento Regional	249	249	0	2	9	4	2
2317728 - Palestra - Como se Tornar um MEI	14	11	3	2	10	4	10
2317729 - Palestra - Como se Tornar um MEI	12	10	2	0			
2318056 - Oficina - Planejamento Estratégico para Prefeitura	27	27	0	3	9	8	10
2318124 - Palestra de Sensibilização SEBRAETEC	30	30	0	1	8	4	5
Soma	389	373	16	20	76	48	65
Média	43	41	2	2	10	6	8

Unidade Regional de Pimenta Bueno

Avaliação SAE dos eventos – Março/2019



Fonte: UGE

Unidade Regional de Vilhena

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317566 - Palestra - Como se Tornar um MEI	26	24	2	5	9	8	4
2317567 - Palestra - Como se Tornar um MEI	24	23	1	1	10	7	8
2317568 - Palestra - Como se Tornar um MEI	28	25	3	0			
2317737 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	5	5	0	3	10	10	9
2317738 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	14	14	0	1	10	8	10
2317739 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	46	8	38	0			
2317887 - Palestra de atendimento ao cliente	10	10	0	0			
2317888 - Palestra - Atendimento ao cliente	5	5	0	2	10	9	10
2317889 - Palestra - Planejamento Estratégico de Vendas	14	14	0	3	8	7	7
2317890 - Palestra - Planejamento Estratégico de Vendas	46	46	0	0			
2317906 - Acredito RO - Sessão de Negócios	24	23	1	0			
2317911 - Oficina - Como Planejar o Meu Negócio	31	30	1	1	10	10	10
2317914 - Oficina - Como Agir de Maneira Empreendedora	13	13	0	1	10	10	9
2317928 - Palestra - Os Segredos da Mente milionária	61	61	0	2	9	5	5
2317950 - Palestra - Como se Tornar um MEI	9	9	0	0			
2318115 - Palestra - Precificação Estratégica	29	29	0	0			
Soma	385	339	46	19	86	74	72
Média	24	21	3	1	10	8	8

Avaliação SAE dos eventos – Março/2019

