

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



Julho/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

Samuel da Silva Almeida

Diretor Técnico

Carlos Berti Niemeyer

Diretor Administrativo Financeiro

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 dos 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 09/08/2019 a 30/08/2019.

Ao questionário foram inseridas três questões com o intuito de entender melhor as necessidades dos clientes do Sebrae/RO. 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.

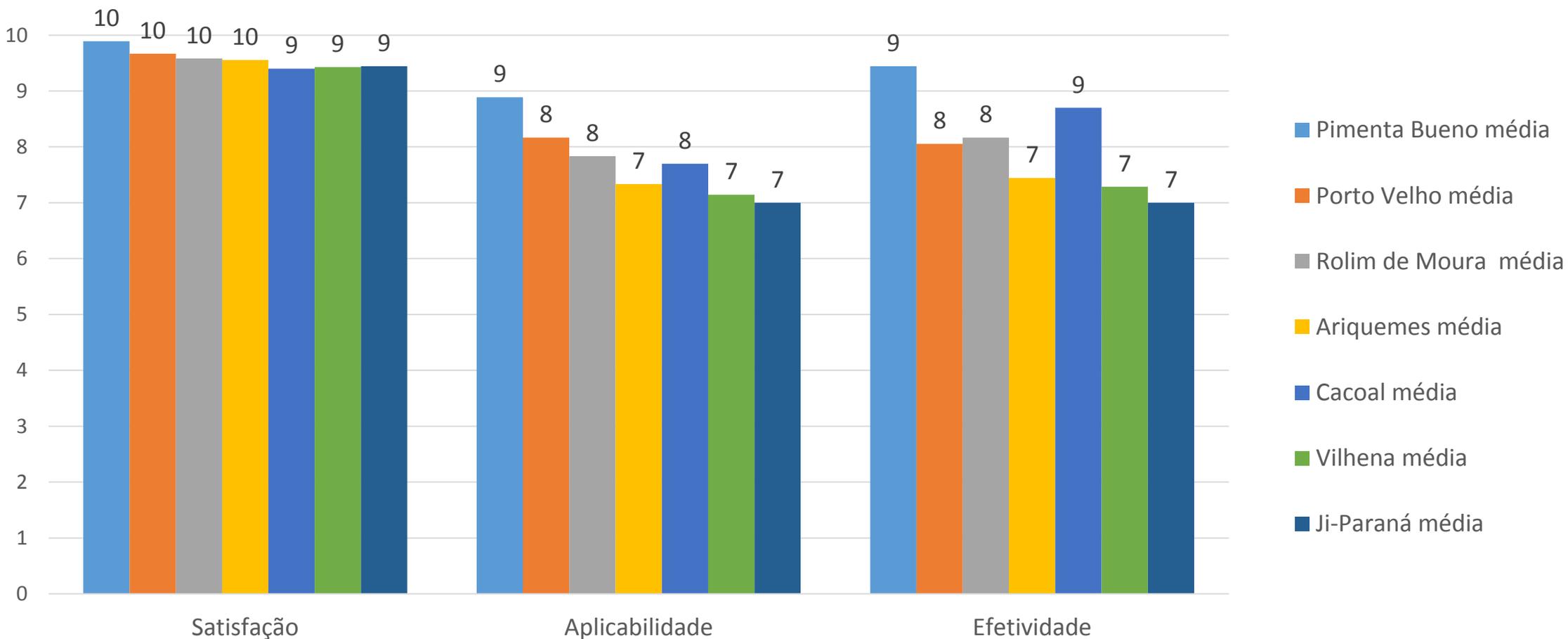
Nos gráficos constará apenas os eventos que obtiveram nota nas avaliações.

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
Porto Velho	620	443	177	69	10	8	8
Ariquemes	333	306	24	31	10	7	7
Ji-Paraná	1148	694	454	42	9	7	7
Cacoal	298	268	30	38	9	8	9
Rolim de Moura	197	157	40	36	10	8	8
Pimenta Bueno	109	87	22	13	10	9	9
Vilhena	158	147	11	26	10	7	7
Total	2863	2102	758	255	*	*	*
Média estadual	409	300	108	36	10	8	8

Resultado Geral das Unidades Regionais

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

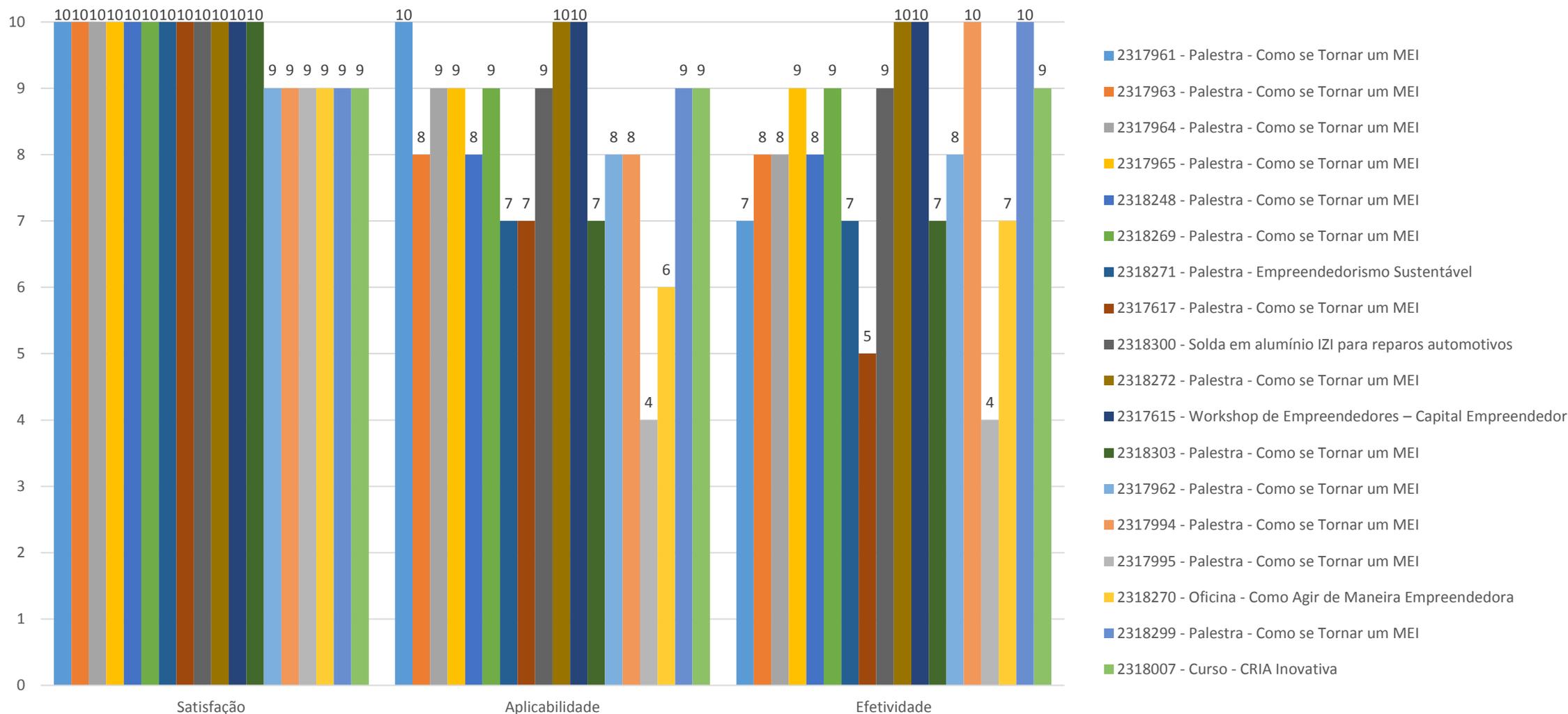


Fonte: UGE

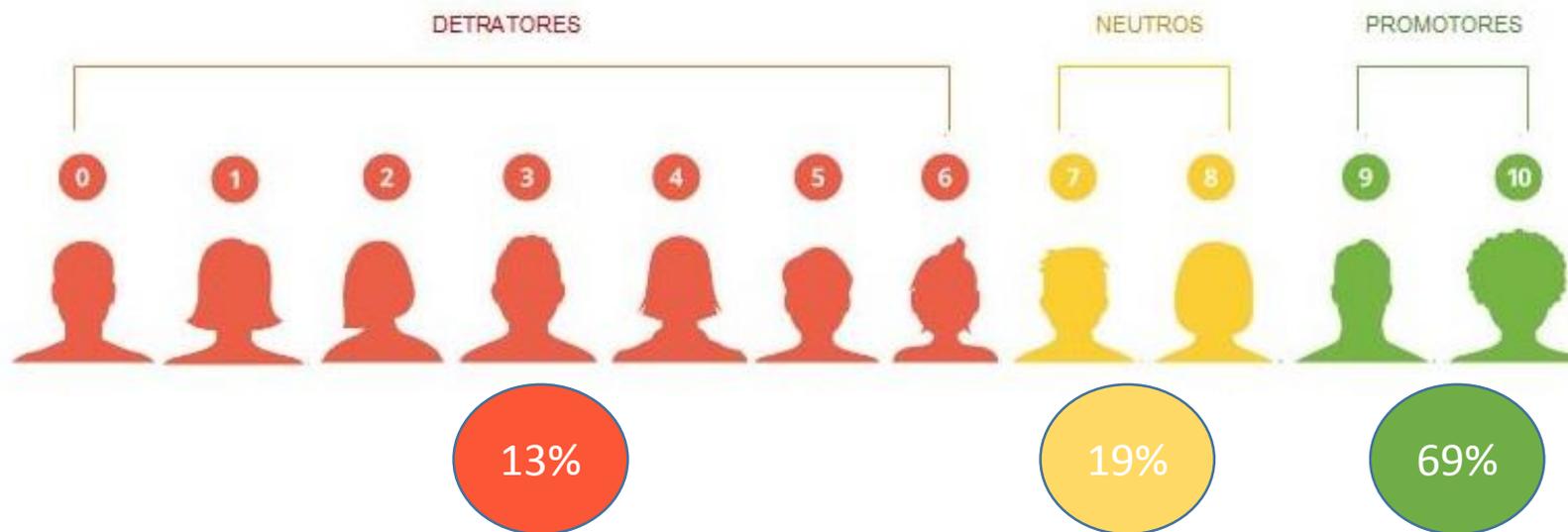
Unidade Regional de Porto Velho

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317961- Palestra - Como se Tornar um MEI	57	42	15	8	10	10	7
2317962- Palestra - Como se Tornar um MEI	46	35	11	5	9	8	8
2317963- Palestra - Como se Tornar um MEI	42	31	11	4	10	8	8
2317964- Palestra - Como se Tornar um MEI	58	48	10	8	10	9	8
2317965- Palestra - Como se Tornar um MEI	49	34	15	3	10	9	9
2317994- Palestra - Como se Tornar um MEI	8	4	4	2	9	8	10
2317995- Palestra - Como se Tornar um MEI	13	10	3	2	9	4	4
2318248- Palestra - Como se Tornar um MEI	19	13	6	3	10	8	8
2318269- Palestra - Como se Tornar um MEI	55	33	22	6	10	9	9
2318270- Oficina - Como Agir de Maneira Empreendedora	31	30	1	4	9	6	7
2318271- Palestra - Empreendedorismo Sustentável	54	24	30	5	10	7	7
2318299- Palestra - Como se Tornar um MEI	10	10		3	9	9	10
2318302- Palestra - Como se Tornar um MEI	24	17	7	0			
2317617- Palestra - Como se Tornar um MEI	17	12	5	2	10	7	5
2318007- Curso - CRIA Inovativa	22	19	3	6	9	9	9
2318300- Solda em alumínio IZI para reparos automotivos	25	25		5	10	9	9
2318257- Palestra - Como se Tornar um MEI	3	3		0			
2318272- Palestra - Como se Tornar um MEI	10	10		1	10	10	10
2317615- Workshop de Empreendedores – Capital Empreendedor	35	17	18	1	10	10	10
2318303- Palestra - Como se Tornar um MEI	18	9	9	1	10	7	7
2318302- Palestra - Como se Tornar um MEI	24	17	7	0			
Soma	620	443	177	69	*	*	*
Média	30	21	10	3	10	8	8

Avaliação SAE dos eventos - Julho/2019



Escala NPS (Net Promoter Score) – Métrica que mede a satisfação e lealdade do cliente.



Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas ¹ (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes ² (apresenta as considerações por regional)
<ul style="list-style-type: none">- 2318270 – Falta mais conteúdo;- 2317995; 2317617 – Não formalizou o MEI.	<ul style="list-style-type: none">- Palestra para pessoas estrangeiras;- Ter mais atendentes no ponto da Jatuarana,.- Ter mais atendentes. Pois não consegui ser atendida- Mais eventos e palestras;- Disponibiliza mais cursos no interior, como em Nova Mutum e Jaci-Paraná;

¹ - Justificativas –

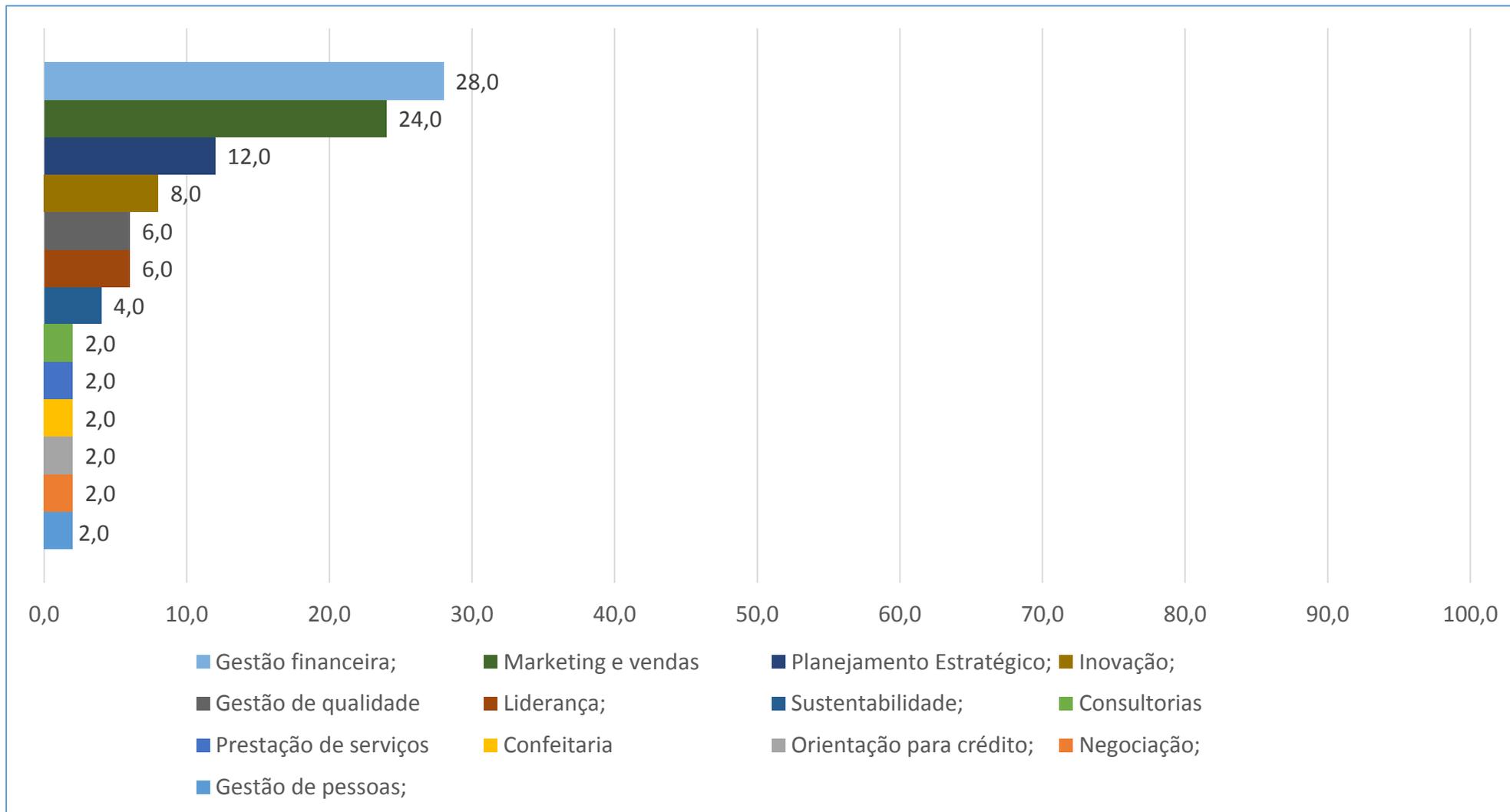
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

Por que não conseguiu colocar em prática o que aprendeu com o Sebrae?

² - Sugestões –

Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de Porto Velho

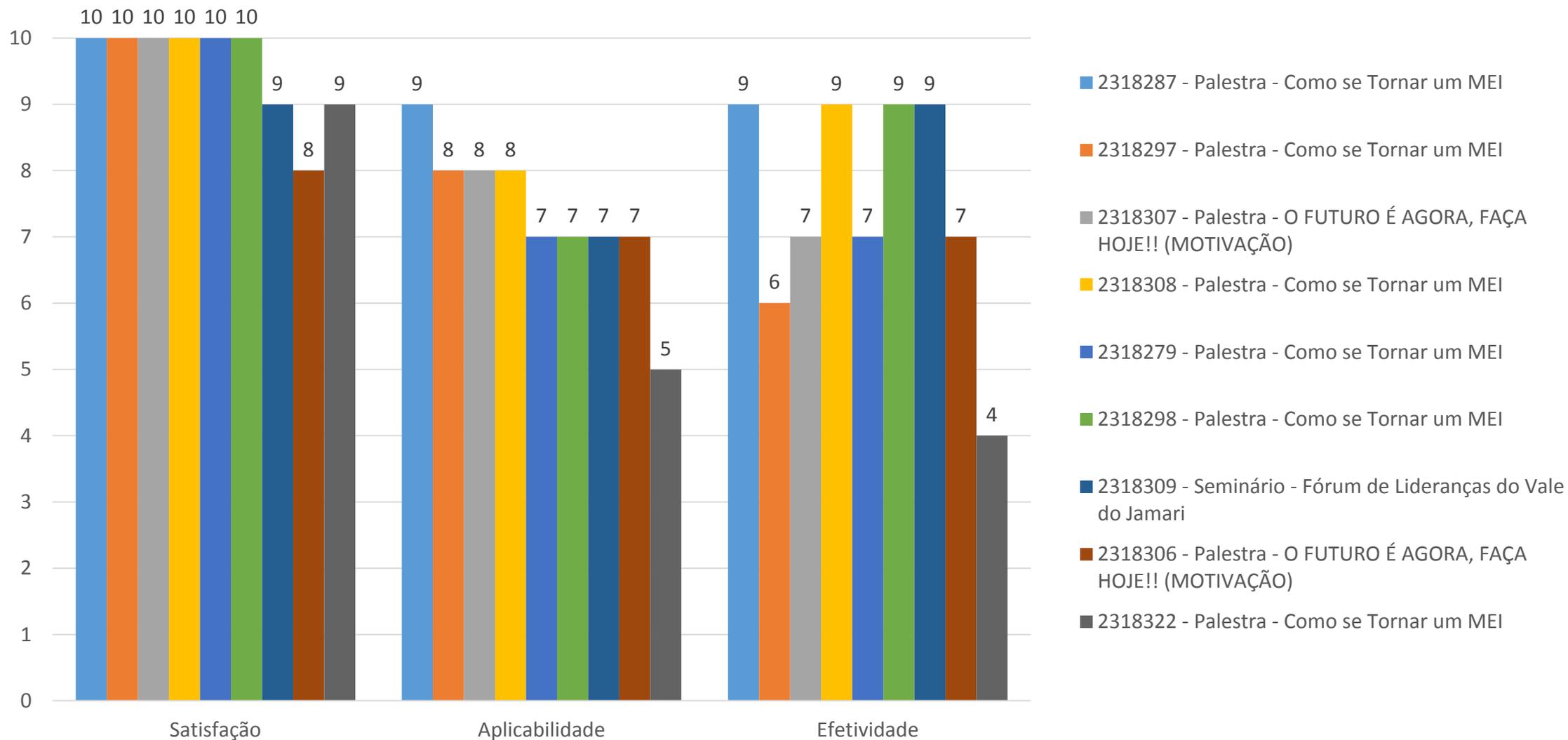


Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

Unidade Regional de Ariquemes

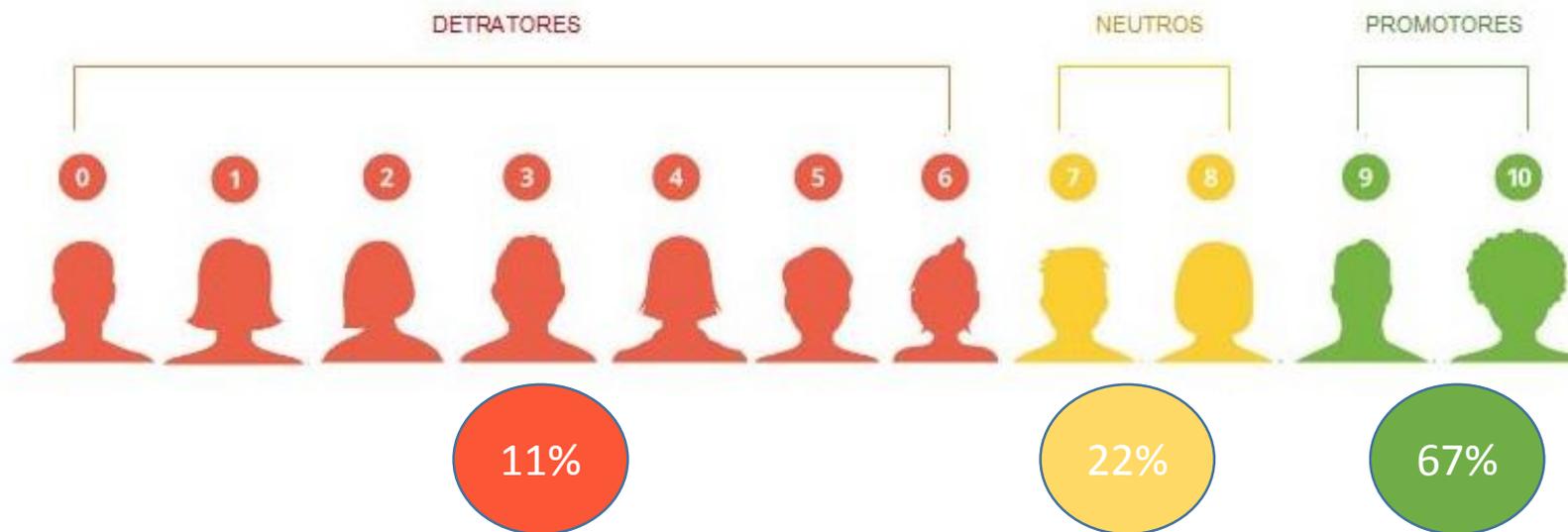
Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2318287-Palestra - Como se Tornar um MEI	8	8	-	2	10	9	9
2318279-Palestra - Como se Tornar um MEI	14	14	-	2	10	7	7
2318298-Palestra - Como se Tornar um MEI	14	11	3	3	10	7	9
2317637-Oficina - Liderar No Campo	24	21	-	0	-	-	-
2318297-Palestra - Como se Tornar um MEI	14	14	-	1	10	8	6
2318306-Palestra - O FUTURO É AGORA, FAÇA HOJE!! (MOTIVAÇÃO)	93	81	12	5	8	7	7
2318307-Palestra - O FUTURO É AGORA, FAÇA HOJE!! (MOTIVAÇÃO)	43	35	8	8	10	8	7
2318308-Palestra - Como se Tornar um MEI	6	6	-	2	10	8	9
2318309-Seminário - Fórum de Lideranças do Vale do Jamari	100	100	-	3	9	7	9
2318322-Palestra - Como se Tornar um MEI	17	16	1	5	9	5	4
Soma	333	306	24	31	*	*	*
Média	33	31	6	3	10	7	7

Avaliação SAE dos eventos - Julho/2019



Unidade Regional de Ariquemes

Escala NPS (Net Promoter Score) – Métrica que mede a satisfação e lealdade do cliente.



Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas ¹ (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes ² (apresenta as considerações por regional)
<ul style="list-style-type: none">- 2318279 - Não tem empresa;- 2318298 - Não abriu empresa ainda;- 2318307 - Motivos pessoais;- 2318308 - Não sabe se deseja abrir agora a empresa;- 2318309 - Burocracia;	<p>- Sem sugestões</p>

¹ - Justificativas –

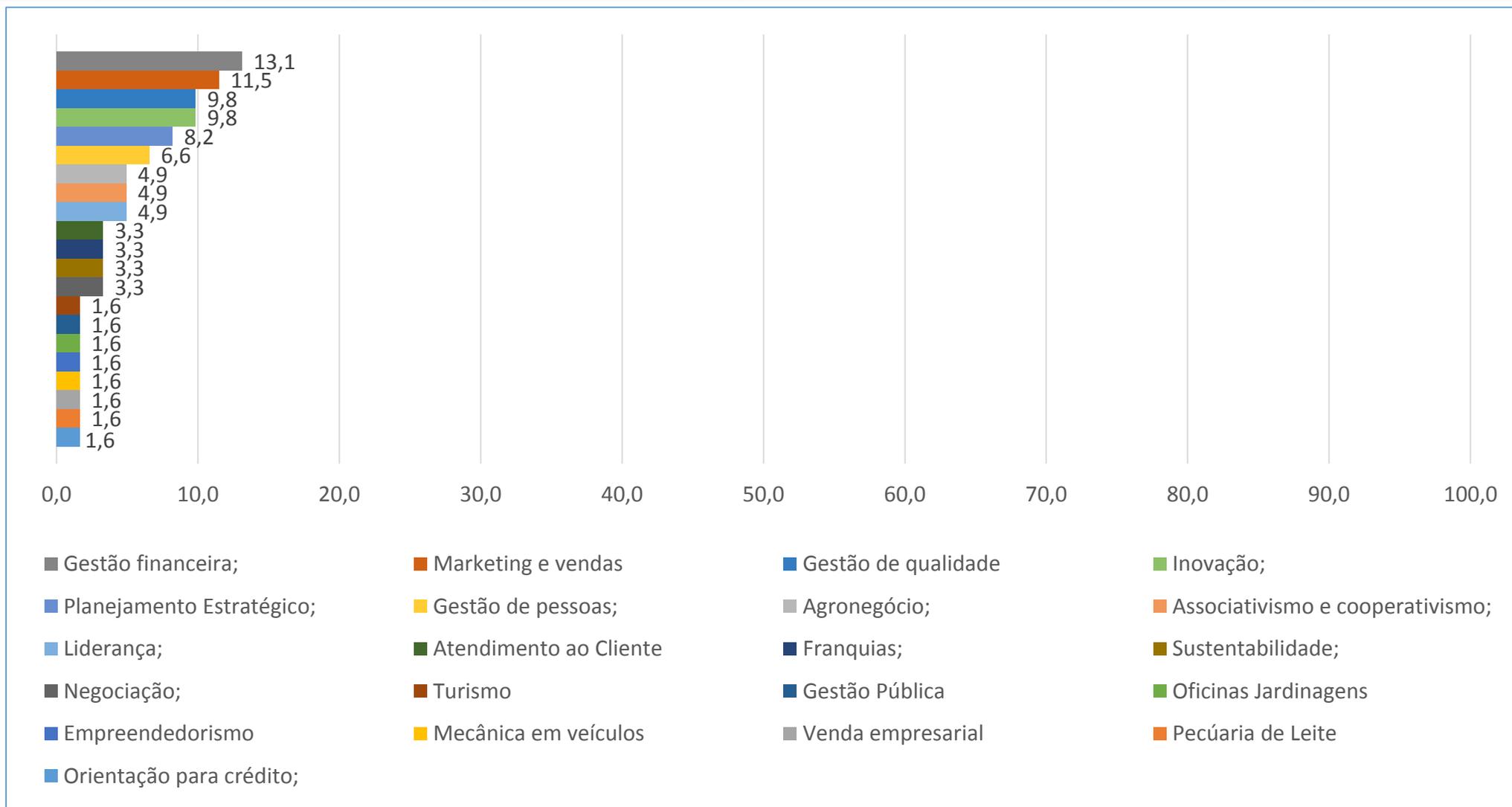
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

Por que não conseguiu colocar em prática o que aprendeu com o Sebrae?

² - Sugestões –

Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de Ariquemes

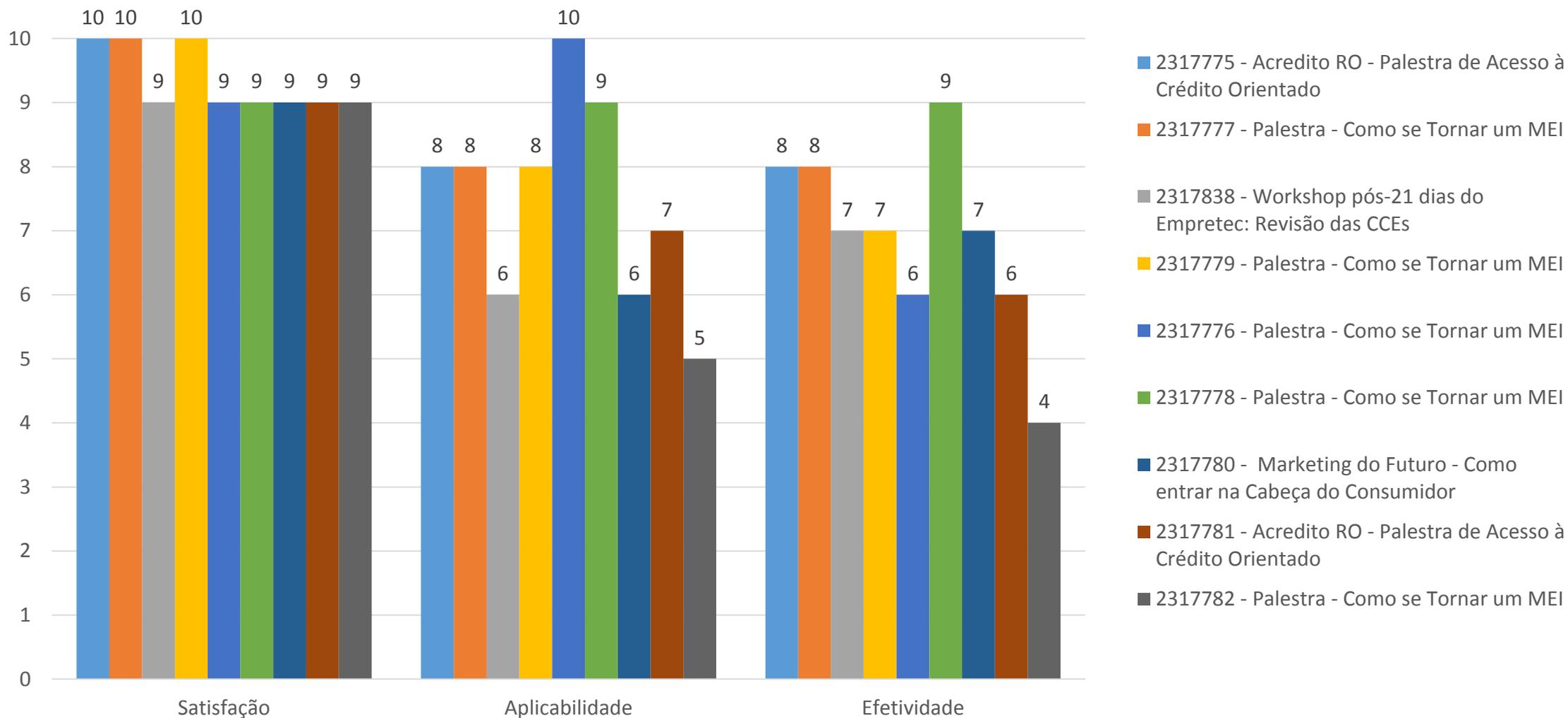


Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

Unidade Regional de Ji-Paraná

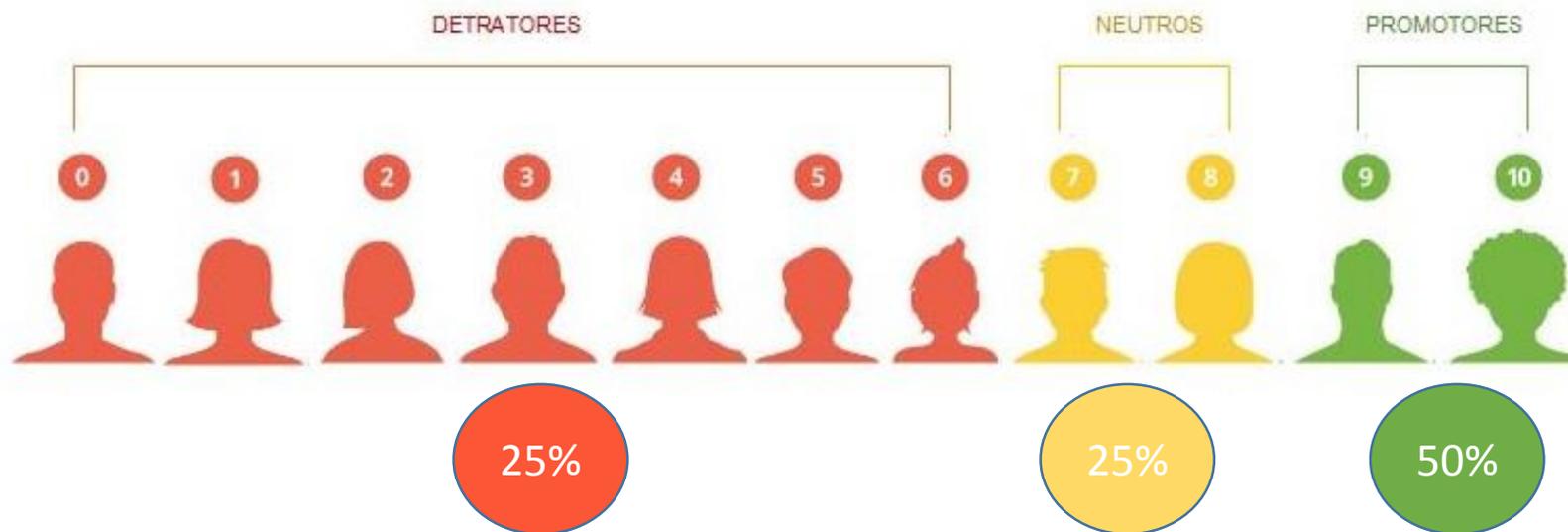
Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317755-Oficina Boas Práticas na Manipulação de Alimentos	27	14	13	0	-	-	-
2317775-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	32	8	24	5	10	8	8
2317776-Palestra - Como se Tornar um MEI	30	25	5	4	9	10	6
2317777-Palestra - Como se Tornar um MEI	26	21	5	6	10	8	8
2317778-Palestra - Como se Tornar um MEI	50	39	11	3	9	9	9
2317780-Marketing do Futuro - Como entrar na Cabeça do Consumidor	871	503	368	5	9	6	7
2317838-Workshop pós-21 dias do Empretec: Revisão das CCEs	13	6	7	1	9	7	7
2317779-Palestra - Como se Tornar um MEI	38	31	7	8	10	8	7
2317781-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	20	12	8	5	9	7	6
2317782-Palestra - Como se Tornar um MEI	41	35	6	5	9	5	4
Soma	1148	694	454	42	*	*	*
Média	115	69	45	4	9	7	7

Avaliação SAE dos eventos – Julho/2019



Fonte: UGE

Escala NPS (Net Promoter Score) – Métrica que mede a satisfação e lealdade do cliente.



Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas ¹ (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes ² (apresenta as considerações por regional)
<ul style="list-style-type: none">- 2317838 - Motivos pessoais;- 2317779 - Estamos juntado os recursos para compra de produto; Esta se organizando;- 2317781- Mostrar outras alternativas sem depender dos bancos;- 2317782 - Não teve tempo;	<ul style="list-style-type: none">- Mais cursos para capacitação pessoal;- Mais orientações sobre o MEI;- Mais orientações sobre crédito e investimentos- Ter mais curso voltado para liderança de equipe;<ul style="list-style-type: none">- Entrar mais em contato;- Mais atendimento ao publico;- Atender as demanda informadas;<ul style="list-style-type: none">- Mais cursos.

¹ - Justificativas –

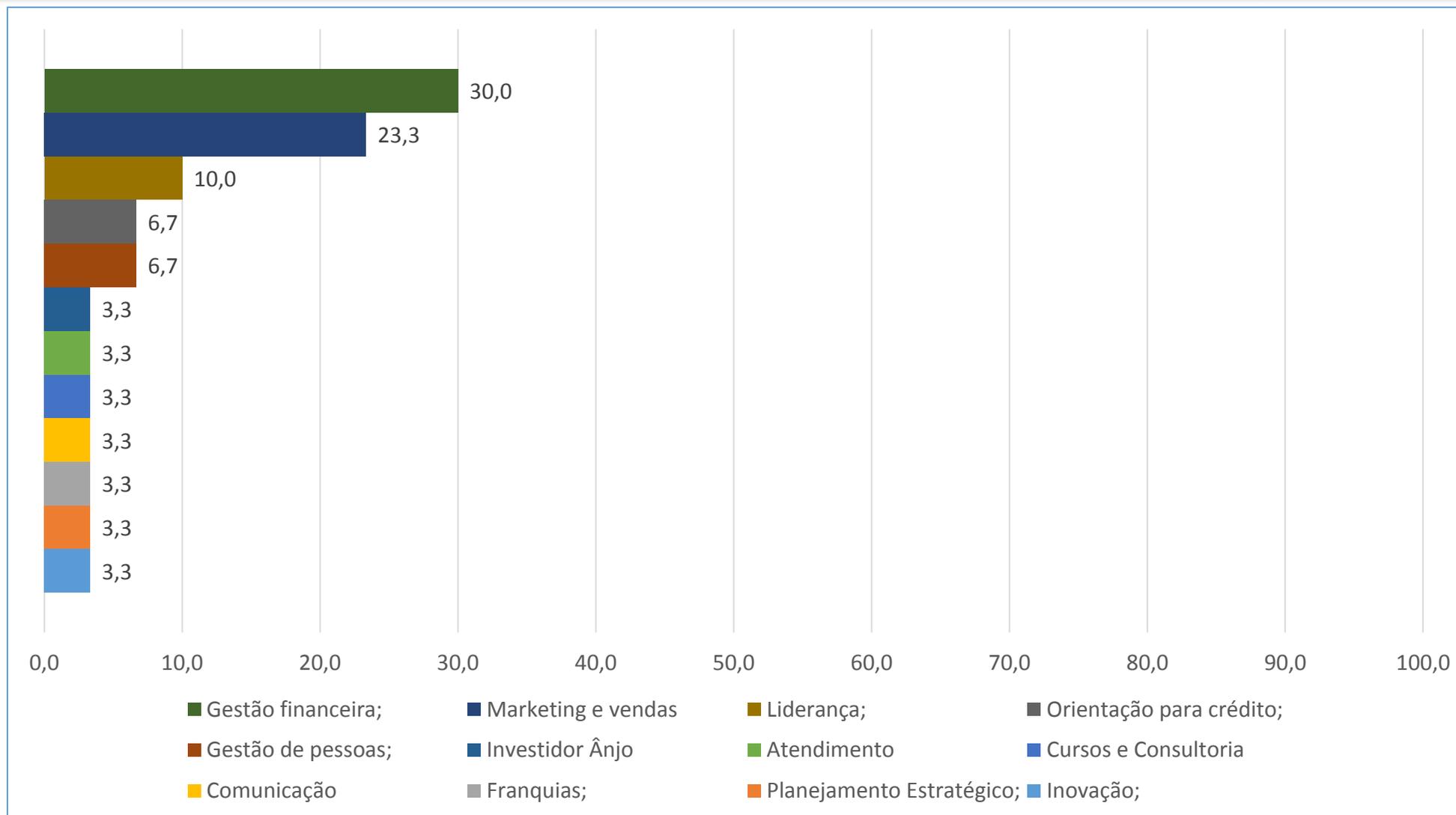
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

Por que não conseguiu colocar em prática o que aprendeu com o Sebrae?

² - Sugestões –

Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de Ji-Paraná

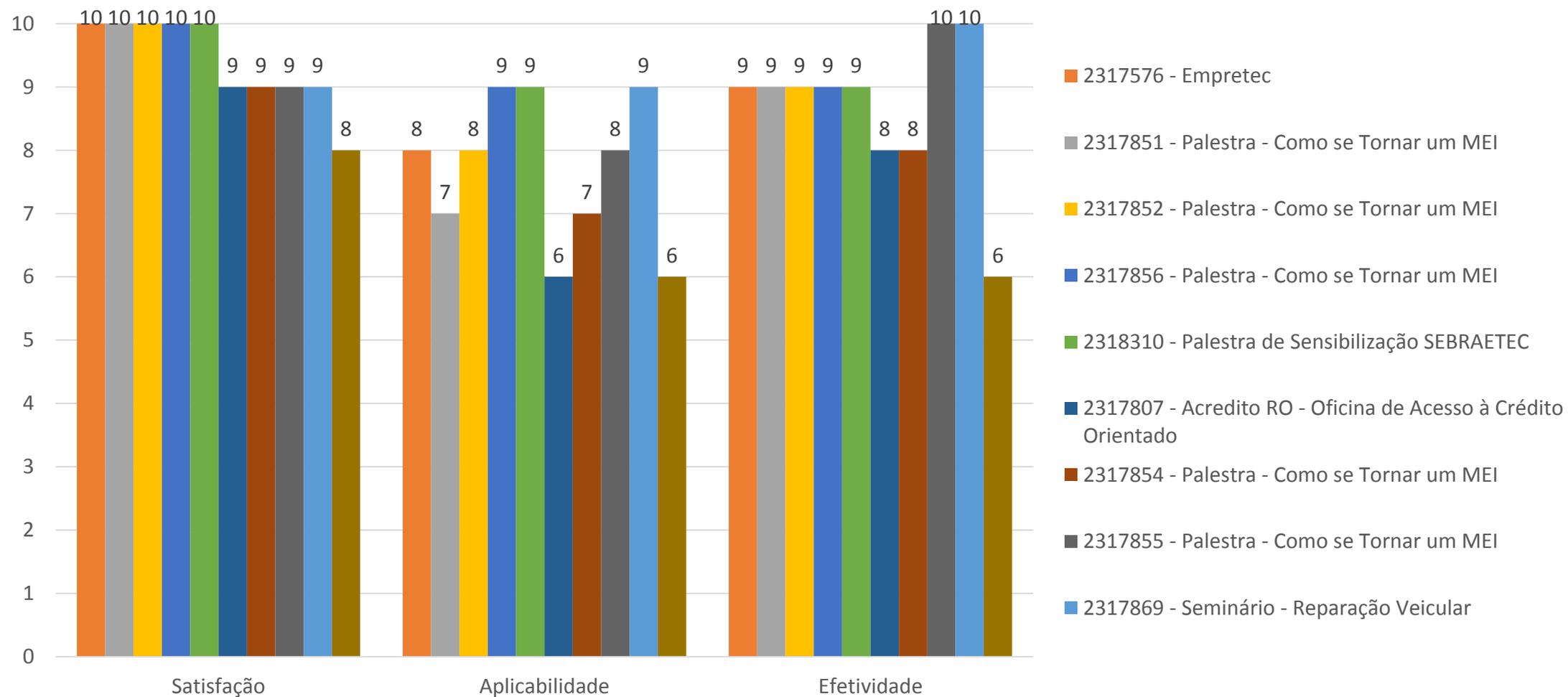


Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

Unidade Regional de Cacoal

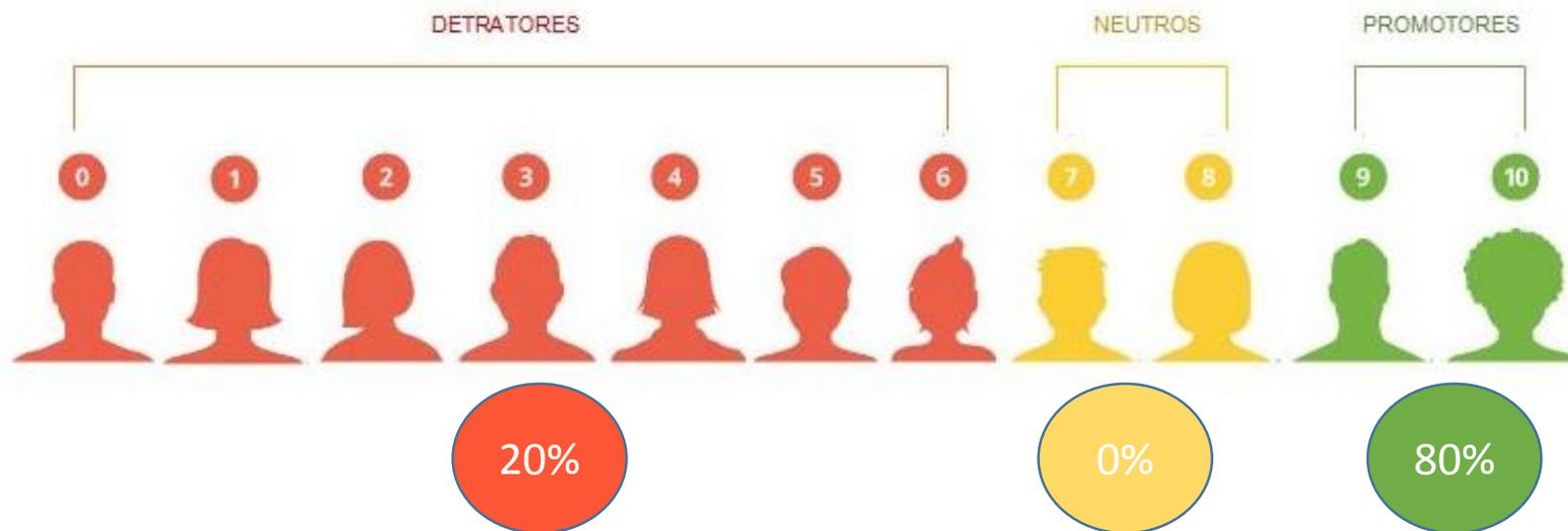
Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317576-Empretec	24	23	1	5	10	8	9
2317807-Acredito RO - Oficina de Acesso à Crédito Orientado	8	6	2	3	9	6	8
2317851-Palestra - Como se Tornar um MEI	26	23	3	5	10	7	9
2317852-Palestra - Como se Tornar um MEI	19	15	4	6	10	8	9
2317854-Palestra - Como se Tornar um MEI	15	12	3	4	9	7	8
2317855-Palestra - Como se Tornar um MEI	15	15		1	9	8	10
2317856-Palestra - Como se Tornar um MEI	26	14	12	3	10	9	9
2318292-PALESTRA - Vender! Vender! Vender! Todos nós somos vendedores	125	125	-	6	8	6	6
2318310-Palestra de Sensibilização SEBRAETEC	14	14	-	2	10	9	9
2317869-Seminário - Reparação Veicular	26	21	5	3	9	9	10
Soma	298	268	30	38	*	*	*
Média	30	27	4	4	9	8	9

Avaliação SAE dos eventos – Julho/2019



Unidade Regional de Cacoal

Escala NPS (Net Promoter Score) – Métrica que mede a satisfação e lealdade do cliente.



Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas ¹ (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes ² (apresenta as considerações por regional)
<ul style="list-style-type: none">- 2318292 - O palestrante não teve atitude adequadas; Não teve tempo para desenvolver; não saber.	<ul style="list-style-type: none">- Melhorar a divulgação do evento;- Ter a abertura de cursos técnico;- Ter mais divulgação do eventos;- Mais atenção ao MEI.

¹ - Justificativas –

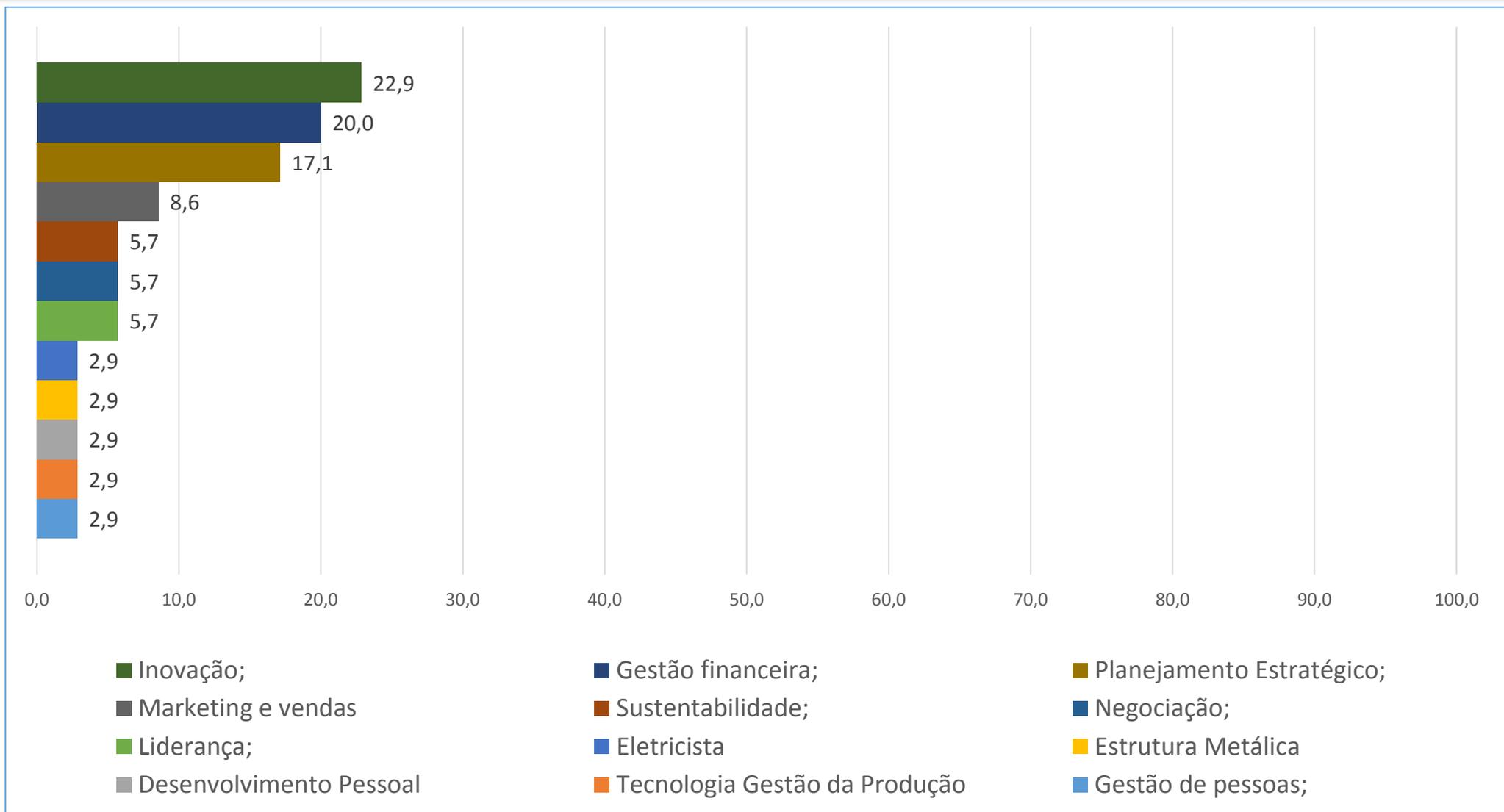
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

Por que não conseguiu colocar em prática o que aprendeu com o Sebrae?

² - Sugestões –

Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de Cacoal

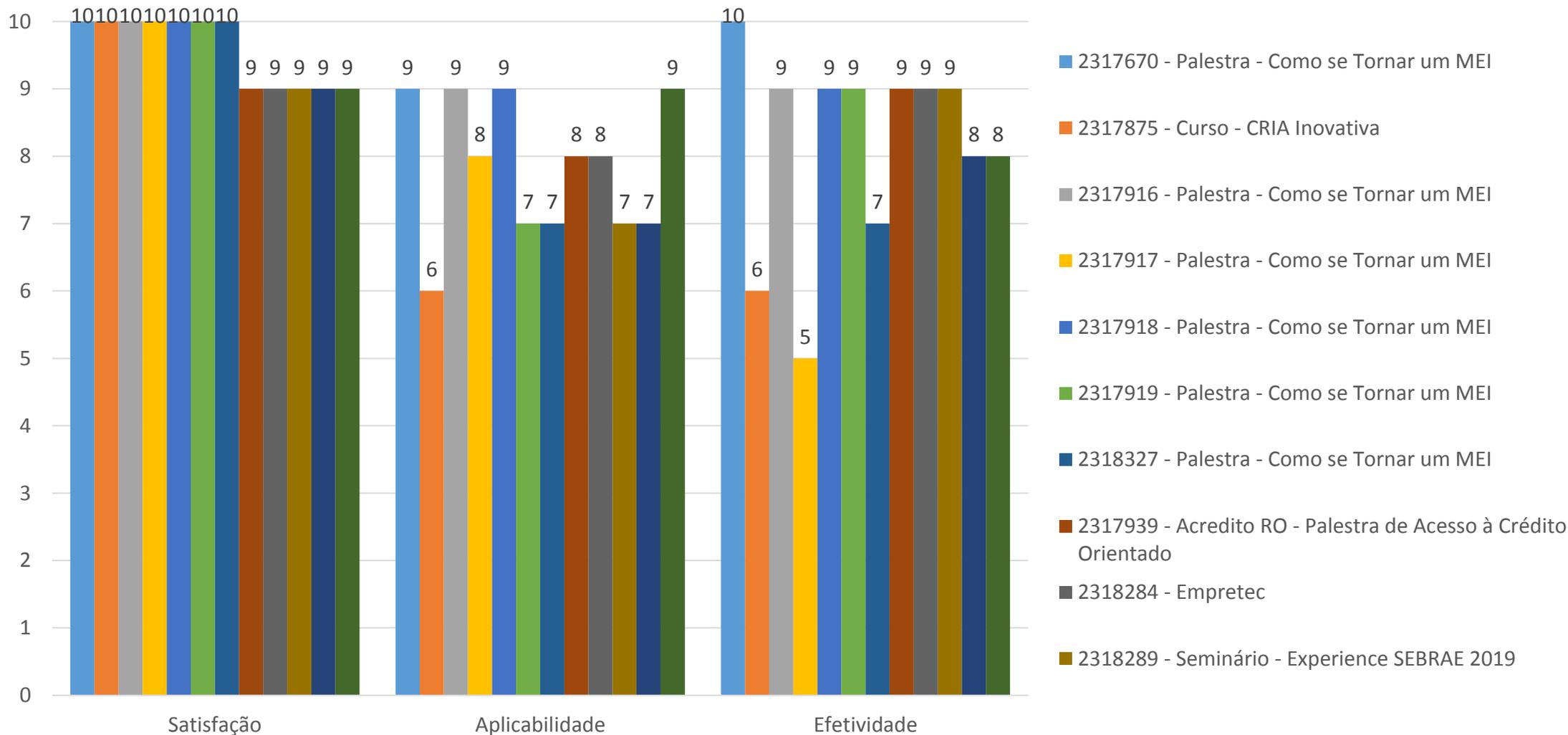


Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

Unidade Regional de Rolim de Moura

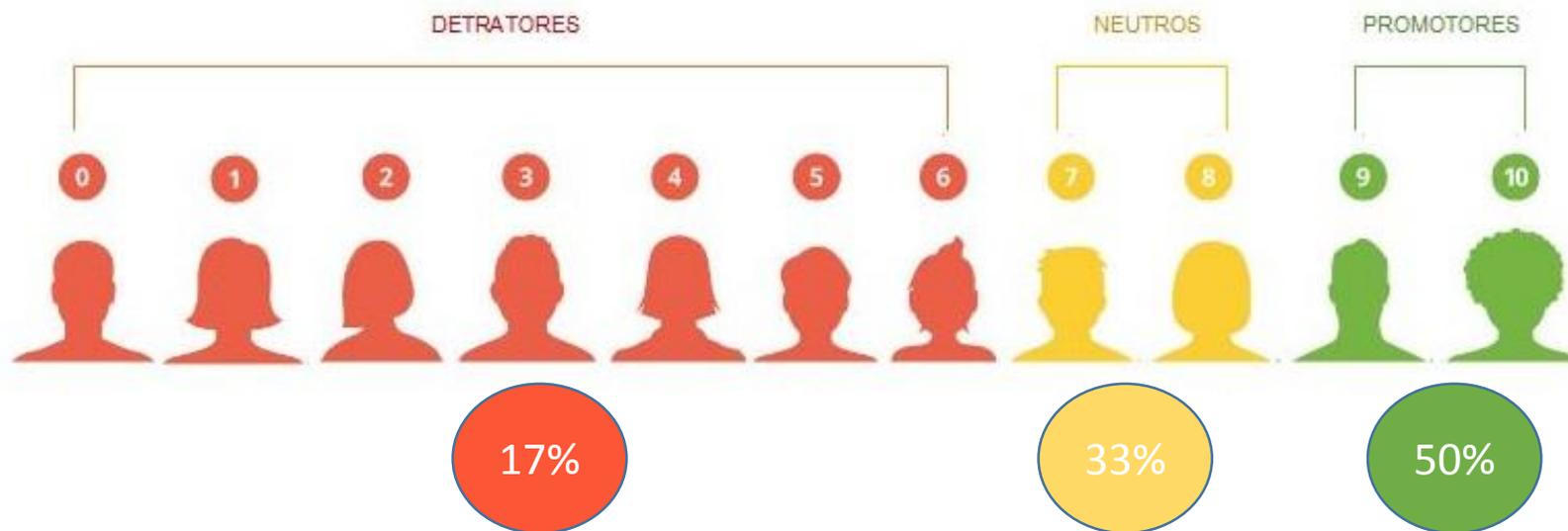
Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317670-Palestra - Como se Tornar um MEI	6	4	2	1	10	9	10
2317875-Curso - CRIA Inovativa	17	15	2	6	10	6	6
2317916-Palestra - Como se Tornar um MEI	10	4	6	3	10	9	9
2317917-Palestra - Como se Tornar um MEI	6	5	1	2	10	8	5
2317918-Palestra - Como se Tornar um MEI	19	14	5	3	10	9	9
2317919-Palestra - Como se Tornar um MEI	10	7	3	1	10	7	9
2317939-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	28	21	7	3	9	8	9
2318284-Empretec	28	28		5	9	8	9
2318289-Seminário - Experience SEBRAE 2019	28	21	7	4	9	7	9
2318304-Palestra - Como se Tornar um MEI	10	9	1	5	9	7	8
2318305-Workshop pós - 21 dias do Empretec: Revisão das CCEs	18	12	6	1	9	9	8
2318327-Palestra - Vendas e Atendimento ao Cliente: Como Obter Resultados Positivos com a Melhor Satisfação do Cliente.	17	17		2	10	7	7
Soma	197	157	40	36	*	*	*
Média	16	13	4	3	10	8	8

Avaliação SAE dos eventos – Julho/2019



Unidade Regional de Rolim de Moura

Escala NPS (Net Promoter Score) – Métrica que mede a satisfação e lealdade do cliente.



Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas ¹ (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes ² (apresenta as considerações por regional)
<ul style="list-style-type: none">- 2318289 - Não teve oportunidade, motivo pessoal;- 2318327 - Não deu tempo.	<ul style="list-style-type: none">- Curso de Marketing;- Poucos eventos no município;- Mais palestras no interior;- Aumentar a carga horaria de alguns cursos

¹ - Justificativas –

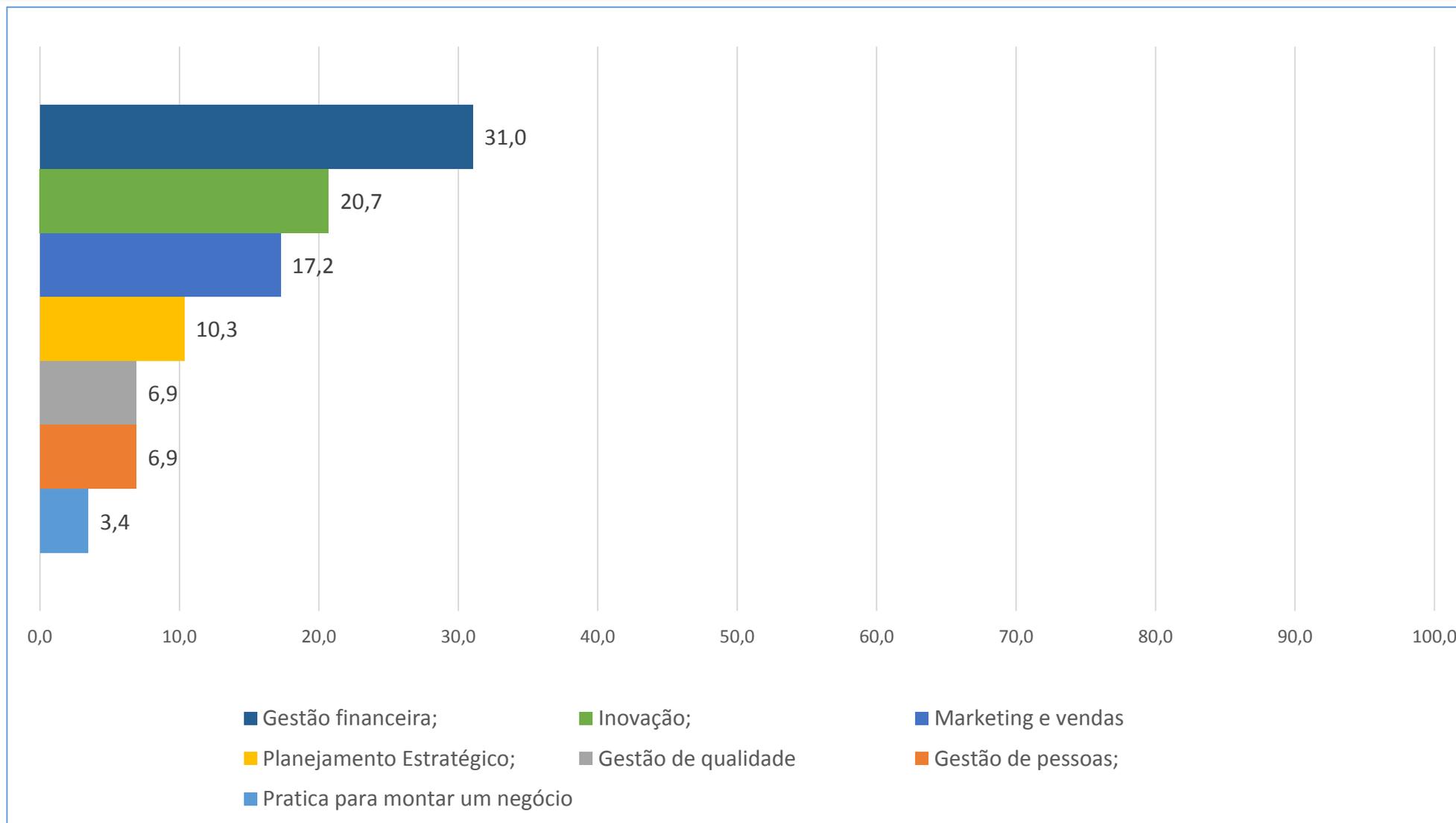
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

Por que não conseguiu colocar em prática o que aprendeu com o Sebrae?

² - Sugestões –

Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de Rolim de Moura

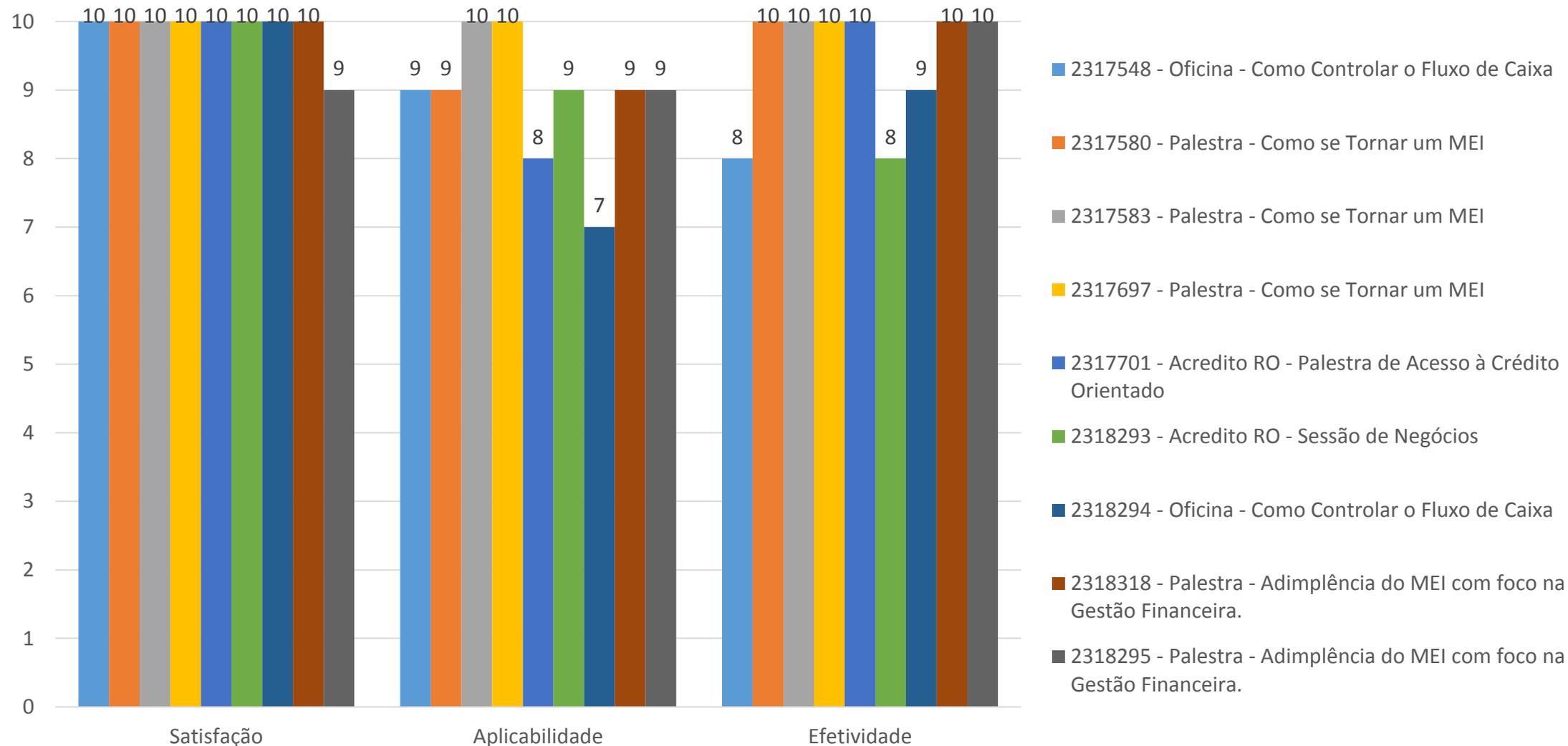


Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

Unidade Regional de Pimenta Bueno

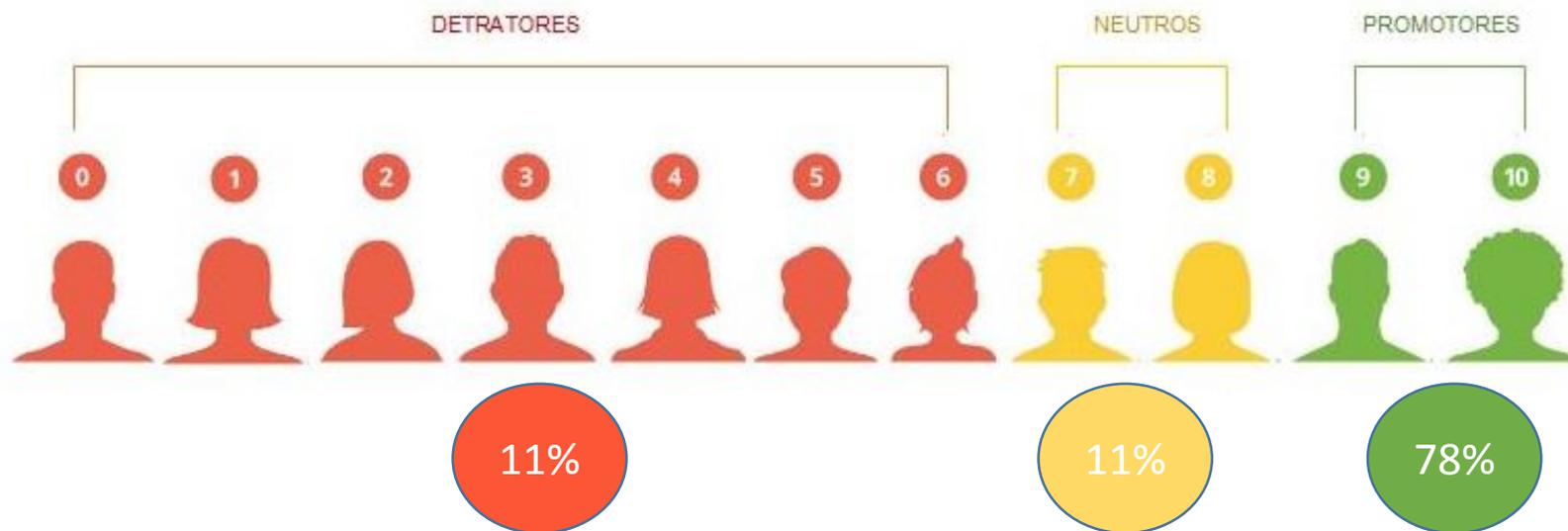
Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317548-Oficina - Como Controlar o Fluxo de Caixa	10	6	4	1	10	9	8
2317580-Palestra - Como se Tornar um MEI	11	9	2	3	10	9	10
2317583-Palestra - Como se Tornar um MEI	7	5	2	1	10	10	10
2317695-Palestra - Como se Tornar um MEI	5	3	2	0	-	-	-
2317696-Palestra - Como se Tornar um MEI	7	4	3	0	-	-	-
2317697-Palestra - Como se Tornar um MEI	5	3	2	1	10	10	10
2317701-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	5	4	1	1	10	8	10
2318293-Acredito RO - Sessão de Negócios	6	6	-	1	10	9	8
2318294-Oficina - Como Controlar o Fluxo de Caixa	15	15	-	1	10	7	9
2318318-Palestra - Adimplência do MEI com foco na Gestão Financeira.	12	11	1	2	10	9	10
2318295-Palestra - Adimplência do MEI com foco na Gestão Financeira.	26	21	5	2	9	9	10
Soma	109	87	22	13	*	*	*
Média	10	8	2	1	10	9	9

Avaliação SAE dos eventos – Julho/2019



Unidade Regional de Pimenta Bueno

Escala NPS (Net Promoter Score) – Métrica que mede a satisfação e lealdade do cliente.



Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas ¹ (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes ² (apresenta as considerações por regional)
- Não informou.	- Mais cursos.

¹ - Justificativas –

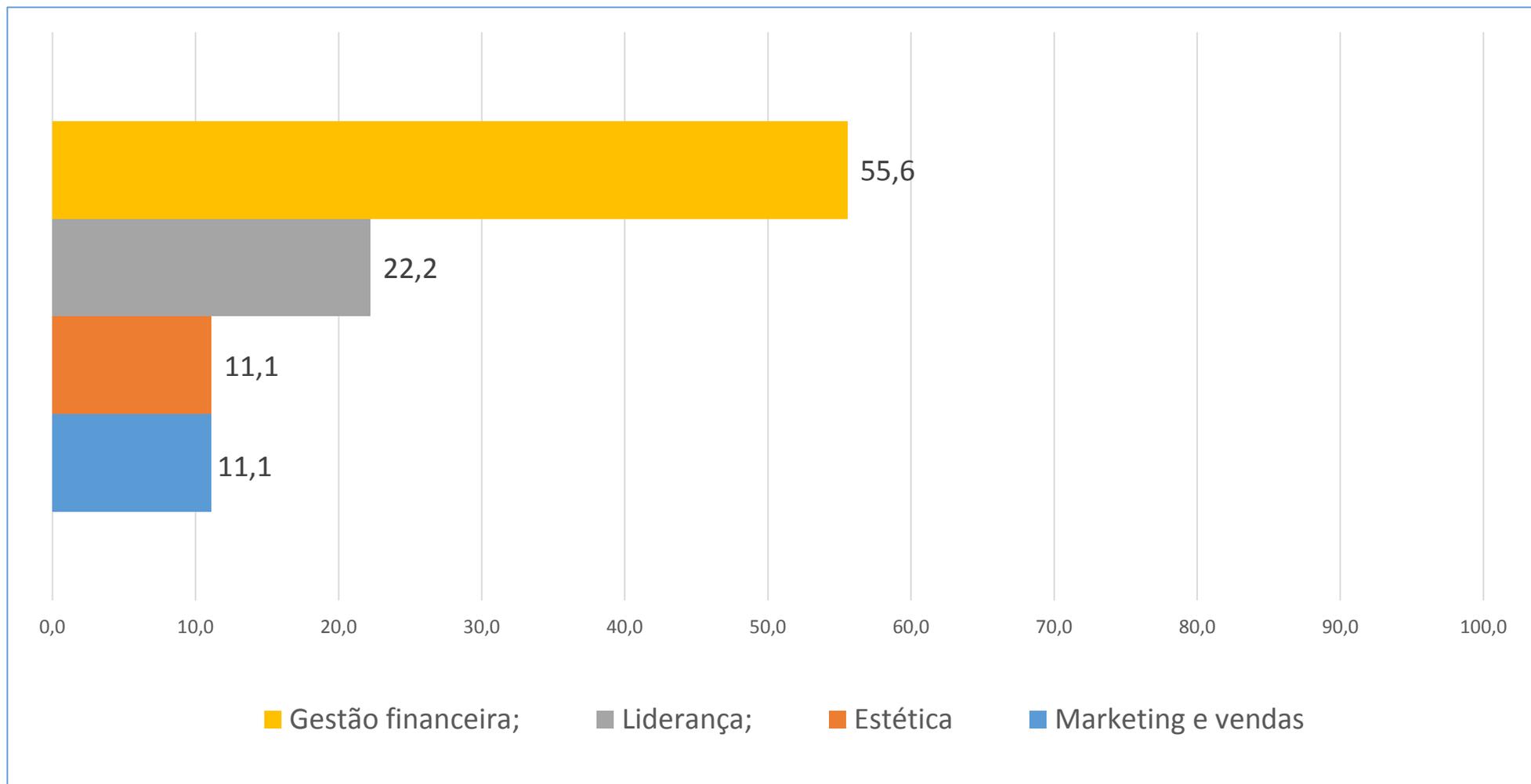
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

Por que não conseguiu colocar em prática o que aprendeu com o Sebrae?

² - Sugestões –

Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de Pimenta Bueno

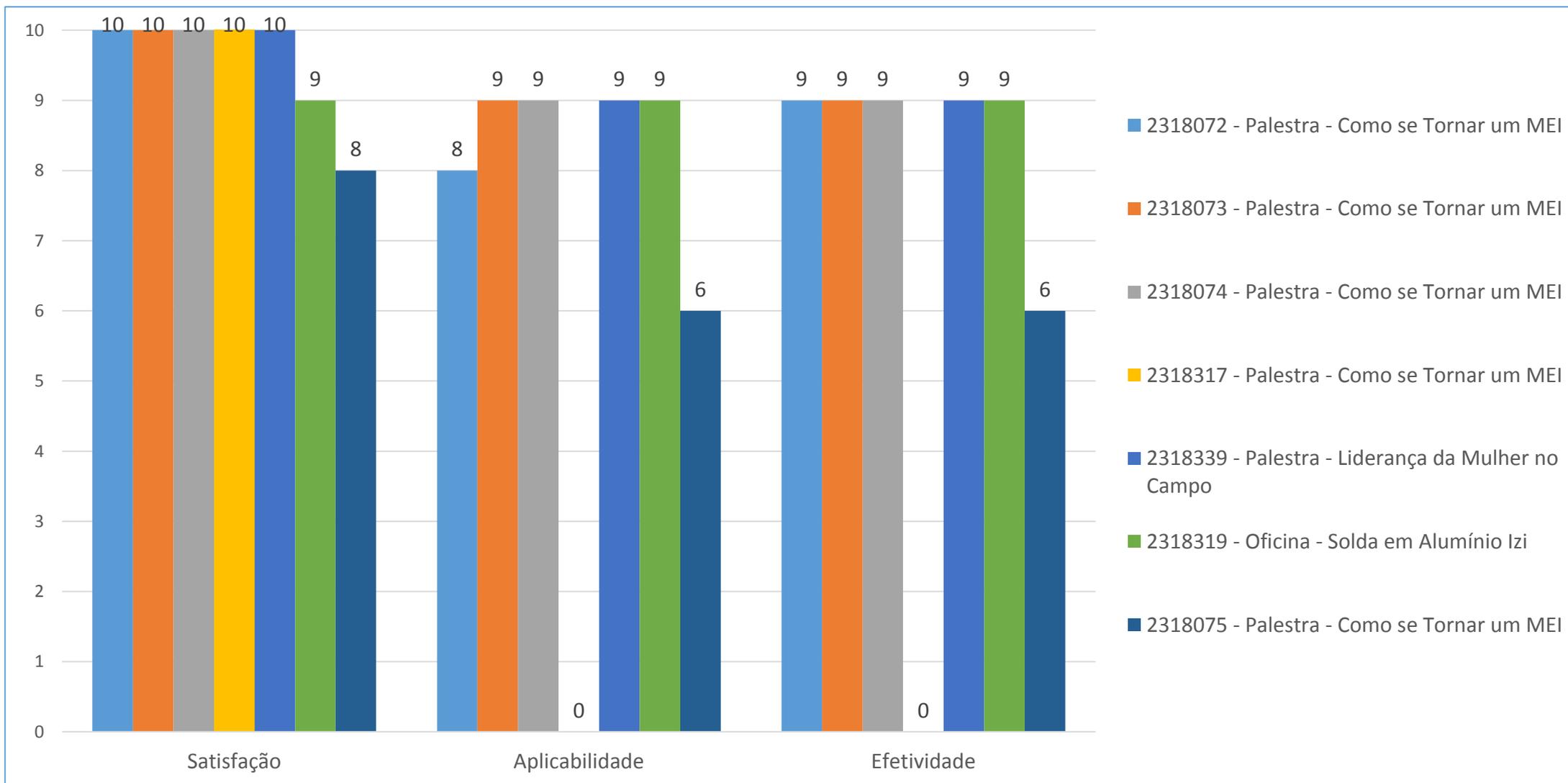


Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

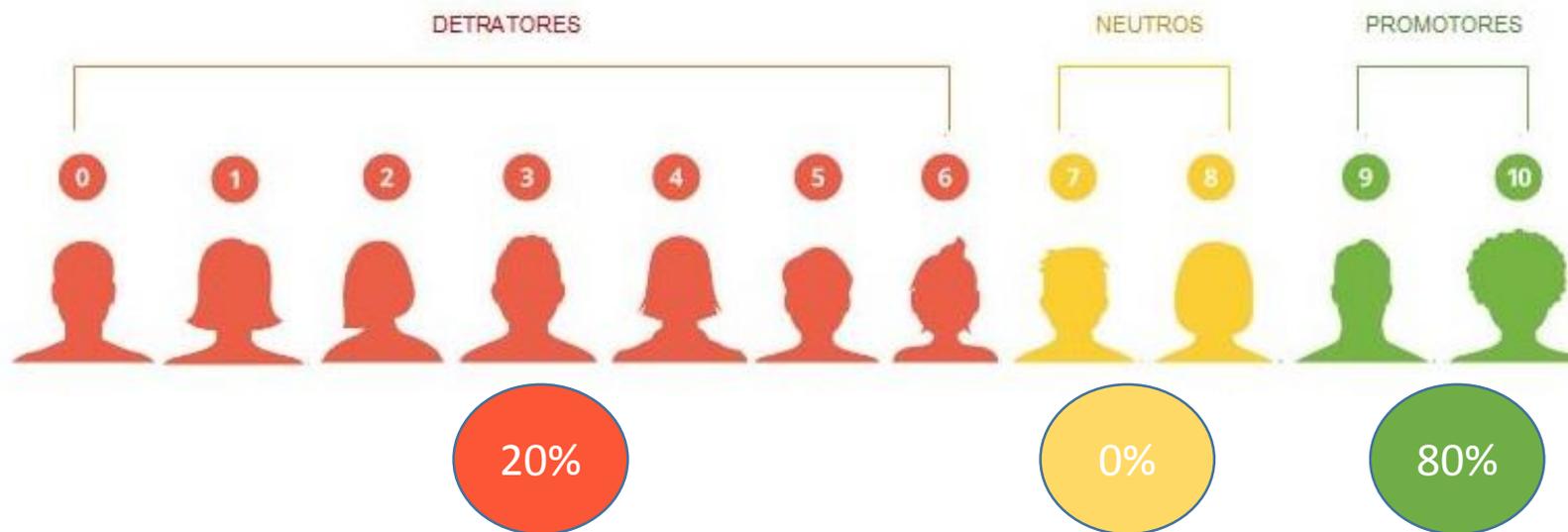
Unidade Regional de Vilhena

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2318072-Palestra - Como se Tornar um MEI	11	10	1	2	10	8	9
2318073-Palestra - Como se Tornar um MEI	16	15	1	6	10	9	9
2318074-Palestra - Como se Tornar um MEI	13	11	2	4	10	9	9
2318075-Palestra - Como se Tornar um MEI	16	13	3	3	8	6	6
2318101-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	16	15	1	0	-	-	-
2318102-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	16	13	3	0	-	-	-
2318317-Palestra - Como se Tornar um MEI	17	17	0	1	10	0	0
2318319-Oficina - Solda em Alumínio Izi	34	34	0	5	9	9	9
2318339-Palestra - Liderança da Mulher no Campo	19	19	0	5	10	9	9
Soma	162	131	31	33	*	*	*
Média	20	16	*	4	10	8	8

Avaliação SAE dos eventos – Julho/2019



Escala NPS (Net Promoter Score) – Métrica que mede a satisfação e lealdade do cliente.



Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas ¹ (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes ² (apresenta as considerações por regional)
- Não informou.	<ul style="list-style-type: none">- Ter mais contato com o cliente após o evento- Ter mais divulgação e cursos em Cerejeiras;

¹ - Justificativas –

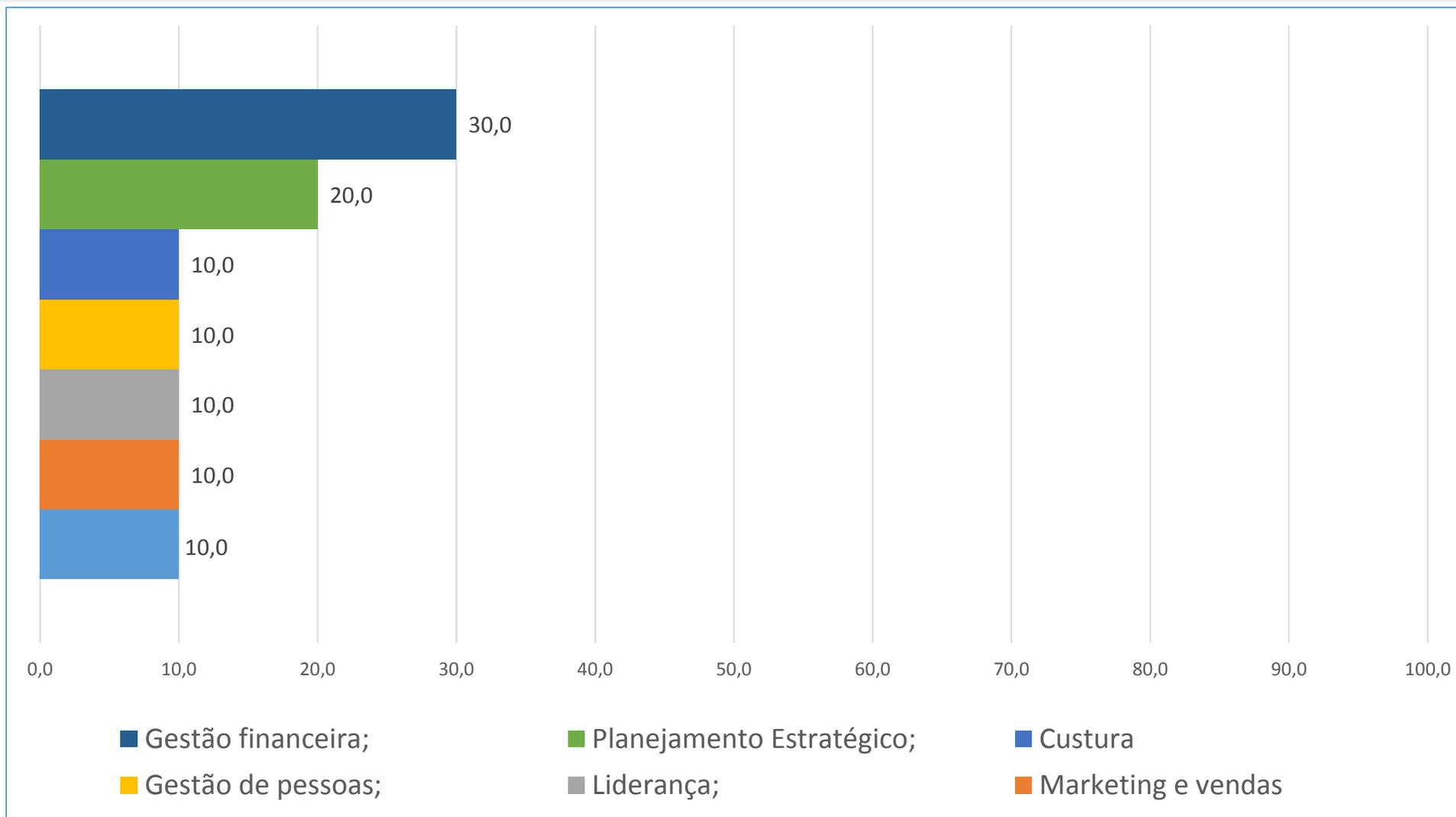
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

Por que não conseguiu colocar em prática o que aprendeu com o Sebrae?

² - Sugestões –

Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de Vilhena



Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?