

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

Junho/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 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 10/07/2019 a 26/07/2019. 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.

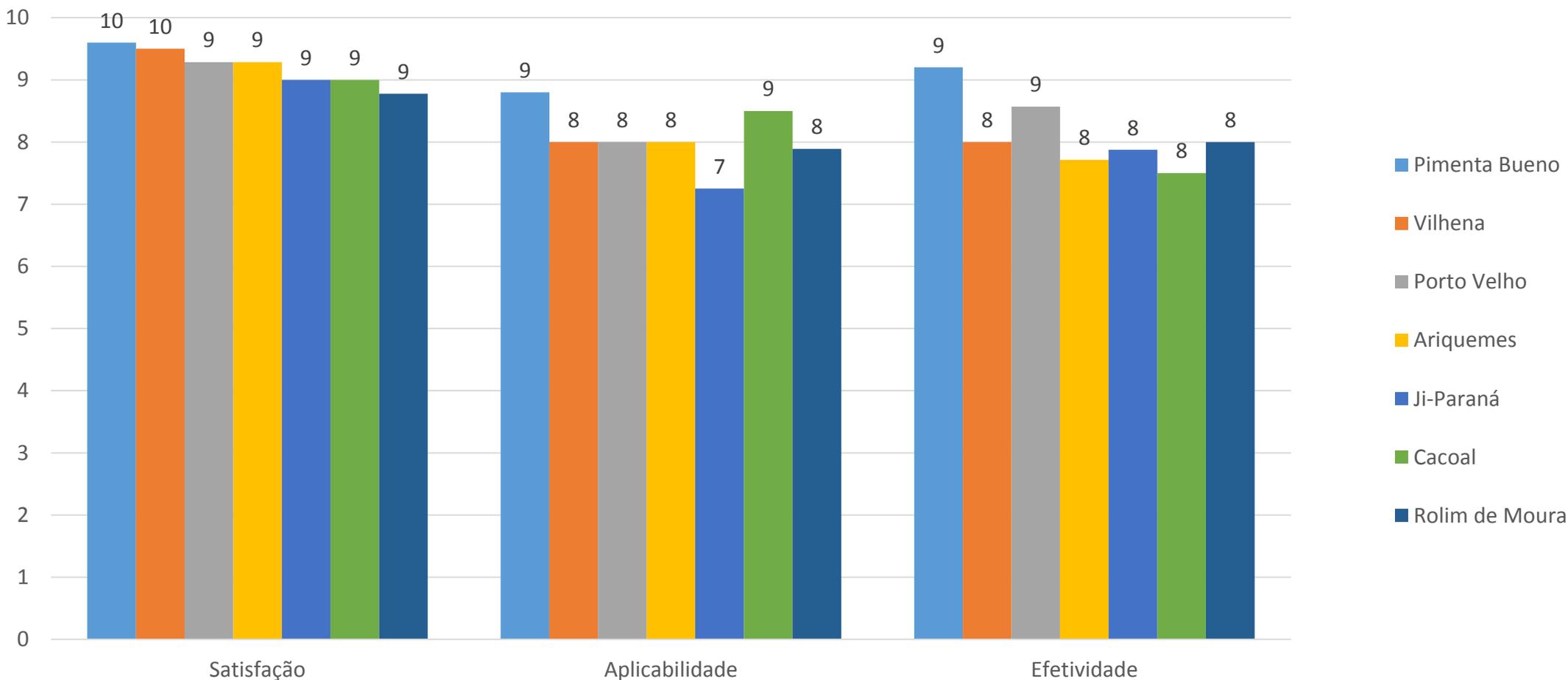
Nos gráficos constará apenas os eventos que obtiveram nota nas avaliações.

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	382	267	115	27	9	8	9
Ariquemes	134	101	33	25	9	8	8
Ji-Paraná	415	258	157	39	9	7	8
Cacoal	39	35	4	12	9	9	8
Rolim de Moura	272	240	32	29	9	8	8
Pimenta Bueno	55	44	10	10	10	9	9
Vilhena	162	131	31	33	10	8	8
Total	1459	1076	382	175	*	*	*
Média estadual	208	154	55	25	9	8	8

Resultado Geral das Unidades Regionais

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

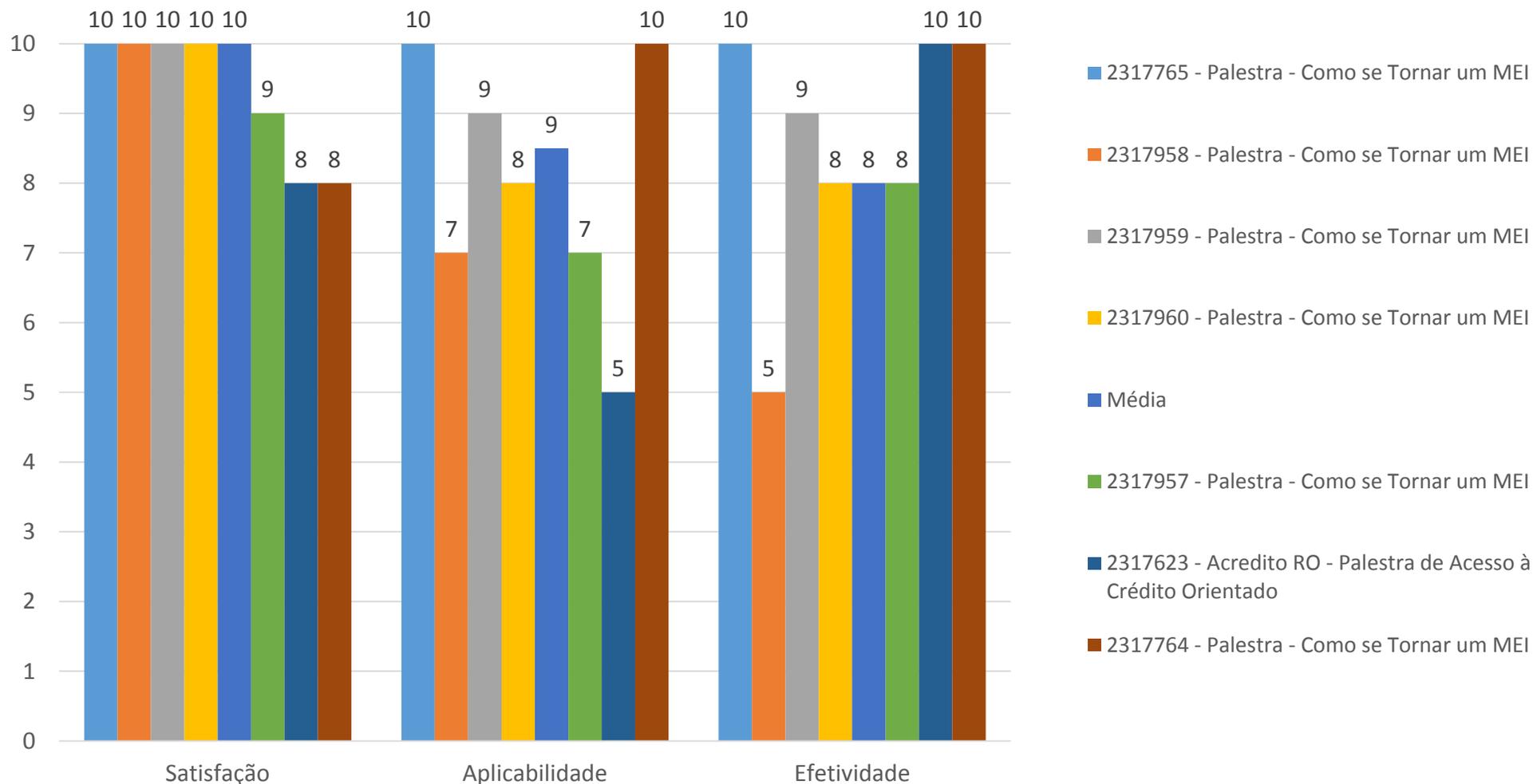


Fonte: UGE

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
2317651 - Acredito RO - Sessão de Negócios	38	18	20	-			
2317623 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	29	19	10	4	8	5	10
2317764 - Palestra - Como se Tornar um MEI	17	7	10	1	8	10	10
2317765 - Palestra - Como se Tornar um MEI	11	11	0	3	10	10	10
2317957 - Palestra - Como se Tornar um MEI	71	53	18	5	9	7	8
2317958 - Palestra - Como se Tornar um MEI	54	33	21	5	10	7	5
2317959 - Palestra - Como se Tornar um MEI	53	38	15	5	10	9	9
2317960 - Palestra - Como se Tornar um MEI	72	52	20	4	10	8	8
2318268 - Palestra - O que minha empresa pode contribuir para uma sociedade sustentável	29	28	1	-			
2318280 - Palestra - Gestão em Finanças Pessoais	8	8	0	-			
Soma	382	267	115	27	65	56	60
Média	38	27	14	4	9	8	9

Avaliação SAE dos eventos - Junho/2019



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">- 2317958 - Não iniciou o empreendimento ainda;- 2317958 - Pouco tempo para praticar;- 2317623 - Não informou.	<ul style="list-style-type: none">- Ter palestras na zona leste da cidade;- Visita do técnico que ficou de retornar e não foi;- Dar mais ideias e sugestões do que fazer no negócio.

¹ - Justificativas –

Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 6, nos explique:**

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

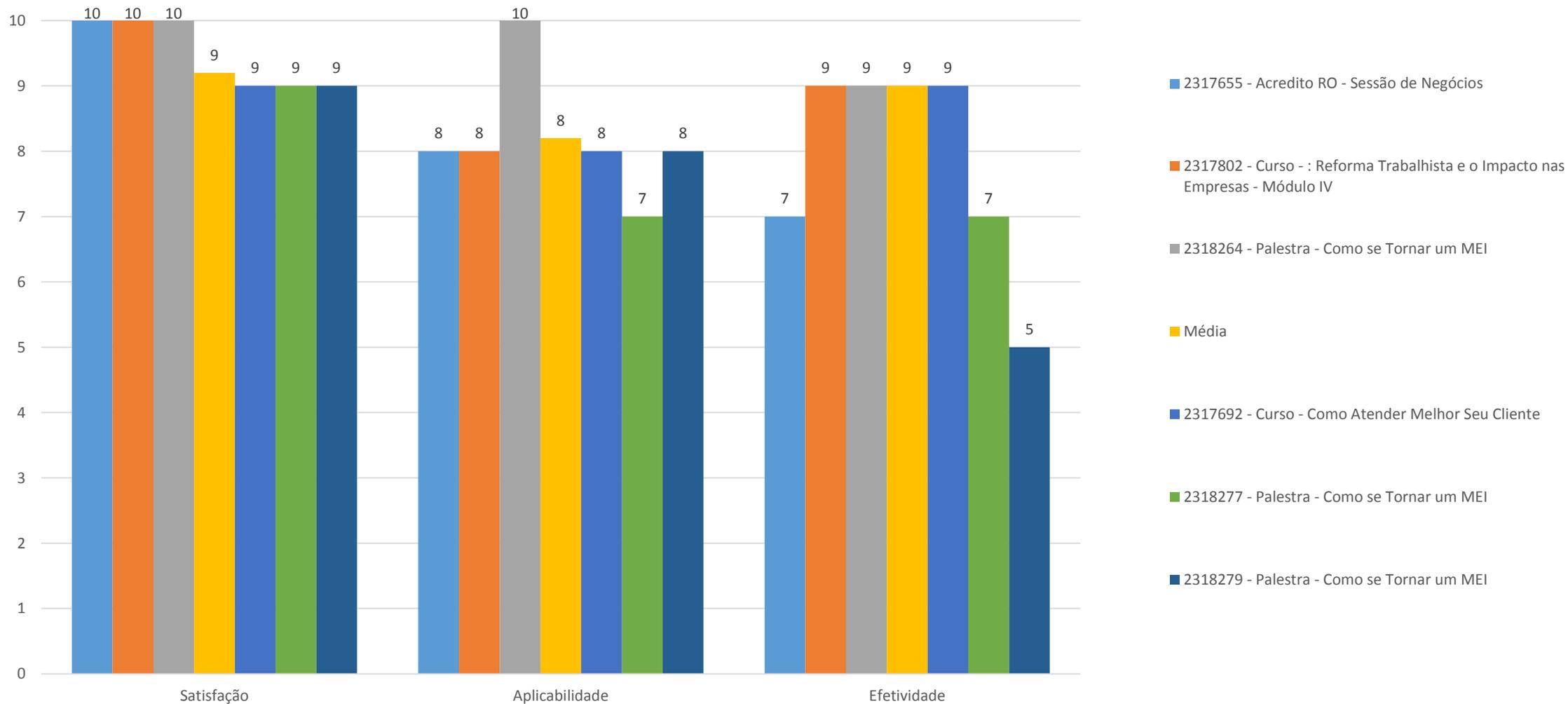
² - Sugestões –

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

Unidade Regional de Ariquemes

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317655 - Acredito RO - Sessão de Negócios	18	8	10	2	10	8	7
2317692 - Curso - Como Atender Melhor Seu Cliente	35	33	2	7	9	8	9
2317802 - Curso - Reforma Trabalhista e o Impacto nas Empresas - Módulo IV	22	13	9	3	10	8	9
2318264 - Palestra - Como se Tornar um MEI	20	18	2	4	10	10	9
2318277 - Palestra - Como se Tornar um MEI	19	16	3	5	9	7	7
2318278 - Palestra - Como se Tornar um MEI	13	7	6	1	8	7	8
2318279 - Palestra - Como se Tornar um MEI	7	6	1	3	9	8	5
Soma	1124	899	225	93	*	*	*
Média	49	39	*	4	9	8	9

Avaliação SAE dos eventos - Junho/2019



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">- 2317655 - Foi como auxiliar;- 2317802 - Porque é difícil;- 2318277 - Está começando.	<ul style="list-style-type: none">- Instrutores que tenham experiência na prática;- Mais cursos;

¹ - Justificativas –

Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 6, nos explique:**

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

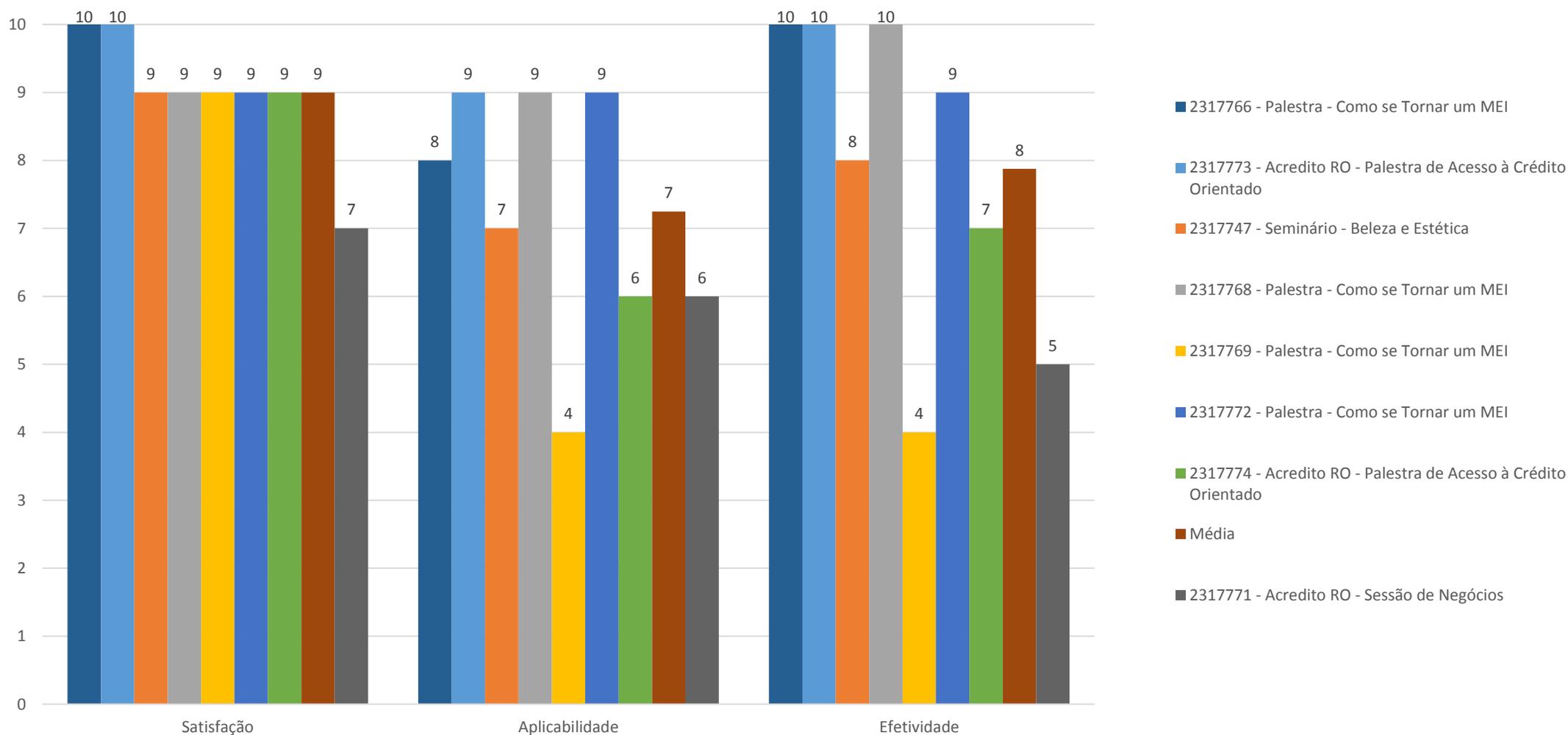
² - Sugestões –

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

Unidade Regional de Ji-Paraná

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317747 - Seminário - Beleza e Estética	159	97	62	7	9	7	8
2317766 - Palestra - Como se Tornar um MEI	39	32	7	6	10	8	10
2317767 - Empretec	13	13	0				
2317768 - Palestra - Como se Tornar um MEI	28	22	6	5	9	9	10
2317769 - Palestra - Como se Tornar um MEI	41	35	6	6	9	4	4
2317771 - Acredito RO - Sessão de Negócios	55	16	39	6	7	6	5
2317772 - Palestra - Como se Tornar um MEI	5	5	0	2	9	9	9
2317773 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	22	14	8	2	10	9	10
2317774 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	53	24	29	5	9	6	7
Soma	415	258	157	39	72	58	63
Média	46	29	22	5	9	7	8

Avaliação SAE dos eventos – Junho/2019



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">- 2317766 - Não teve tempo ainda.- 2317769 - Foi formalizar e o sistema não estava funcionando;<ul style="list-style-type: none">- 2317769 - Assistiu para conhecimento.- 2317771 - Não pode ainda.- 2317774 - Não solicitou o investimento nos bancos parceiros.	<ul style="list-style-type: none">- Melhores palestrantes;<ul style="list-style-type: none">- Coffee Break;- Indicar bons investimentos;- Mais tempo de palestra;

¹ - Justificativas –

Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 6, nos explique:**

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

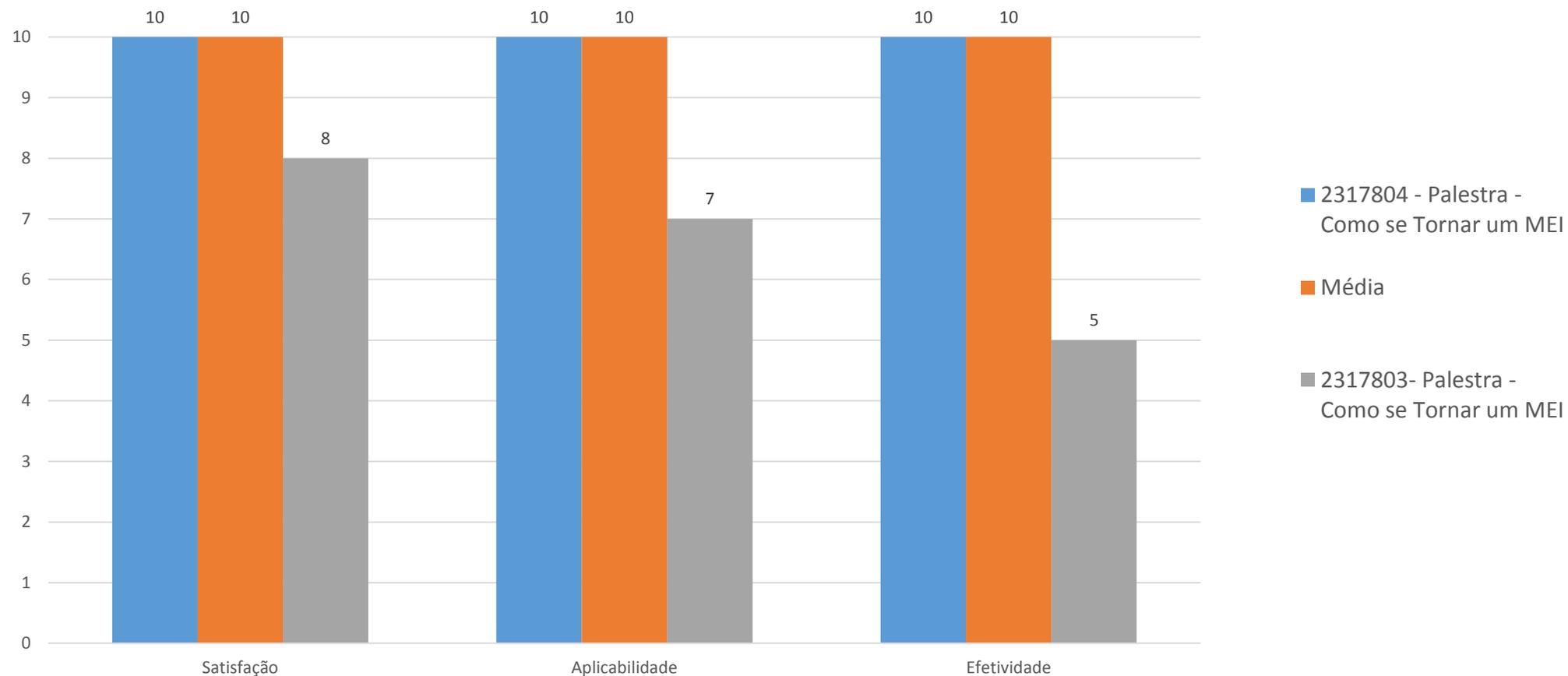
² - Sugestões –

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

Unidade Regional de Cacoal

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317803- Palestra - Como se Tornar um MEI	14	14	0	9	8	7	5
2317804 - Palestra - Como se Tornar um MEI	11	11	0	3	10	10	10
2317805 - Palestra - Como se Tornar um MEI	14	10	4	-			
Soma	39	35	4	12	18	17	15
Média	13	12	4	6	9	9	8

Avaliação SAE dos eventos – Junho/2019



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">- 2317803 - Não finalizou o que tinha em mente;- 2317803- Está em processo de formalização;	<ul style="list-style-type: none">- Não houveram sugestões.

¹ - Justificativas –

Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 6, nos explique:**

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

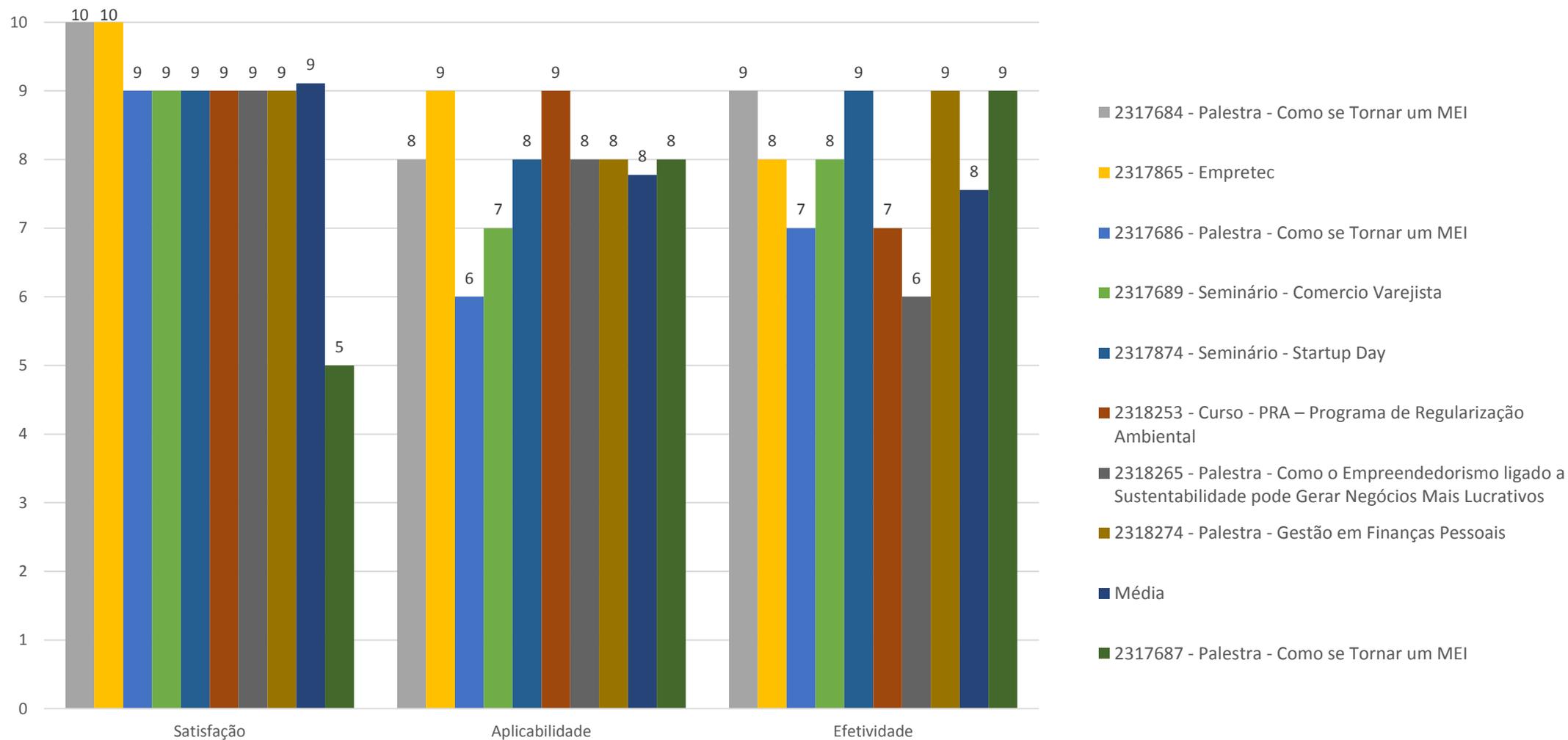
² - Sugestões –

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

Unidade Regional de Rolim de Moura

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317684 - Palestra - Como se Tornar um MEI	17	11	6	1	10	8	9
2317685 - Palestra - Como se Tornar um MEI	3	3	0	-			
2317686 - Palestra - Como se Tornar um MEI	8	5	3	1	9	6	7
2317687 - Palestra - Como se Tornar um MEI	9	7	2	1	5	8	9
2317689 - Seminário - Comercio Varejista	66	56	10	5	9	7	8
2317865 - Empretec	18	16	2	2	10	9	8
2317874 - Seminário - Startup Day	25	25	0	5	9	8	9
2318253 - Curso - PRA – Programa de Regularização Ambiental	29	25	4	5	9	9	7
2318265 - Palestra - Como o Empreendedorismo ligado a Sustentabilidade pode Gerar Negócios Mais Lucrativos	25	20	5	4	9	8	6
2318273 - Seminário - Dia Especial da Cultura do Café	27	27	0	-			
2318274 - Palestra - Gestão em Finanças Pessoais	45	45	0	5	9	8	9
Soma	312	269	44	55	*	*	*
Média	16	14	*	3	9	8	8

Avaliação SAE dos eventos – Junho/2019



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">- Divulgar melhor os evento;- Mais cursos.- Mais tempo de palestras;

¹ - Justificativas –

Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 6, nos explique:**

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

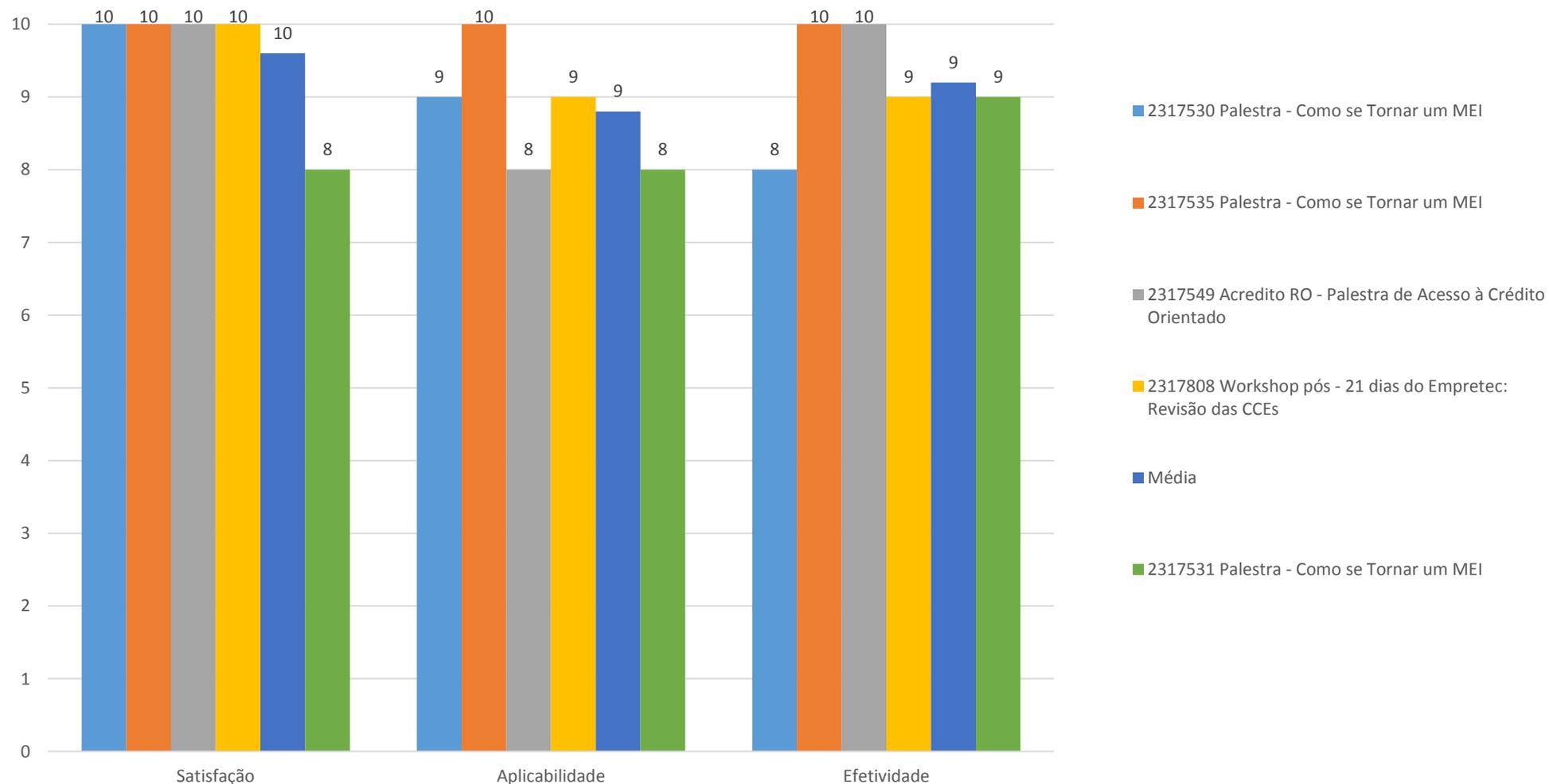
² - Sugestões –

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

Unidade Regional de Pimenta Bueno

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317530 Palestra - Como se Tornar um MEI	11	8	3	3	10	9	8
2317531 Palestra - Como se Tornar um MEI	7	5	2	1	8	8	9
2317534 Palestra - Como se Tornar um MEI	5	4	1	-			
2317535 Palestra - Como se Tornar um MEI	4	4	0	2	10	10	10
2317549 Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	7	2	5	1	10	8	10
2317808 Workshop pós - 21 dias do Empretec: Revisão das CCEs	21	21	0	3	10	9	9
Soma	55	44	10	10	48	44	46
Média	9	7	3	2	10	9	9

Avaliação SAE dos eventos – Junho/2019



Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas ¹ (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes ² (apresenta as considerações por regional)
- Não houveram avaliações menores que 6.	- Não houveram sugestões.

¹ - Justificativas –

Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 6, nos explique:**

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

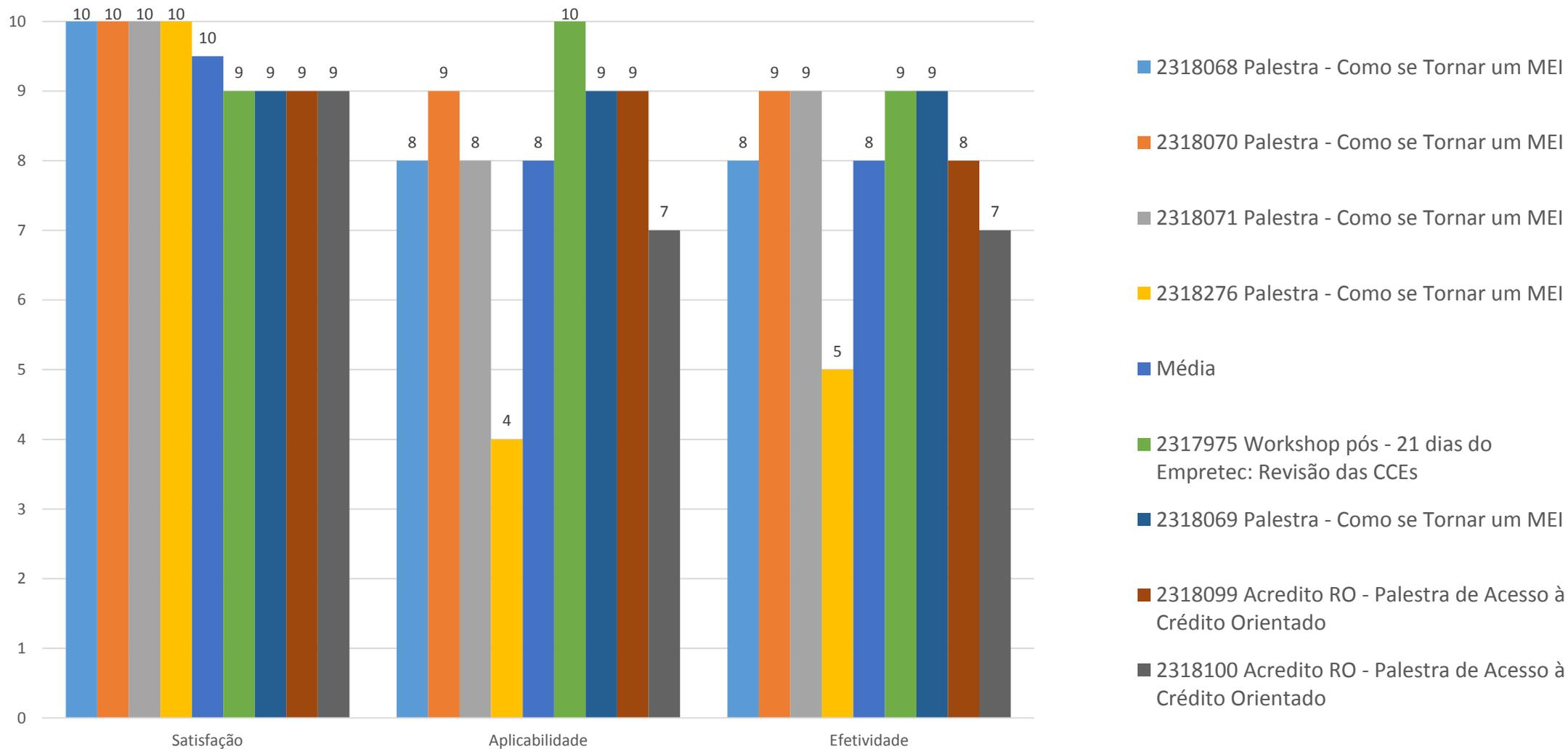
² - Sugestões –

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

Unidade Regional de Vilhena

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317975 Workshop pós - 21 dias do Empretec: Revisão das CCEs	9	9		1	9	10	9
2318068 Palestra - Como se Tornar um MEI	33	21	12	5	10	8	8
2318069 Palestra - Como se Tornar um MEI	18	16	2	6	9	9	9
2318070 Palestra - Como se Tornar um MEI	22	18	4	6	10	9	9
2318071 Palestra - Como se Tornar um MEI	17	11	6	6	10	8	9
2318099 Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	22	18	4	2	9	9	8
2318100 Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	25	22	3	5	9	7	7
2318276 Palestra - Como se Tornar um MEI	16	16		2	10	4	5
Soma	162	131	31	33	*	*	*
Média	20	16	*	4	10	8	8

Avaliação SAE dos eventos – Junho/2019



Fonte: UGE

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">- 2318100 - Devido problemas judiciais;- 2318276 - Ainda não teve oportunidade.	<ul style="list-style-type: none">- Não houveram sugestões.

¹ - Justificativas –

Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 6, 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?**