

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



**Outubro/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](http://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 05/11/2019 a 31/11/2019.

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.

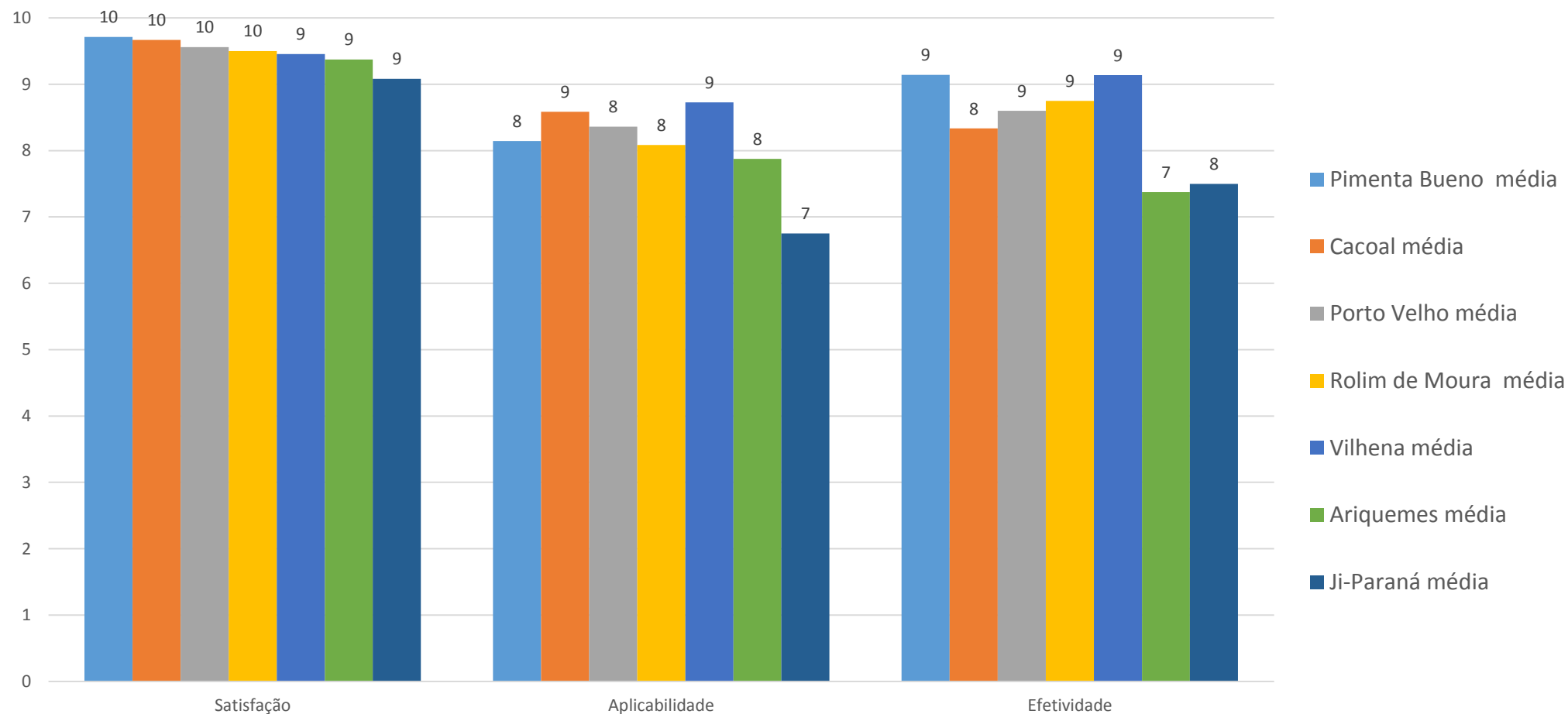
Nos gráficos constará apenas os eventos que obtiveram nota nas avaliações.

# 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	878	647	231	118	10	8	9
Ariquemes	194	157	35	23	9	8	7
Ji-Paraná	1321	1248	73	68	9	7	8
Cacoal	326	265	70	61	10	9	8
Rolim de Moura	776	662	108	36	10	8	9
Pimenta Bueno	546	394	152	17	10	8	9
Vilhena	696	614	82	81	9	9	9
<b>Total</b>	<b>4737</b>	<b>3987</b>	<b>751</b>	<b>404</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Média estadual</b>	<b>677</b>	<b>570</b>	<b>107</b>	<b>58</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

# Resultado Geral das Unidades Regionais

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



Fonte: UGE



# Unidade Regional de Porto Velho

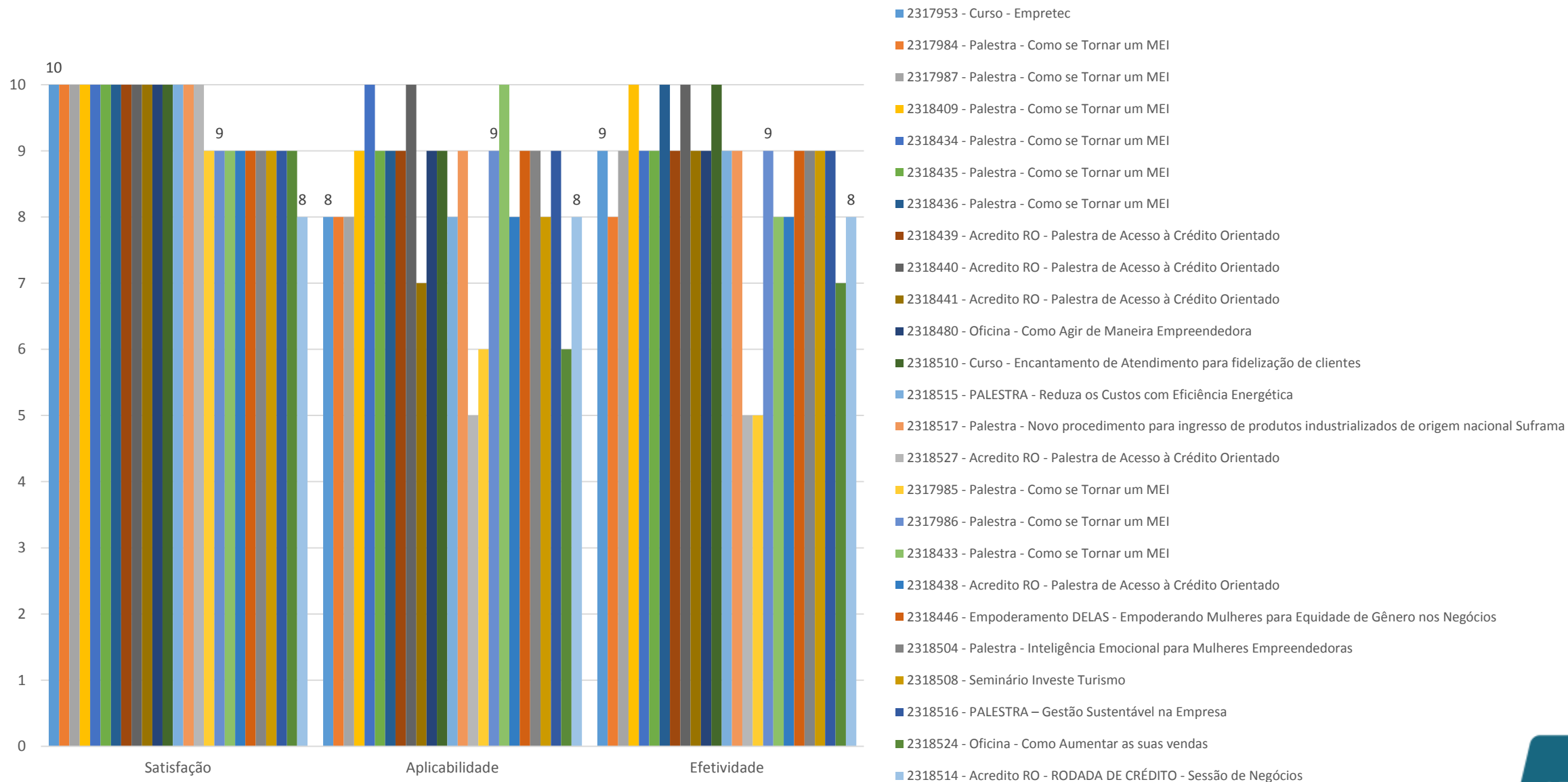
Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317953-Curso - Empretec	21	21	0	4	10	8	9
2317984-Palestra - Como se Tornar um MEI	66	48	18	8	10	8	8
2317985-Palestra - Como se Tornar um MEI	35	23	12	7	9	6	5
2317986-Palestra - Como se Tornar um MEI	38	24	14	9	9	9	9
2317987-Palestra - Como se Tornar um MEI	52	29	23	10	10	8	9
2317999-Palestra - Como se Tornar um MEI	17	11	6	0	-	-	-
2318000-Palestra - Como se Tornar um MEI	20	13	7	0	-	-	-
2318409-Palestra - Como se Tornar um MEI	32	18	14	4	10	9	10
2318433-Palestra - Como se Tornar um MEI	26	15	11	2	9	10	8
2318434-Palestra - Como se Tornar um MEI	26	18	8	2	10	10	9
2318435-Palestra - Como se Tornar um MEI	33	19	14	4	10	9	9
2318436-Palestra - Como se Tornar um MEI	27	11	16	1	10	9	10
2318438-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	17	6	11	3	9	8	8
2318439-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	28	20	8	3	10	9	9
2318440-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	20	20	0	3	10	10	10

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
2318441-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	20	10	10	2	10	7	9
2318446-Empoderamento DELAS - Empoderando Mulheres para Equidade de Gênero nos Negócios	11	11	0	5	9	9	9
2318480-Oficina - Como Agir de Maneira Empreendedora	26	26	0	5	10	9	9
2318485-Palestra - Como se Tornar um MEI (com foco aos estrangeiros)	16	12	4	0	-	-	-
2318498-Oficina - Como Definir Preço de Venda	22	22	0	0	-	-	-
2318504-Palestra - Inteligência Emocional para Mulheres Empreendedoras	55	55	0	5	9	9	9
2318508-Seminário Investe Turismo	60	60	0	8	9	8	9
2318510-Curso - Encantamento de Atendimento para fidelização de clientes	39	33	6	10	10	9	10
2318514-Acredito RO - RODADA DE CRÉDITO - Sessão de Negócios	49	36	13	9	8	8	8
2318515-PALESTRA - Reduza os Custos com Eficiência Energética	8	6	2	2	10	8	9
2318516-PALESTRA – Gestão Sustentável na Empresa	11	11	0	1	9	9	9
2318517-Palestra - Novo procedimento para ingresso de produtos industrializados de origem nacional Suframa	44	25	19	3	10	9	9
2318524-Oficina - Como Aumentar as suas vendas	23	23	0	5	9	6	7
2318527-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	36	21	15	3	10	5	5
<b>Soma</b>	<b>878</b>	<b>647</b>	<b>231</b>	<b>118</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Média</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

## Avaliação SAE dos eventos - Outubro/2019



Fonte: UGE.

## Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas <sup>1</sup> (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes <sup>2</sup> (apresenta as considerações por regional)
<ul style="list-style-type: none"><li>- 2318439 – A palestra poderia utilizar uma linguagem mais simples;</li><li>- 2318514 – Evento cancelado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicativo para obter informações;</li><li>- Divulgar cursos via WhatsApp;</li><li>- Divulga mais.</li></ul>

<sup>1</sup> - 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?**

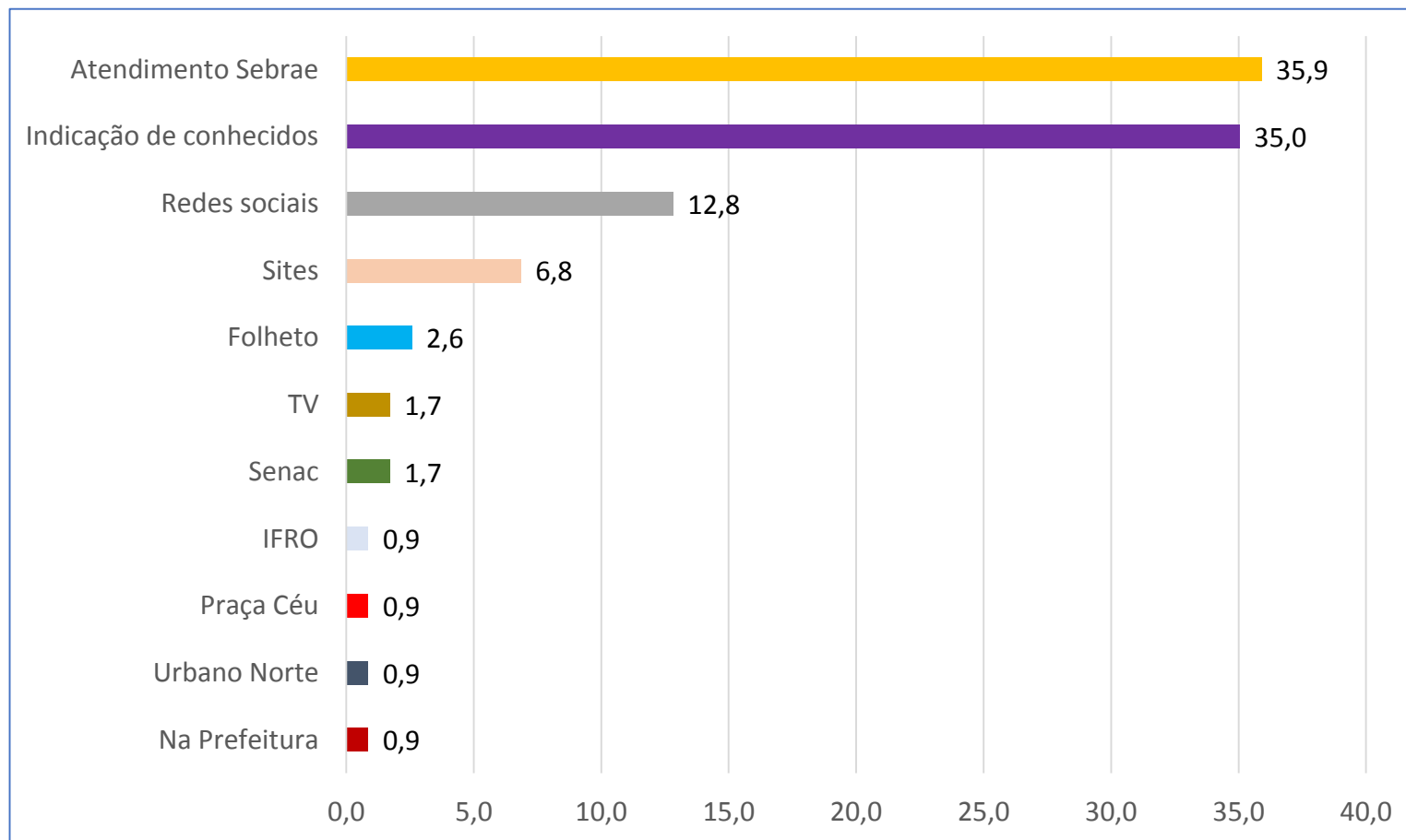
<sup>2</sup> - Sugestões –

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



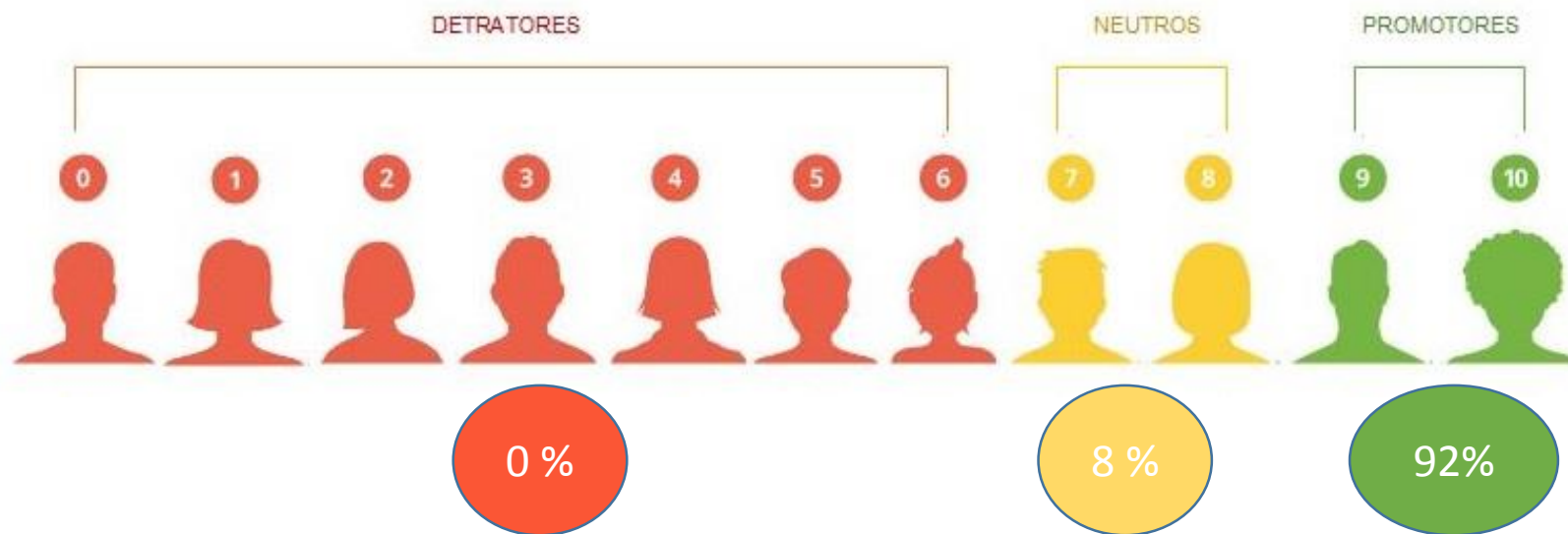
Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

# Unidade Regional de Porto Velho



Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

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



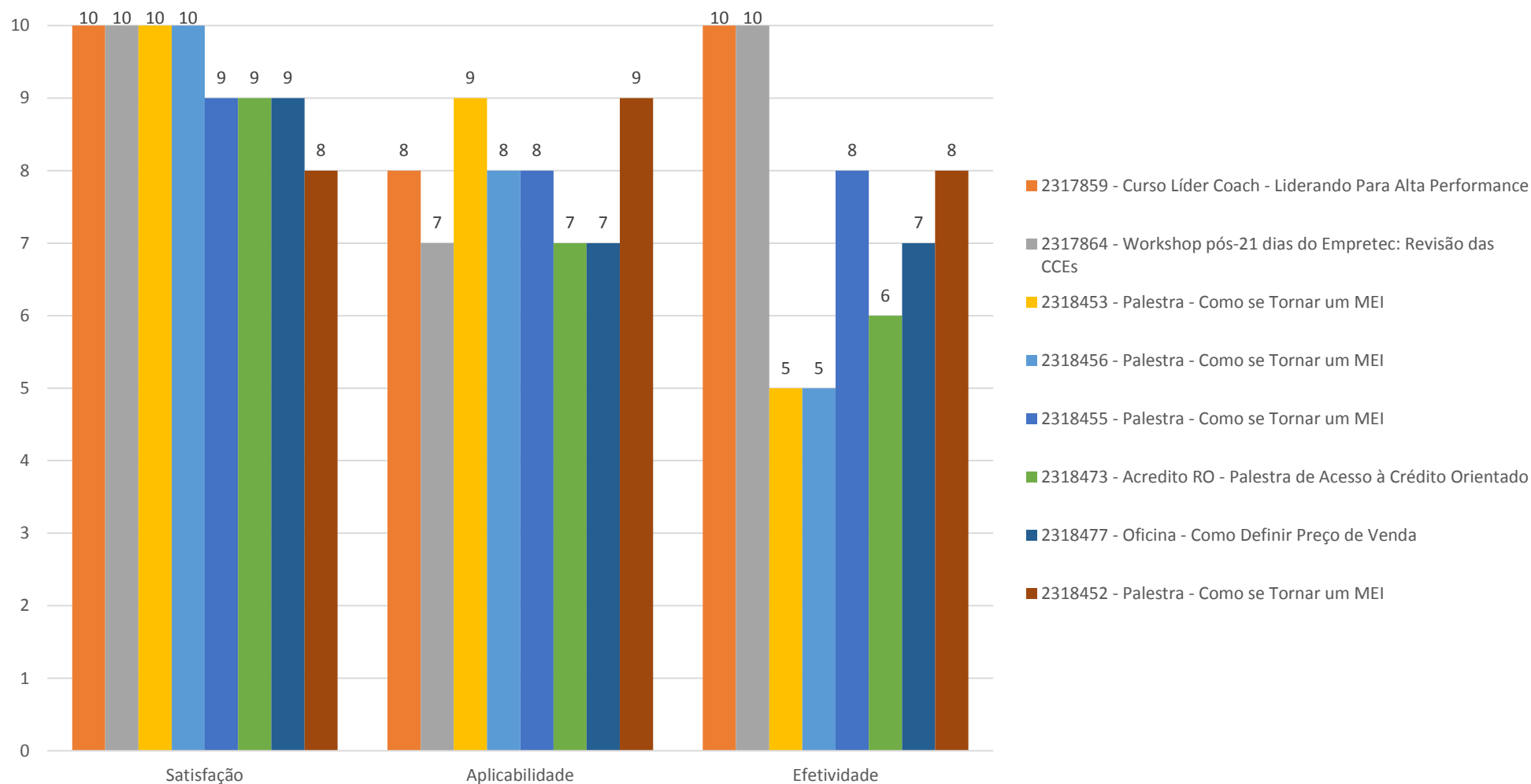
Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

# Unidade Regional de Ariquemes

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317859-Curso Líder Coach - Liderando Para Alta Performance	28	26	0	2	10	8	10
2317864-Workshop pós-21 dias do Empretec: Revisão das CCEs	9	9	0	2	10	7	10
2318452-Palestra - Como se Tornar um MEI	9	9	0	1	8	9	8
2318453-Palestra - Como se Tornar um MEI	8	7	1	2	10	9	5
2318454-Palestra - Como se Tornar um MEI	12	10	2	0			
2318455-Palestra - Como se Tornar um MEI	15	13	2	1	9	8	8
2318456-Palestra - Como se Tornar um MEI	9	7	2	4	10	8	5
2318464-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	9	9	0	0	-	-	-
2318473-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	86	60	26	6	9	7	6
2318477-Oficina - Como Definir Preço de Venda	9	7	2	5	9	7	7
<b>Soma</b>	<b>194</b>	<b>157</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>*</b>	<b>*</b>	<b>*</b>
<b>Média</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>



## Avaliação SAE dos eventos - Outubro/2019



Fonte: UGE

## Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas <sup>1</sup> (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes <sup>2</sup> (apresenta as considerações por regional)
<ul style="list-style-type: none"><li>- 2317859 - Dificuldade em colocar em prática;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mais profundidade no conteúdo;</li><li>- Maior divulgação;</li><li>- Mais cursos.</li></ul>

<sup>1</sup> - 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?**

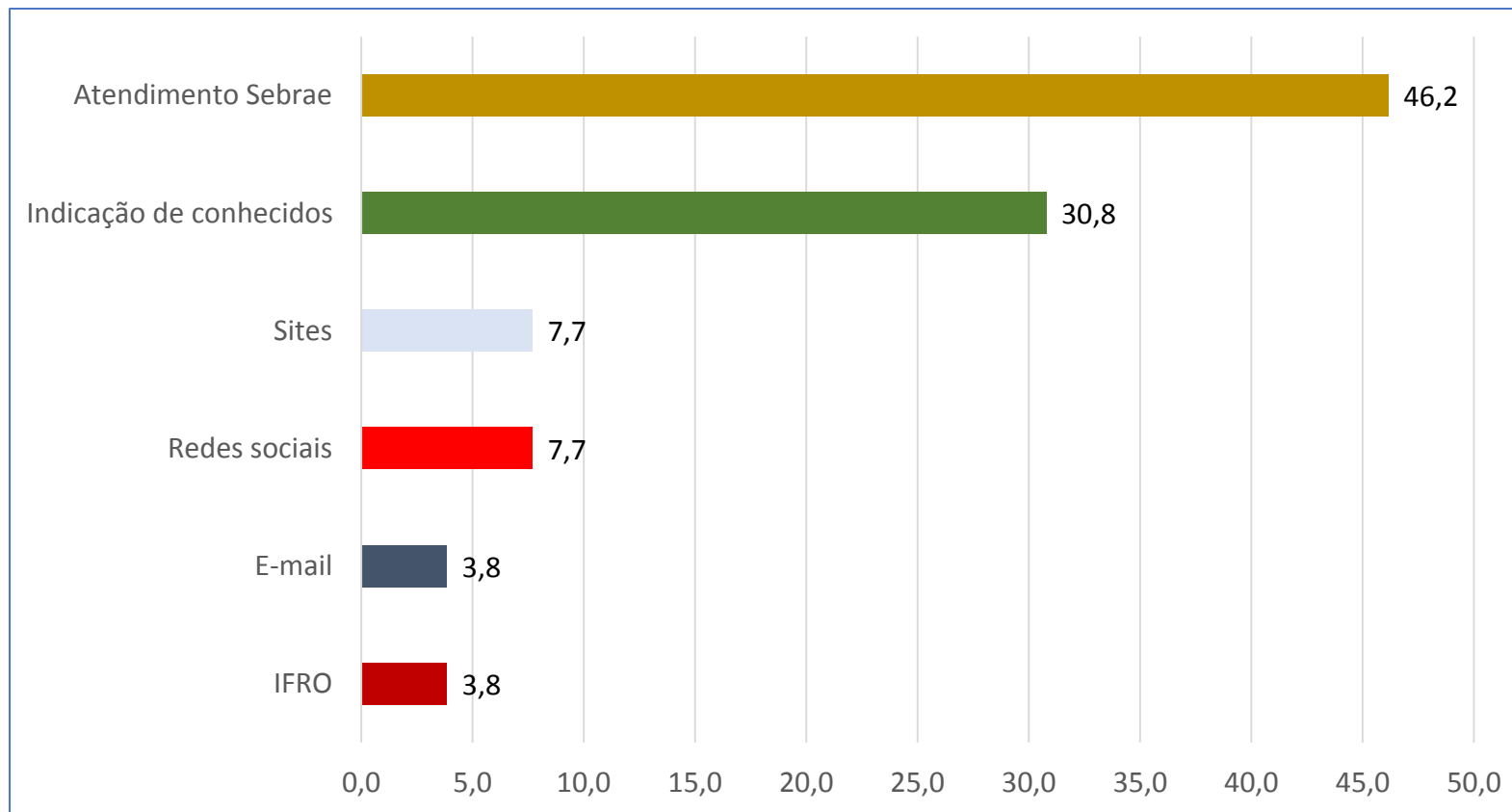
<sup>2</sup> - Sugestões –

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



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

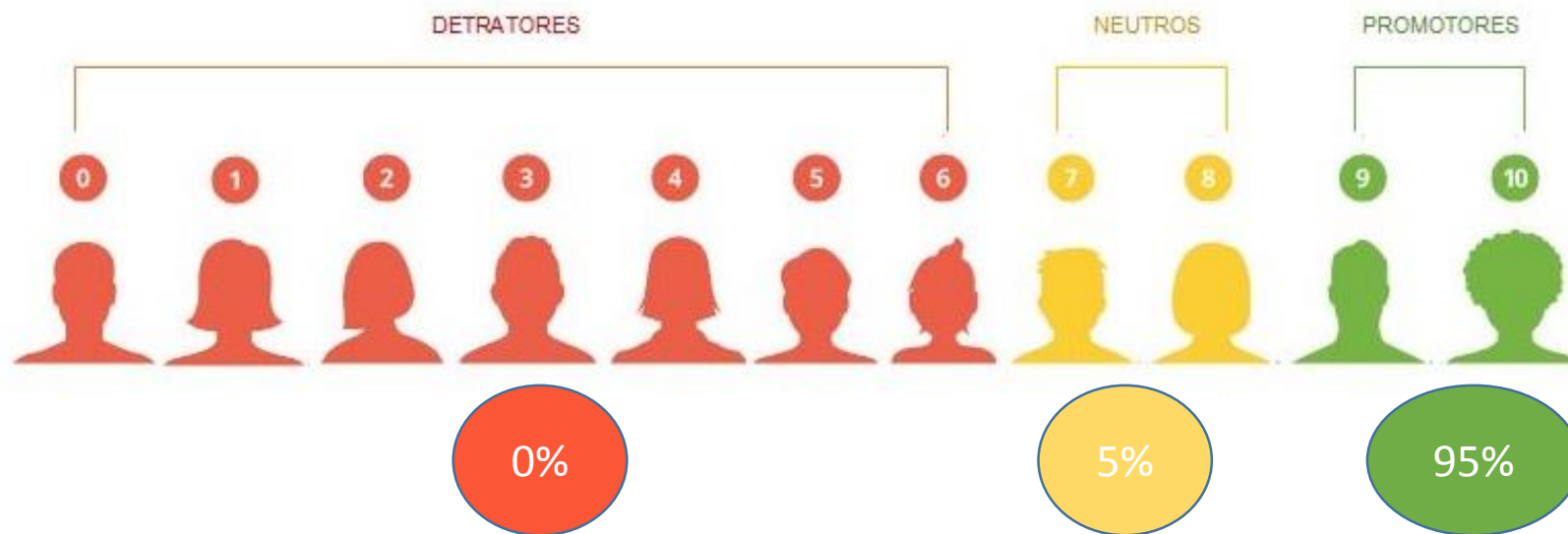
# Unidade Regional de Ariquemes



Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

# Unidade Regional de Ariquemes

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

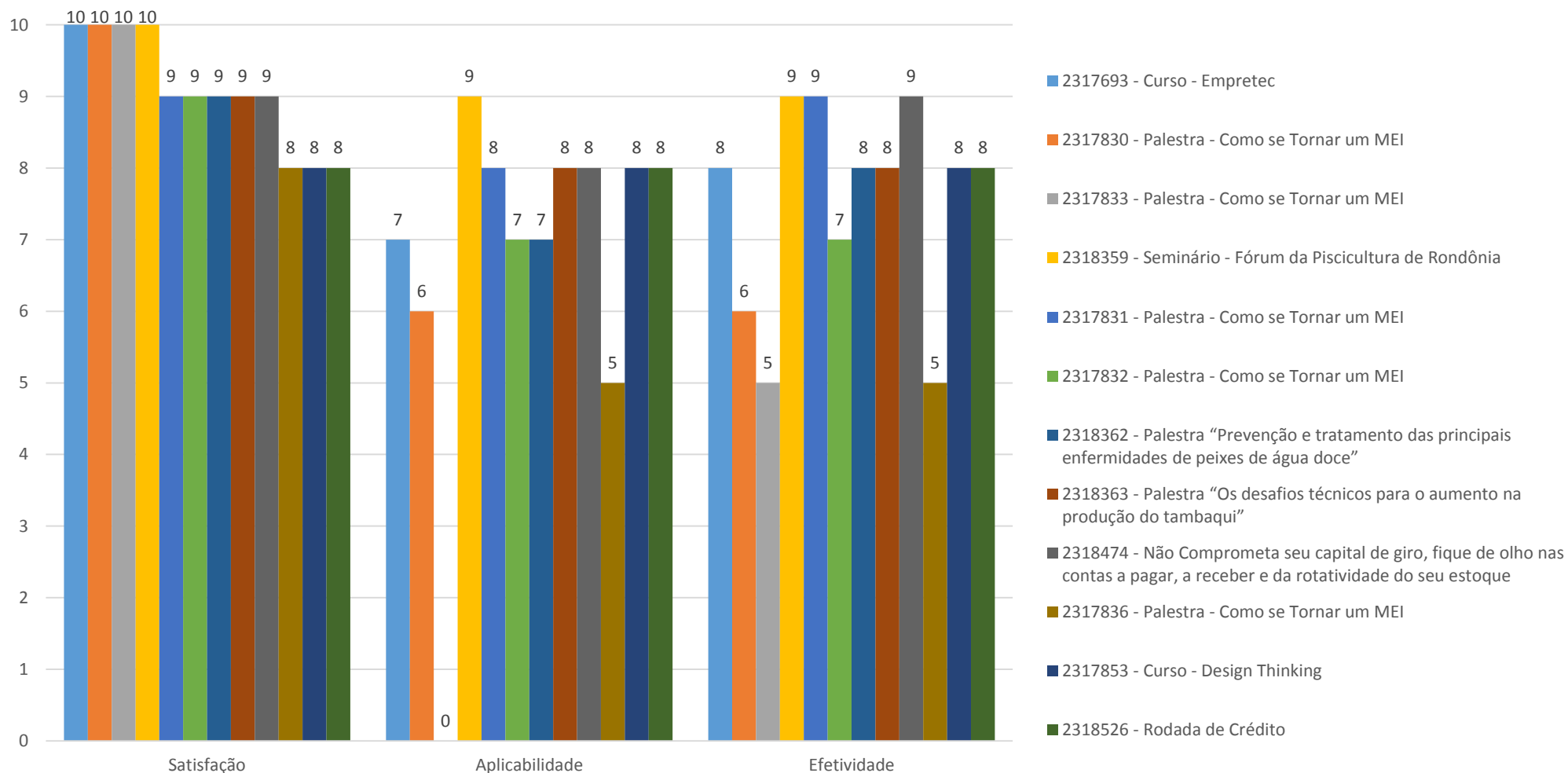


Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

# 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
2317693-Curso - Empretec	25	23	2	7	10	7	8
2317830-Palestra - Como se Tornar um MEI	22	16	6	7	10	6	6
2317831-Palestra - Como se Tornar um MEI	36	34	2	9	9	8	9
2317832-Palestra - Como se Tornar um MEI	41	37	4	8	9	7	7
2317833-Palestra - Como se Tornar um MEI	35	25	10	2	10	0	5
2317835-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	18	4	14	0	-	-	-
2317836-Palestra - Como se Tornar um MEI	13	10	3	5	8	5	5
2317853-Curso - Design Thinking	13	10	3	3	8	8	8
2318358-Curso - Produção de peixes em tanques escavados e açudes	33	24	9	0			
2318359-Seminário - Fórum da Piscicultura de Rondônia	257	257	0	8	10	9	9
2318361-Palestra "Qualidade da água e manejo nutricional e alimentar: impacto nos resultados da produção de peixes em viveiros e açudes"	256	256	0	0	-	-	-
2318362-Palestra "Prevenção e tratamento das principais enfermidades de peixes de água doce"	256	256	0	1	9	7	8
2318363-Palestra "Os desafios técnicos para o aumento na produção do tambaqui"	256	256	0	1	9	8	8
2318474-Não Comprometa seu capital de giro, fique de olho nas contas a pagar, a receber e da rotatividade do seu estoque	30	20	10	8	9	8	9
2318526-Rodada de Crédito	30	20	10	9	8	8	8
<b>Soma</b>	<b>1321</b>	<b>1248</b>	<b>73</b>	<b>68</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Média</b>	<b>88</b>	<b>83</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

## Avaliação SAE dos eventos – Outubro/2019



Fonte: UGE

## Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas <sup>1</sup> (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes <sup>2</sup> (apresenta as considerações por regional)
<ul style="list-style-type: none"><li>- Não informou.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acompanhamento do técnico a cada 15 dias;</li><li>- O emissor de nota fiscal poderia ser um app para celular;<ul style="list-style-type: none"><li>- Mais divulgação.</li></ul></li></ul>

<sup>1</sup> - 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?**

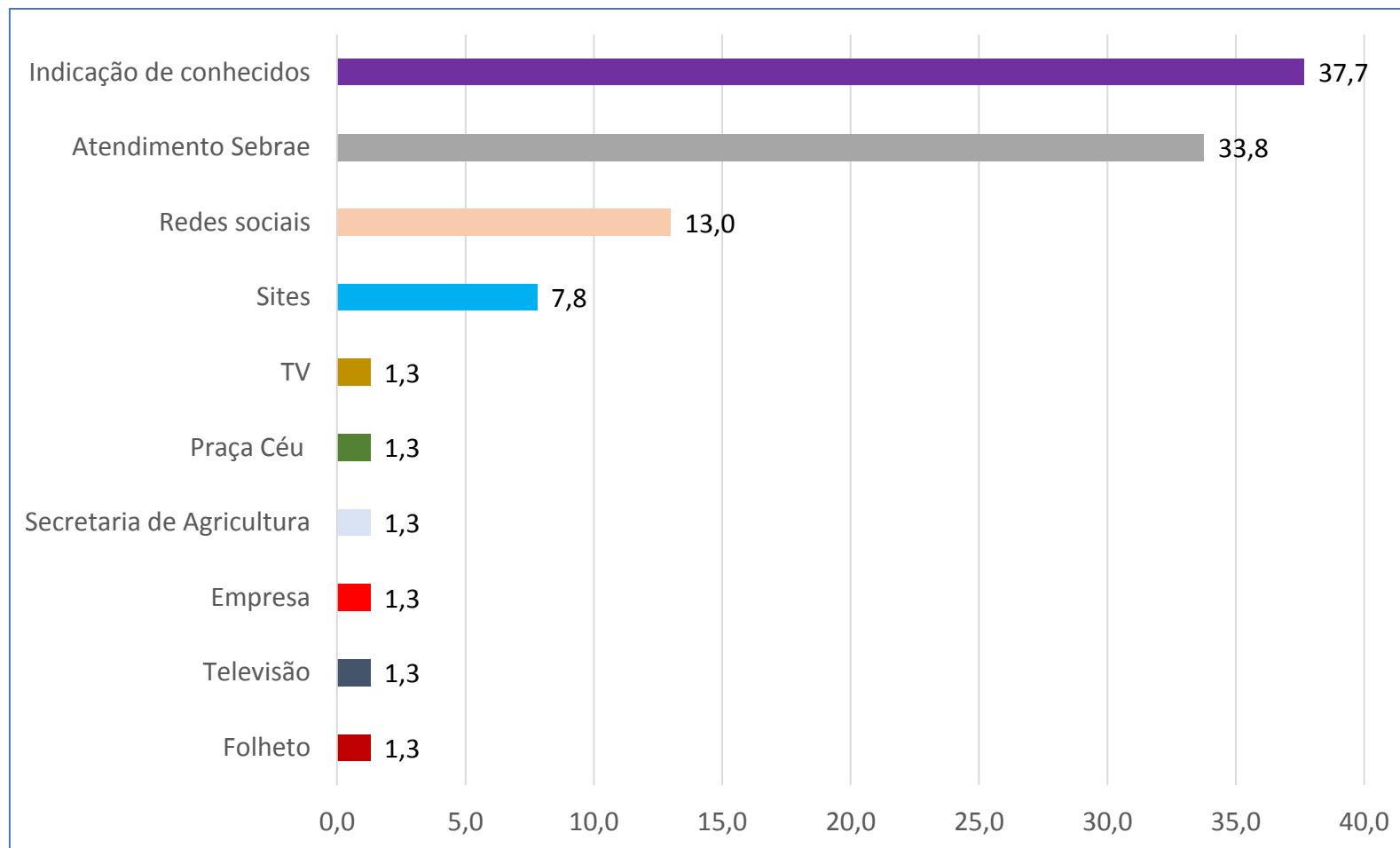
<sup>2</sup> - Sugestões –

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



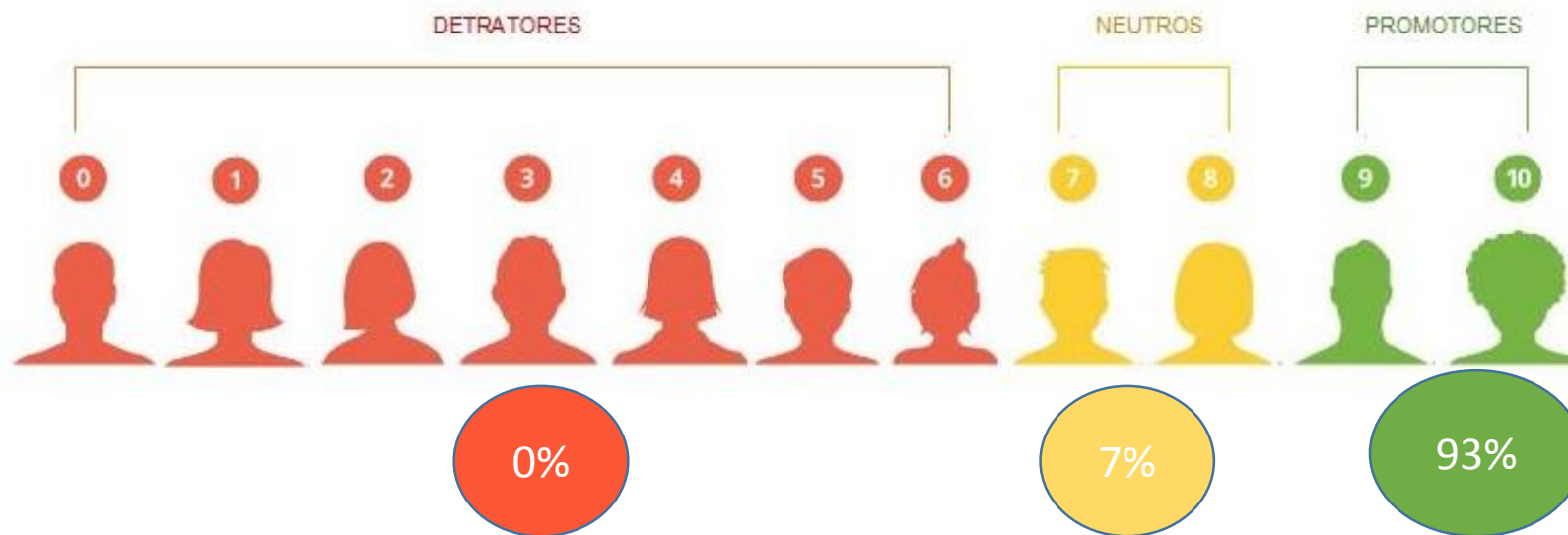


# Unidade Regional de Ji-Paraná



Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

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

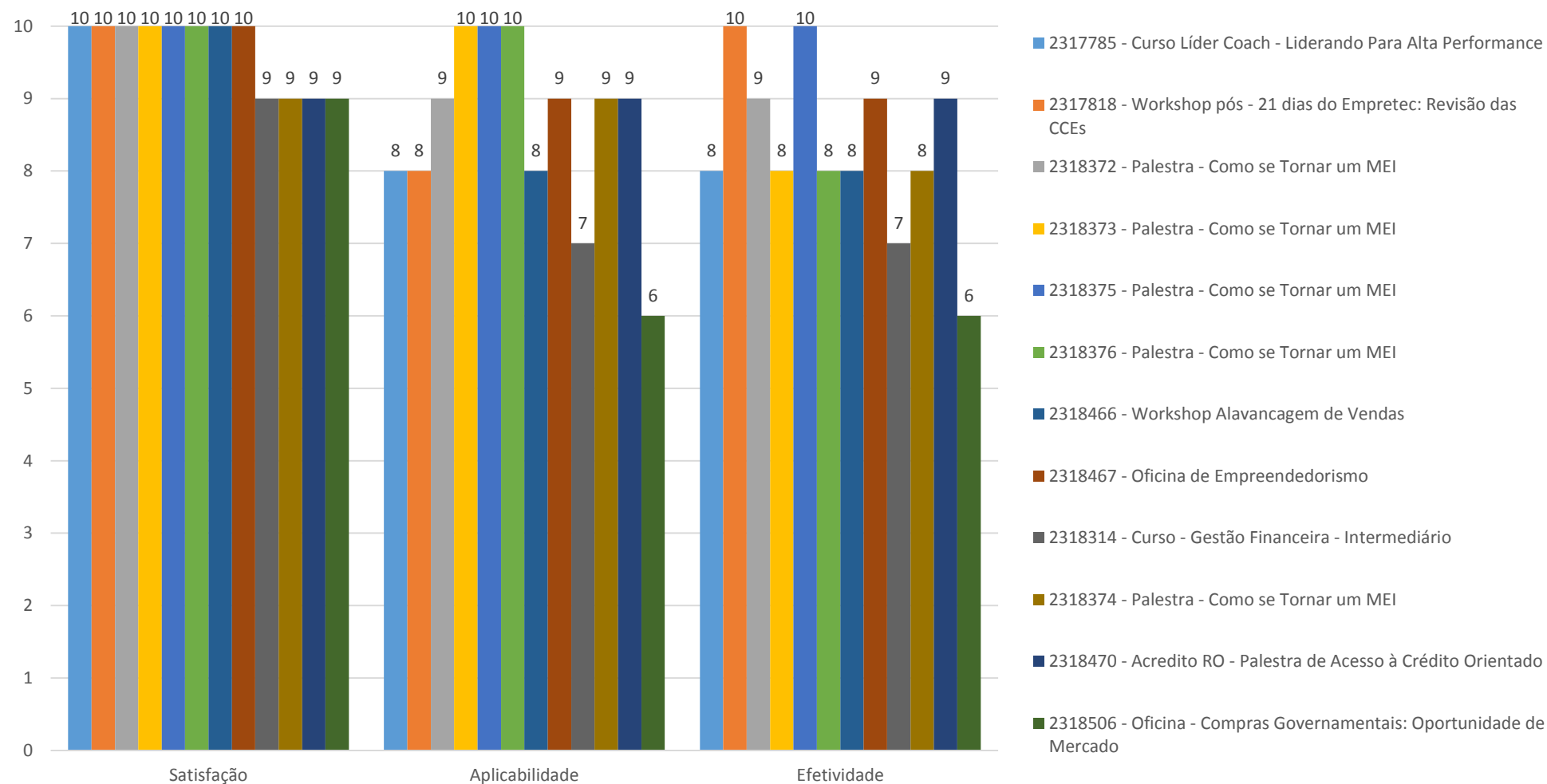


Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

# Unidade Regional de Cacoal

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317785-Curso Líder Coach - Liderando Para Alta Performance	27	25	2	7	10	8	8
2317818-Workshop pós - 21 dias do Empretec: Revisão das CCEs	15	6	9	1	10	8	10
2318314-Curso - Gestão Financeira - Intermediário	26	19	7	8	9	7	7
2318372-Palestra - Como se Tornar um MEI	19	13	5	2	10	9	9
2318373-Palestra - Como se Tornar um MEI	21	17	4	7	10	10	8
2318374-Palestra - Como se Tornar um MEI	14	11	3	3	9	9	8
2318375-Palestra - Como se Tornar um MEI	23	18	5	4	10	10	10
2318376-Palestra - Como se Tornar um MEI	19	16	3	7	10	10	8
2318466-Workshop Alavancagem de Vendas	31	30	1	6	10	8	8
2318467-Oficina de Empreendedorismo	30	30	0	5	10	9	9
2318470-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	21	18	13	2	9	9	9
2318479-Acredito RO - Sessão de Negócio	5	4	1	0	-	-	-
2318506-Oficina - Compras Governamentais: Oportunidade de Mercado	64	47	17	8	9	6	6
2318525-Palestra - Como implantar o consumo consciente	11	11	0	1	-	-	-
<b>Soma</b>	<b>326</b>	<b>265</b>	<b>70</b>	<b>61</b>	<b>*</b>	<b>*</b>	<b>*</b>
<b>Média</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

## Avaliação SAE dos eventos – Outubro/2019



Fonte: UGE

## Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas <sup>1</sup> (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes <sup>2</sup> (apresenta as considerações por regional)
<ul style="list-style-type: none"><li>- Não informou.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilizar a ferramenta Google sala de aula para torna os cursos mais interativos e com menos papéis para não criar uma maior poluição de material;<ul style="list-style-type: none"><li>- Mandar informações por e-mail, mensagens;</li></ul></li><li>- Demonstrar mais praticidade ao realizar as palestras;<ul style="list-style-type: none"><li>- Ter mais publicações nas redes sociais.</li></ul></li></ul>

<sup>1</sup> - 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?**

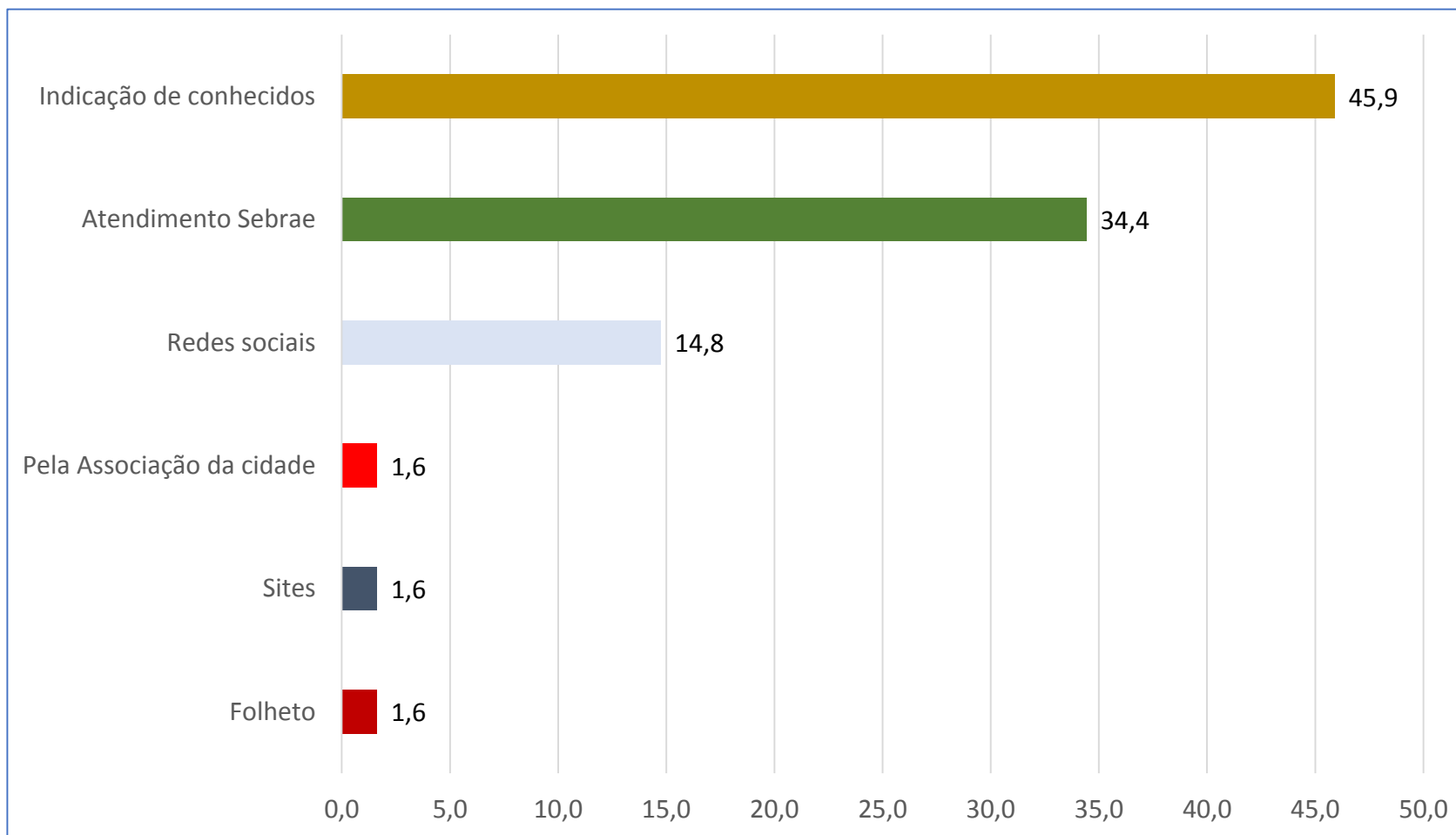
<sup>2</sup> - Sugestões –

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



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

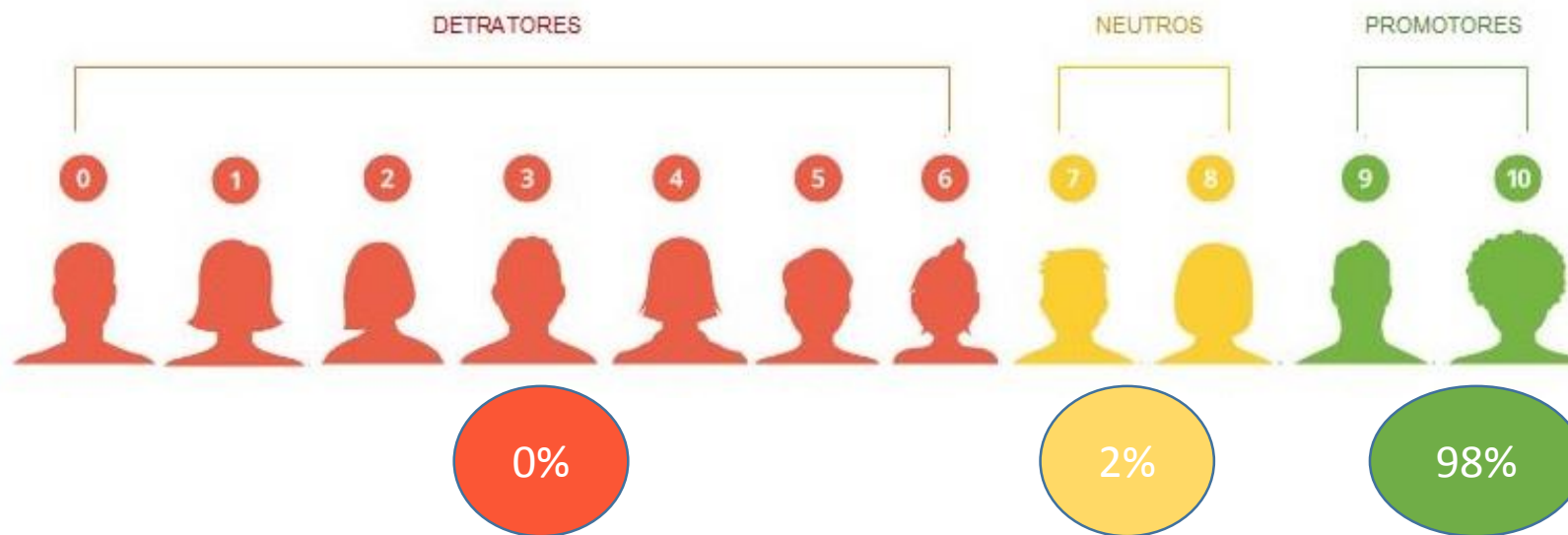
# Unidade Regional de Cacoal



Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?



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

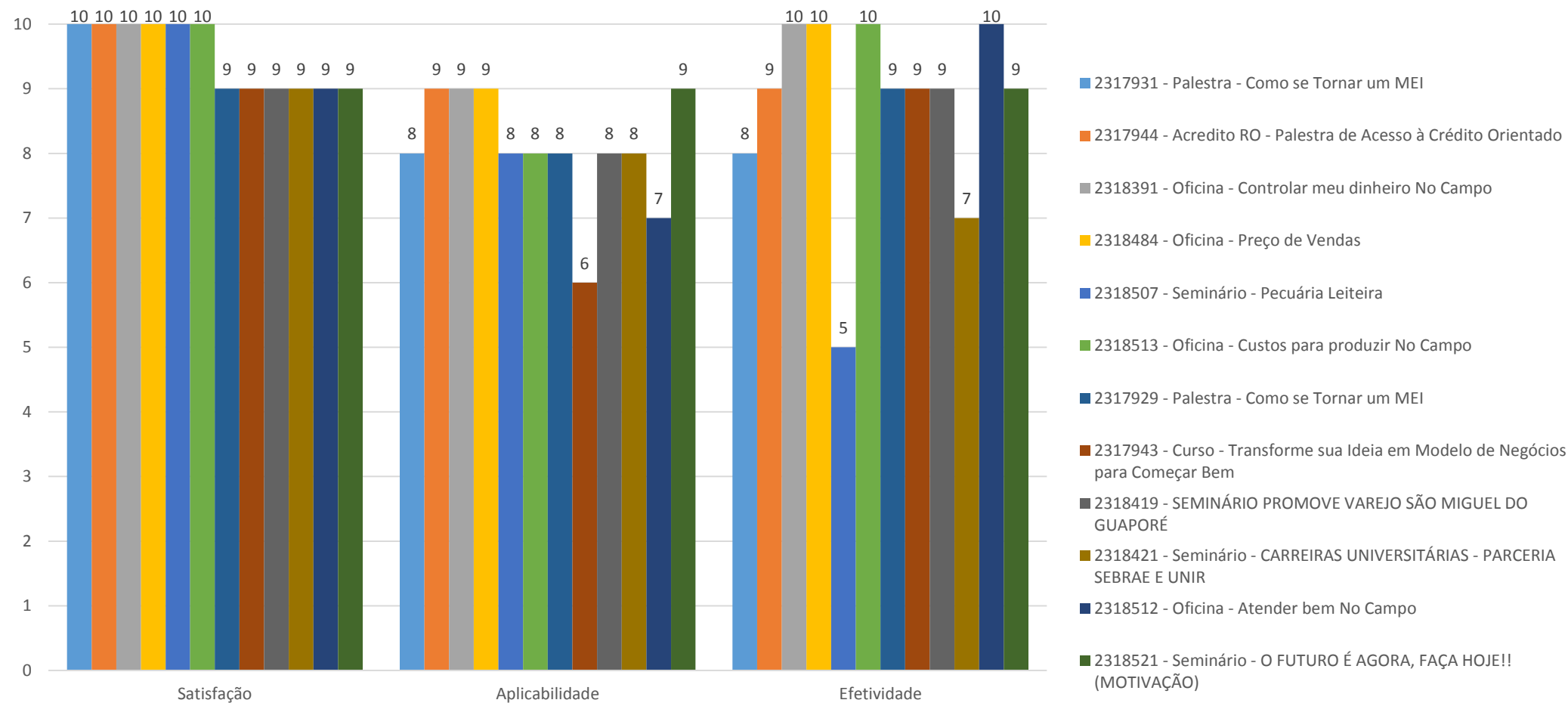


Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

# 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
2317929-Palestra - Como se Tornar um MEI	7	5	2	2	9	8	9
2317930-Palestra - Como se Tornar um MEI	2	1	1	0	-	-	-
2317931-Palestra - Como se Tornar um MEI	8	3	5	1	10	8	8
2317932-Palestra - Como se Tornar um MEI	1	1	0	0			
2317943-Curso - Transforme sua Ideia em Modelo de Negócios para Começar Bem	13	11	2	2	9	6	9
2317944-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	14	9	5	2	10	9	9
2318391-Oficina - Controlar meu dinheiro No Campo	16	16	0	2	10	9	10
2318419-SEMINÁRIO PROMOVE VAREJO SÃO MIGUEL DO GUAPORÉ	155	102	53	8	9	8	9
2318421-Seminário - CARREIRAS UNIVERSITÁRIAS - PARCERIA SEBRAE E UNIR	48	23	25	6	9	8	7
2318422-Oficina - Negociar No Campo	20	20	0	0	-	-	-
2318423-Palestra - Vender para o governo No Campo	20	20	0	0	-	-	-
2318483-Oficina - Não Comprometa seu Capital de Giro	24	16	8	0	-	-	-
2318484-Oficina - Preço de Vendas	25	16	9	2	10	9	10
2318507-Seminário - Pecuária Leiteira	31	31	0	1	10	8	5
2318512-Oficina - Atender bem No Campo	22	18	4	1	9	7	10
2318513-Oficina - Custos para produzir No Campo	19	19	0	1	10	8	10
2318520-Seminário - Pecuária Leiteira	17	17	0	0	-	-	-
2318521-Seminário - O FUTURO É AGORA, FAÇA HOJE!! (MOTIVAÇÃO)	334	334	0	8	9	9	9
<b>Soma</b>	<b>776</b>	<b>662</b>	<b>108</b>	<b>36</b>	<b>*</b>	<b>*</b>	<b>*</b>
<b>Média</b>	<b>43</b>	<b>37</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

## Avaliação SAE dos eventos – Outubro/2019



Fonte: UGE

## Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas <sup>1</sup> (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes <sup>2</sup> (apresenta as considerações por regional)
<ul style="list-style-type: none"><li>- Não informou</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mandar informações de cursos de gestão por ligação ou e-mail;<ul style="list-style-type: none"><li>- Disponibilizar certificados online;</li></ul></li><li>- Em relação ao atraso da palestra e ao termino do evento pois não foi o mesmo que anunciaram;</li><li>- Sebrae voltado para o homem do campo, treinamento, mais técnicos;<ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar pesquisas nos diversos mercados dos municípios;</li><li>- interação com as universidades da capital.</li></ul></li></ul>

<sup>1</sup> - 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?**

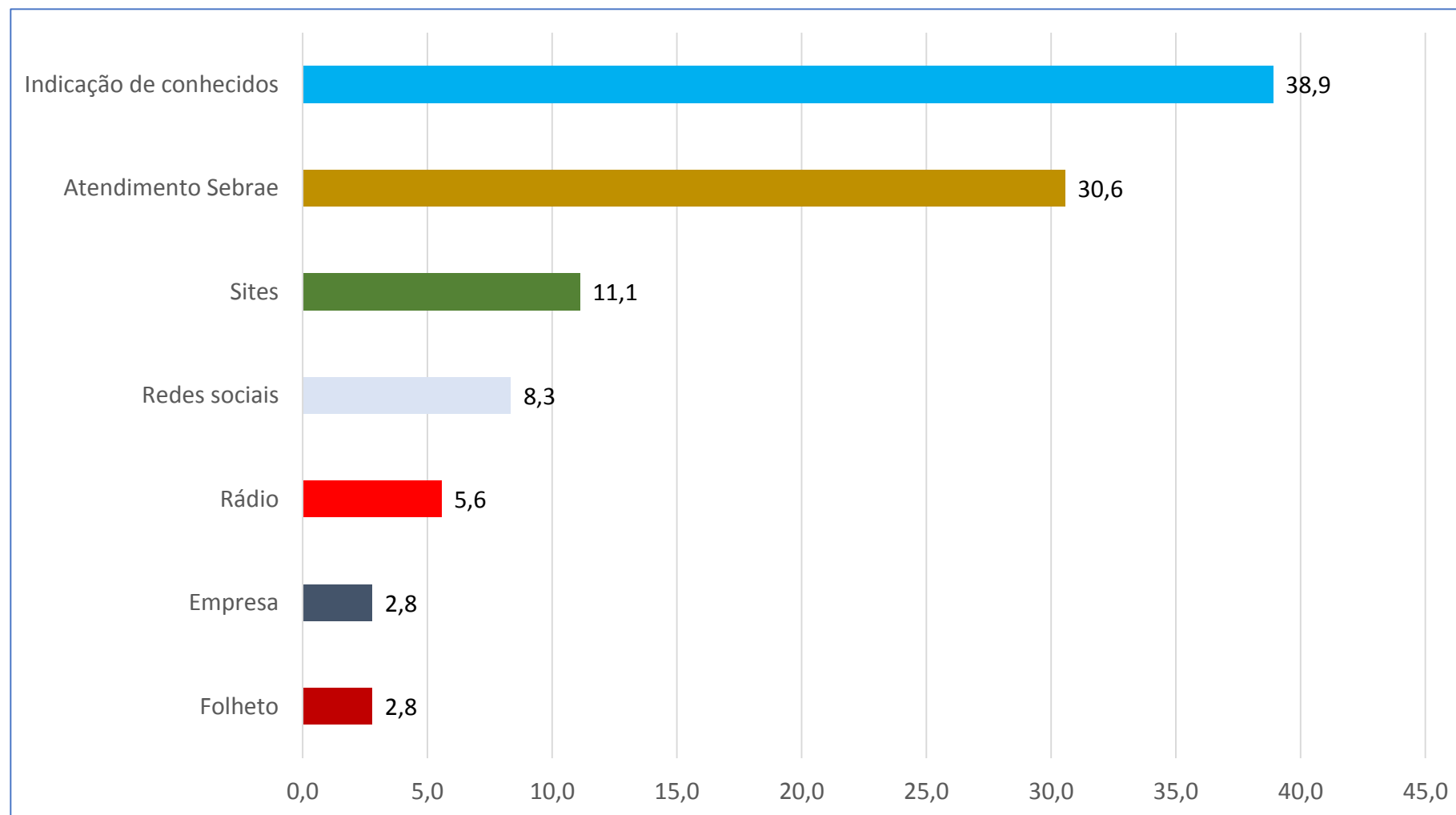
<sup>2</sup> - Sugestões –

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



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

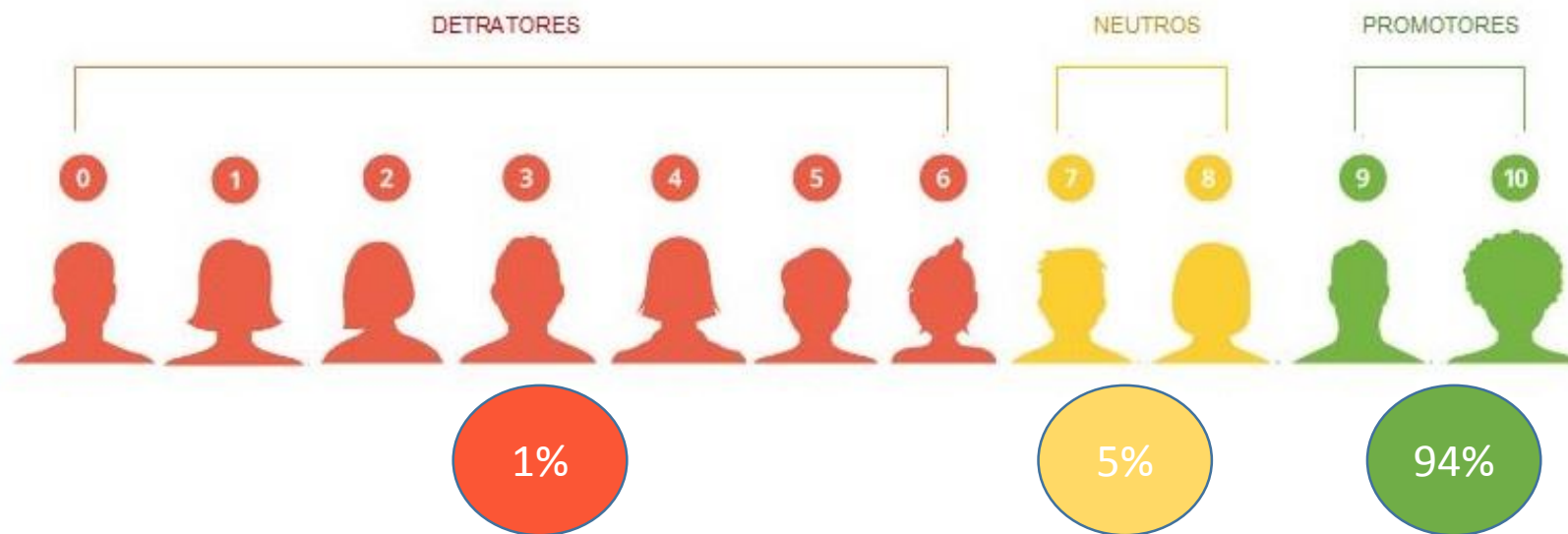
# Unidade Regional de Rolim de Moura



Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

# Unidade Regional de Rolim de Moura

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



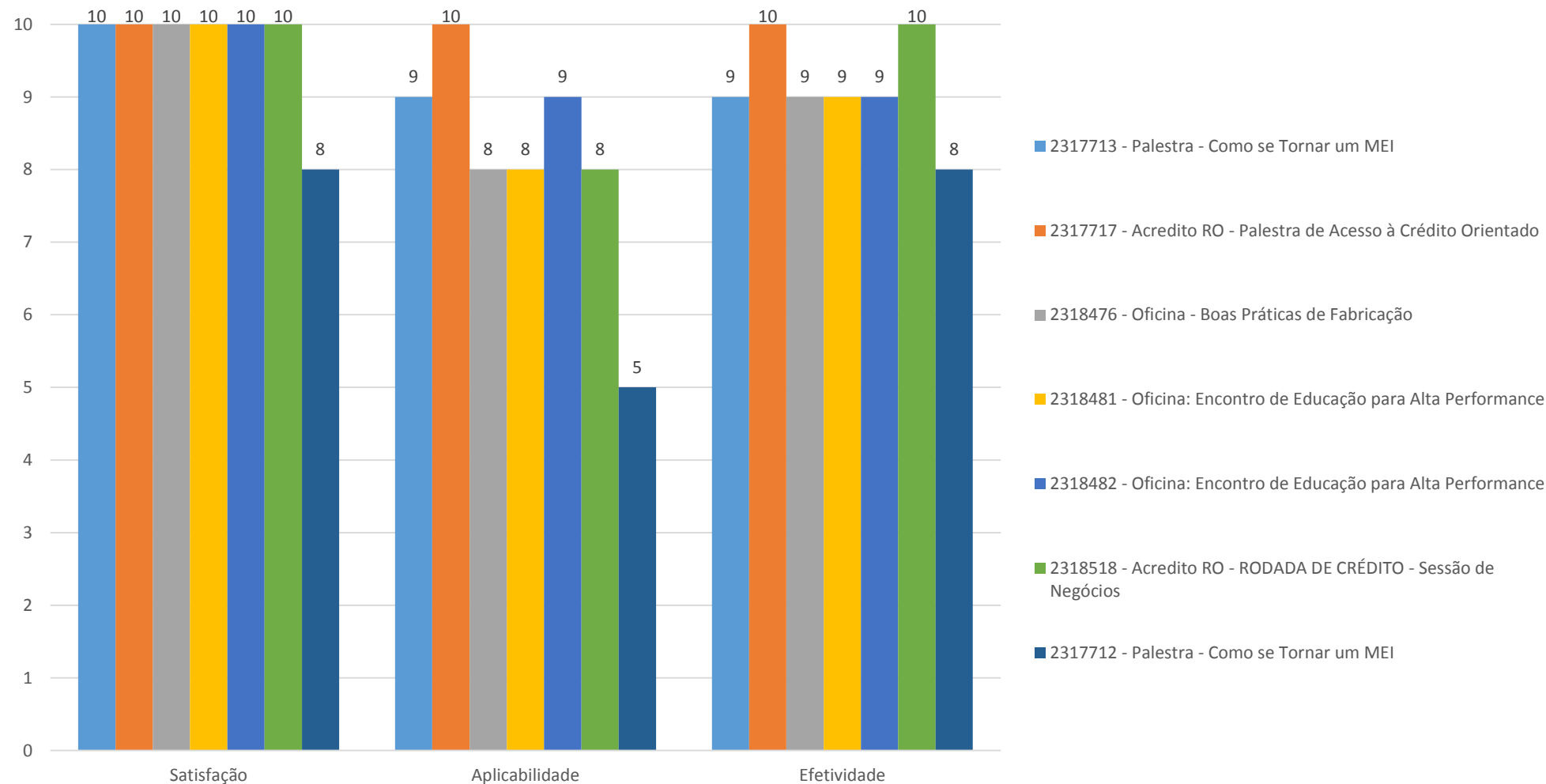
Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

# 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
2317712-Palestra - Como se Tornar um MEI	10	10	0	1	8	5	8
2317713-Palestra - Como se Tornar um MEI	8	8	0	1	10	9	9
2317714-Palestra - Como se Tornar um MEI	4	4	0	0	-	-	-
2317715-Palestra - Como se Tornar um MEI	6	4	2	0	-	-	-
2317717-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	9	7	2	1	10	10	10
2318476-Oficina - Boas Práticas de Fabricação	12	11	1	2	10	8	9
2318481-Oficina: Encontro de Educação para Alta Performance	328	215	113	2	10	8	9
2318482-Oficina: Encontro de Educação para Alta Performance	153	124	29	8	10	9	9
2318518-Acredito RO - RODADA DE CRÉDITO - Sessão de Negócios	16	11	5	2	10	8	10
<b>Soma</b>	546	394	152	17	*	*	*
<b>Média</b>	61	44	25	2	10	8	9



## Avaliação SAE dos eventos – Outubro/2019



Fonte: UGE

## Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas <sup>1</sup> (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes <sup>2</sup> (apresenta as considerações por regional)
- Não Informou	- Divulgar através de ligação, SMS, WhatsApp.

<sup>1</sup> - 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?**

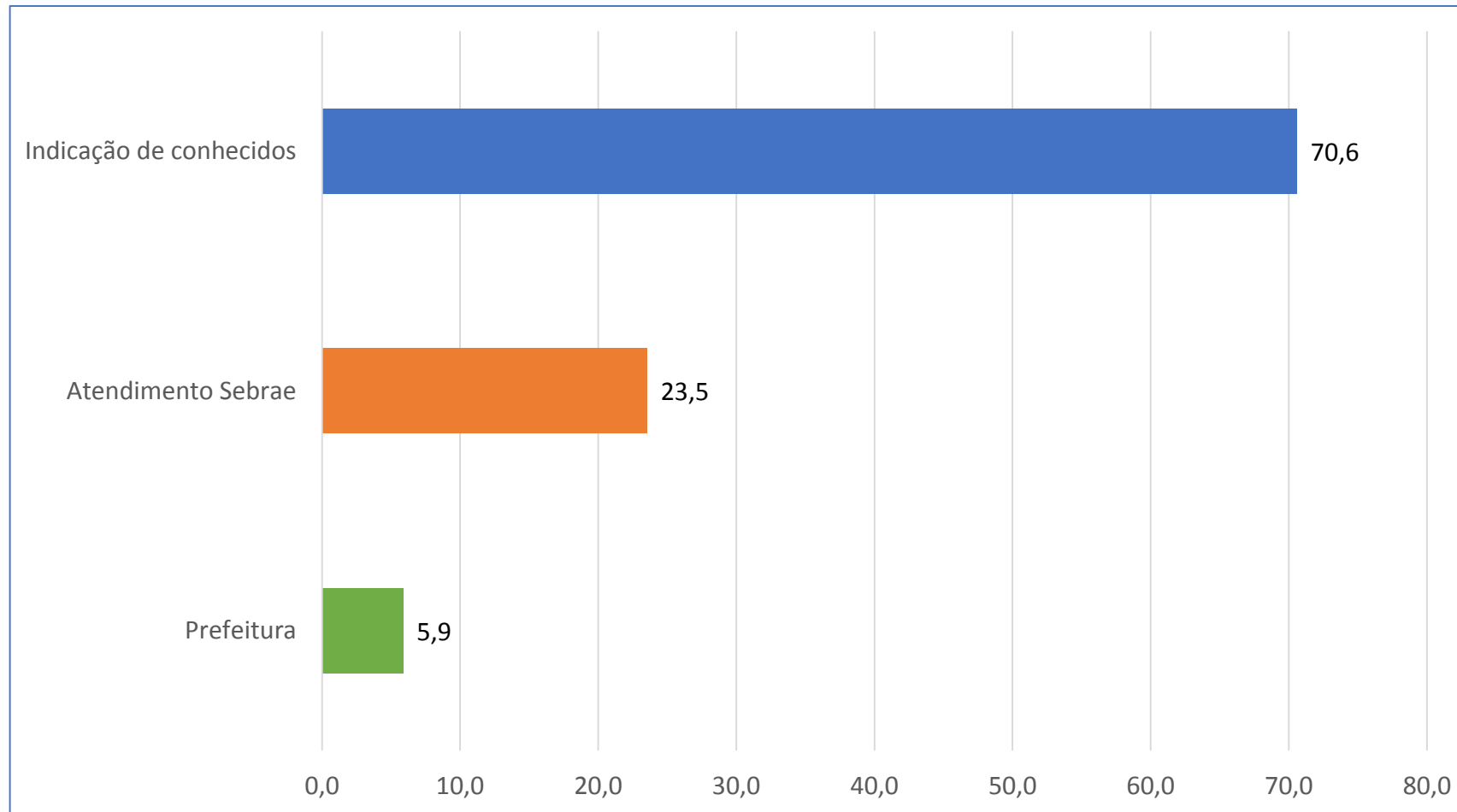
<sup>2</sup> - Sugestões –

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



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

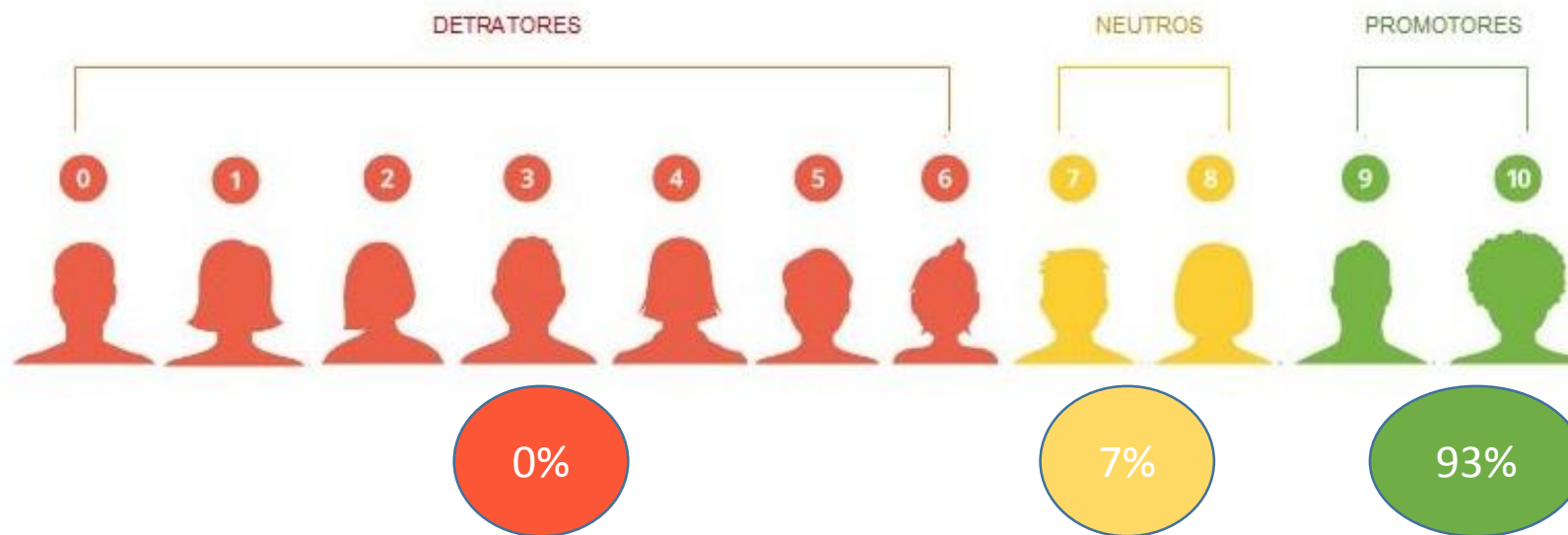
# Unidade Regional de Pimenta Bueno



Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

# Unidade Regional de Pimenta Bueno

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

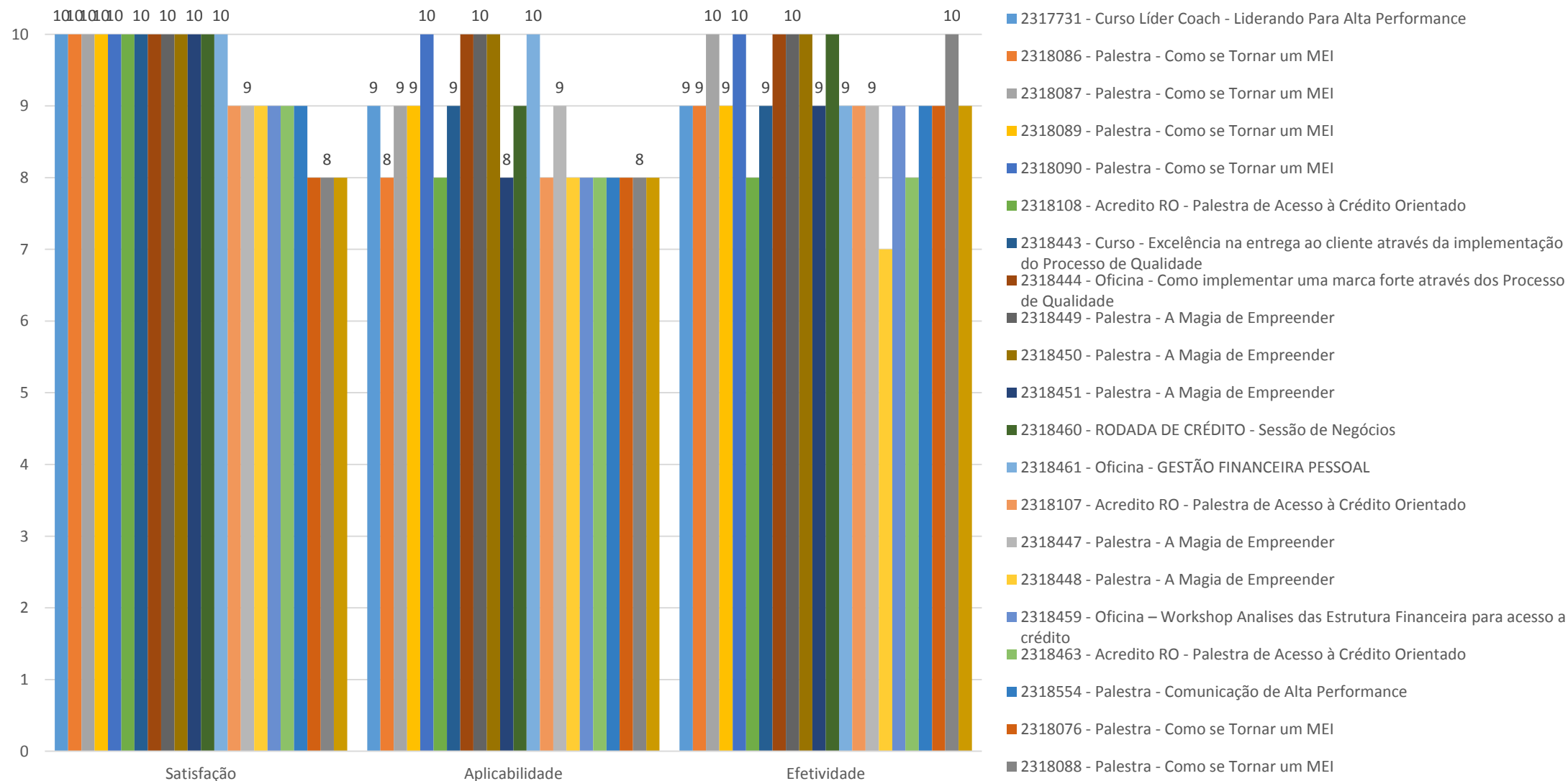


Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

# Unidade Regional de Vilhena

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317731-Curso Líder Coach - Liderando Para Alta Performance	21	18	3	5	10	9	9
2318076-Palestra - Como se Tornar um MEI	11	11	0	8	8	8	9
2318086-Palestra - Como se Tornar um MEI	28	22	6	4	10	8	9
2318087-Palestra - Como se Tornar um MEI	27	20	7	1	10	9	10
2318088-Palestra - Como se Tornar um MEI	20	18	2	1	8	8	10
2318089-Palestra - Como se Tornar um MEI	31	26	5	1	10	9	9
2318090-Palestra - Como se Tornar um MEI	8	6	2	3	10	10	10
2318107-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	32	20	12	2	9	8	9
2318108-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	31	26	5	6	10	8	8
2318443-Curso - Excelência na entrega ao cliente através da implementação do Processo de Qualidade	51	30	21	4	10	9	9
2318444-Oficina - Como implementar uma marca forte através dos Processo de Qualidade	51	35	16	2	10	10	10
2318447-Palestra - A Magia de Empreender	46	46	0	4	9	9	9
2318448-Palestra - A Magia de Empreender	110	110	0	8	9	8	7
2318449-Palestra - A Magia de Empreender	4	4	0	1	10	10	10
2318450-Palestra - A Magia de Empreender	16	16	0	2	10	10	10
2318451-Palestra - A Magia de Empreender	69	69	0	9	10	8	9
2318459-Oficina – Workshop Analises das Estrutura Financeira para acesso a crédito	22	22	0	3	9	8	9
2318460-RODADA DE CRÉDITO - Sessão de Negócios	15	15		2	10	9	10
2318461-Oficina - GESTÃO FINANCEIRA PESSOAL	8	6	2	3	10	10	9
2318462-Acredito RO - Oficina de Acesso à Crédito Orientado	3	2	1	1	8	8	9
2318463-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	35	35	0	7	9	8	8
2318554-Palestra - Comunicação de Alta Performance	57	57	0	4	9	8	9
<b>Soma</b>	<b>696</b>	<b>614</b>	<b>82</b>	<b>81</b>	<b>*</b>	<b>*</b>	<b>*</b>
<b>Média</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

## Avaliação SAE dos eventos – Outubro/2019



Fonte: UGE

## Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas <sup>1</sup> (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes <sup>2</sup> (apresenta as considerações por regional)
<ul style="list-style-type: none"><li>- Não informou.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Divulgação em diversos canais;</li><li>- Ter mais tempo de palestras.</li></ul>

<sup>1</sup> - 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?**

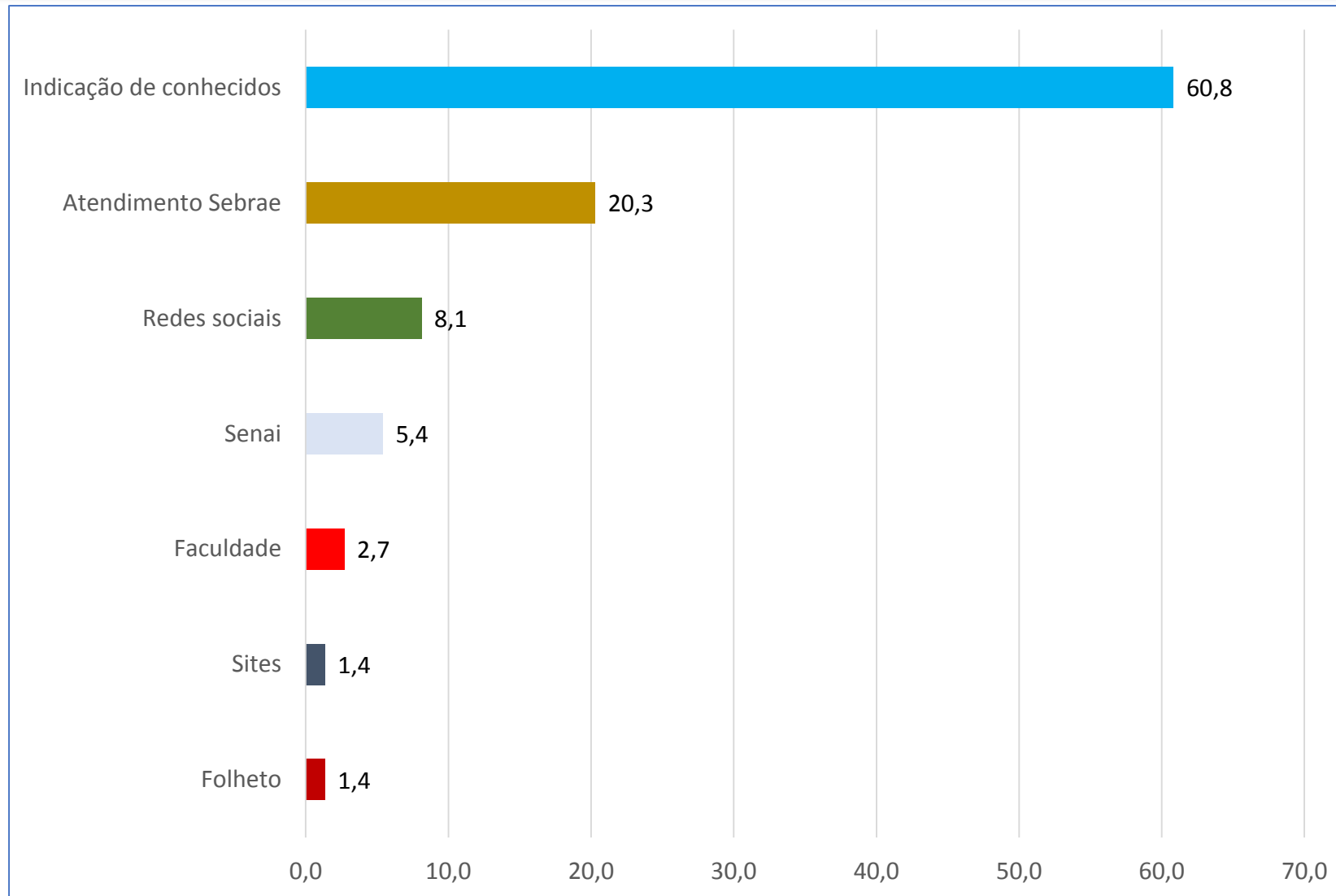
<sup>2</sup> - Sugestões –

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



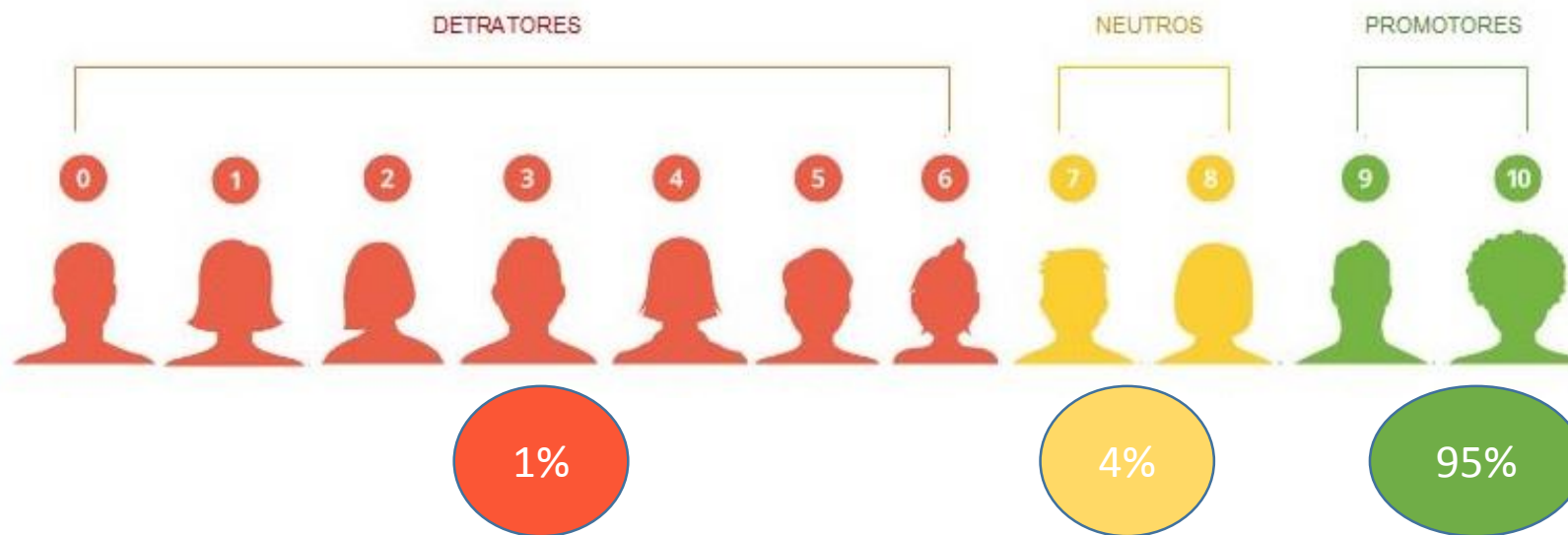


# Unidade Regional de Vilhena



Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

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?