

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



Setembro/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 05/10/2019 a 31/10/2019.

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.

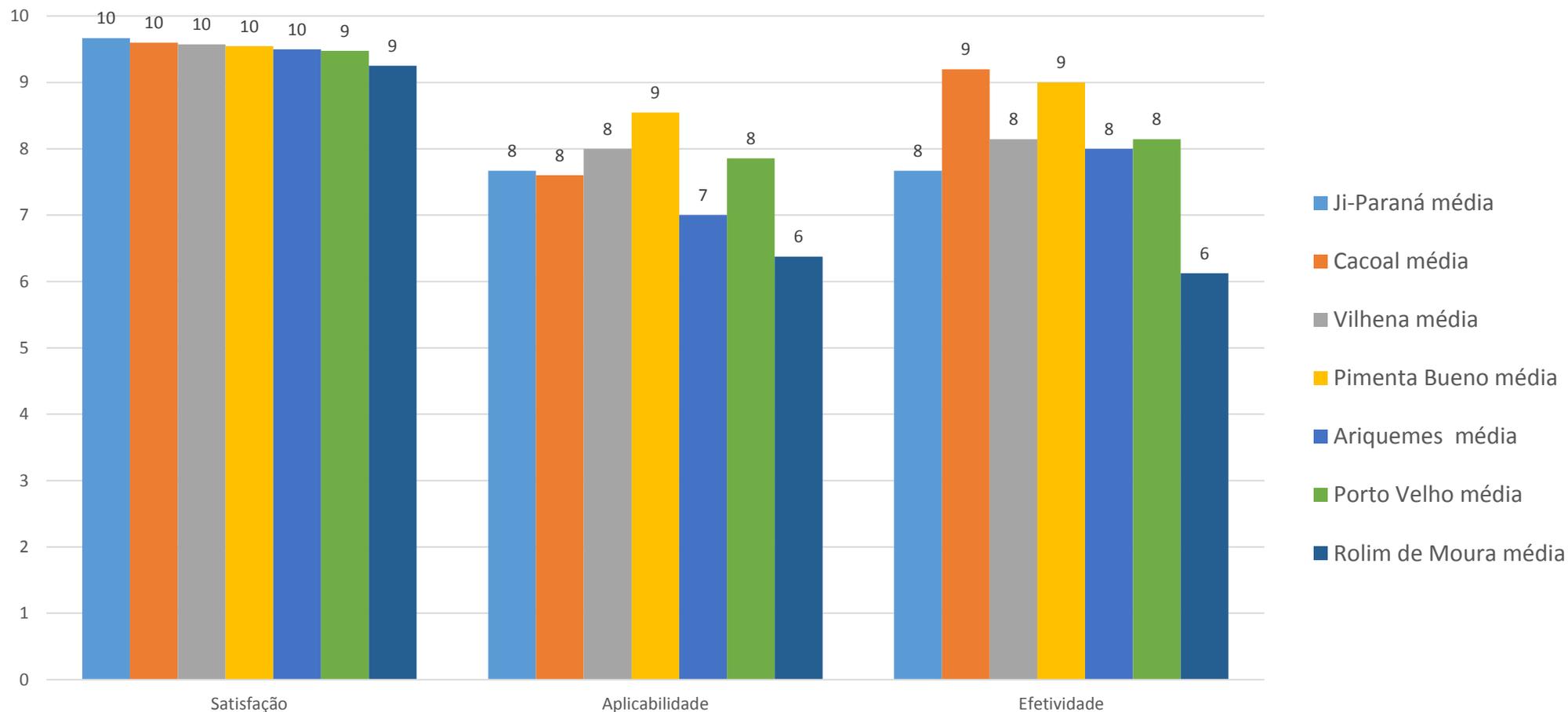
Nos gráficos constará apenas os eventos que obtiveram nota nas avaliações.

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	814	563	237	108	9	8	8
Ariquemes	119	69	50	13	10	7	8
Ji-Paraná	470	389	80	35	10	8	8
Cacoal	202	188	14	20	10	8	9
Rolim de Moura	375	357	18	17	9	6	6
Pimenta Bueno	555	520	35	30	10	9	9
Vilhena	299	276	23	29	10	8	8
Total	2834	2362	457	252	67	53	56
Média estadual	405	337	65	36	10	8	8

Resultado Geral das Unidades Regionais

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

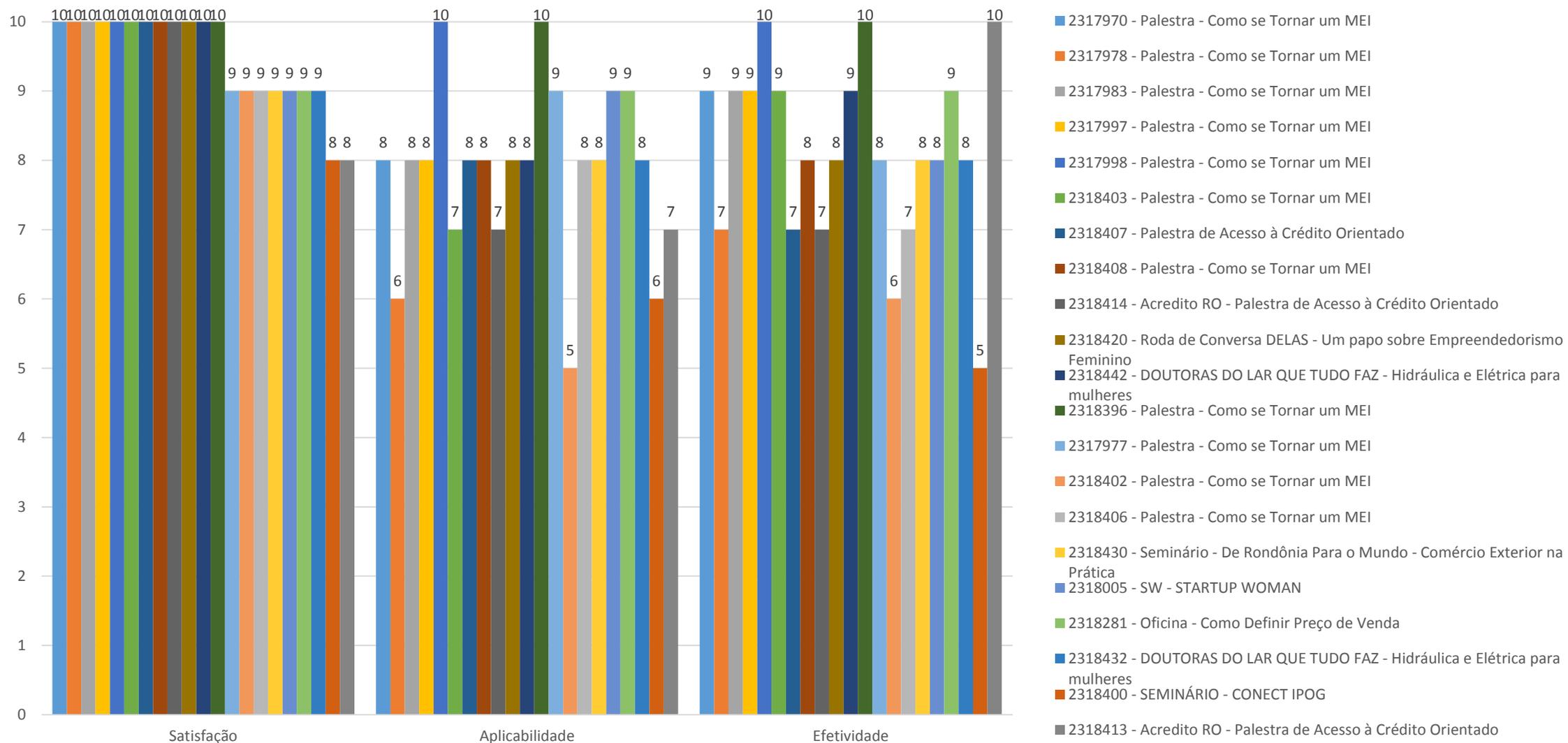


Fonte: UGE

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
2317970-Palestra - Como se Tornar um MEI	55	29	26	8	10	8	9
2317977-Palestra - Como se Tornar um MEI	78	43	35	10	9	9	8
2317978-Palestra - Como se Tornar um MEI	41	21	20	6	10	6	7
2317983-Palestra - Como se Tornar um MEI	59	37	22	8	10	8	9
2318400-SEMINÁRIO - CONECT IPOG	21	21	0	2	8	6	5
2317997-Palestra - Como se Tornar um MEI	38	19	19	4	10	8	9
2317998-Palestra - Como se Tornar um MEI	25	11	14	3	10	10	10
2318402-Palestra - Como se Tornar um MEI	38	38	0	6	9	5	6
2318403-Palestra - Como se Tornar um MEI	26	14	12	3	10	7	9
2318406-Palestra - Como se Tornar um MEI	27	19	8	3	9	8	7
2318407-Palestra de Acesso à Crédito Orientado	18	12	6	4	10	8	7
2318408-Palestra - Como se Tornar um MEI	30	18	12	4	10	8	8
2318413-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	8	8	0	1	8	7	10
2318414-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	18	17	1	8	10	7	7
2318420-Roda de Conversa DELAS - Um papo sobre Empreendedorismo Feminino	126	66	60	7	10	8	8
2318430-Seminário - De Rondônia Para o Mundo - Comércio Exterior na Prática	67	67	0	8	9	8	8
2318005-SW - STARTUP WOMAN	59	57	0	7	9	9	8
2318281-Oficina - Como Definir Preço de Venda	25	13	2	3	9	9	9
2318399-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	6	6	0	0	-	-	-
2318432-DOUTORAS DO LAR QUE TUDO FAZ - Hidráulica e Elétrica para mulheres	20	20	0	7	9	8	8
2318442-DOUTORAS DO LAR QUE TUDO FAZ - Hidráulica e Elétrica para Mulheres	19	19	0	5	10	8	9
2318396-Palestra - Como se Tornar um MEI	10	8	0	1	10	10	10
Soma	814	563	237	108	*	*	*
Média	37	26	11	5	9	8	8

Avaliação SAE dos eventos - Setembro/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">- 2317978, 2318402;2318403;2318406;2318407 – Não formalizou ainda;<ul style="list-style-type: none">- 2318400 – Pouca explicação do conteúdo;- 2318413;2318414 – Não conseguiu o financiamento;	<ul style="list-style-type: none">- Ir mais vezes na empresa;- Melhores materiais didáticos (2318400);- Contratar profissional da nossa região capacitado para passar um conhecimento adequado;<ul style="list-style-type: none">- Divulga mais.

¹ - Justificativas –

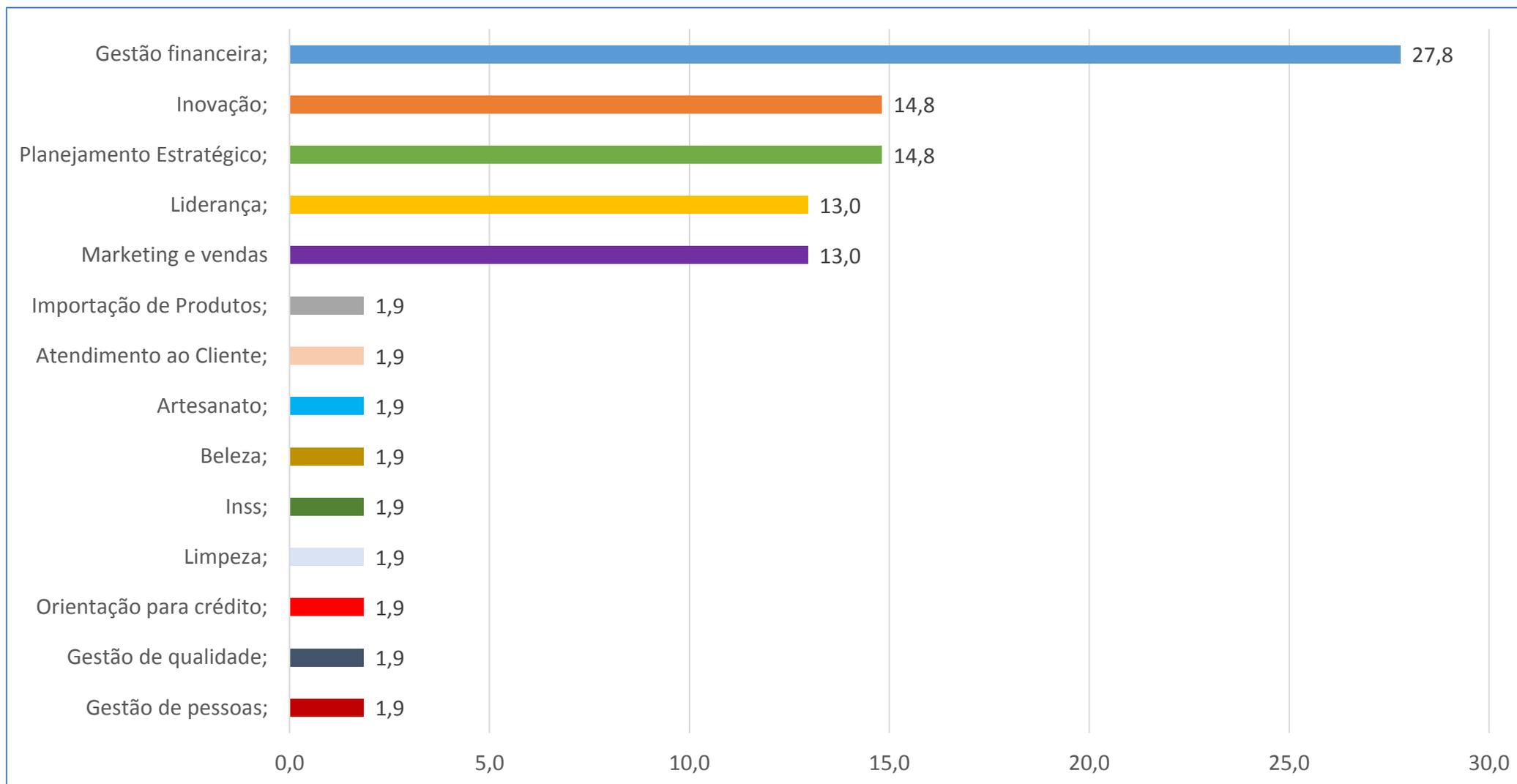
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

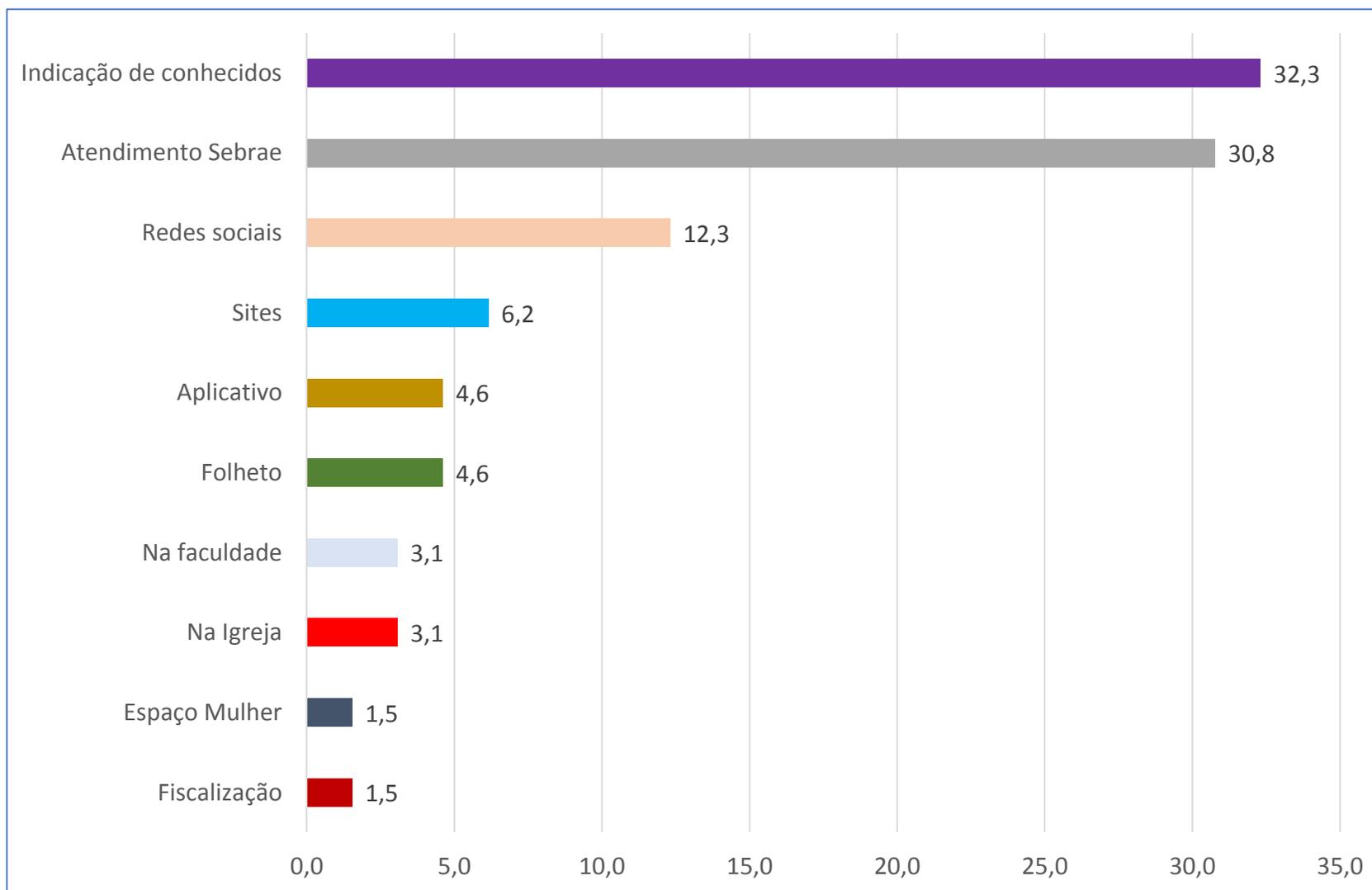
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de Porto Velho



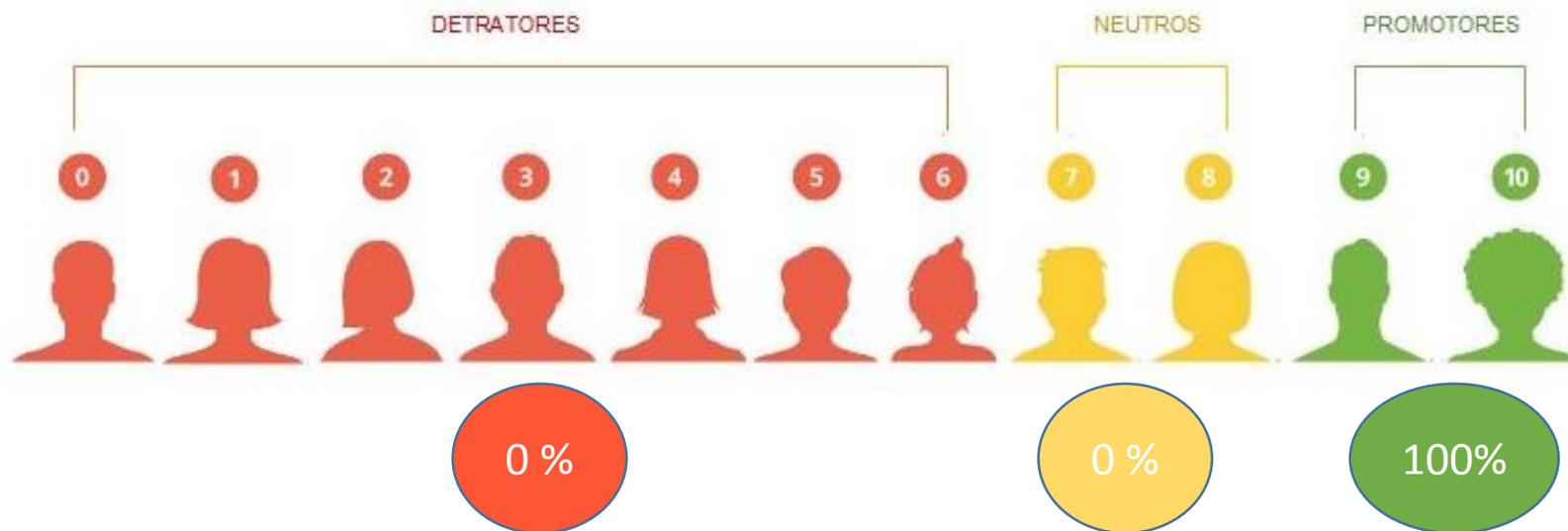
Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

Unidade Regional de 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.

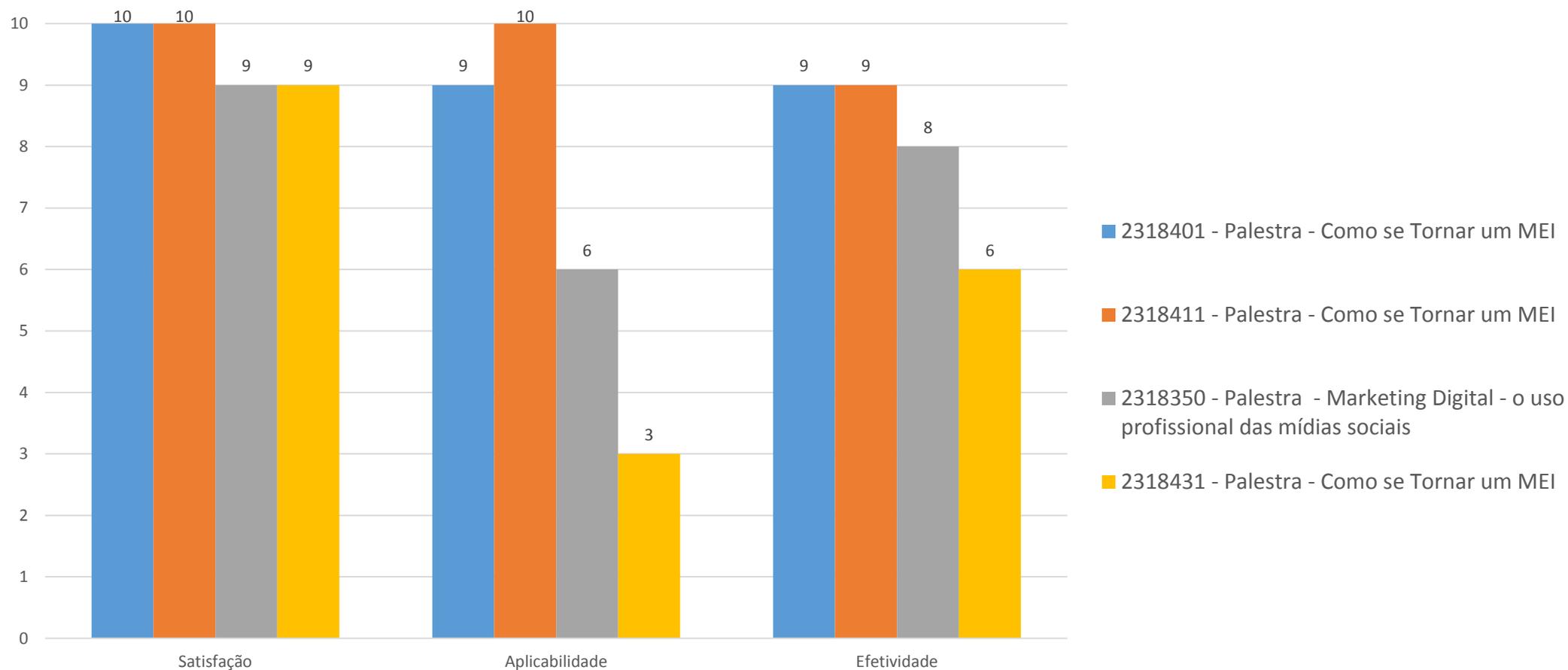


Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

Unidade Regional de Ariquemes

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2318350-Palestra - Marketing Digital - o uso profissional das mídias sociais	81	34	47	5	9	6	8
2318401-Palestra - Como se Tornar um MEI	13	12	1	2	10	9	9
2318411-Palestra - Como se Tornar um MEI	13	12	1	3	10	10	9
2318431-Palestra - Como se Tornar um MEI	12	11	1	3	9	3	6
Soma	119	69	50	13	*	*	*
Média	30	17	13	3	10	7	8

Avaliação SAE dos eventos - Setembro/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">- 2318350 – Facilitador, falou mais sobre suas conquistas, do que o tema da Palestra;- 2318431 – Não formalizou ainda.	<ul style="list-style-type: none">- Um conteúdo melhor sobre vendas e publicidade.

¹ - Justificativas –

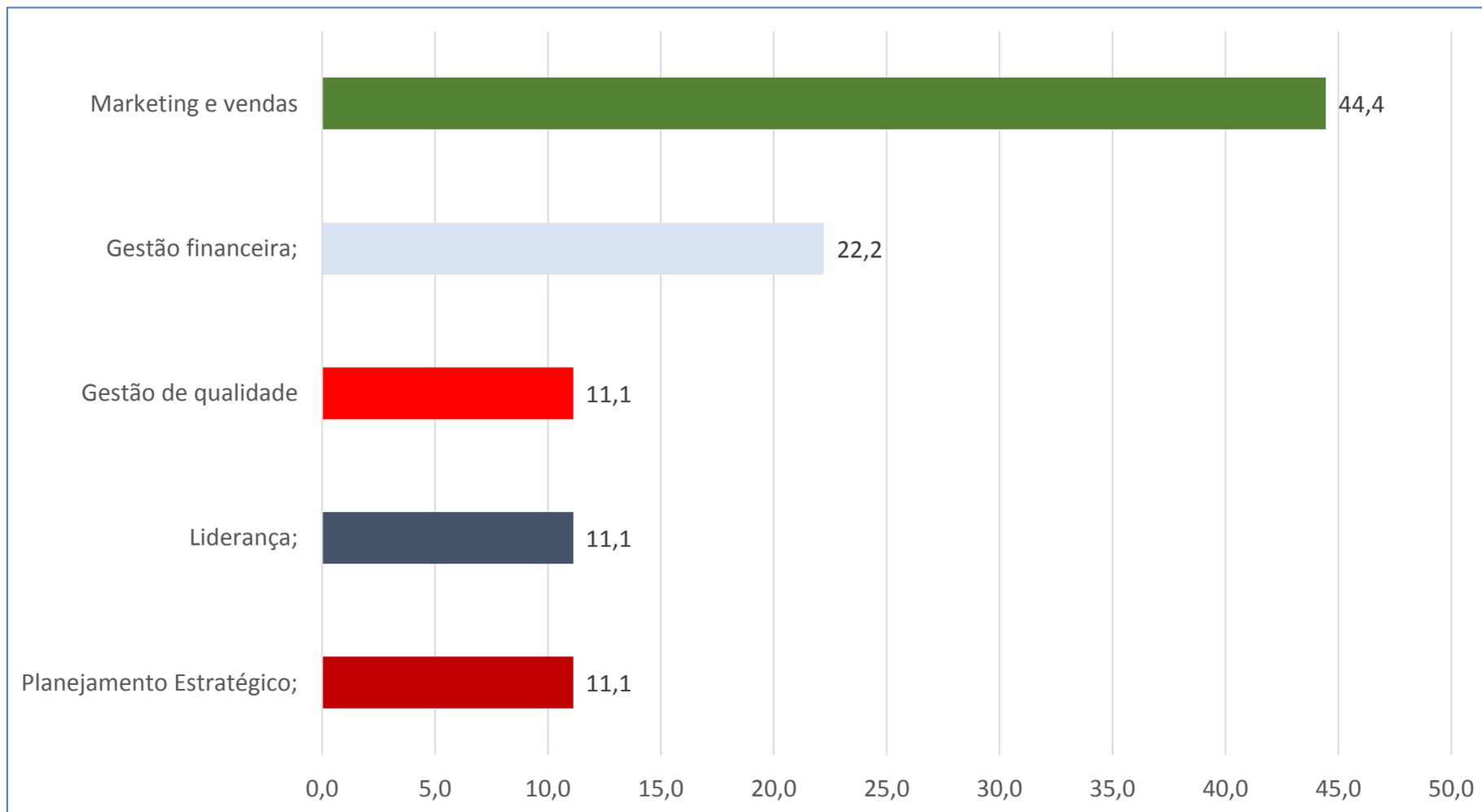
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

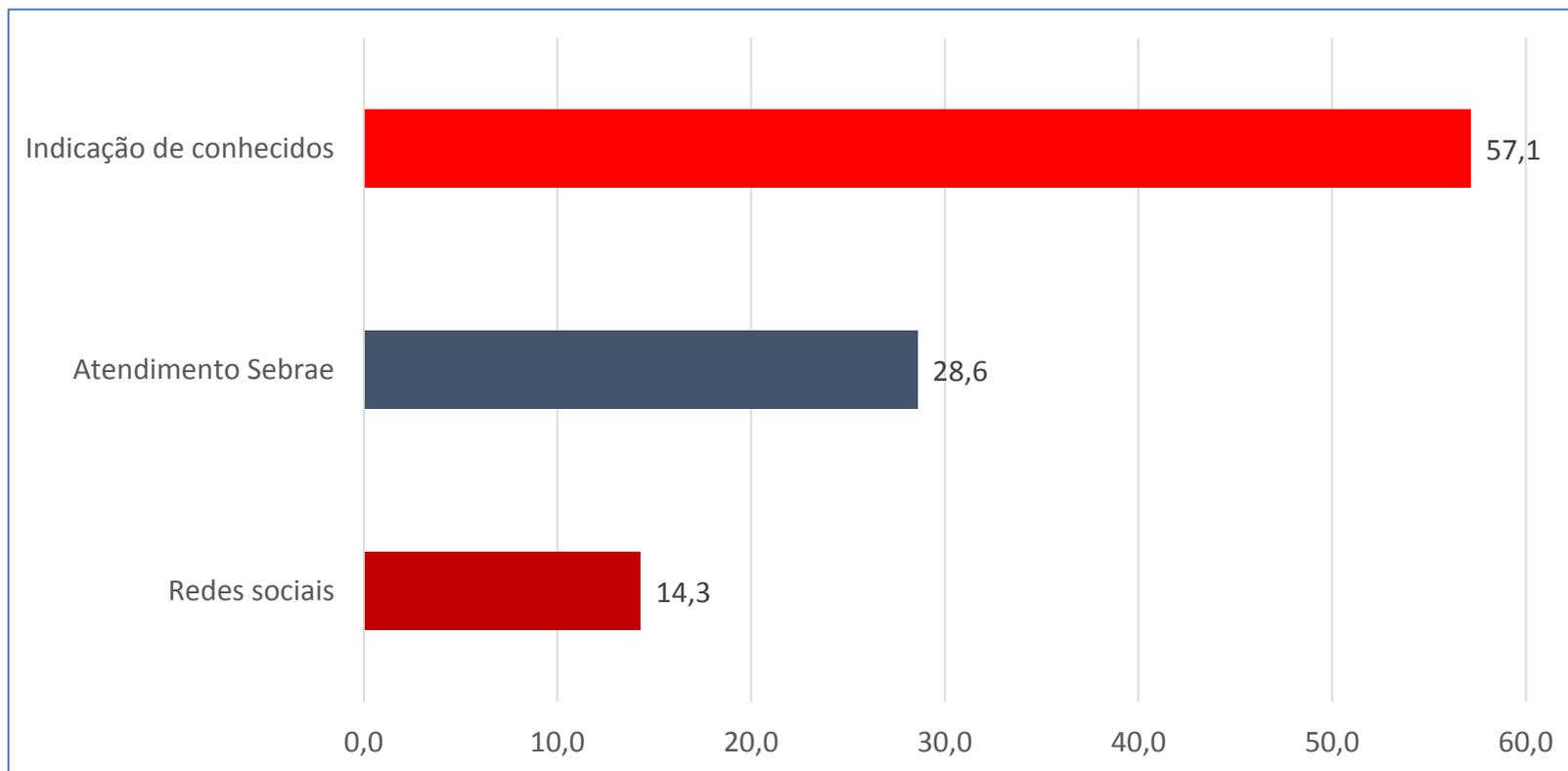
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de Ariquemes



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

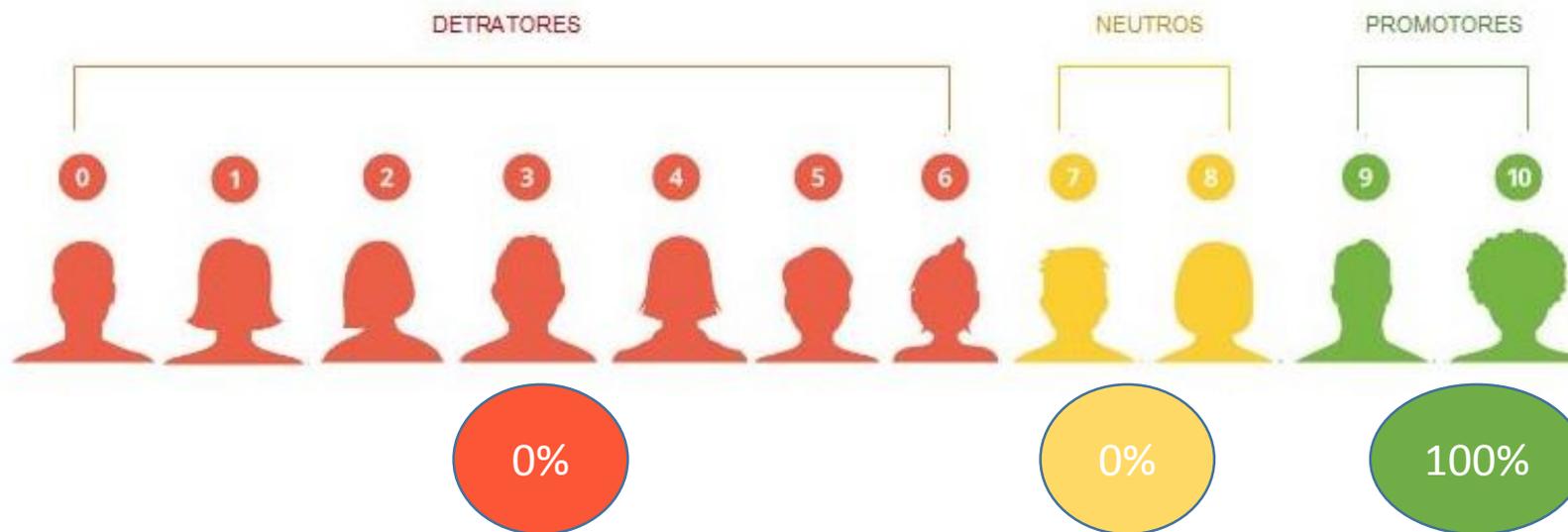
Unidade Regional de Ariquemes



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.

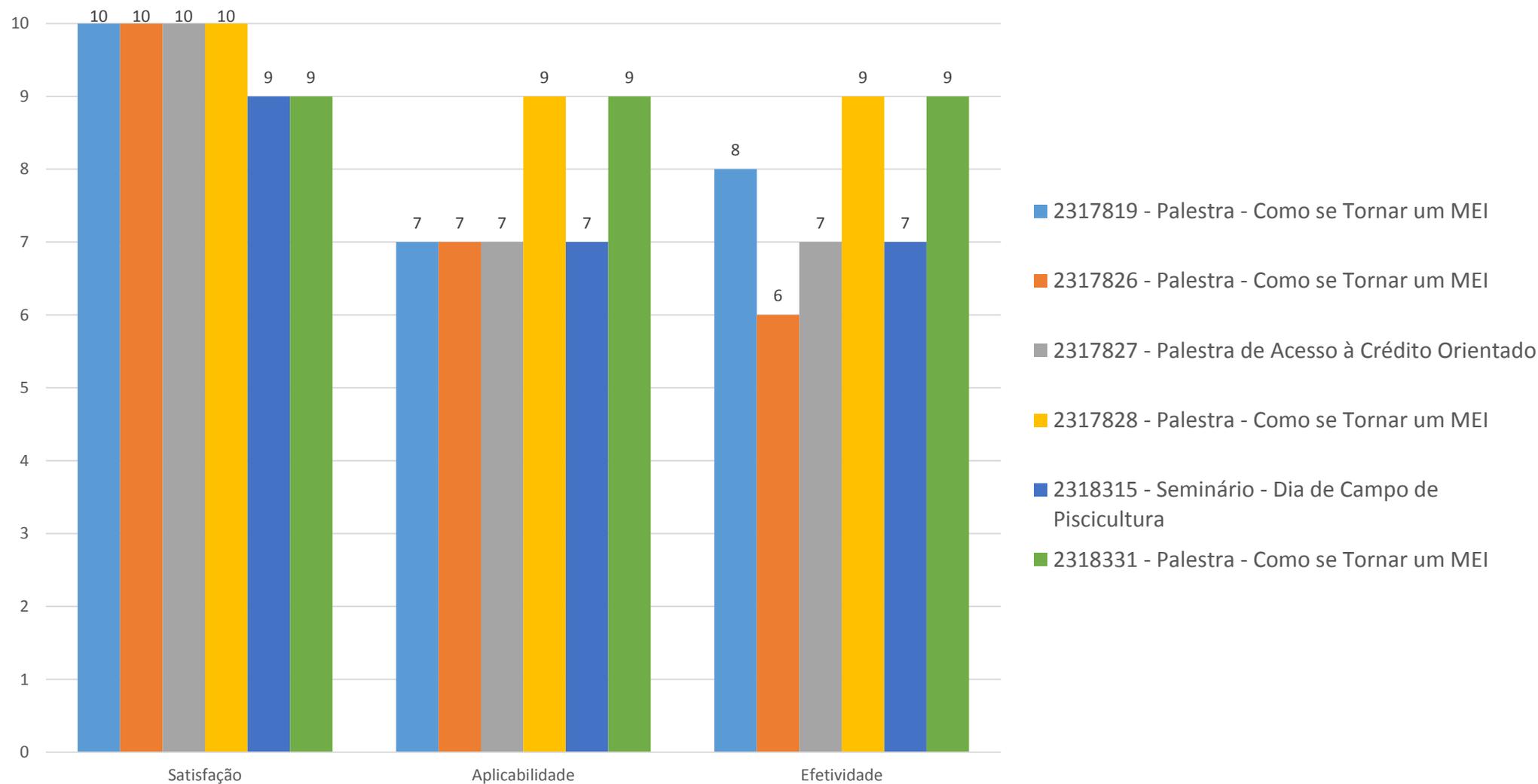


Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

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
2317819-Palestra - Como se Tornar um MEI	25	18	7	7	10	7	8
2317826-Palestra - Como se Tornar um MEI	31	24	7	5	10	7	6
2317827-Palestra de Acesso à Crédito Orientado	25	12	13	4	10	7	7
2317828-Palestra - Como se Tornar um MEI	19	19	0	6	10	9	9
2317727-Curso - Gestão Financeira - Intermediário	30	27	3	0	-	-	-
2317829-Palestra - Como se Tornar um MEI	23	17	6	0	-	-	-
2318315-Seminário - Dia de Campo de Piscicultura	253	236	17	10	9	7	7
2318331-Palestra - Como se Tornar um MEI	24	11	13	3	9	9	9
2318332-Palestra Marketing Digital para Pequenos Negócios	26	12	14	0	-	-	-
2318333-Palestra - Como se Tornar um MEI	3	3	0	0	-	-	-
2318334-Palestra Marketing Digital para Pequenos Negócios	11	10	1	0	-	-	-
Soma	470	389	81	35	58	46	46
Média	43	35	7	3	10	8	8

Avaliação SAE dos eventos – Setembro/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">- 2317819; 2317826 – Não formalizou ainda;- 2318315 – Evento poderia ser melhor;- 2317827 – Não conseguiu colocar em prática.	<ul style="list-style-type: none">- Dar retorno aos atendimentos;- Alguém disponível para instruir como fazer Marketing;- Proporcionar um acompanhamento para o participante<ul style="list-style-type: none">- Mais divulgação.

¹ - Justificativas –

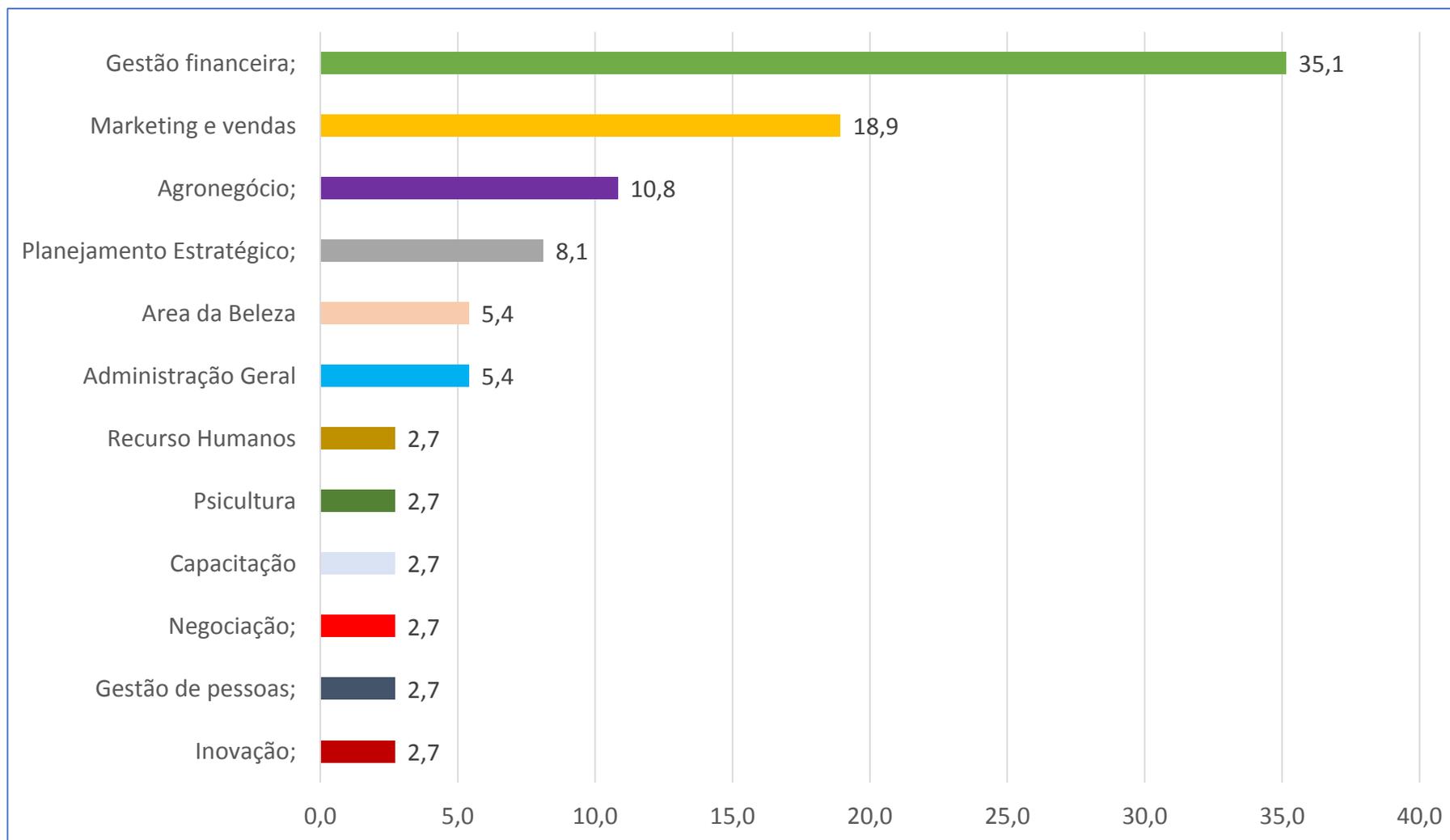
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

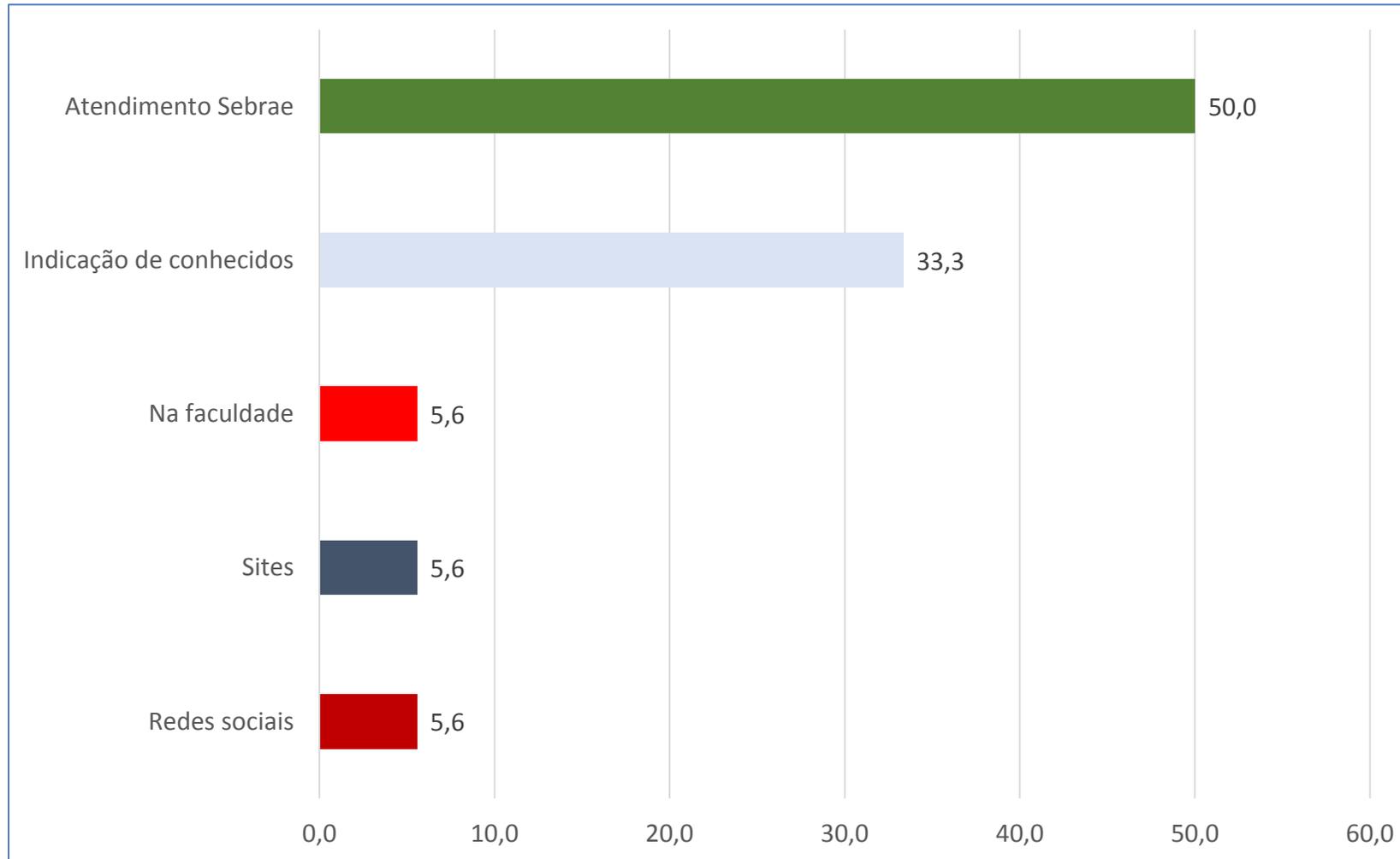
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de Ji-Paraná



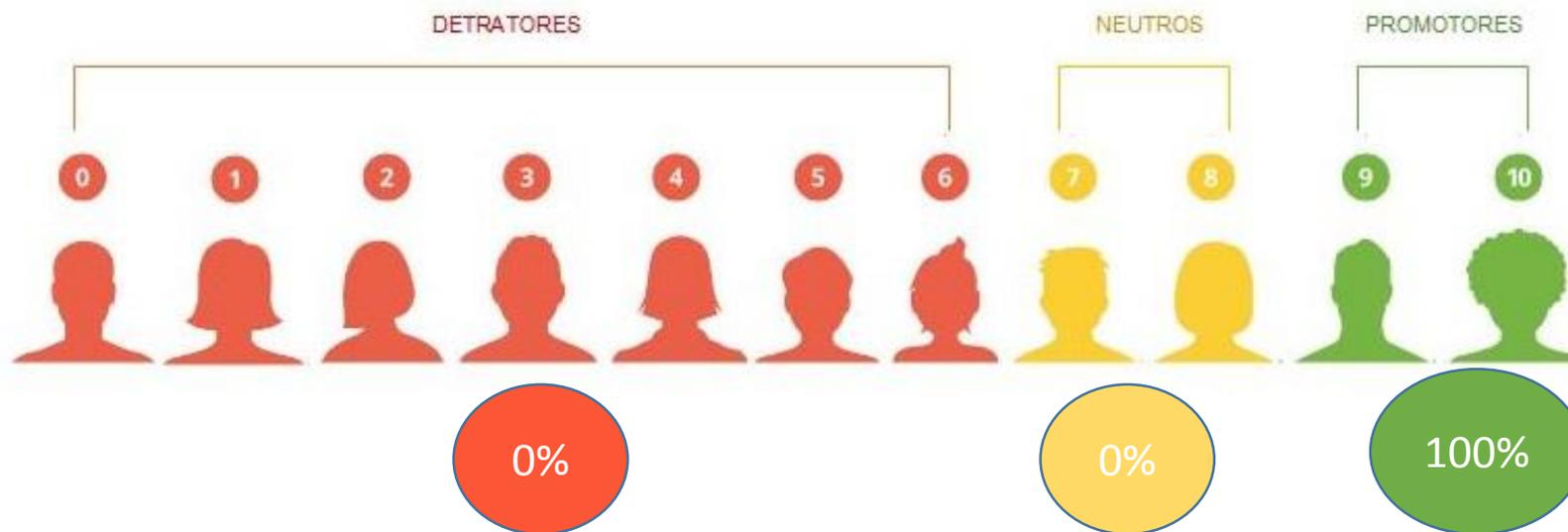
Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

Unidade Regional de 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.

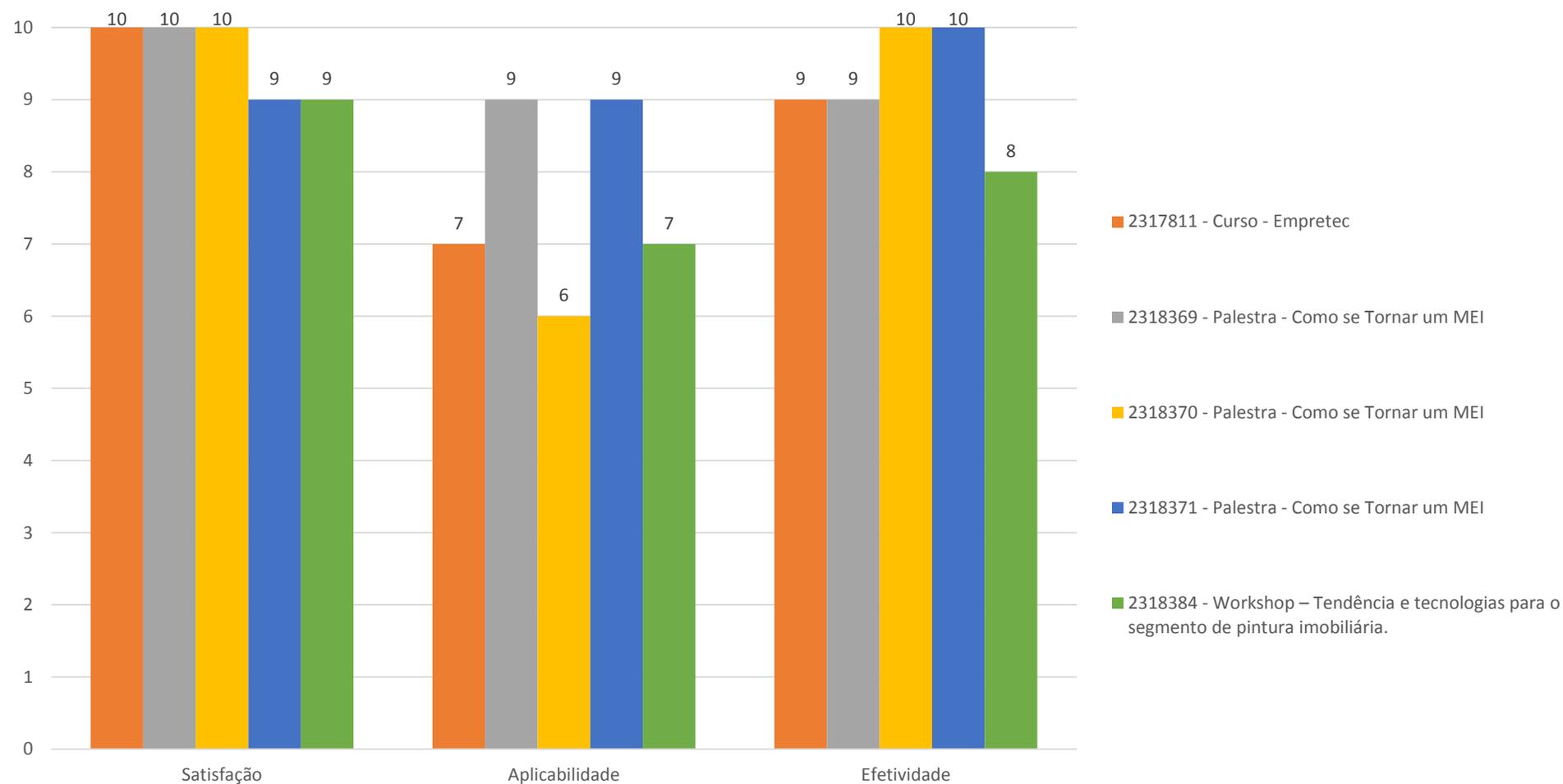


Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

Unidade Regional de Cacoal

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317811-Curso - Empretec	17	15	2	2	10	7	9
2318368-Palestra - Como se Tornar um MEI	15	13	2	0	-	-	-
2318369-Palestra - Como se Tornar um MEI	13	6	7	3	10	9	9
2318370-Palestra - Como se Tornar um MEI	17	14	3	4	10	6	10
2318371-Palestra - Como se Tornar um MEI	9	9	0	2	9	9	10
2318384-Workshop – Tendência e tecnologias para o segmento de pintura imobiliária.	131	131	0	9	9	7	8
Soma	202	188	14	20	*	*	*
Média	34	31	4	4	10	8	9

Avaliação SAE dos eventos – Setembro/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">- 2317811 – Está colocando em prática aos poucos;<ul style="list-style-type: none">- 2318370 - Não formalizou;- 2318384 – Muita teoria e pouca prática.	<ul style="list-style-type: none">- Melhorar a divulgação dos eventos.

¹ - Justificativas –

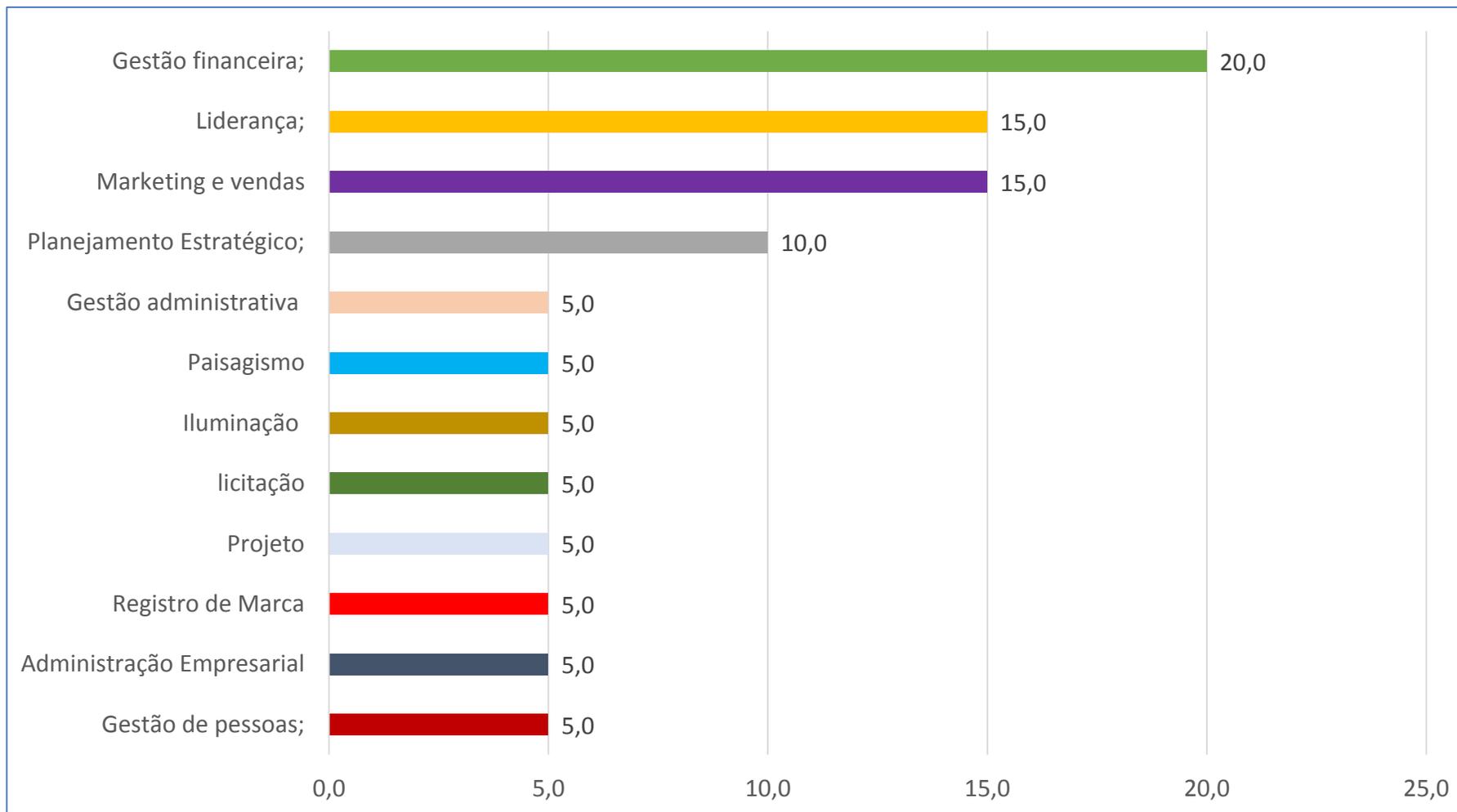
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

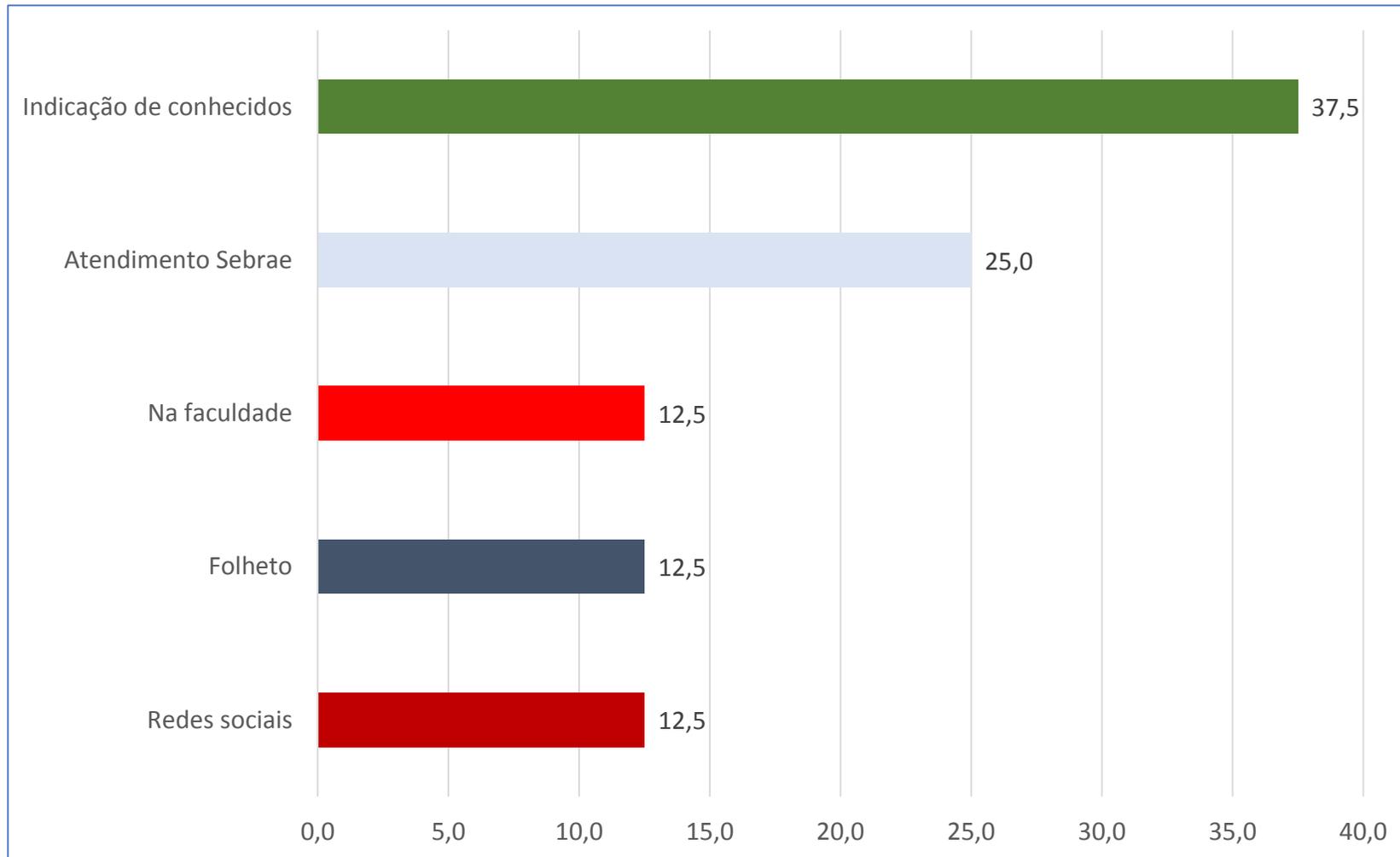
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de Cacoal



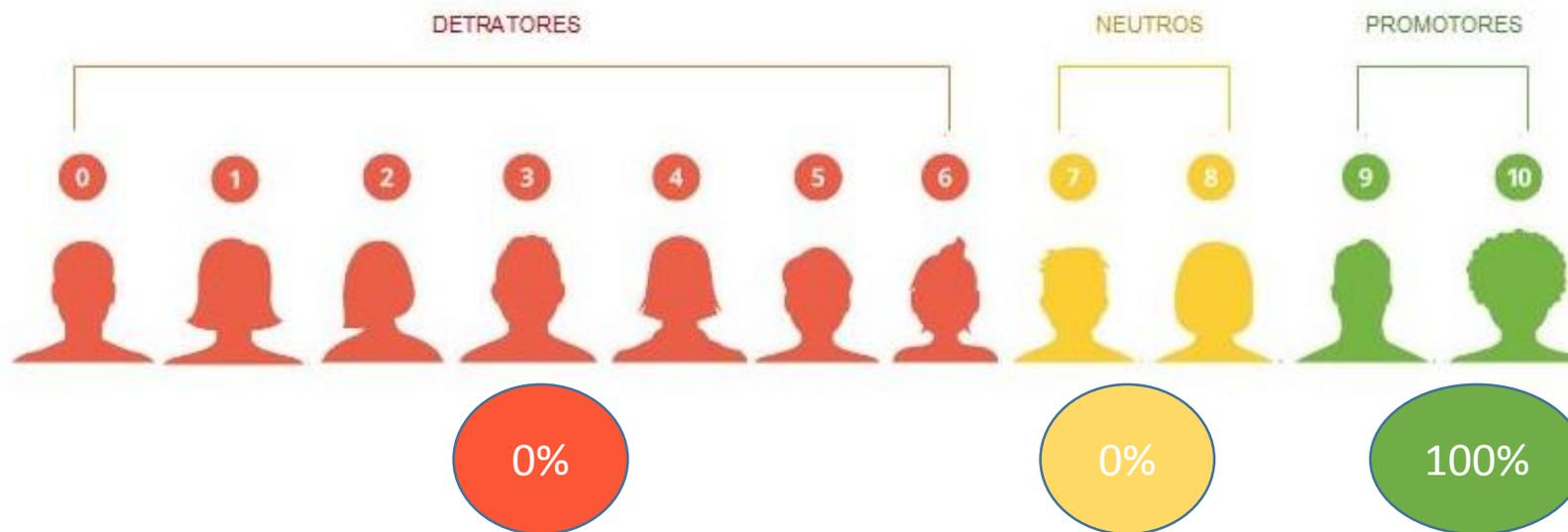
Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

Unidade Regional de Cacoal



Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

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

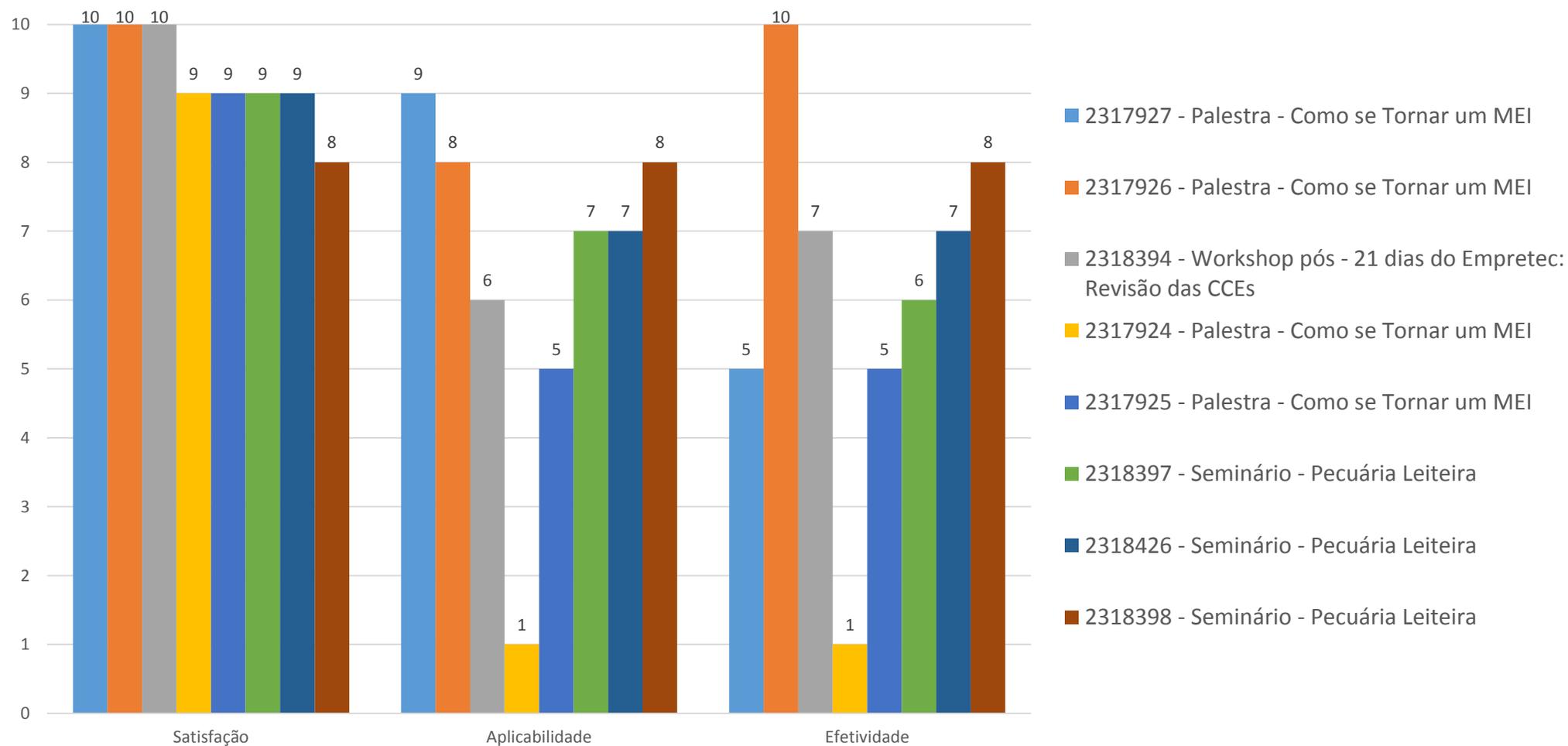


Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

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
2317924-Palestra - Como se Tornar um MEI	8	5	3	2	9	1	1
2317925-Palestra - Como se Tornar um MEI	7	5	2	2	9	5	5
2317927-Palestra - Como se Tornar um MEI	8	8	0	2	10	9	5
2317926-Palestra - Como se Tornar um MEI	9	8	1	1	10	8	10
2318390-Oficina - Custos para produzir No Campo	30	21	9	-	-	-	-
2318394-Workshop pós - 21 dias do Empretec: Revisão das CCEs	28	25	3	4	10	6	7
2318397-Seminário - Pecuária Leiteira	135	135	0	4	9	7	6
2318398-Seminário - Pecuária Leiteira	82	82	0	1	8	8	8
2318426-Seminário - Pecuária Leiteira	68	68	0	1	9	7	7
Soma	375	357	18	17	*	*	*
Média	42	40	4	2	9	6	6

Avaliação SAE dos eventos – Setembro/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">- 2317924; 2317925; 2317927- Não formalizou.	<ul style="list-style-type: none">- Visualizar população agroindústria;- Entrar em contato para oferecer eventos.

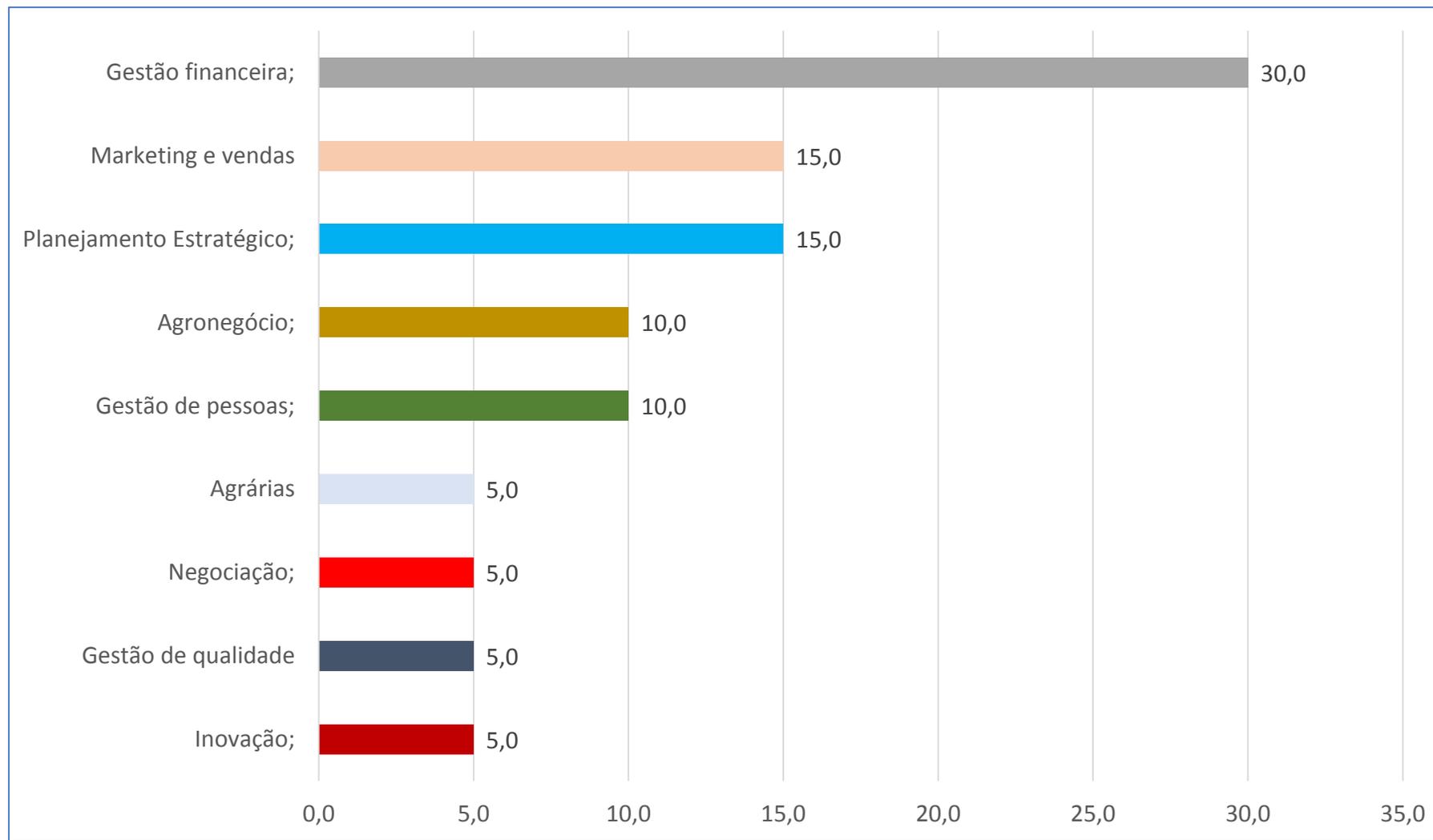
¹ - Justificativas –

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 –

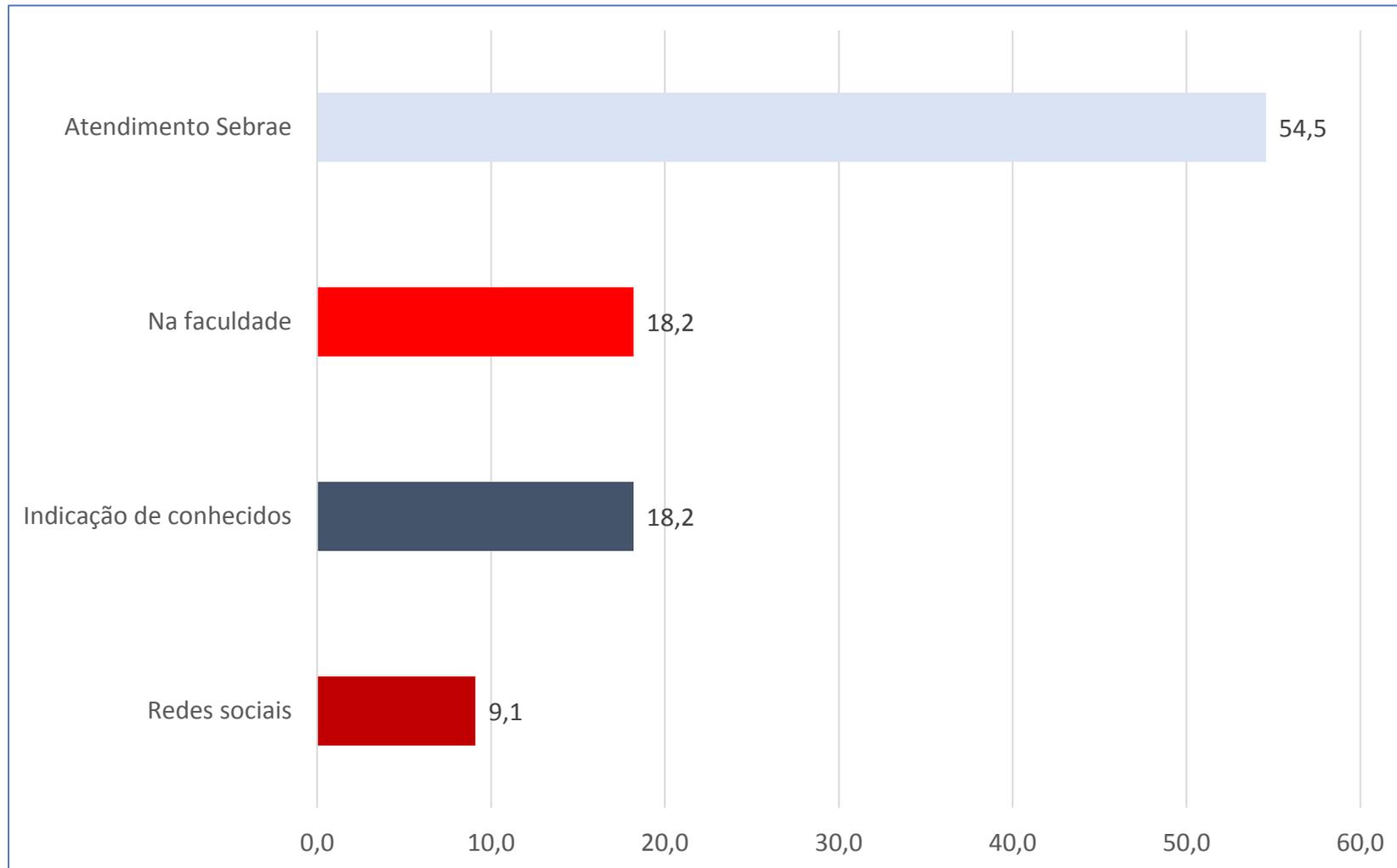
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

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?

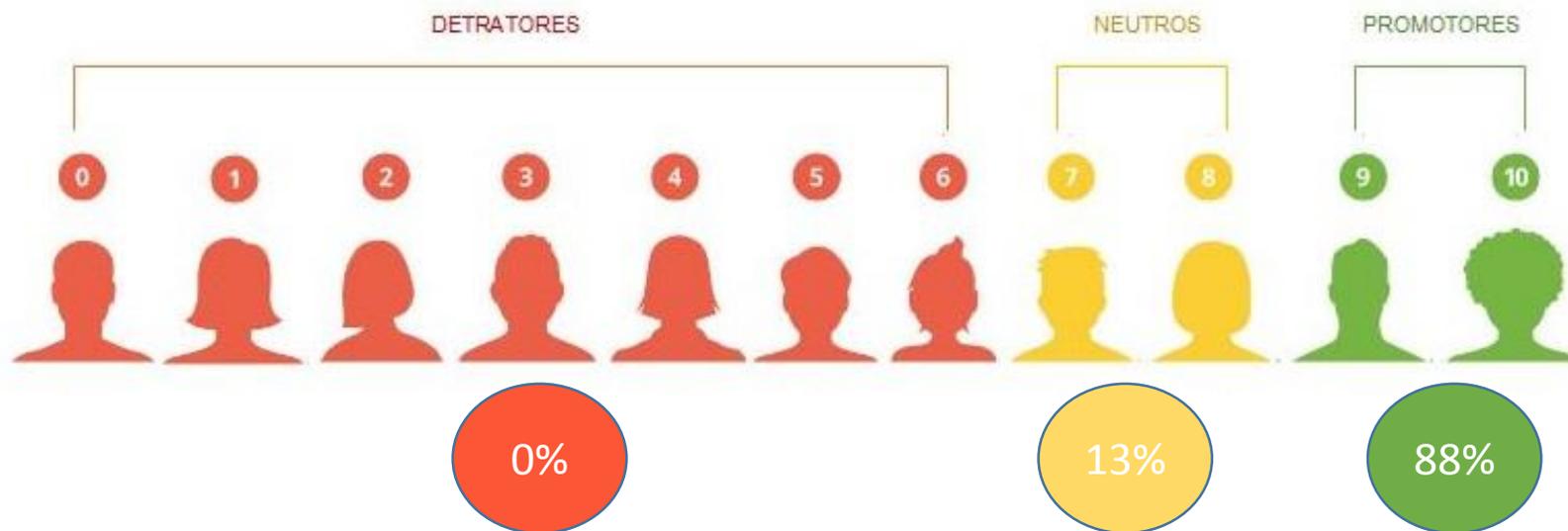
Unidade Regional de Porto Velho



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.

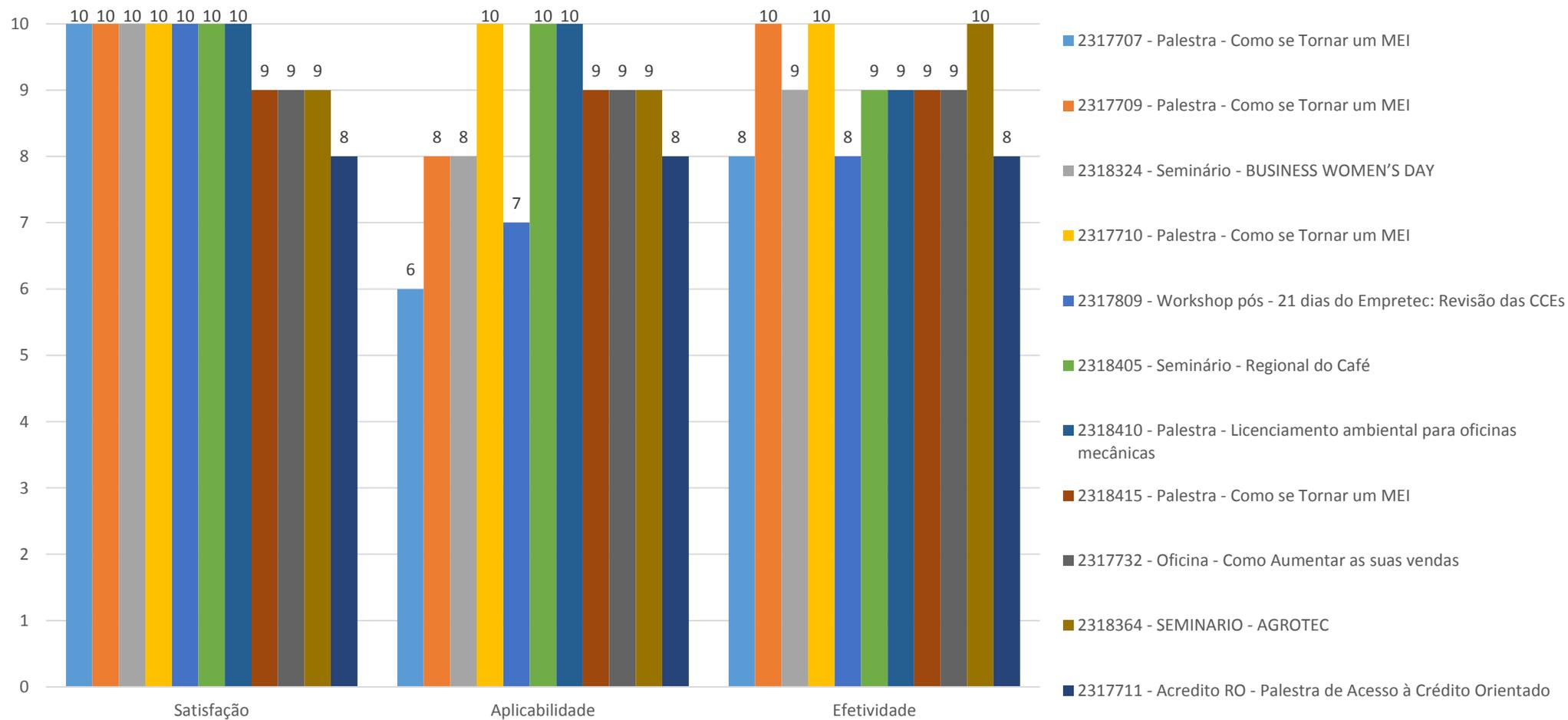


Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

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
2317702-Acredito RO - Oficina de Acesso à Crédito Orientado	5	4	1	0	-	-	-
2317707-Palestra - Como se Tornar um MEI	8	8	0	4	10	6	8
2317708-Palestra - Como se Tornar um MEI	6	5	1	0	-	-	-
2317709-Palestra - Como se Tornar um MEI	10	9	1	2	10	8	10
2318324-Seminário - BUSINESS WOMEN'S DAY	20	12	8	3	10	8	9
2318415-Palestra - Como se Tornar um MEI	55	55	0	9	9	9	9
2317710-Palestra - Como se Tornar um MEI	15	13	2	2	10	10	10
2317711-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	4	2	2	1	8	8	8
2317732-Oficina - Como Aumentar as suas vendas	9	8	1	1	9	9	9
2317809-Workshop pós - 21 dias do Empretec: Revisão das CCEs	18	6	12	1	10	7	8
2318364-SEMINARIO - AGROTEC	239	239	0	3	9	9	10
2318405-Seminário - Regional do Café	143	143	0	1	10	10	9
2318410-Palestra - Licenciamento ambiental para oficinas mecânicas	23	16	7	3	10	10	9
Soma	555	520	35	30	*	*	*
Média	43	40	4	3	10	9	9

Avaliação SAE dos eventos – Setembro/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">- 2317707 - Não formalizou;- 2317809 – Dificuldades de implantar.	<ul style="list-style-type: none">- Reunião com os clientes recém micro empreendedores;<ul style="list-style-type: none">- Melhorar a divulgação (receber ligação);- Disponibilizar cursos de agronegócio dentro das faculdades;<ul style="list-style-type: none">- Mais eventos para produtor rural.

¹ - Justificativas –

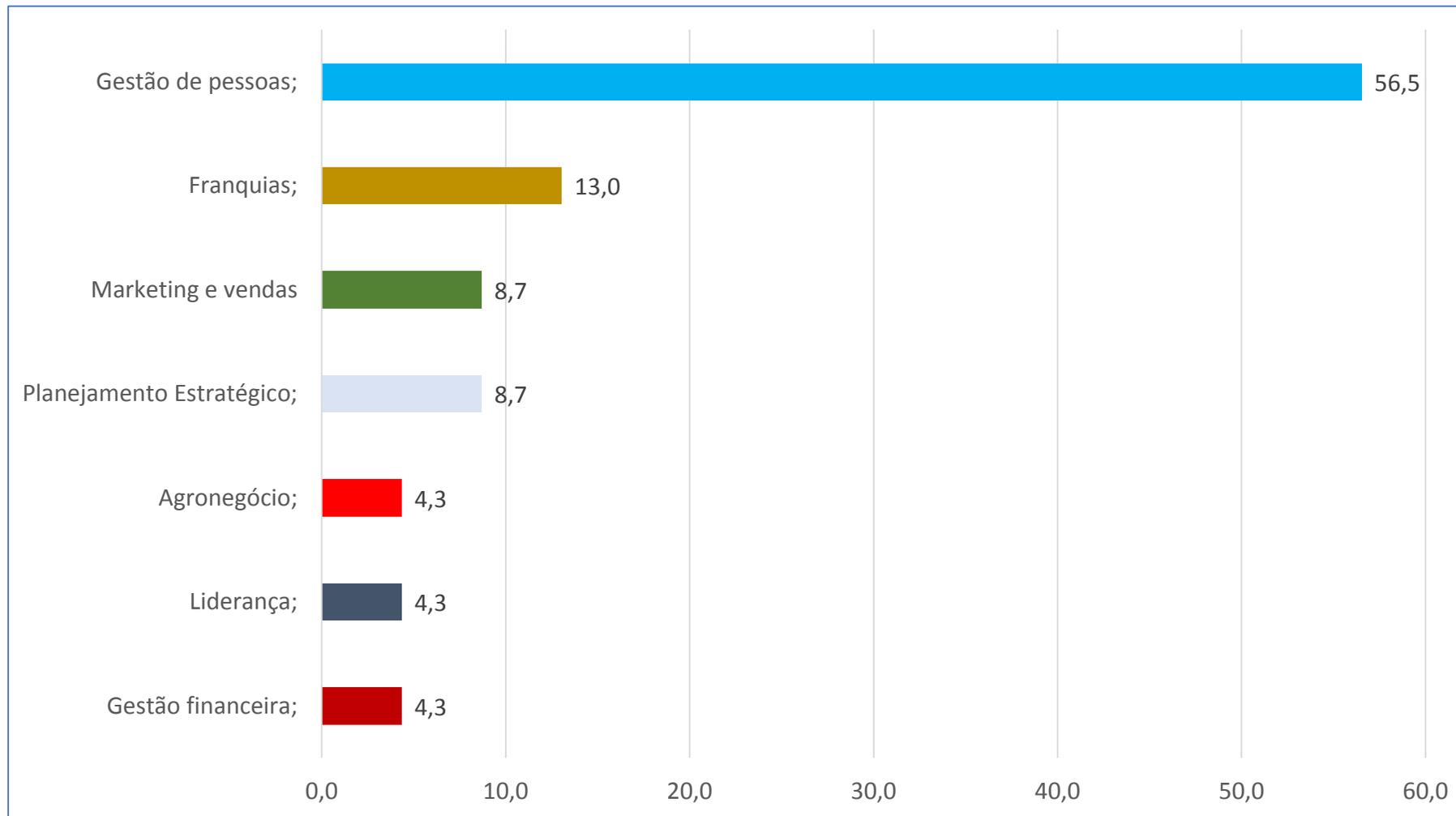
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

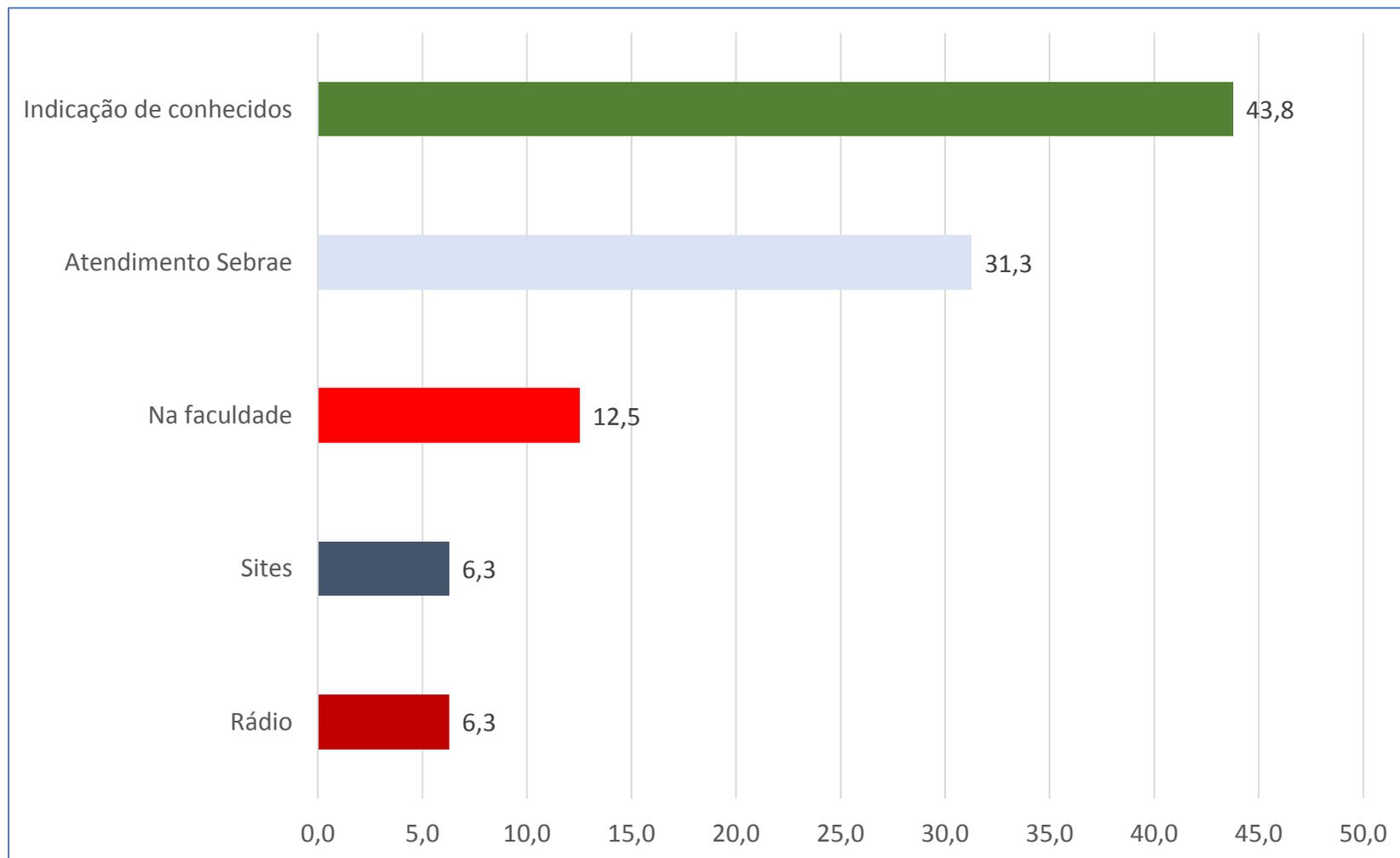
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de Pimenta Bueno



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

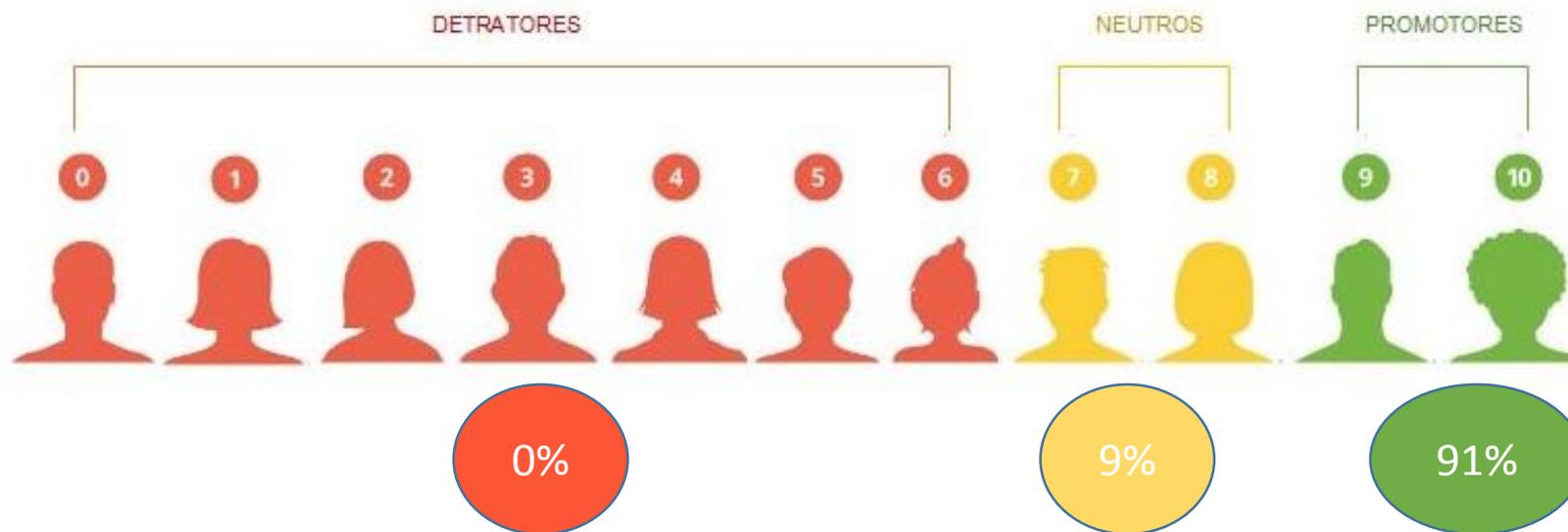
Unidade Regional de Pimenta Bueno



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.

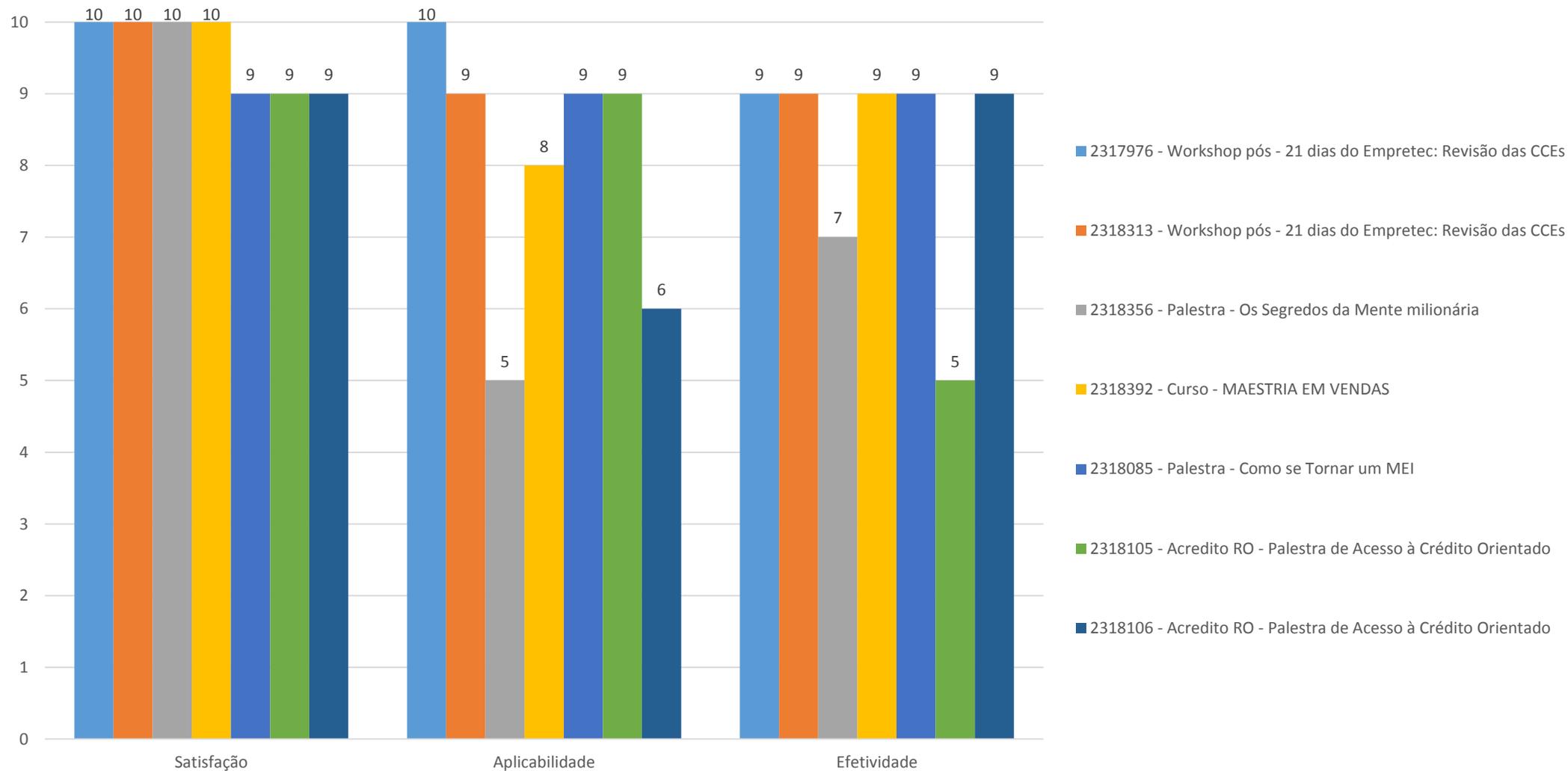


Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

Unidade Regional de Vilhena

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317903-Curso - Tributação Empresarial	19	18	1	0	-	-	-
2318082-Palestra - Como se Tornar um MEI	22	22	0	0	-	-	-
2318083-Palestra - Como se Tornar um MEI	16	16	0	0	-	-	-
2318084-Palestra - Como se Tornar um MEI	20	16	4	0	-	-	-
2317902-Seminário - Reparação Veicular	28	25	3	0	-	-	-
2317976-Workshop pós - 21 dias do Empretec: Revisão das CCEs	8	8	0	3	10	10	9
2318085-Palestra - Como se Tornar um MEI	23	23	0	3	9	9	9
2318105-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	16	16	0	2	9	9	5
2318106-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	24	23	1	6	9	6	9
2318313-Workshop pós - 21 dias do Empretec: Revisão das CCEs	29	17	12	2	10	9	9
2318356-Palestra - Os Segredos da Mente milionária	59	59	0	10	10	5	7
2318392-Curso - MAESTRIA EM VENDAS	35	33	2	3	10	8	9
Soma	449	423	26	61	*	*	*
Média	30	28	3	4	10	7	8

Avaliação SAE dos eventos – Setembro/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">- 2318356 – Falta de tempo para praticar;- 2318105 – Não solicitou ainda o empréstimo.	<ul style="list-style-type: none">- Cursos com mais dias de duração;- Sebrae estar mais próximo do empresário.

¹ - Justificativas –

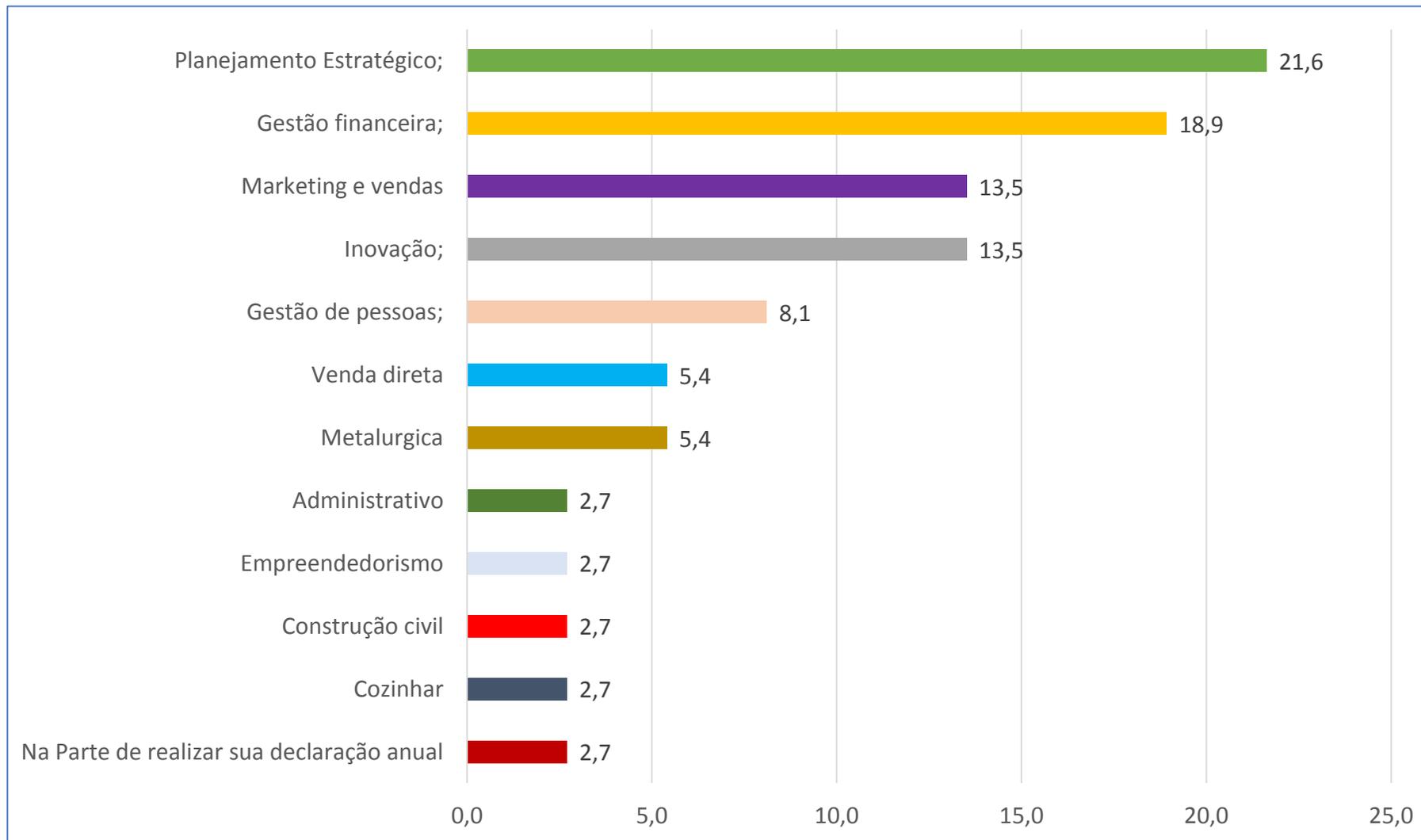
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

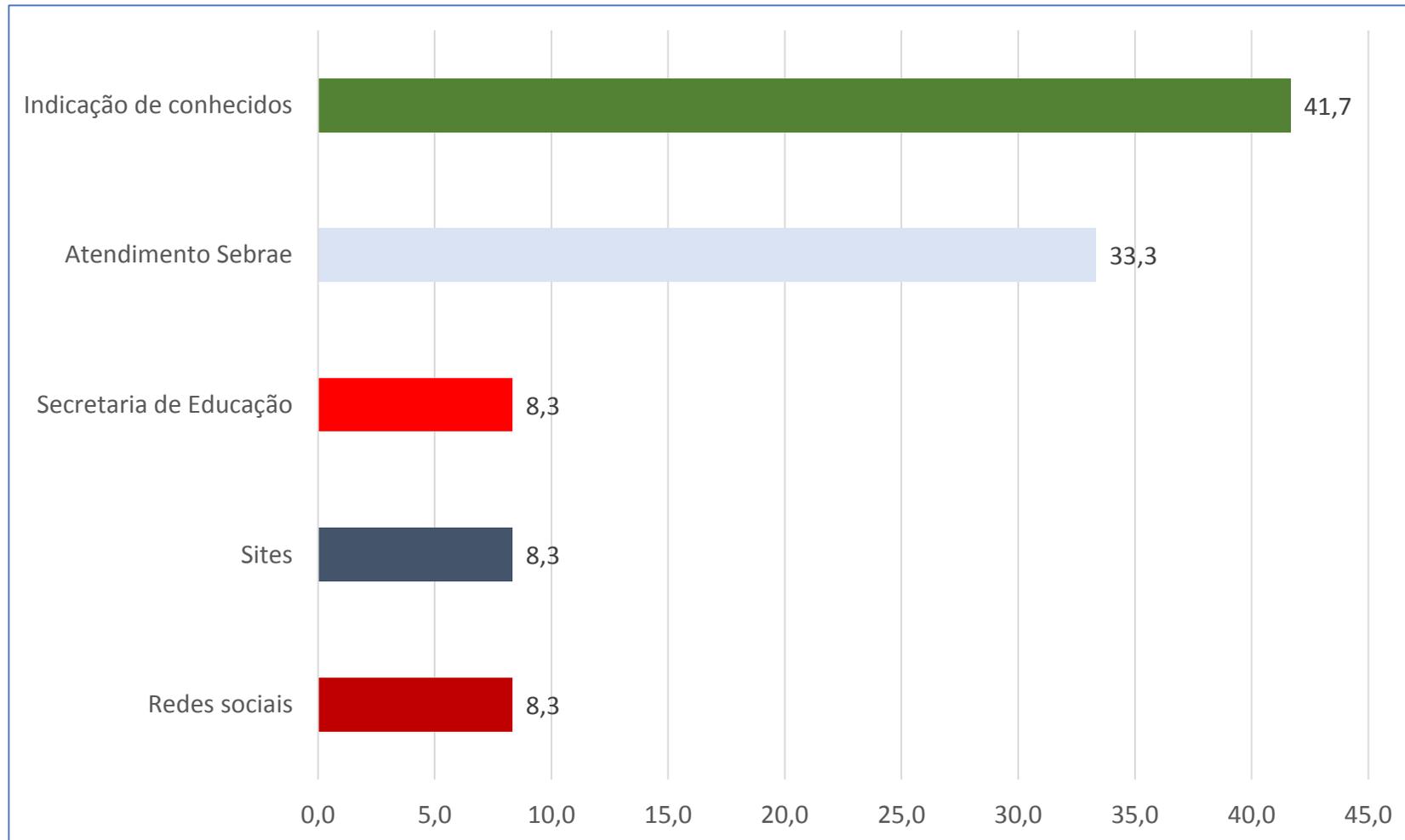
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de Vilhena



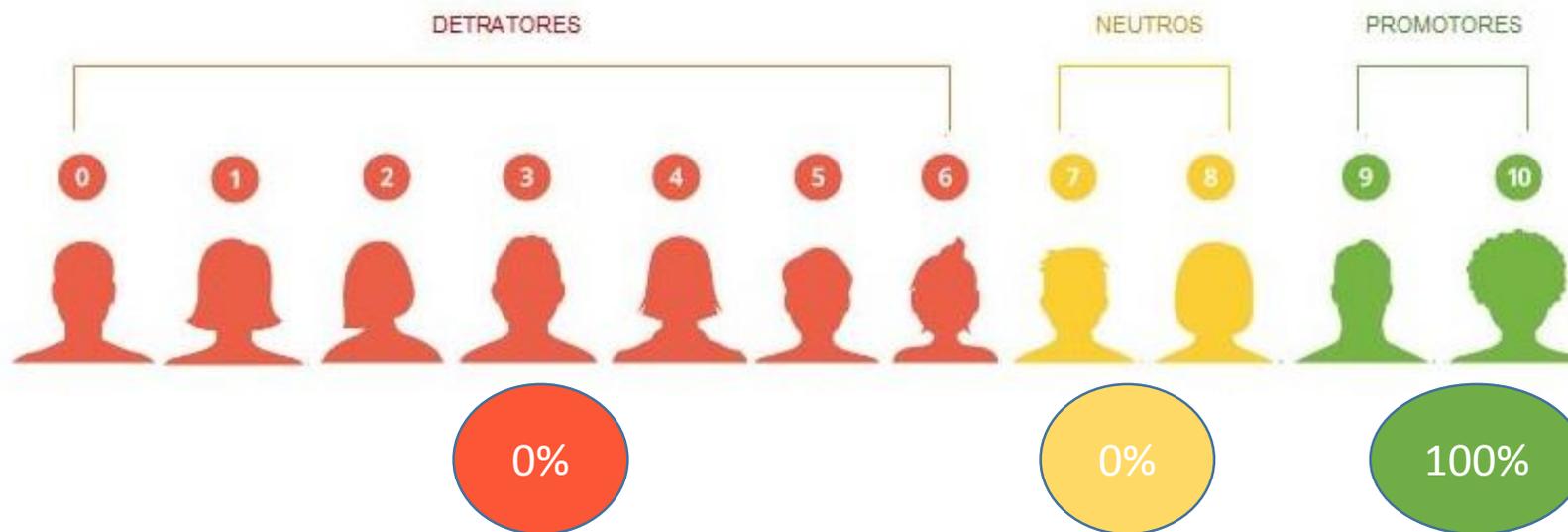
Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

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?