

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

Agosto/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 05/09/2019 a 30/09/2019.

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.

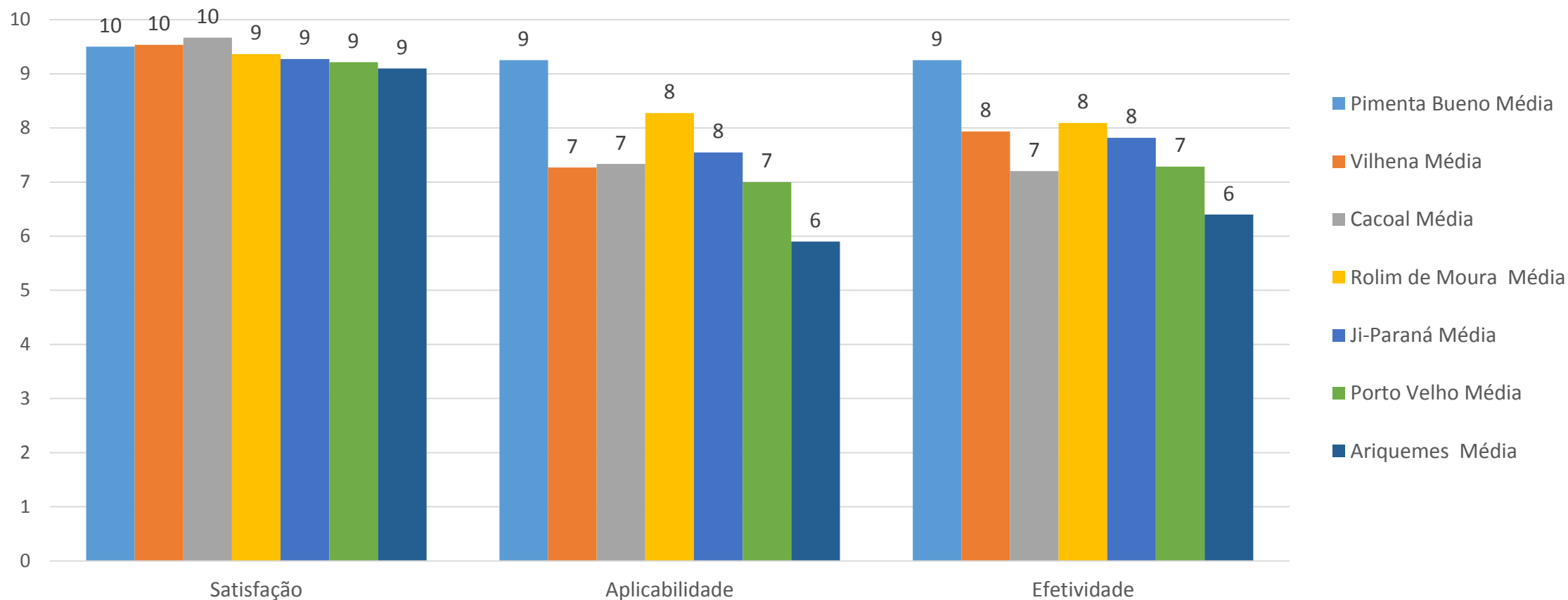
Nos gráficos constará apenas os eventos que obtiveram nota nas avaliações.

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	658	517	141	67	9	7	7
Ariquemes	548	495	51	45	9	6	6
Ji-Paraná	498	361	137	49	9	8	8
Cacoal	68	55	13	14	10	7	7
Rolim de Moura	561	438	123	47	9	8	8
Pimenta Bueno	331	297	34	22	10	9	9
Vilhena	449	423	26	61	10	7	8
Total	3113	2586	525	305	*	*	*
Média estadual	445	369	75	44	9	8	8

Resultado Geral das Unidades Regionais

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

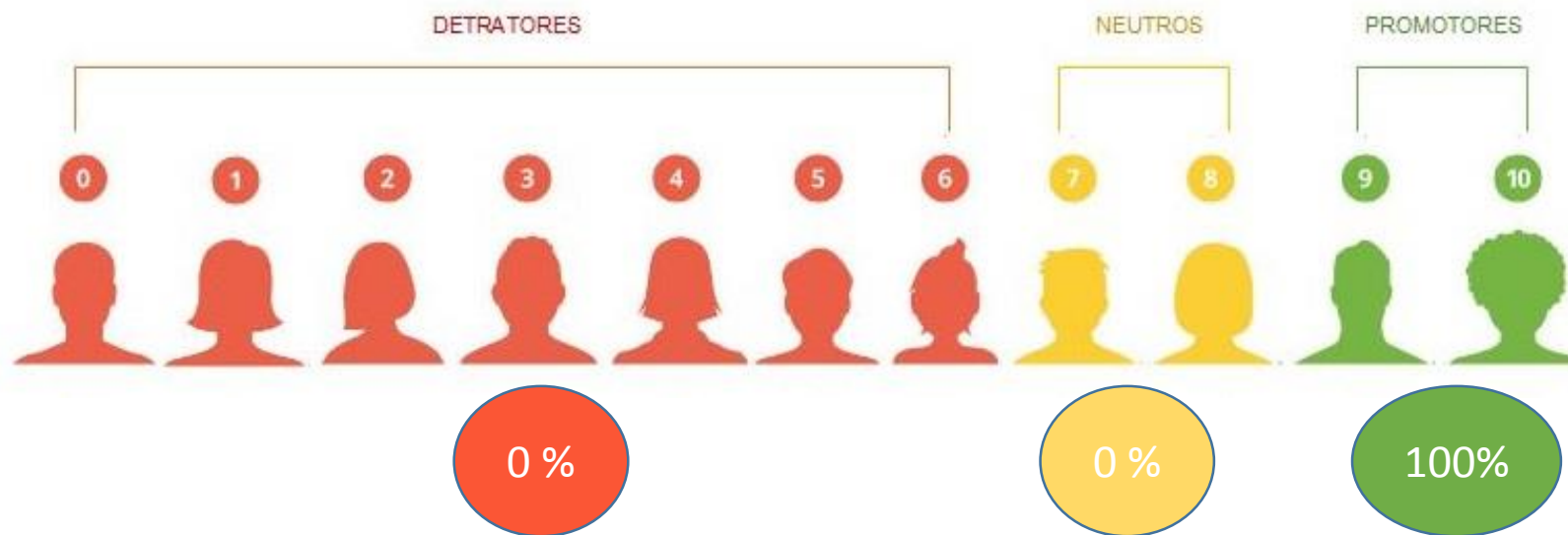


Fonte: UGE

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
2317622 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	25	2	23	0	-	-	-
2317625 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	17	11	6	2	10	5	6
2317966 - Palestra - Como se Tornar um MEI	57	40	17	1	10	0	5
2317980 - Palestra - Como se Tornar um MEI	33	20	13	6	9	5	4
2317981 - Palestra - Como se Tornar um MEI	63	45	18	7	9	7	8
2317982 - Palestra - Como se Tornar um MEI	56	43	13	8	9	7	9
2317996 - Palestra - Como se Tornar um MEI	23	14	9	3	8	10	9
2318341 - Seminário - Game Jam	15	12	3	3	8	9	9
2318354 - Palestra - Como se Tornar um MEI	15	13	2	7	10	6	6
2318355 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	8	7	1	2	10	6	5
2318004 - Palestra - Como se Tornar um MEI	22	15	7	4	10	7	9
2318005 - SW - STARTUP WOMAN	59	57	2	1	10	10	10
2318008 - Seminário - StartupON Porto Velho	177	168	9	2	7	6	9
2318338 - Palestra - Como se Tornar um MEI	23	16	7	2	10	10	5
2318378 - INOVAÇÃO DELAS	18	18		6	9	7	7
2318379 - Palestra - Como se Tornar um MEI	17	14	3	4	10	8	7
2318380 - Palestra - Como se Tornar um MEI	30	22	8	9	9	9	9
Soma	658	517	141	67	148	112	117
Média	39	30	9	4	9	7	7

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">- 22317625; 2317966; 2317980 – Não formalizou ainda;- 318378 – Faltou mais profundidade no tema;- 2318341 – Evento mudou de lugar quase na hora de começar; Não entendeu para colocar em prática.	<ul style="list-style-type: none">- Tem que capacitar o gerenciamento do evento;- Divulga mais.

¹ - Justificativas –

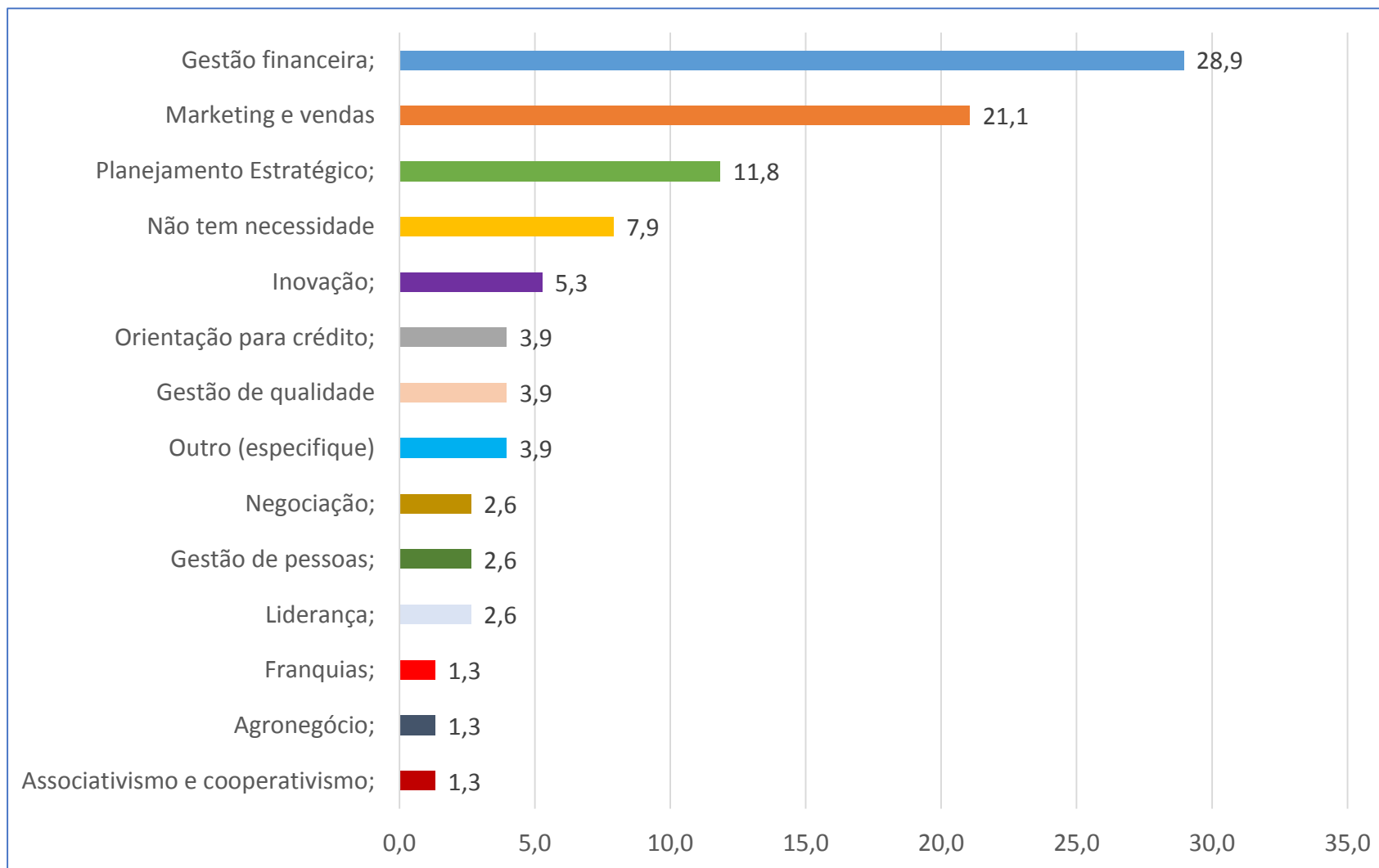
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

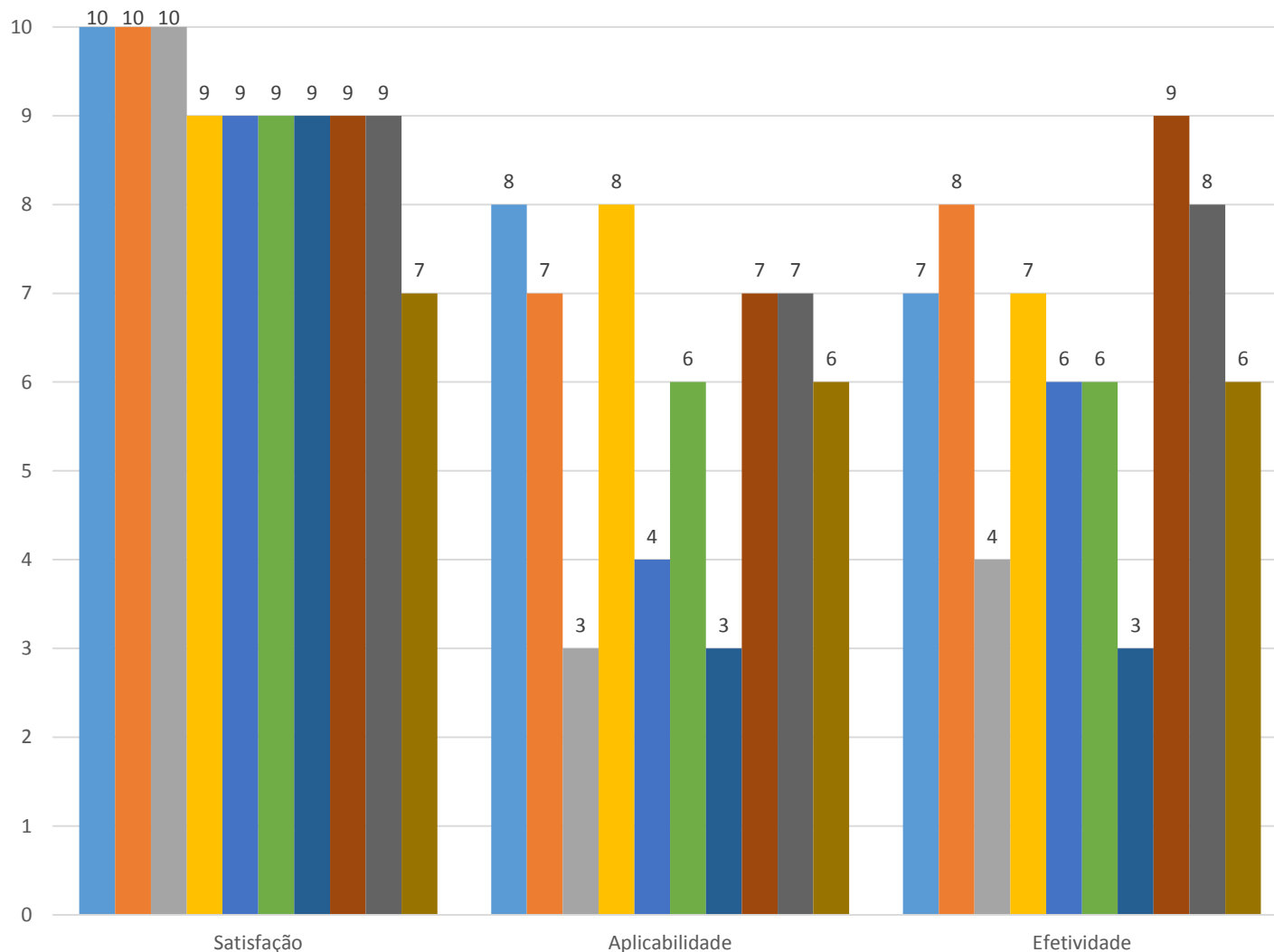


Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

Unidade Regional de Ariquemes

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317656 - SEMINÁRIO EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO	59	59	-	8	9	8	7
2317844 - Startup Day	159	119	40	9	9	4	6
2317861 - Curso - CRIA Inovativa	23	23	-	3	10	8	7
2318345 - Palestra - Como se Tornar um MEI	13	11	-	3	9	6	6
2318346 - Palestra - Os Segredos da Mente milionária	171	171	-	7	7	6	6
2318347 - Palestra - Os Segredos da Mente milionária	12	10	2	5	10	7	8
2318348 - Palestra - Os Segredos da Mente milionária	11	4	7	1	9	3	3
2318349 - Palestra - Os Segredos da Mente milionária	15	13	2	2	10	3	4
2318387 - PALESTRA - TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO MUNDO DOS NEGÓCIOS	27	27	-	1	9	7	9
2318389 - PALESTRA - EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO	26	26	-	6	9	7	8
2318395 - Palestra de Sensibilização SEBRAETEC	32	32	-	0	-	-	-
Soma	548	495	51	45	*	*	*
Média	50	45	13	5	9	6	6

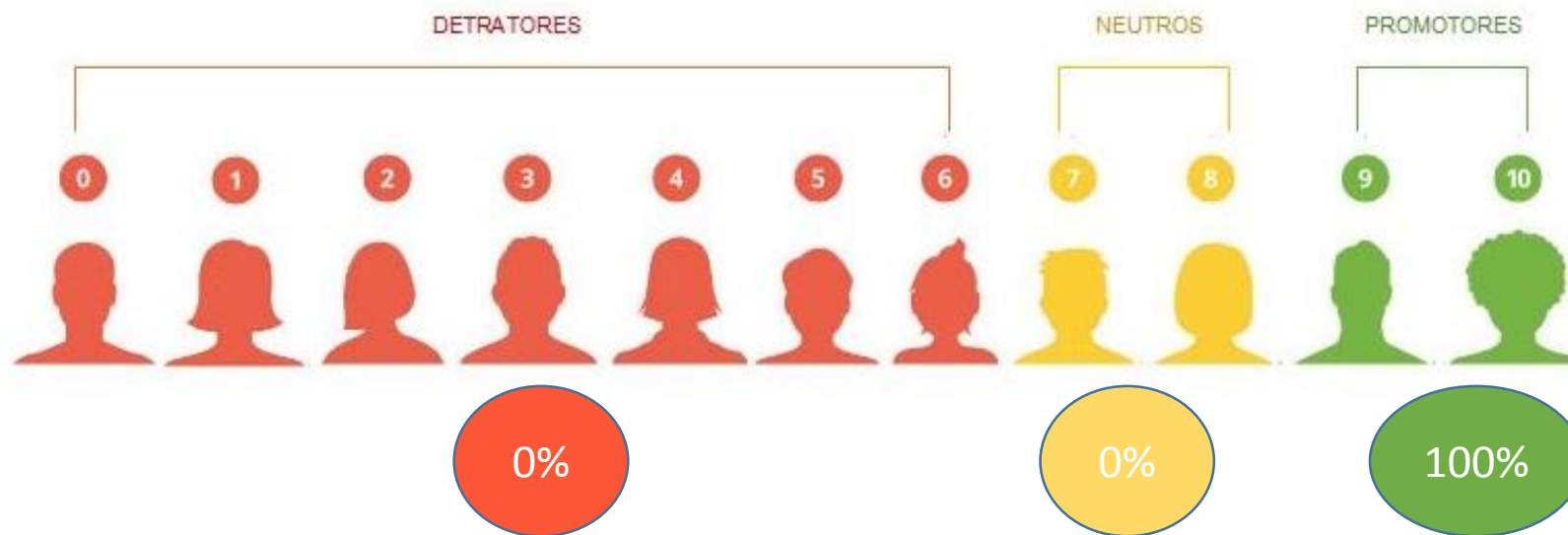
Avaliação SAE dos eventos - Agosto/2019



- 2317861 - Curso - CRIA Inovativa
- 2318347 - Palestra - Os Segredos da Mente milionária
- 2318349 - Palestra - Os Segredos da Mente milionária
- 2317656 - SEMINÁRIO EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO
- 2317844 - Startup Day
- 2318345 - Palestra - Como se Tornar um MEI
- 2318348 - Palestra - Os Segredos da Mente milionária
- 2318387 - PALESTRA - TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO MUNDO DOS NEGÓCIOS
- 2318389 - PALESTRA - EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO
- 2318346 - Palestra - Os Segredos da Mente milionária

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">- 2317656 – Muito conteúdo para pouco tempo;- 2318346 – Esperava mais do evento, faltou ser mais objetiva.	<ul style="list-style-type: none">- Tem que ter eventos mais técnicos;- Mais cursos.

¹ - Justificativas –

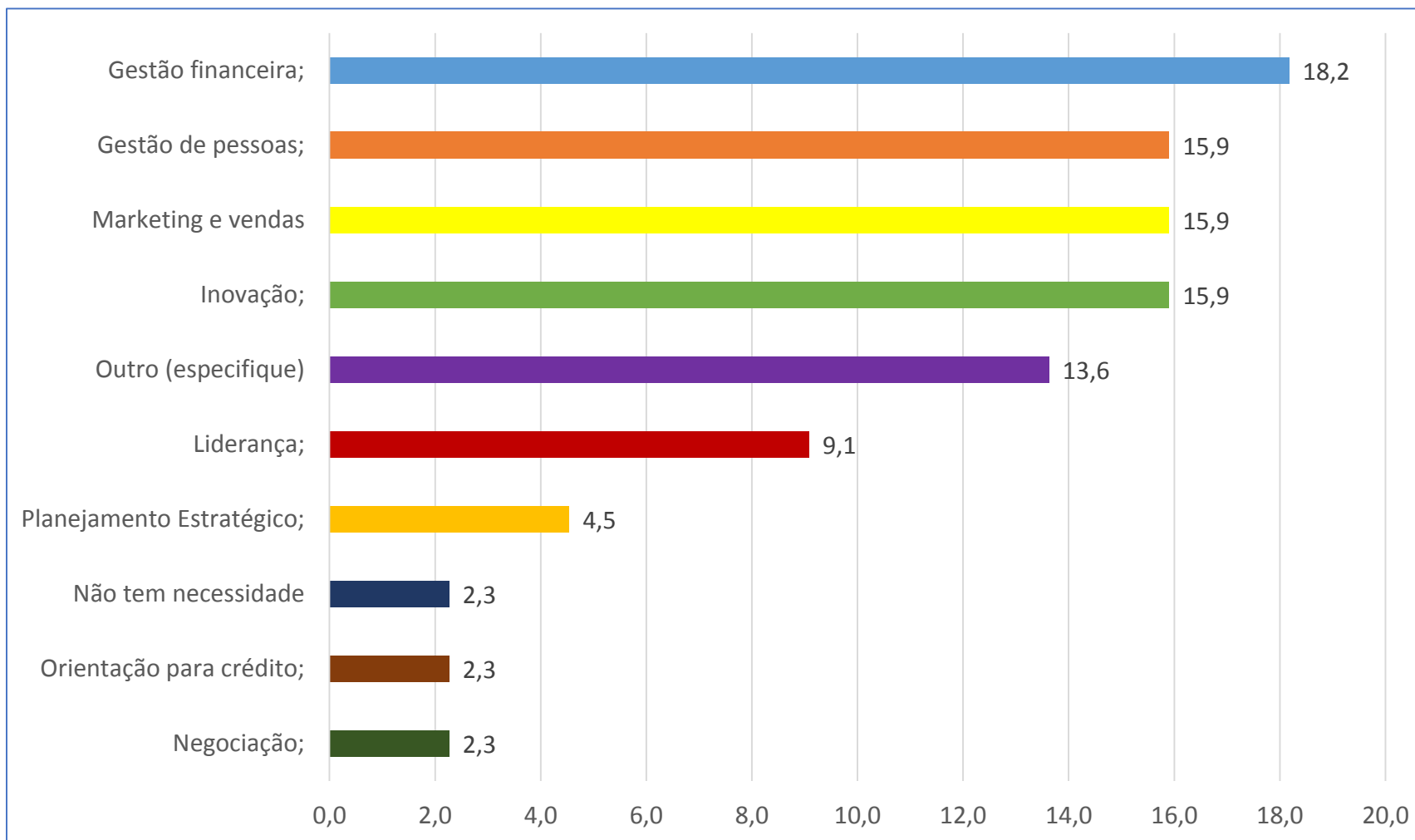
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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 Ariquemes

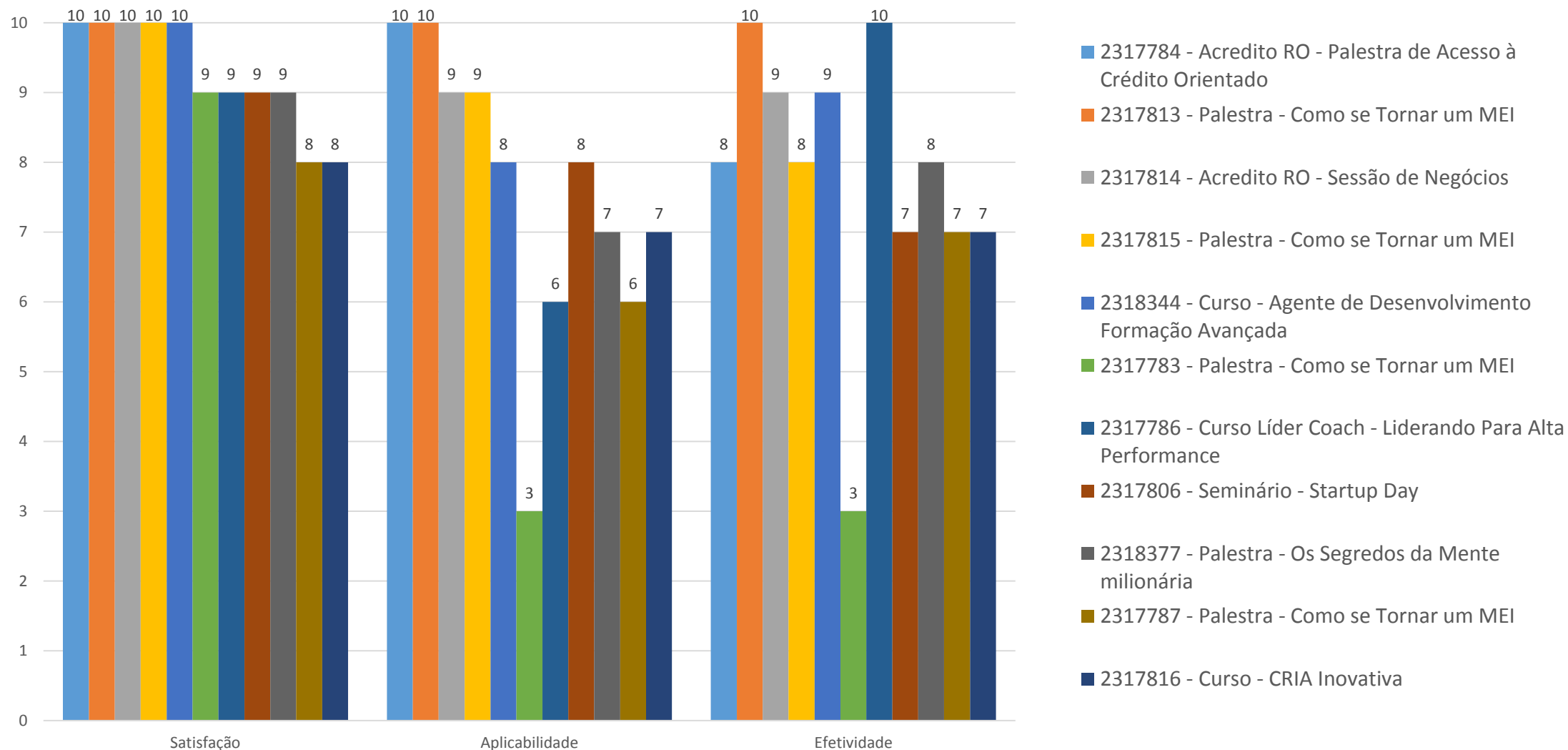


Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

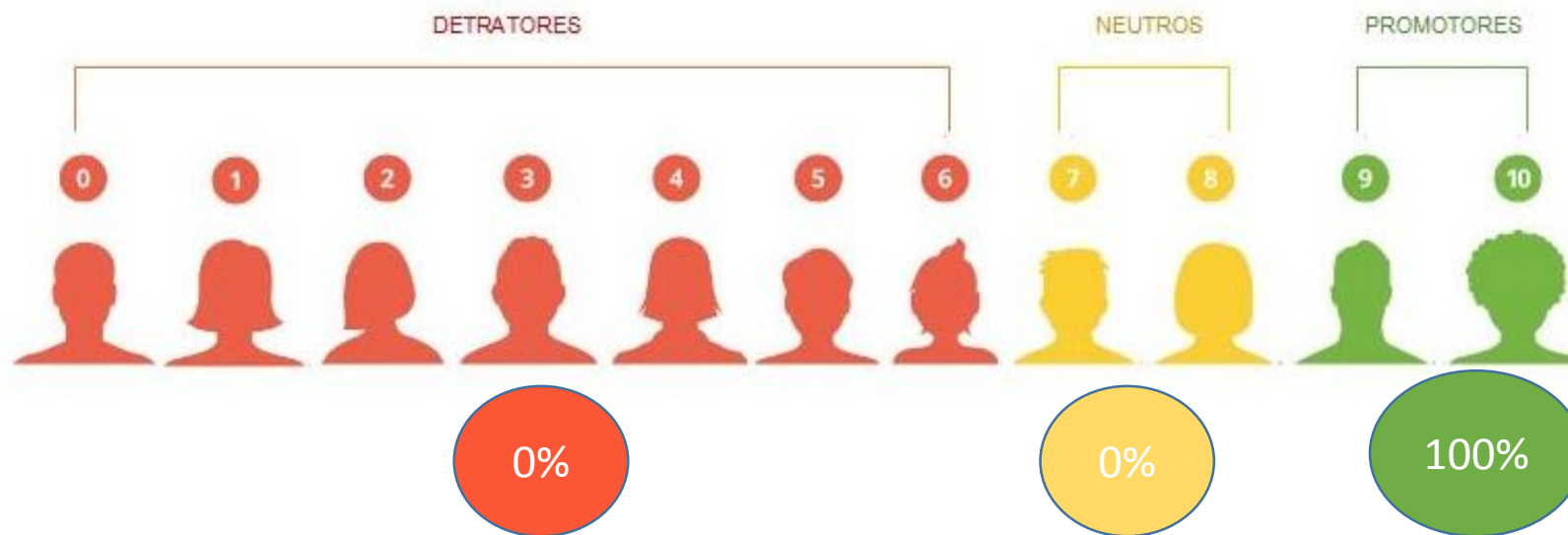
Unidade Regional de Ji-Paraná

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317783 - Palestra - Como se Tornar um MEI	25	24	1	6	9	3	3
2317784 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	20	14	6	1	10	10	8
2317786 - Curso Líder Coach - Liderando Para Alta Performance	23	23		5	9	6	10
2317787 - Palestra - Como se Tornar um MEI	32	25	7	2	8	6	7
2317806 - Seminário - Startup Day	191	100	91	7	9	8	7
2317813 - Palestra - Como se Tornar um MEI	39	31	8	1	10	10	10
2317814 - Acredito RO - Sessão de Negócios	21	12	9	2	10	9	9
2317815 - Palestra - Como se Tornar um MEI	32	29	3	4	10	9	8
2317816 - Curso - CRIA Inovativa	28	23	5	7	8	7	7
2318344 - Curso - Agente de Desenvolvimento Formação Avançada	35	35		7	10	8	9
2318377 - Palestra - Os Segredos da Mente milionária	52	45	7	7	9	7	8
Soma	498	361	137	49	102	83	86
Média	45	33	15	4	9	8	8

Avaliação SAE dos eventos – Agosto/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">- 2318377 - Enrolou muito;- 2317786 – Não teve tempo para aplicar- 317787; 2317783 - Não formalizou- 2317806 - Não teve como/aonde aplicar.- 2317816 – Não atingiu as expectativas	<ul style="list-style-type: none">- Mais funcionário;- Na palestra Como se Tornar um MEI tem muito assunto para pouco tempo, ter uma palestra Como se Tornar um MEI II.- Um gabarito para realizar o relatório mensal;- Parcerias;

¹ - Justificativas –

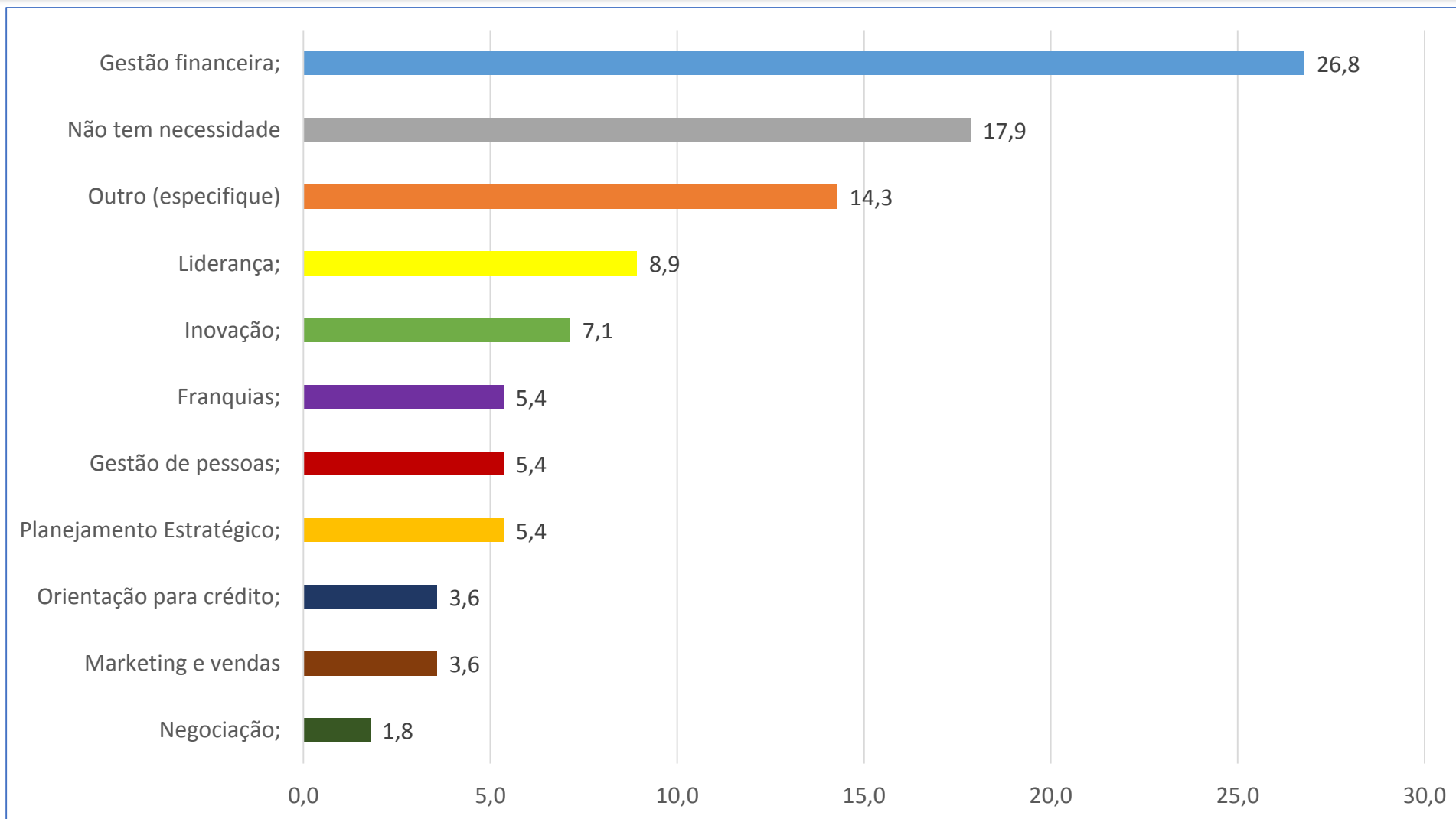
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

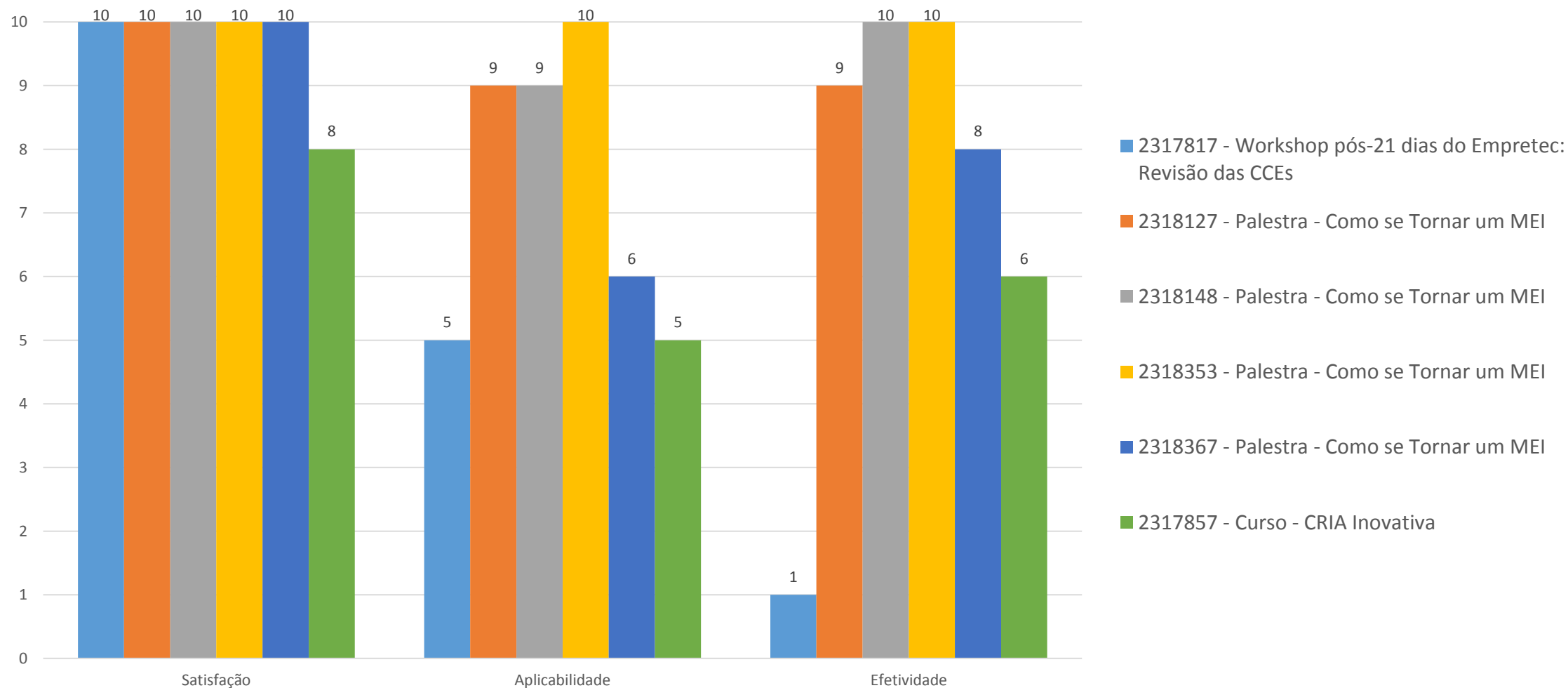


Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

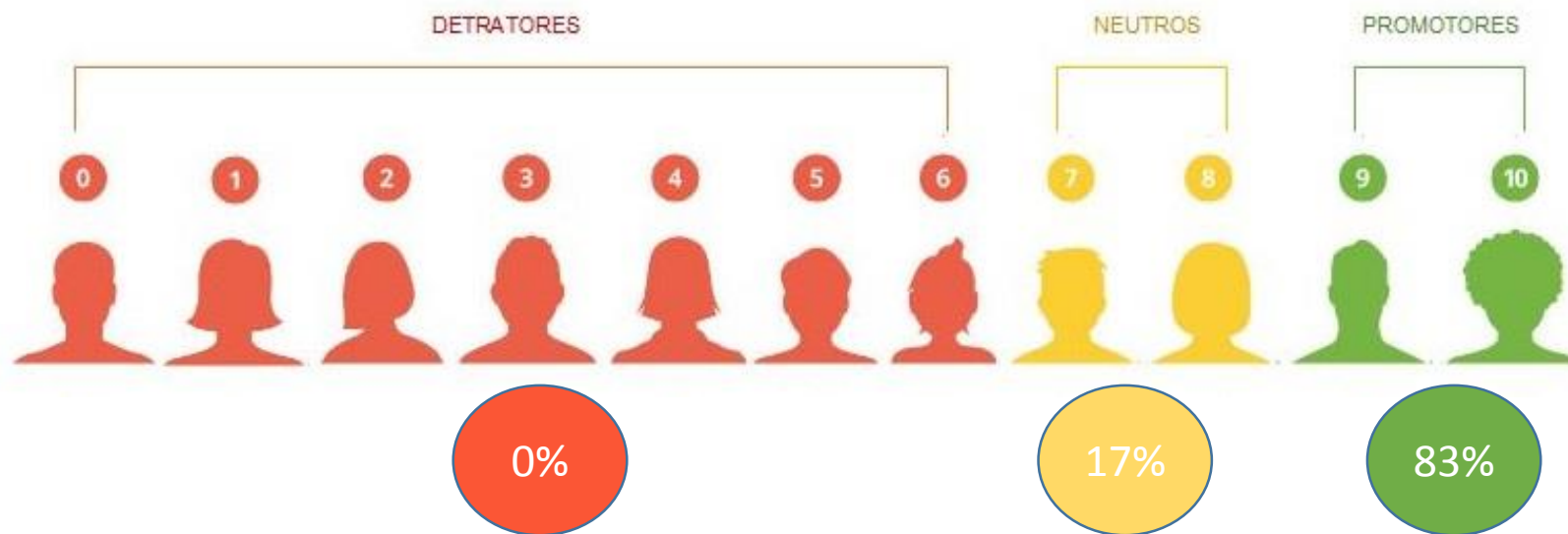
Unidade Regional de Cacoal

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317817 - Workshop pós-21 dias do Empretec: Revisão das CCEs	11	11		1	10	5	1
2317857 - Curso - CRIA Inovativa	21	17	4	4	8	5	6
2318127 - Palestra - Como se Tornar um MEI	9	8	1	2	10	9	9
2318148 - Palestra - Como se Tornar um MEI	7	4	3	1	10	9	10
2318353 - Palestra - Como se Tornar um MEI	12	10	2	3	10	10	10
2318367 - Palestra - Como se Tornar um MEI	8	5	3	3	10	6	8
Soma	68	55	13	14	58	44	44
Média	11	9	3	2	10	7	7

Avaliação SAE dos eventos – Agosto/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">- 2317857 – Palestrante deixou a desejar;- 2317817 – Falta de tempo- 2318367 – Não formalizou	<ul style="list-style-type: none">- Cursos inovadores

¹ - Justificativas –

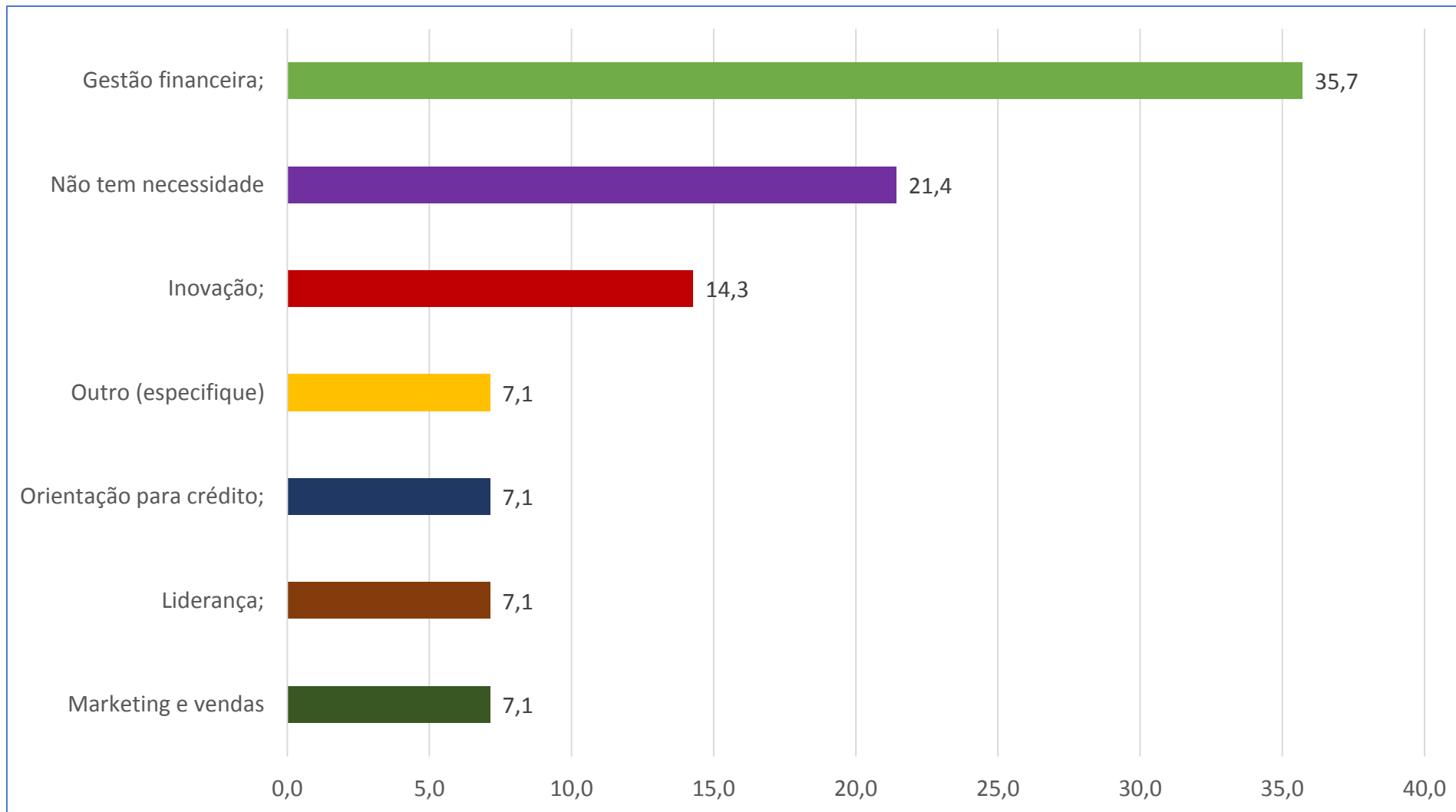
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

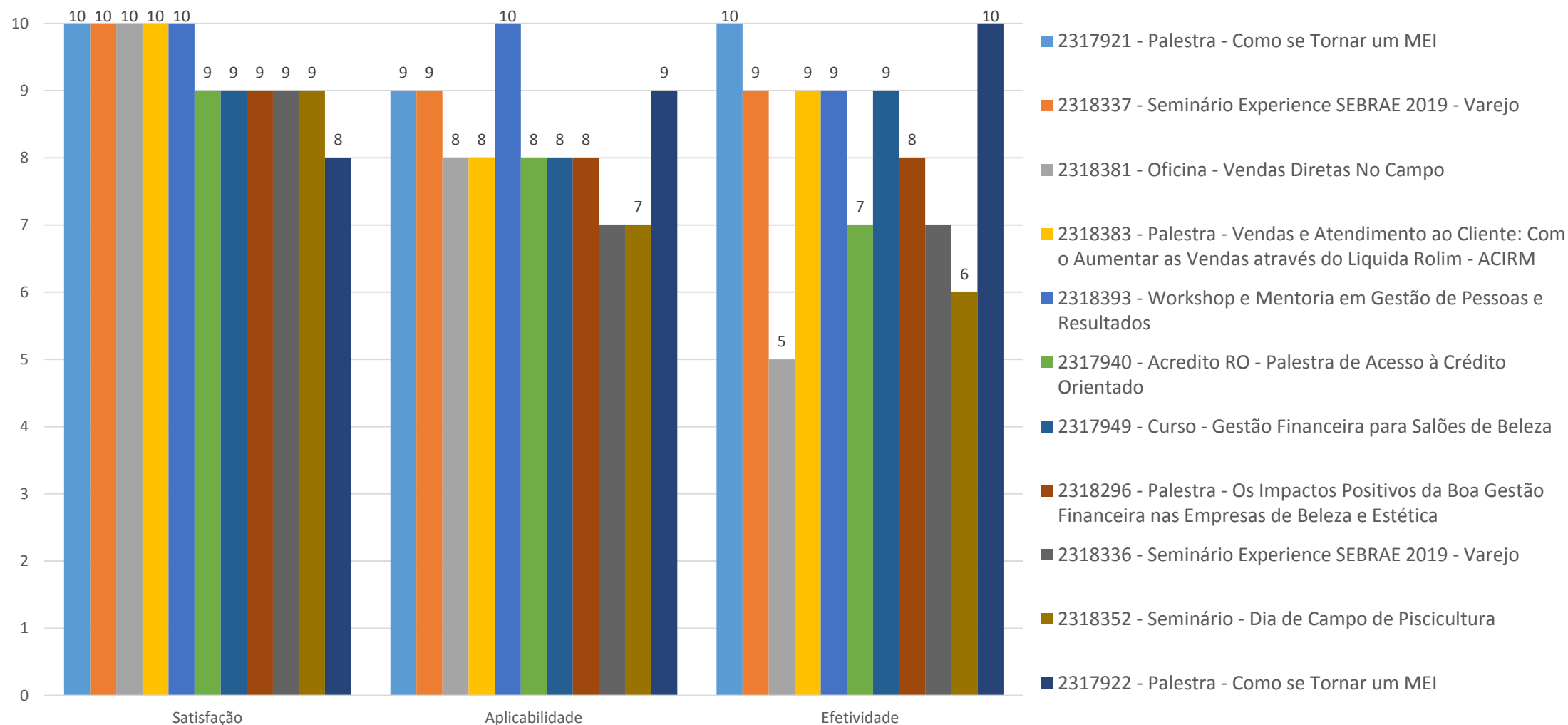


Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

Unidade Regional de Rolim de Moura

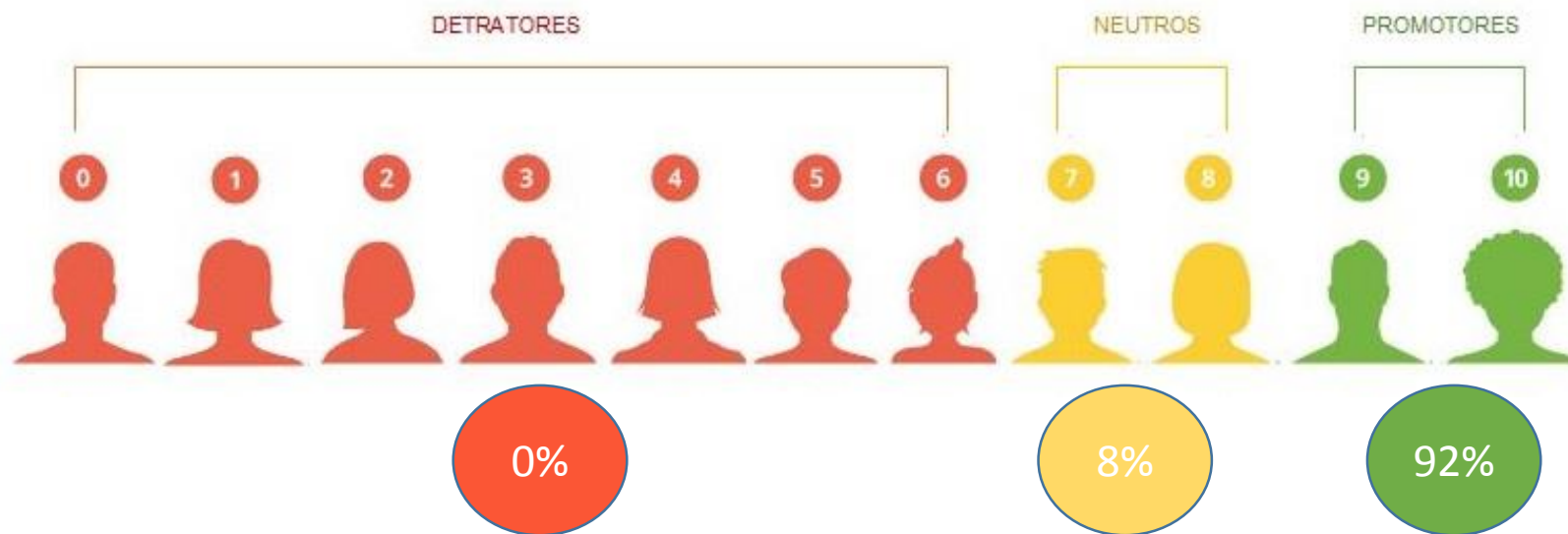
Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317920 - Palestra - Como se Tornar um MEI	4	2	2	0	-	-	-
2317921 - Palestra - Como se Tornar um MEI	11	10	1	1	10	9	10
2317922 - Palestra - Como se Tornar um MEI	10	7	3	1	8	9	10
Palestra - Como se Tornar um MEI	5	5	0	0			
2317940 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	19	19	0	2	9	8	7
2317949 - Curso - Gestão Financeira para Salões de Beleza	15	12	3	5	9	8	9
2318296 - Palestra - Os Impactos Positivos da Boa Gestão Financeira nas Empresas de Beleza e Estética	18	9	9	3	9	8	8
2318336 - Seminário Experience SEBRAE 2019 - Varejo	45	30	15	7	9	7	7
2318337 - Seminário Experience SEBRAE 2019 - Varejo	143	96	47	9	10	9	9
2318352 - Seminário - Dia de Campo de Piscicultura	48	48	0	6	9	7	6
2318381 - Oficina - Vendas Diretas No Campo	25	25	0	3	10	8	5
2318382 - Palestra - Os Segredos da Mente milionária	41	21	20	0	-	-	-
2318383 - Palestra - Vendas e Atendimento ao Cliente: Com o Aumentar as Vendas através do Liquida Rolim - ACIRM	156	133	23	8	10	8	9
2318393 - Workshop e Mentoria em Gestão de Pessoas e Resultados	21	21	0	2	10	10	9
Soma	561	438	123	47	103	91	89
Média	40	31	14	4	9	8	8

Avaliação SAE dos eventos – Agosto/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">- 2318352 - Ração e muito cara e não tem como vender;	<ul style="list-style-type: none">- Faltou a equipe do Sebrae dar suporte para a professora, ela estava fazendo tudo sozinha;- Ter mais eventos no município do cliente;- Eventos mais práticos e não só teorias;

¹ - Justificativas –

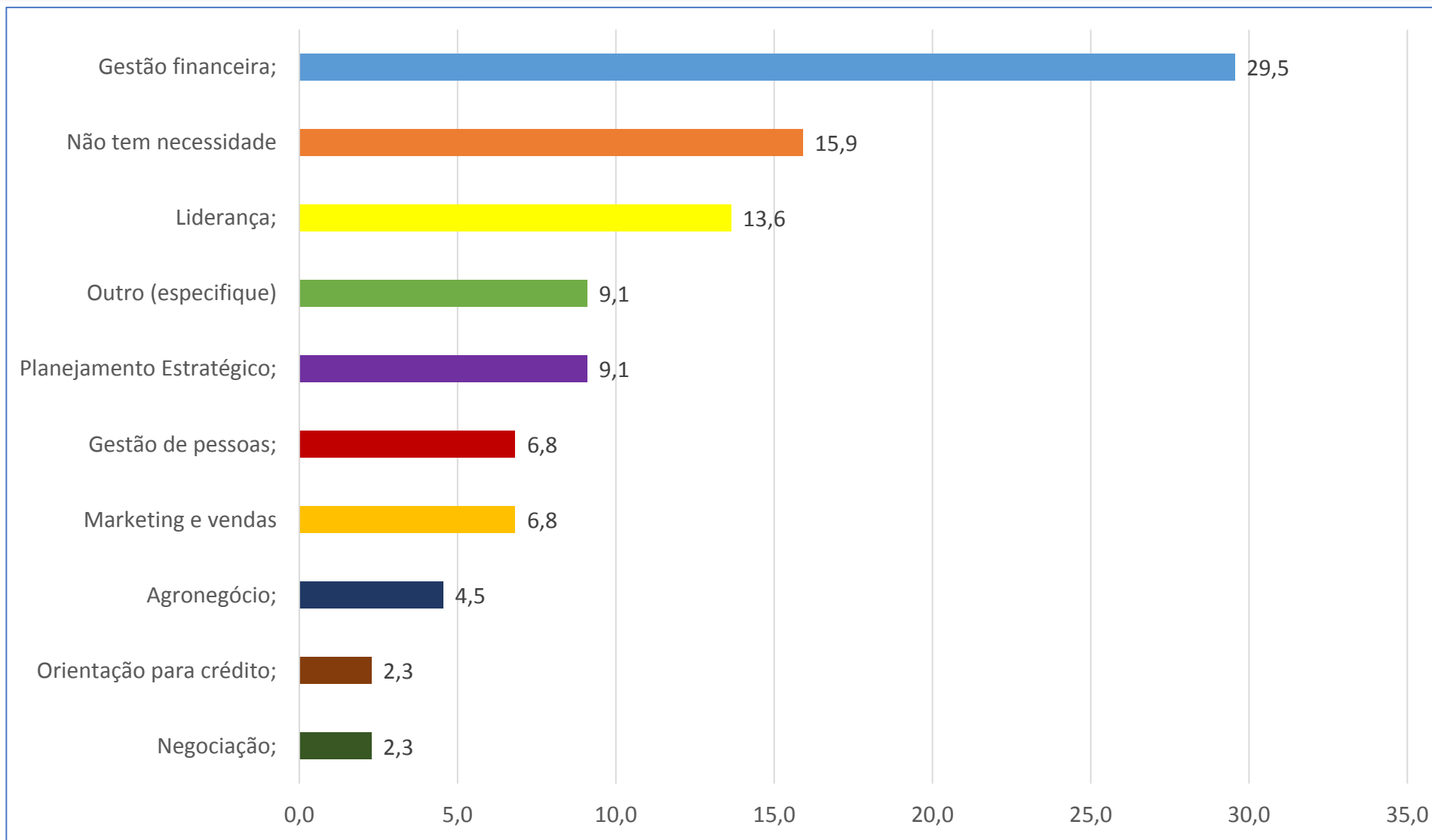
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

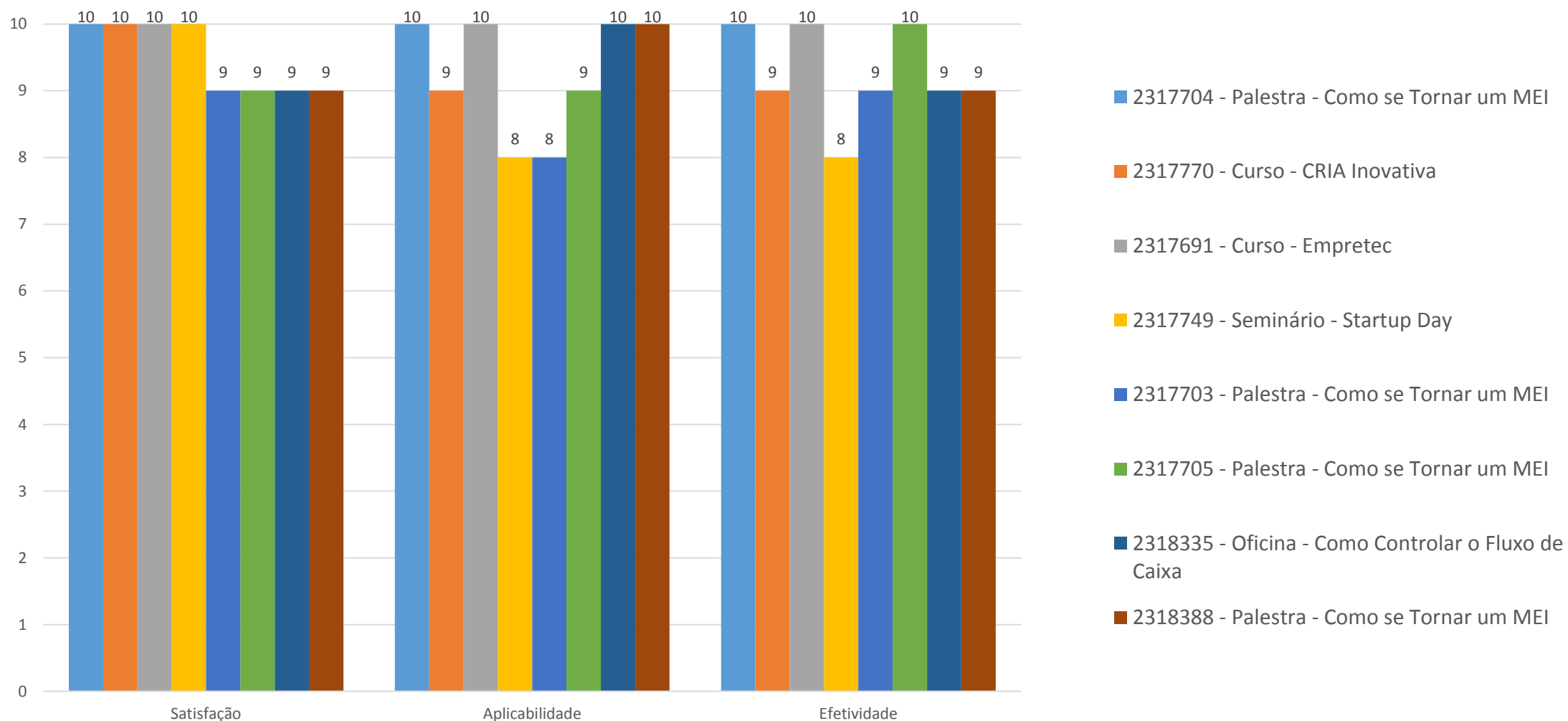


Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

Unidade Regional de Pimenta Bueno

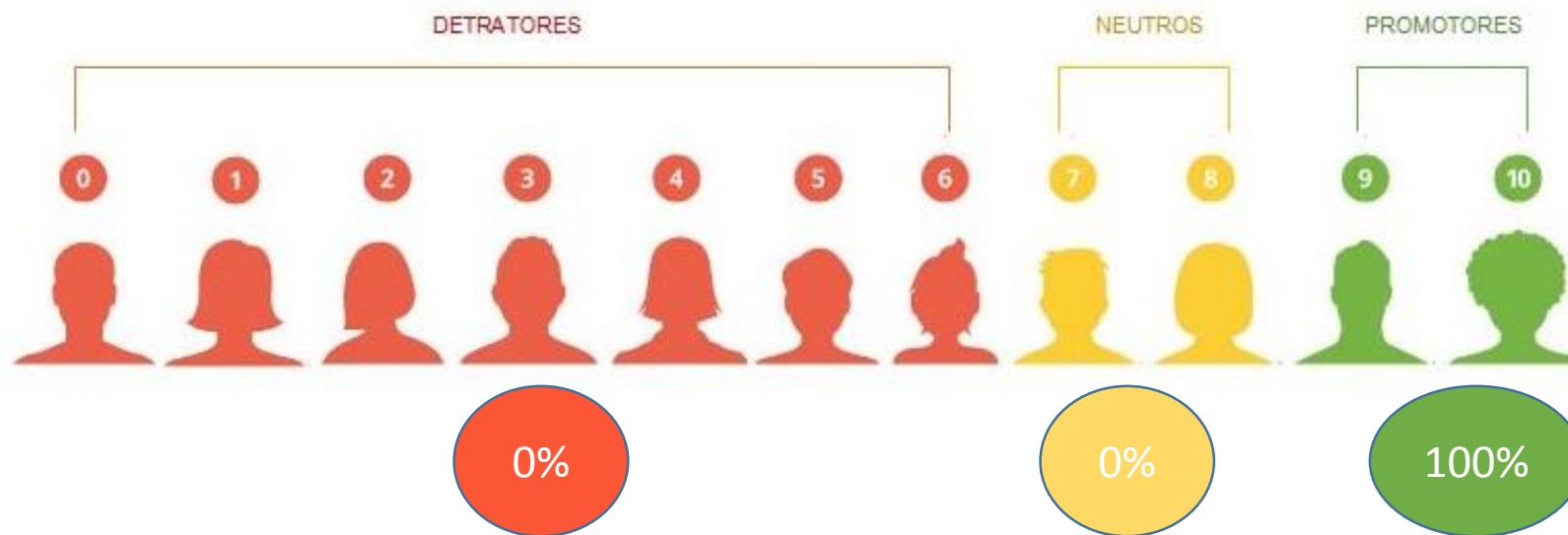
Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317703 - Palestra - Como se Tornar um MEI	20	18	2	3	9	8	9
2317704 - Palestra - Como se Tornar um MEI	4	4		1	10	10	10
2317705 - Palestra - Como se Tornar um MEI	10	9	1	5	9	9	10
2317770 - Curso - CRIA Inovativa	15	11	4	4	10	9	9
2318335 - Oficina - Como Controlar o Fluxo de Caixa	9	9		3	9	10	9
2317691 - Curso - Empretec	18	18		2	10	10	10
2317749 - Seminário - Startup Day	178	178		3	10	8	8
2318385 - Palestra - Os Segredos da Mente milionária	63	36	27				
2318388 - Palestra - Como se Tornar um MEI	14	14		1	9	10	9
Soma	331	297	34	22	*	*	*
Média	37	33	9	3	10	9	9

Avaliação SAE dos eventos – Agosto/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 –

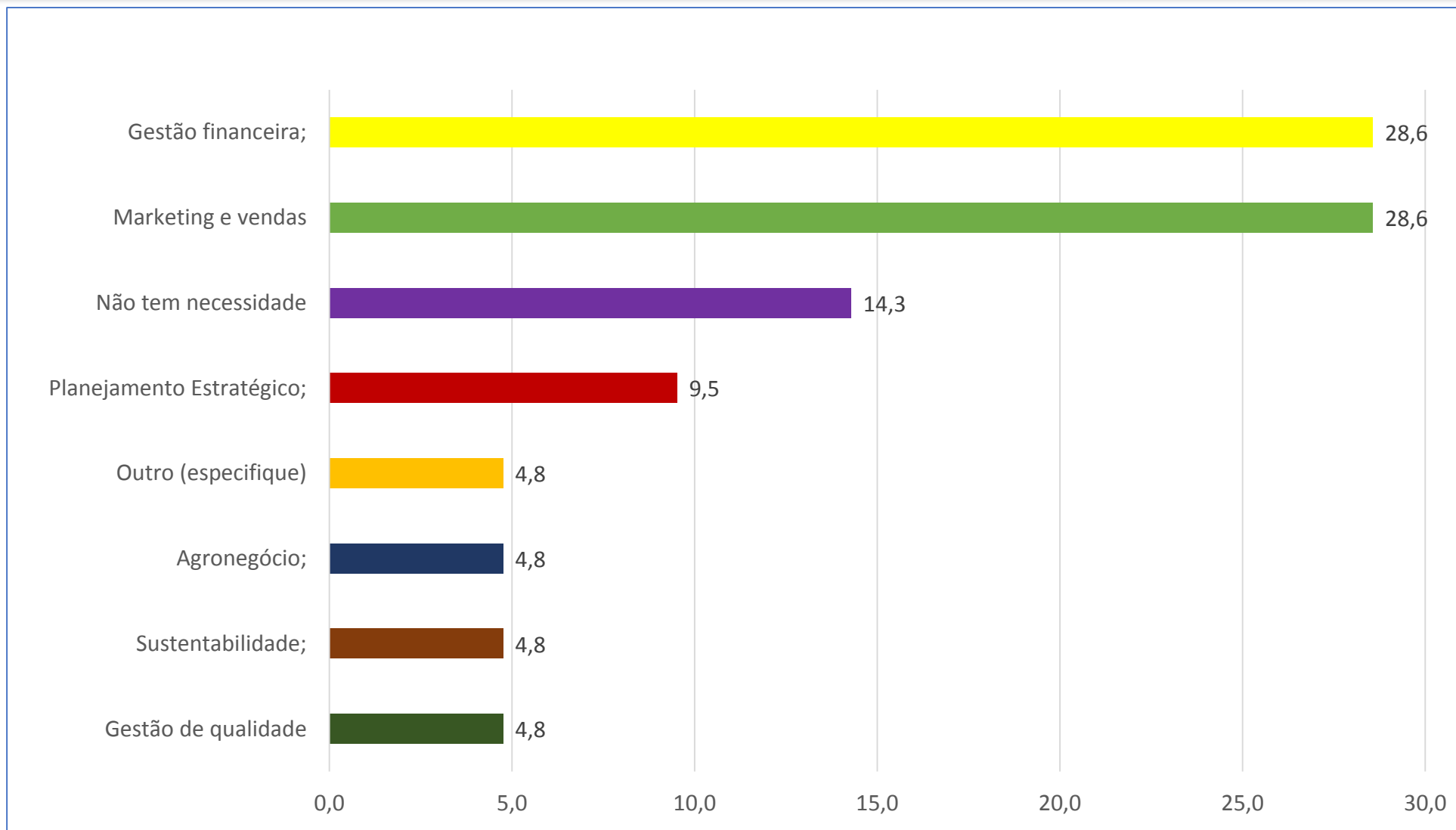
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

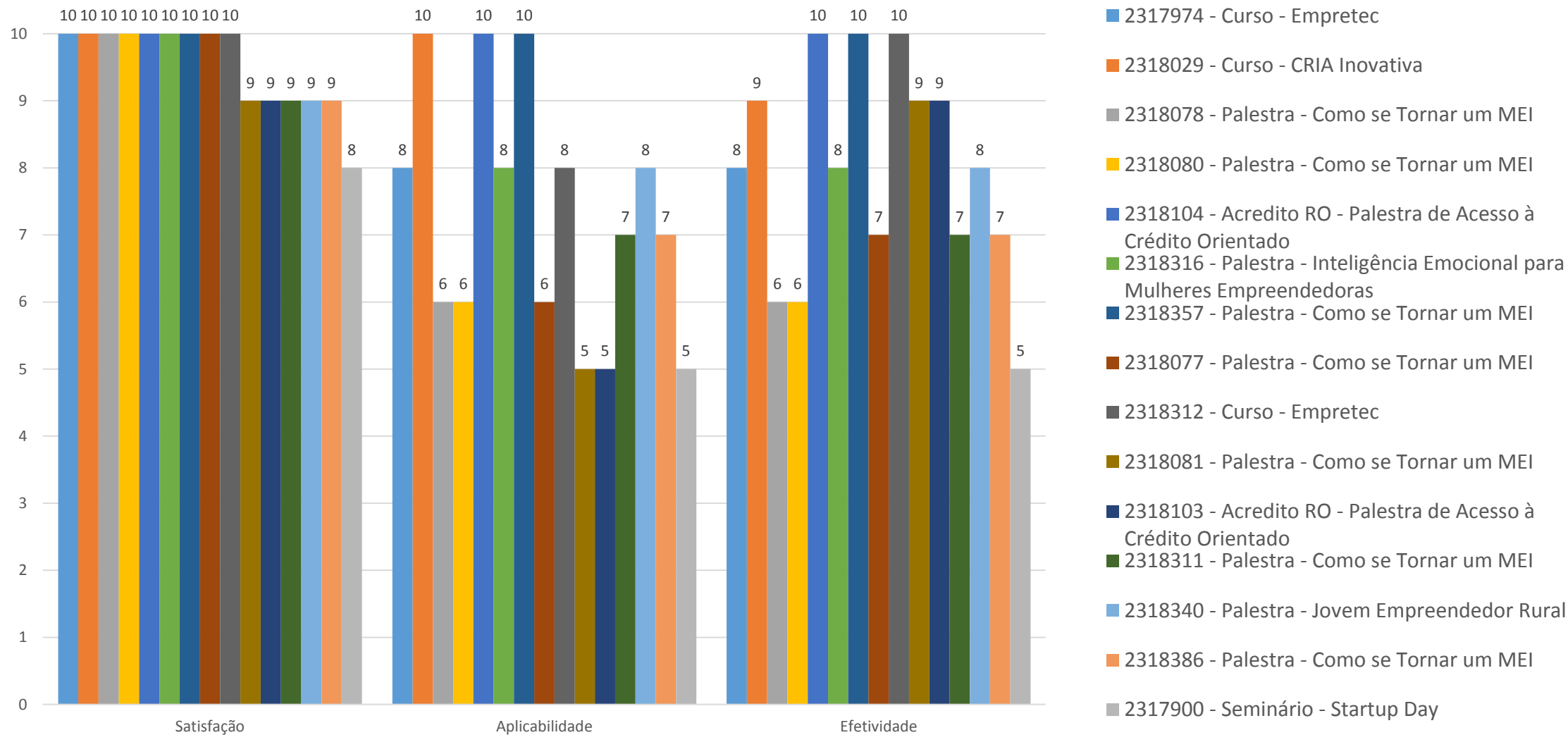


Pergunta: Quais são as áreas em que o (a) Sr.(a) sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria?

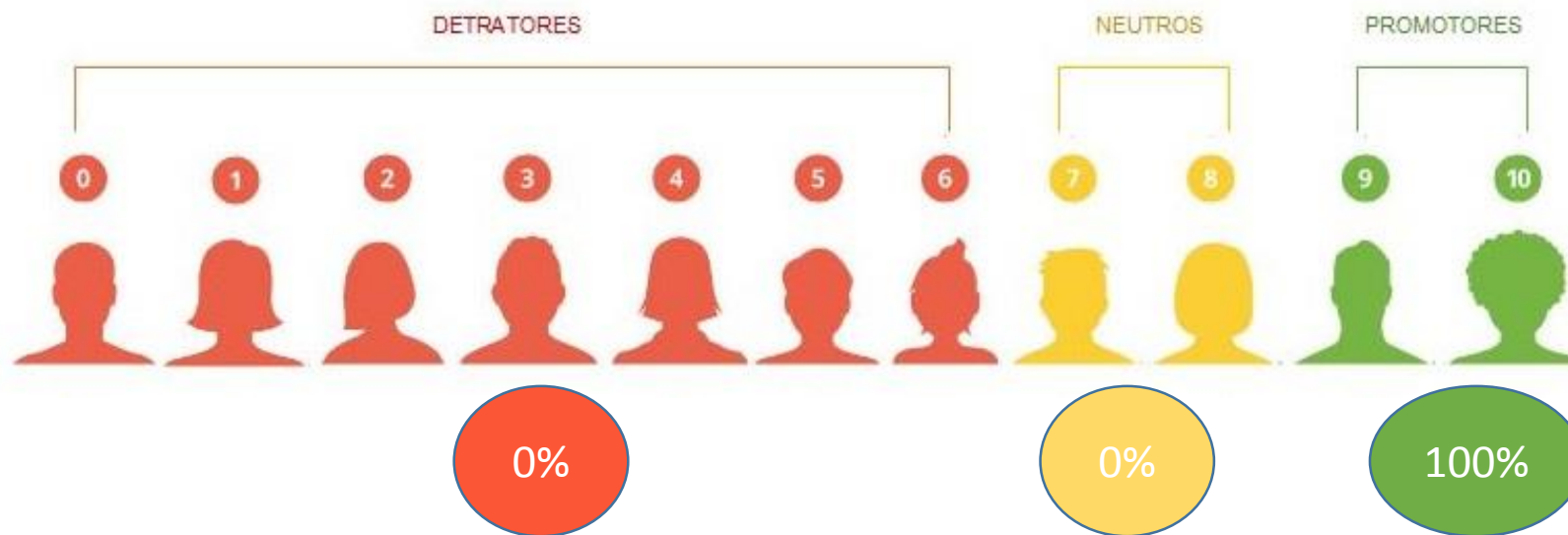
Unidade Regional de Vilhena

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317974 - Curso - Empretec	15	14	1	2	10	8	8
2318029 - Curso - CRIA Inovativa	24	22	2	4	10	10	9
2318078 - Palestra - Como se Tornar um MEI	17	15	2	2	10	6	6
2318080 - Palestra - Como se Tornar um MEI	24	21	3	5	10	6	6
2318081 - Palestra - Como se Tornar um MEI	34	31	3	5	9	5	9
2318103 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	13	8	5	1	9	5	9
2318104 - Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	34	29	5	1	10	10	10
2318311 - Palestra - Como se Tornar um MEI	40	40	0	5	9	7	7
2318316 - Palestra - Inteligência Emocional para Mulheres Empreendedoras	47	47	0	6	10	8	8
2318340 - Palestra - Jovem Empreendedor Rural	22	22	0	7	9	8	8
2318357 - Palestra - Como se Tornar um MEI	17	17	0	1	10	10	10
2318386 - Palestra - Como se Tornar um MEI	22	22	0	8	9	7	7
2318077 - Palestra - Como se Tornar um MEI	36	33	3	9	10	6	7
2318312 - Curso - Empretec	29	28	1	3	10	8	10
2317900 - Seminário - Startup Day	75	74	1	2	8	5	5
Soma	449	423	26	61	*	*	*
Média	30	28	3	4	10	7	8

Avaliação SAE dos eventos – Agosto/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;- Mais visitas nas empresas;- Ter mais divulgação e cursos em Cerejeiras;

¹ - Justificativas –

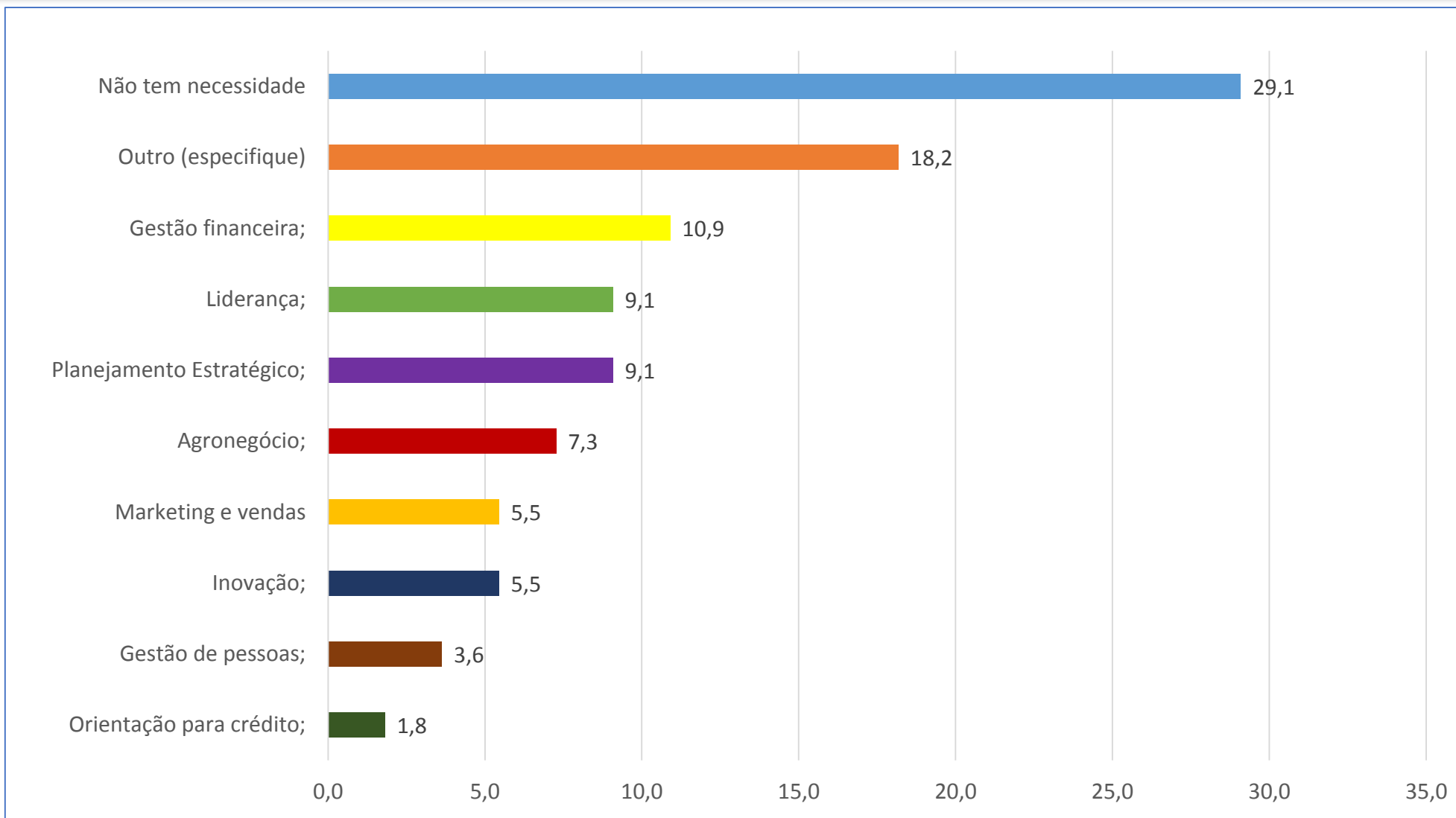
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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?