

Pesquisa SAE satisfação, aplicabilidade e efetividade dos eventos realizados nas Unidades Regionais do Sebrae/RO em 2019.



Março/2020

SEBRAE

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

Samir Alves Valle

Sally Teles do Nascimento

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. E em Rondônia por uma questão estratégica, o Sebrae através da UGE realizou a pesquisa de SAE de todos os eventos mensalmente, por regional.

O presente relatório tem por objetivo apresentar os resultados finalísticos e resumido da pesquisa do Nacional e de Rondônia sobre os *indicadores de desempenho e institucional das atividades de atendimento do sistema SEBRAE*.

- ✓ **Público alvo e amostra:** *entrevistas realizadas junto a clientes atendidos pelo SEBRAE no ano de 2019.*
- Pesquisa Nacional => **526**
- Pesquisa RO => **3.282**
- ✓ **Metodologia:** *Pesquisa quanti-qualitativa. Entrevistas realizadas por telefone.*

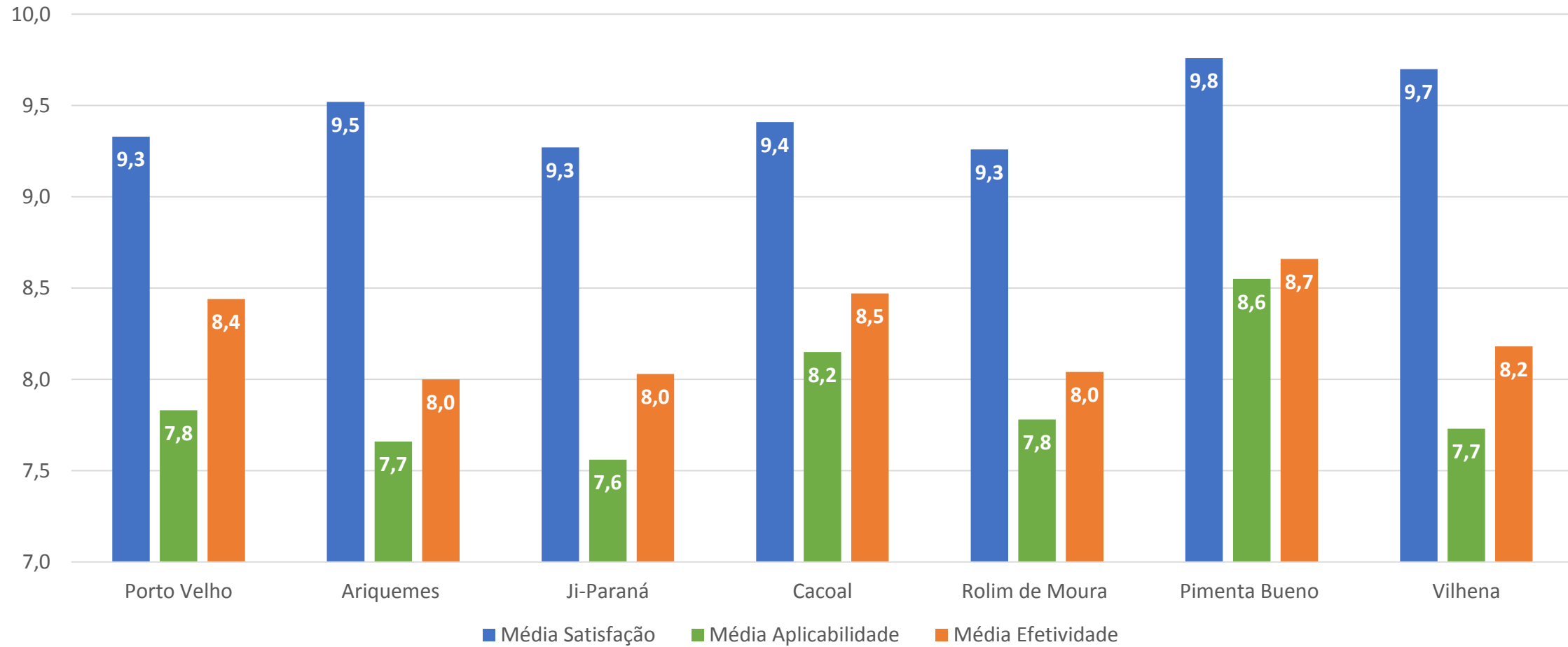
Resultado Geral das Unidades Regionais em 2019

Unidades Regionais	Nº de participantes nos eventos	Nº de participantes que responderam a pesquisa	Média Satisfação	Média Aplicabilidade	Média Efetividade
Porto Velho	8421	790	9,4	7,8	8,4
Ariquemes	3388	361	9,5	7,7	8,0
Ji-Paraná	5289	510	9,3	7,6	8,0
Cacoal	2622	332	9,4	8,1	8,3
Rolim de Moura	3879	373	9,3	7,8	8,0
Pimenta Bueno	2707	259	9,7	8,5	8,6
Vilhena	4459	535	9,7	7,7	8,2
Total	Soma 31.780	Soma 3.282	Média 9,5	Média 8,0	Média 8,3

Fonte: UGE/RO

Resultado Geral das Unidades Regionais

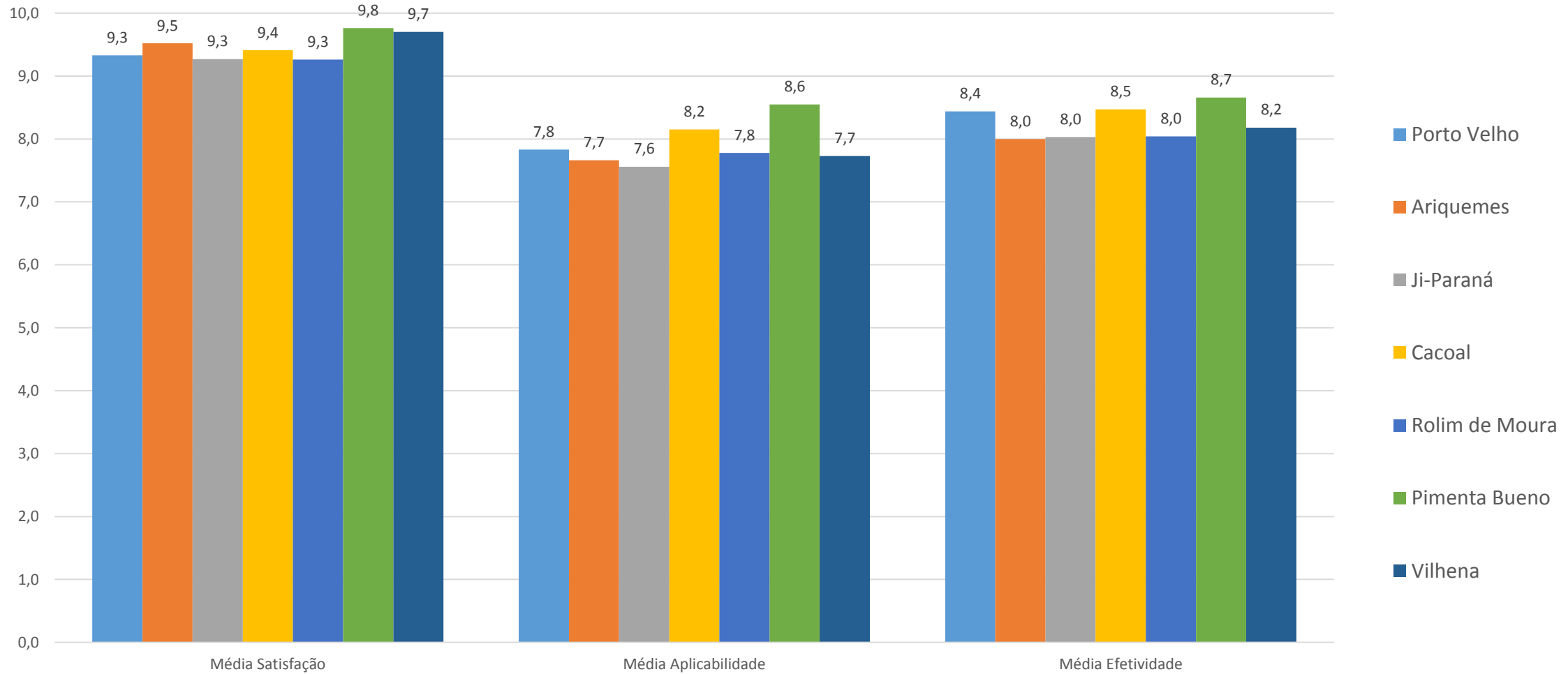
Média da Avaliação SAE dos eventos por Unidade Regional – 2019



Fonte: UGE/RO

Resultado Geral das Unidades Regionais

Média da Avaliação SAE dos eventos por Unidade Regional – 2019



Fonte: UGE/RO

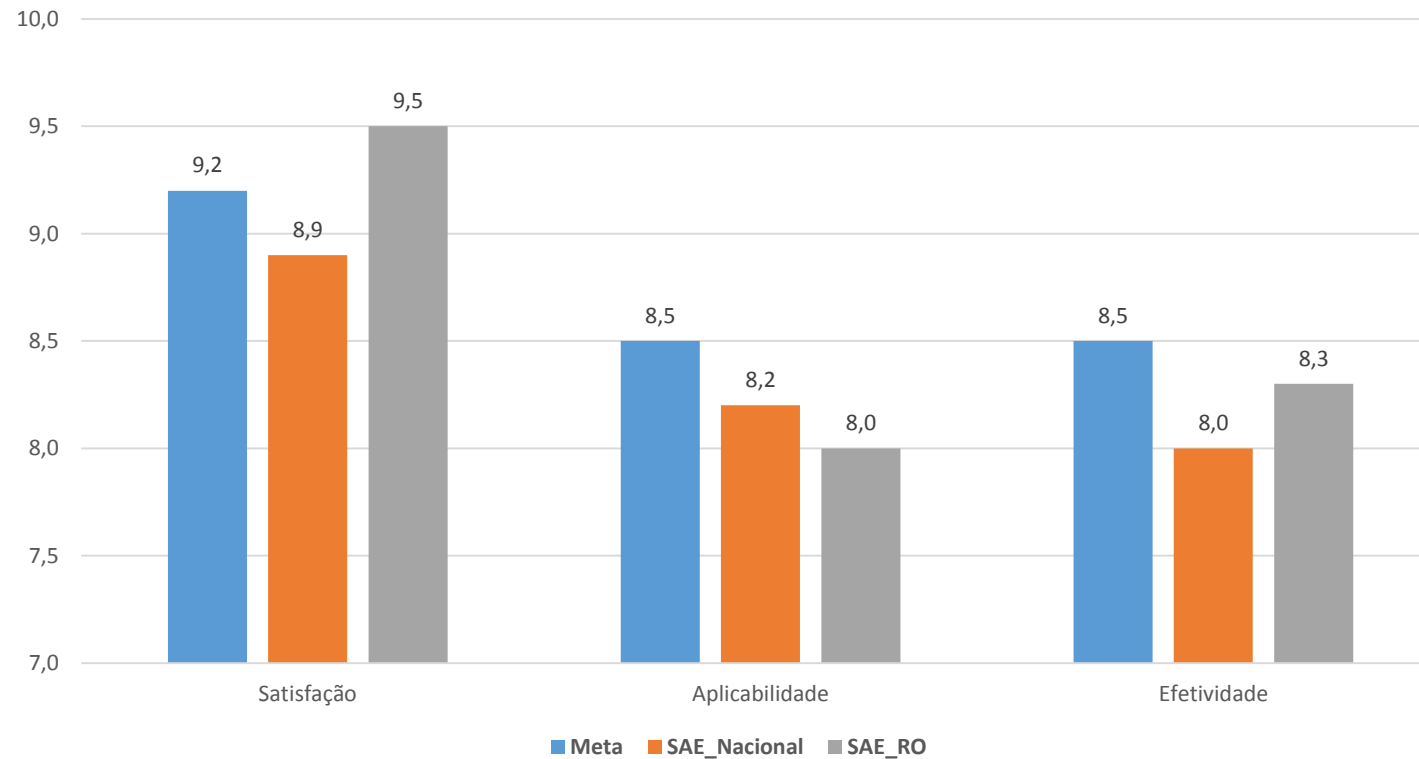
Avaliação Pesquisa SAE do Nacional, por produto, com os dados de Rondônia

	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
Cursos presenciais e Cursos à distância	9,5	8,9	8,9
Palestras, Seminários e Oficinas	8,9	8,1	8,1
Consultoria e Clínica Tecnológica	9,0	8,3	7,9
Feiras, Rodada de Negócios e Missão/Caravana	9,9	9,3	9,3
Orientação Técnica e Garantias Fampe	8,9	8,3	7,8
RO - Atendimento Presencial - Ariquemes	9,5	8,6	8,6
RO - Atendimento Presencial - Cacoal	8,5	7,8	7,6
RO - Atendimento Presencial - Ji-Paraná	8,8	8,3	7,9
RO - Atendimento Presencial - Pimenta Bueno	9,2	8,3	8,1
RO - Atendimento Presencial - Porto Velho	8,7	7,9	7,6
RO - Atendimento Presencial - Rolim de Moura	9,2	8,7	8,4
RO - Atendimento Presencial - Vilhena	9,1	8,4	8,5
RO - Atendimento Remoto	9,3	8,5	8,3
RO-Educação Empreendedora	9,4	8,4	7,9

Fonte: Pesquisa SAE do Nacional com dados de Rondônia.

Comparativo (Meta x Pesquisa Nacional x Pesquisa RO)

SAE 2019 – COMPARATIVO DA MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE



Justificativas pesquisa RO

- ❖ Em relação ao indicador de desempenho “**Índice de SATISFAÇÃO do Cliente**”, o resultado da pesquisa realizada pelo Sebrae Rondônia, foi positiva. Recebemos muitos elogios e a cobrança para estarmos mais próximos e de forma presencial. Foi um fato, de que desejam o SEBRAE cada vez mais perto/junto. Porém houveram situações pontuais não tão positivas, ou que podemos melhorar, como eventos onde o facilitador deixou a desejar, fazendo comentários indevidos e focando em assuntos não pertinentes ao momento, como o marketing pessoal (próprio), política partidária, não cumprindo com os horários combinados para o início e término das atividades, excessos de filas nos eventos e, em relação aos certificados demora ao entrega-los e sem conteúdo programático descrito.
- ❖ Em relação ao indicador de desempenho “**Índice de APLICABILIDADE de produtos e serviços**”, a pesquisa nos mostra que há dois principais grupos de clientes que possuem maior dificuldade em praticar o conteúdo repassado. O primeiro grupo é o cliente “potencial empreendedor” que participa da “Palestra MEI”, entende, porém não se formaliza, por diversos os motivos (falta de tempo, recurso financeiro, interesse, burocracia...). Outro grupo de clientes que não conseguiram colocar em prática os conhecimentos adquiridos foram os que participaram das “Palestras de Acesso à Crédito Orientado”, pois informaram que ao final não conseguiram o empréstimo que precisavam ou desejavam.
- ❖ Em relação ao indicador institucional “**Índice de EFETIVIDADE do atendimento**”, fica evidente no retorno da pesquisa, que se não aplicado o aprendizado, não há efetividade, porém relatam que se houvesse a prática os resultados seriam efetivos.

Justificativas da Pesquisa SAE do Nacional com os dados de Rondônia

MOTIVO PARA ATRIBUIR NOTA IGUAL OU MENOR QUE 08	%
Não há nada a ser melhorado / Não sabe, considera a nota alta	18,0
Melhorar o atendimento/Melhorar as informações (mais cordialidade, atenção, explicações sobre os serviços e valores)	16,0
Melhorar a comunicação com os clientes, divulgar mais os serviços	12,0
Ser mais efetivo, o serviço realizado não atendeu suas necessidades/expectativas	8,0
Apresentar uma visão mais prática e não apenas teórica	6,0
Oferecer um serviço baseado nas particularidades de cada empresa/segmento	6,0
Agência dos SEBRAE / local onde o serviço é oferecido fica muito distante	4,0
Aumentar a frequência das visitas	4,0
Melhorar a didática das orientações, materiais, etc / aprimorar a metodologia de ensino	4,0
Melhorar o acompanhamento na empresa, conhecer sua realidade, prestar mais assistência	4,0
É necessária uma melhora geral / sempre pode melhorar	2,0
Maior carga horária	2,0
Mais objetividade / Mais foco	2,0
Melhorar o conteúdo / Ter mais conteúdo / Conteúdo mais aprofundado	2,0
O serviço realizado foi muito superficial, não trouxe novidades para a empresa/conteúdo deveria ser mais aprofundado	2,0
Oferecer mais serviços/ Mais cursos	2,0
Selecionar profissionais mais qualificados para prestar os serviços	2,0
Serviços com preço mais acessível	2,0
Ter atendimento específico para abertura de empresa, emissão de boletos, emissão de notas, etc	2,0
	100,0

Fonte: Pesquisa SAE do Nacional com dados de Rondônia.

Essas justificativas são em relação a pergunta de recomendação NPS que o nacional faz. Na pesquisa do nacional é questionado a nota menor/igual a 8, apenas no NPS. As demais perguntas SAE não são questionadas.

