

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



Dezembro/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 15/01/2020 a 20/02/2020.

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 Sense 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.

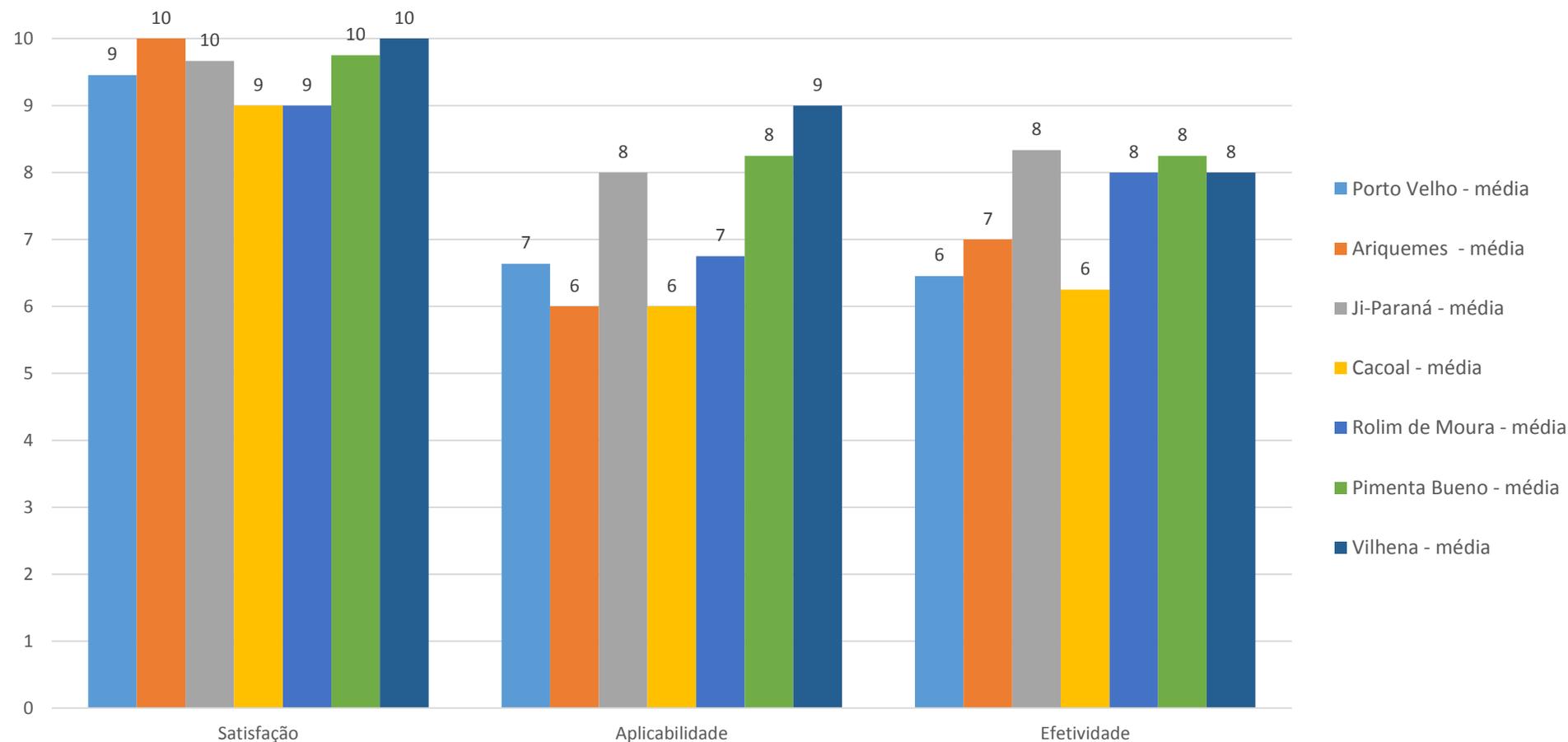
Nos gráficos constará apenas os eventos que obtiveram nota nas avaliações.

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	688	483	205	46	9	7	6
Ariquemes	25	21	4	4	10	6	7
Ji-Paraná	146	100	46	20	10	8	8
Cacoal	196	179	17	15	9	6	6
Rolim de Moura	236	150	86	19	9	7	8
Pimenta Bueno	75	58	17	11	10	8	8
Vilhena	29	24	5	7	10	9	8
Total	1395	1015	380	122	*	*	*
Média estadual	199	145	54	17	10	7	7

Resultado Geral das Unidades Regionais

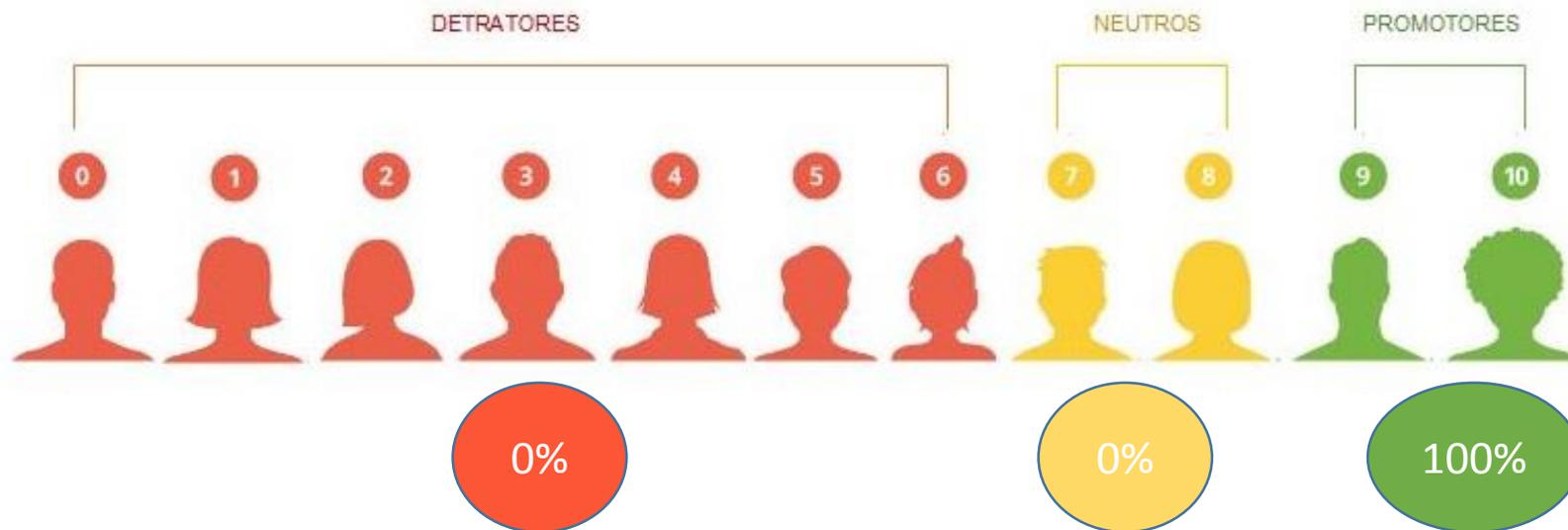
Média da Avaliação SAE dos eventos por Unidade Regional – Dezembro/2019



Fonte: UGE

NPS – Estadual do mês de dezembro/2019

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

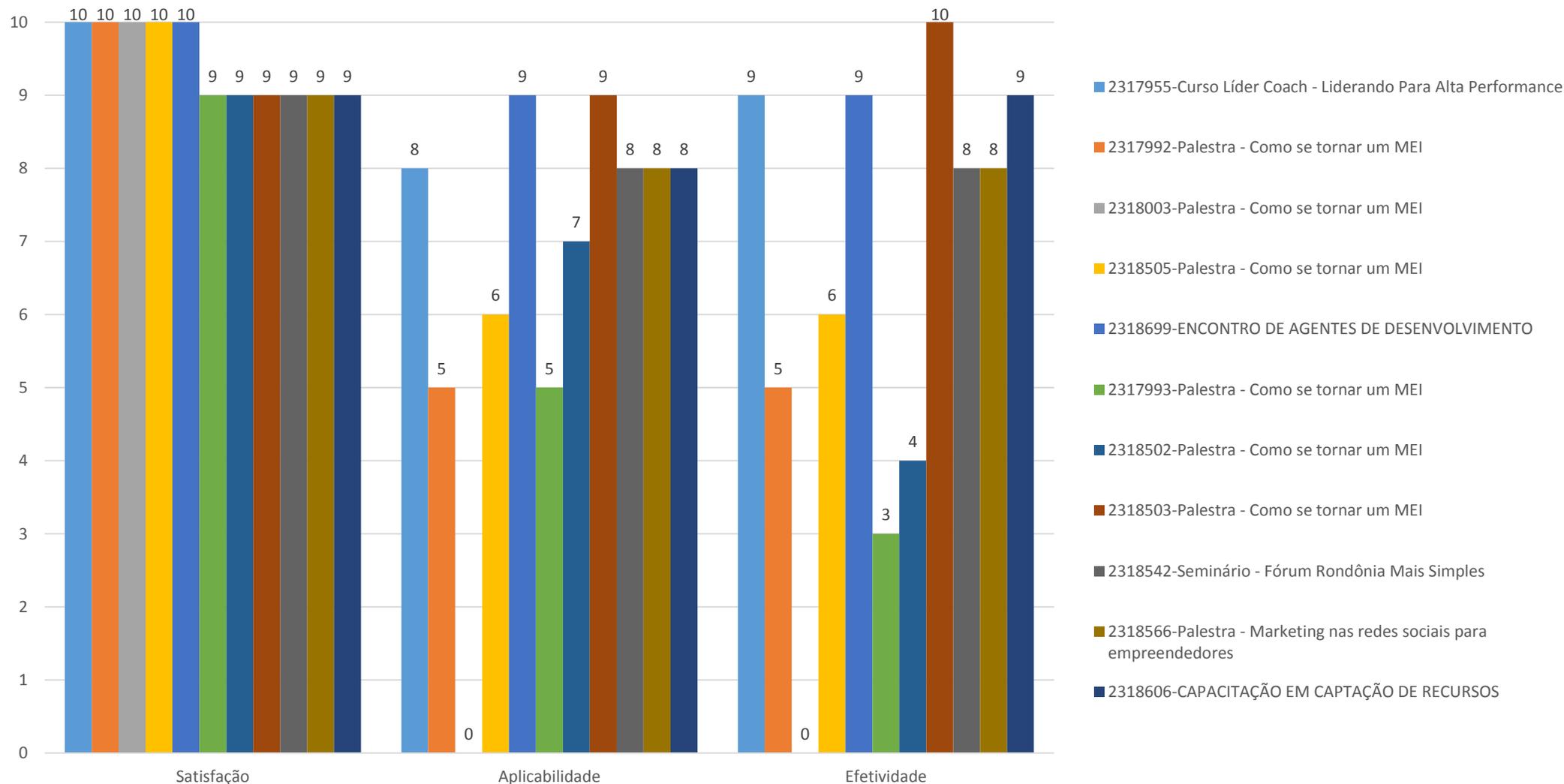


Pergunta: Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sebrae para um familiar, amigo ou colega?

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
2317955-Curso Líder Coach - Liderando Para Alta Performance	22	17	5	4	10	8	9
2317992-Palestra - Como se tornar um MEI	29	19	10	2	10	5	5
2317993-Palestra - Como se tornar um MEI	22	18	4	5	9	5	3
2318003-Palestra - Como se tornar um MEI	17	6	11	2	10	0	0
2318429-Palestra - Como se tornar um MEI	8	1	7	-	-	-	-
2318502-Palestra - Como se tornar um MEI	24	17	7	2	9	7	4
2318503-Palestra - Como se tornar um MEI	20	8	12	1	9	9	10
2318505-Palestra - Como se tornar um MEI	23	7	16	3	10	6	6
2318542-Seminário - Fórum Rondônia Mais Simples	282	211	71	8	9	8	8
2318566-Palestra - Marketing nas redes sociais para empreendedores	91	37	54	9	9	8	8
2318606-CAPACITAÇÃO EM CAPTAÇÃO DE RECURSOS	24	24	-	2	9	8	9
2318699-ENCONTRO DE AGENTES DE DESENVOLVIMENTO	102	101	1	8	10	9	9
2318591-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	24	17	7	-	-	-	-
Soma	688	483	205	46	-	-	-
Média	53	37	17	4	9	7	6

Avaliação SAE dos eventos – Dezembro/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">- Não informaram	<ul style="list-style-type: none">- O curso deveria ser mais dias (Curso Líder Coach);- Melhorar a divulgação, divulgar a agenda do ano todo por e-mail e WhatsApp;- Cursos voltados para a divulgação nas redes sociais;<ul style="list-style-type: none">- Melhorar auditório (ambiente);- Ter mais palestras, cursos, seminários presenciais.- melhorar a divulgação de eventos por diversas plataformas;- Cursos de capacitação aos MEI do município; Promover mais eventos e palestras nos municípios;

¹ - Justificativas –

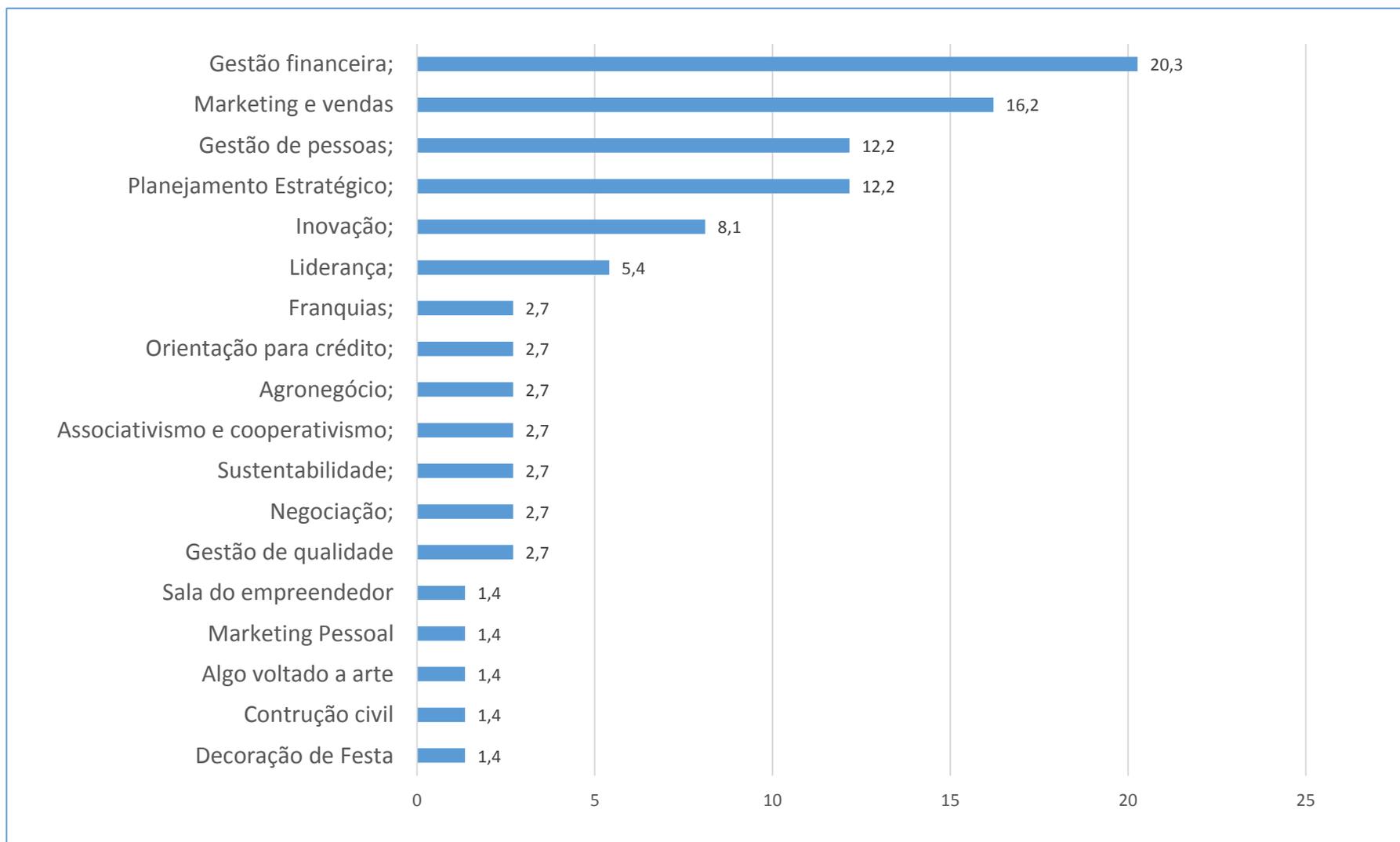
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

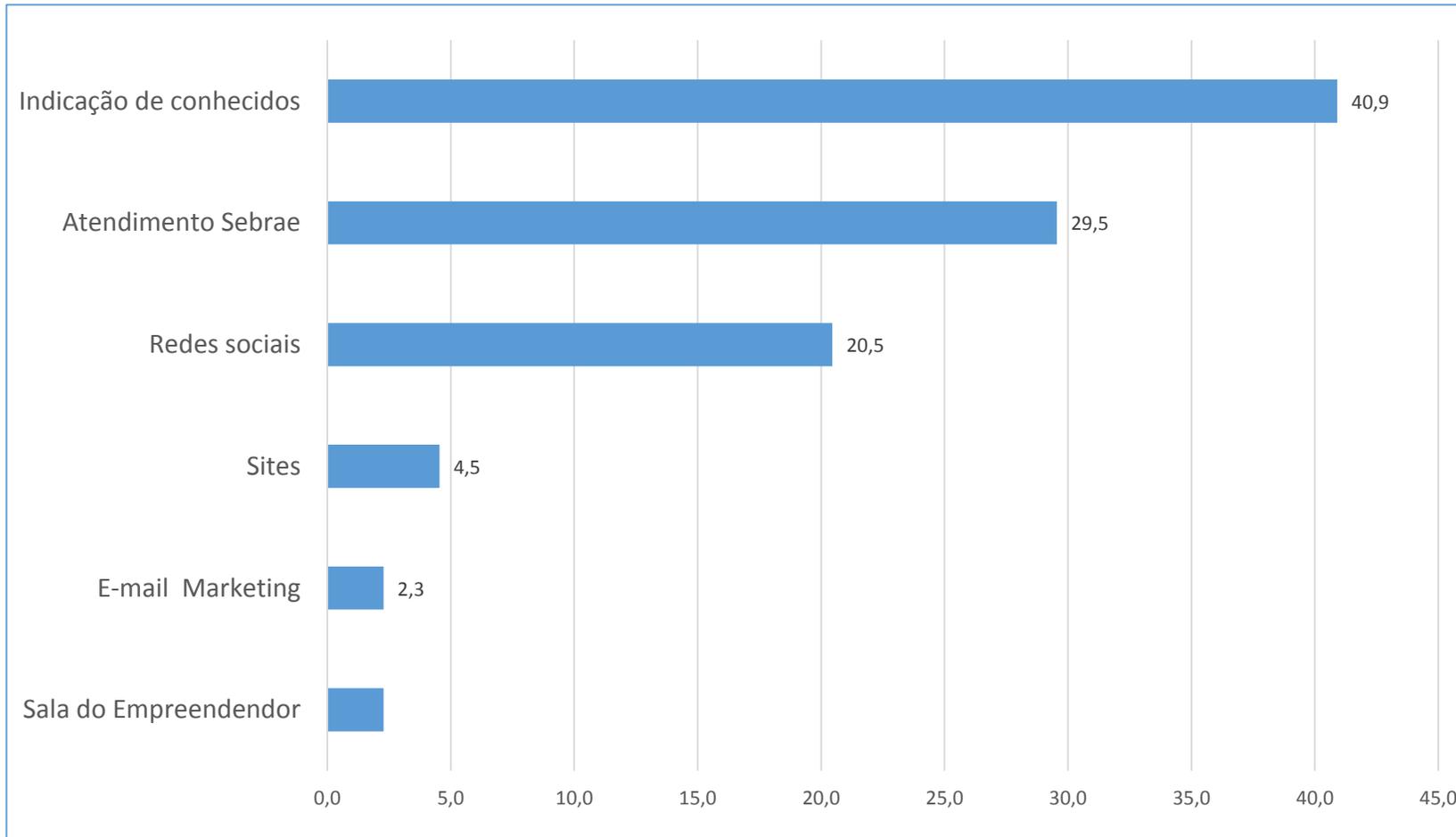
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

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?

Unidade Regional de Ariquemes

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2318571-Palestra - Como se Tornar um MEI	13	9	4	4	10	6	7
2318759-Curso - Batalha dos Barbeiros	12	12	0	-			
Soma	25	21	4	4	-	-	-
Média	13	11	4	4	10	6	7

Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas ¹ (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes ² (apresenta as considerações por regional)
- Não informaram	- Prolongar a palestra MEI.

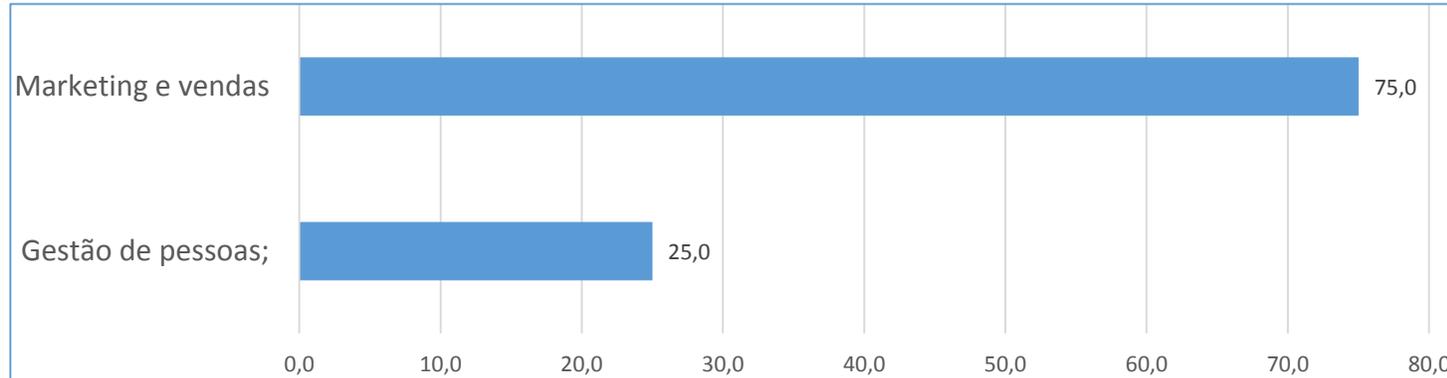
¹ - Justificativas –

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?

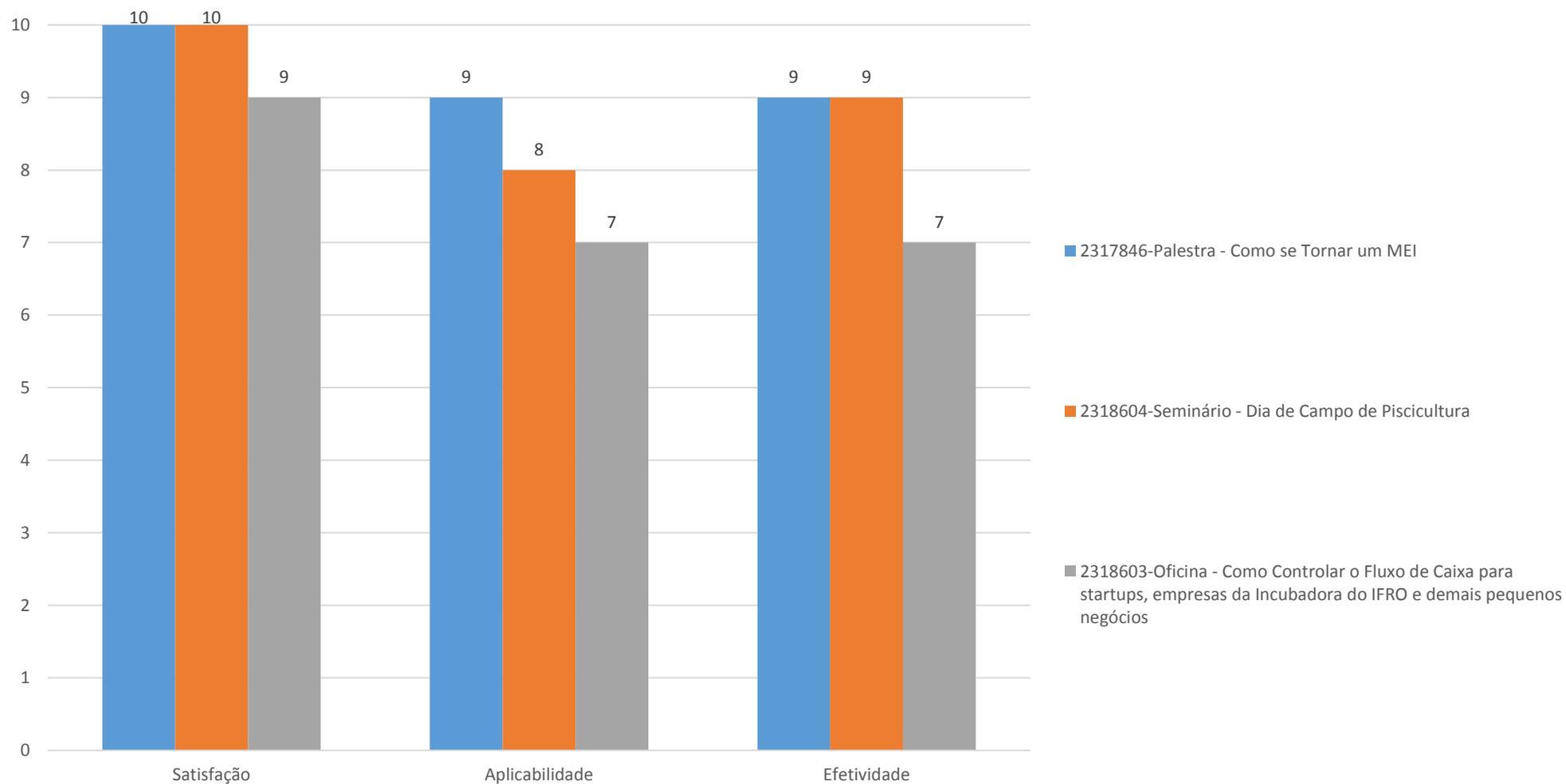
Resposta: Atendimento Sebrae

Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

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
2317846-Palestra - Como se Tornar um MEI	27	16	11	3	10	9	9
2318603-Oficina - Como Controlar o Fluxo de Caixa para startups, empresas da Incubadora do IFRO e demais pequenos negócios	68	33	35	8	9	7	7
2318604-Seminário - Dia de Campo de Piscicultura	51	51	0	9	10	8	9
Soma	146	100	46	20	-	-	-
Média	49	33	23	10	10	8	8

Avaliação SAE dos eventos – Dezembro/2019



Fonte: UGE

Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas ¹ (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes ² (apresenta as considerações por regional)
- Não informou.	- Mandar certificados no e-mail;

¹ - Justificativas –

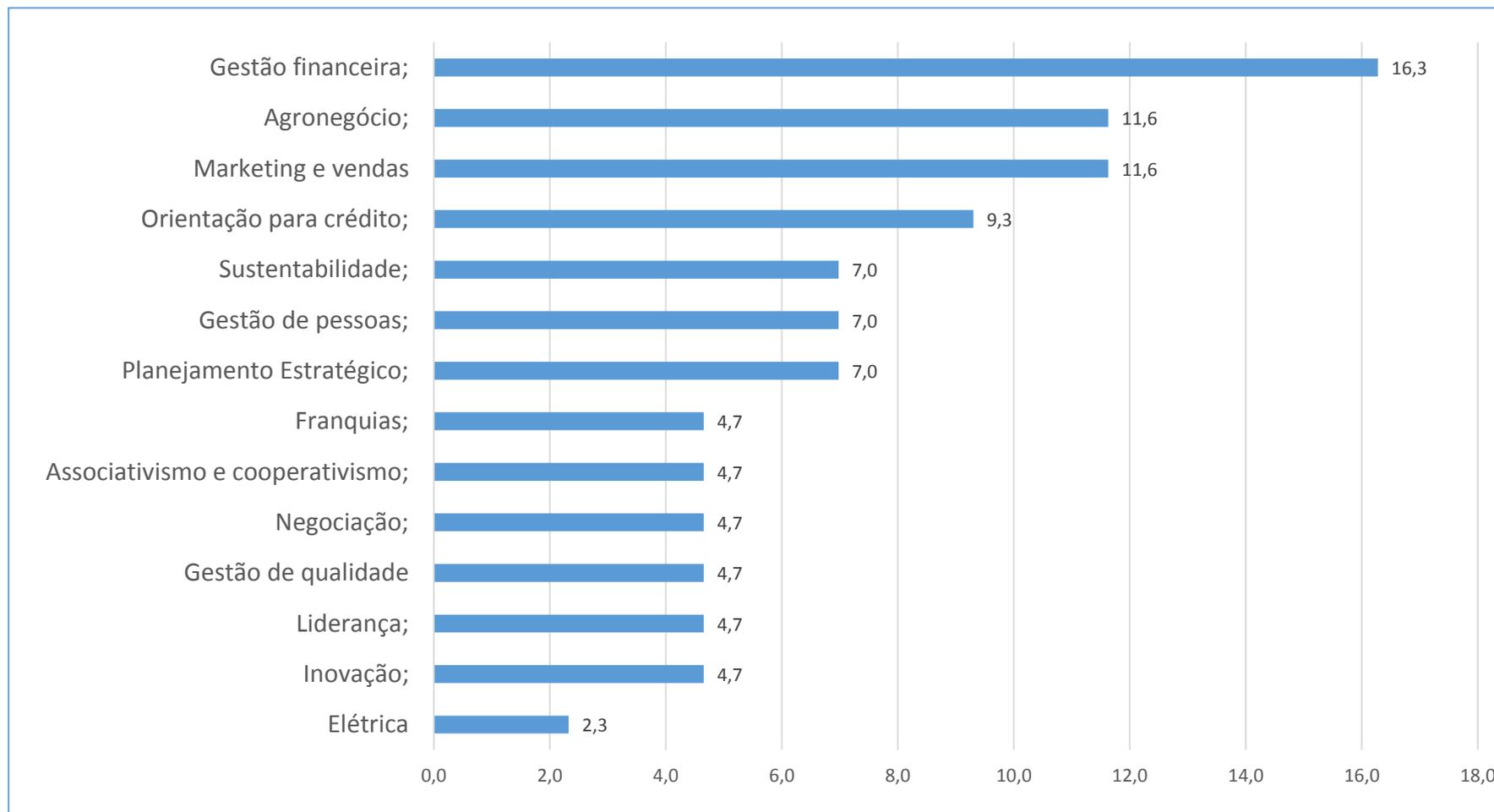
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

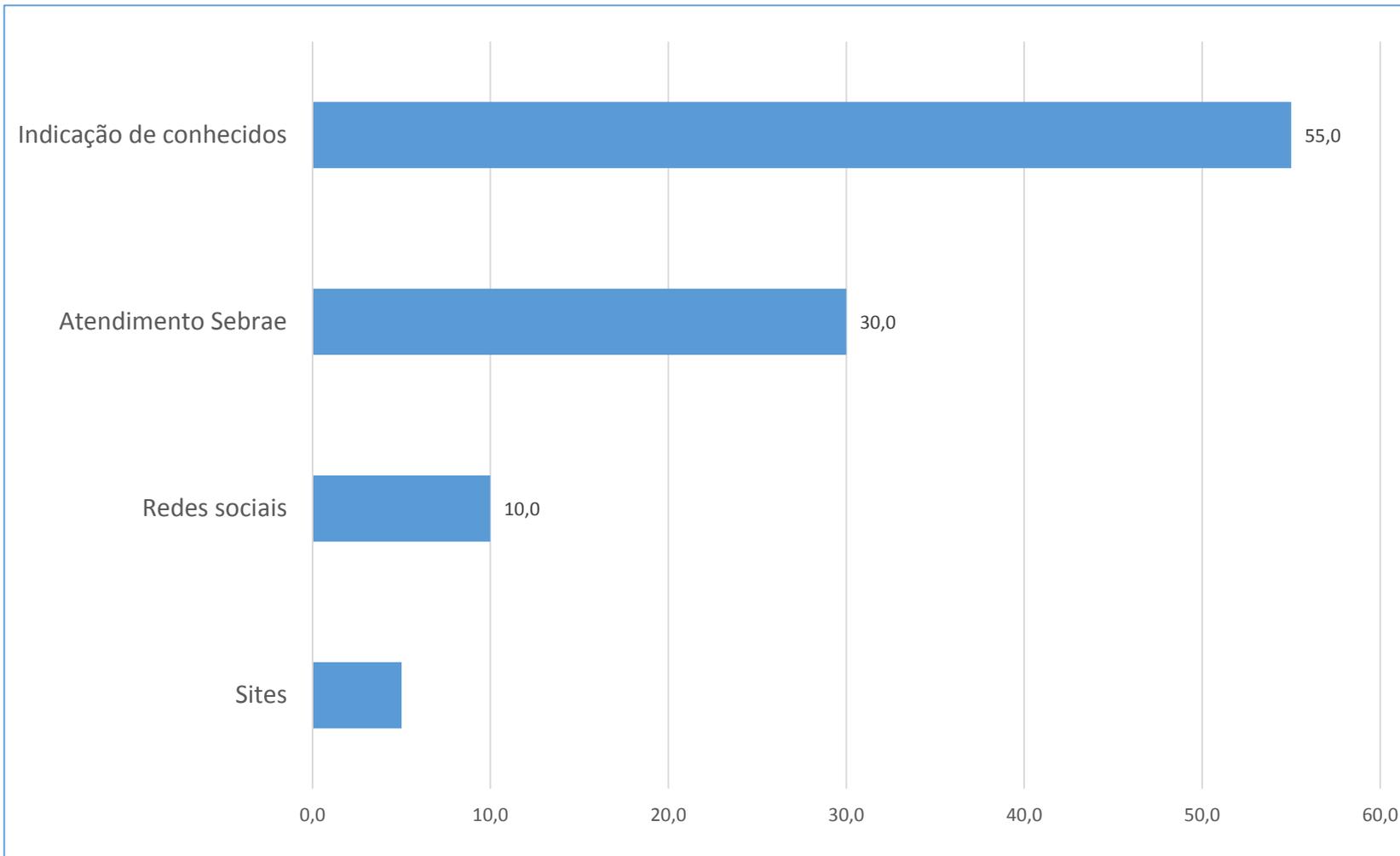
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

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

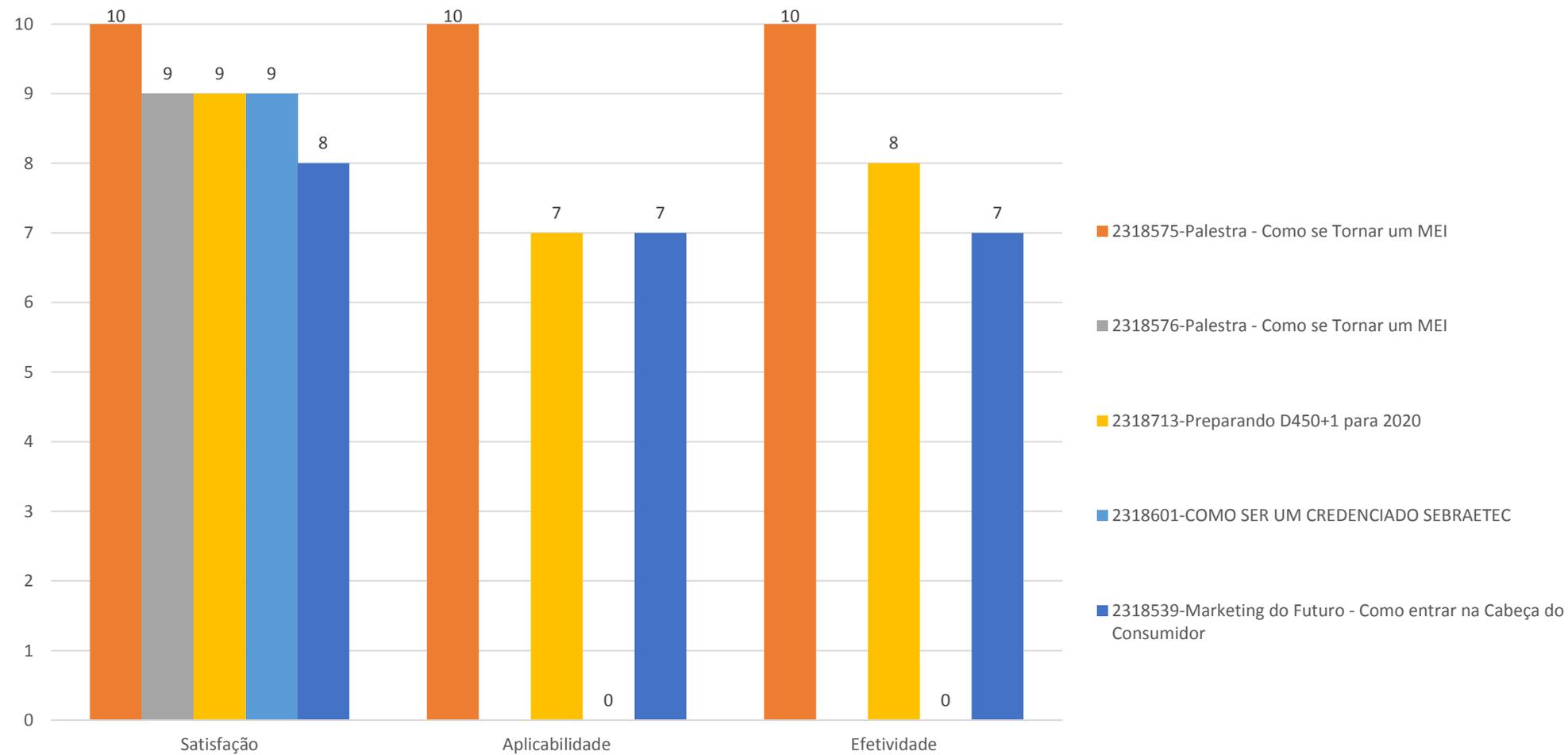


Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

Unidade Regional de Cacoal

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2318539-Marketing do Futuro - Como entrar na Cabeça do Consumidor	147	136	11	9	8	7	7
2318575-Palestra - Como se Tornar um MEI	12	10	2	1	10	10	10
2318576-Palestra - Como se Tornar um MEI	11	9	2	2	9	-	-
2318713-Preparando D450+1 para 2020	17	17		2	9	7	8
2318601-COMO SER UM CREDENCIADO SEBRAETEC	9	7	2	1	9	0	0
Soma	196	179	17	15	-	-	-
Média	39	36	4	3	9	6	6

Avaliação SAE dos eventos – Dezembro/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">- 2318539-Conteúdo apresentado pelo palestrante não foi satisfatório e palestrante deixou a desejar no conteúdo;	<ul style="list-style-type: none">- Mais cursos nas cidades do interior;- Mais divulgações.

¹ - Justificativas –

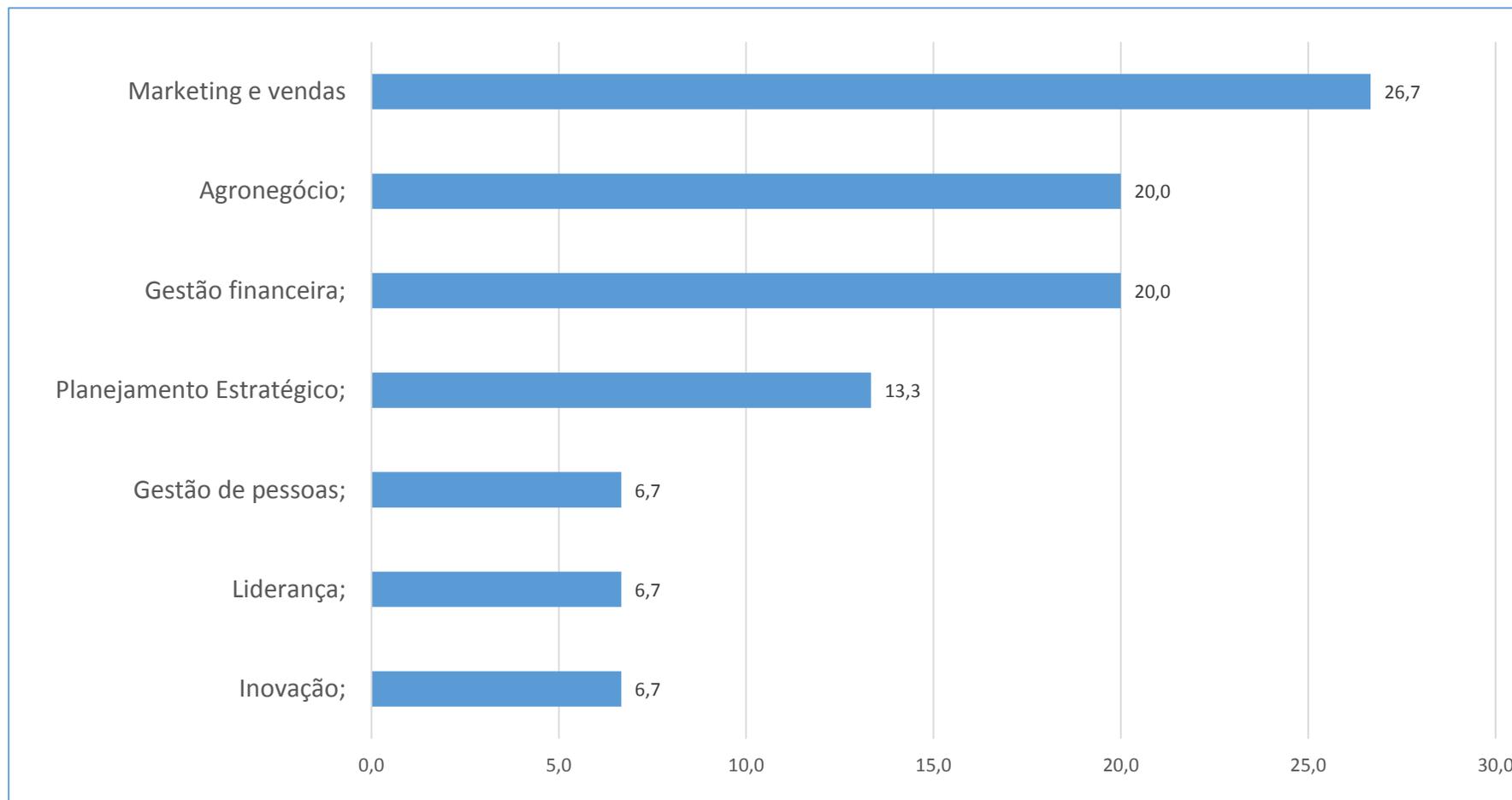
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

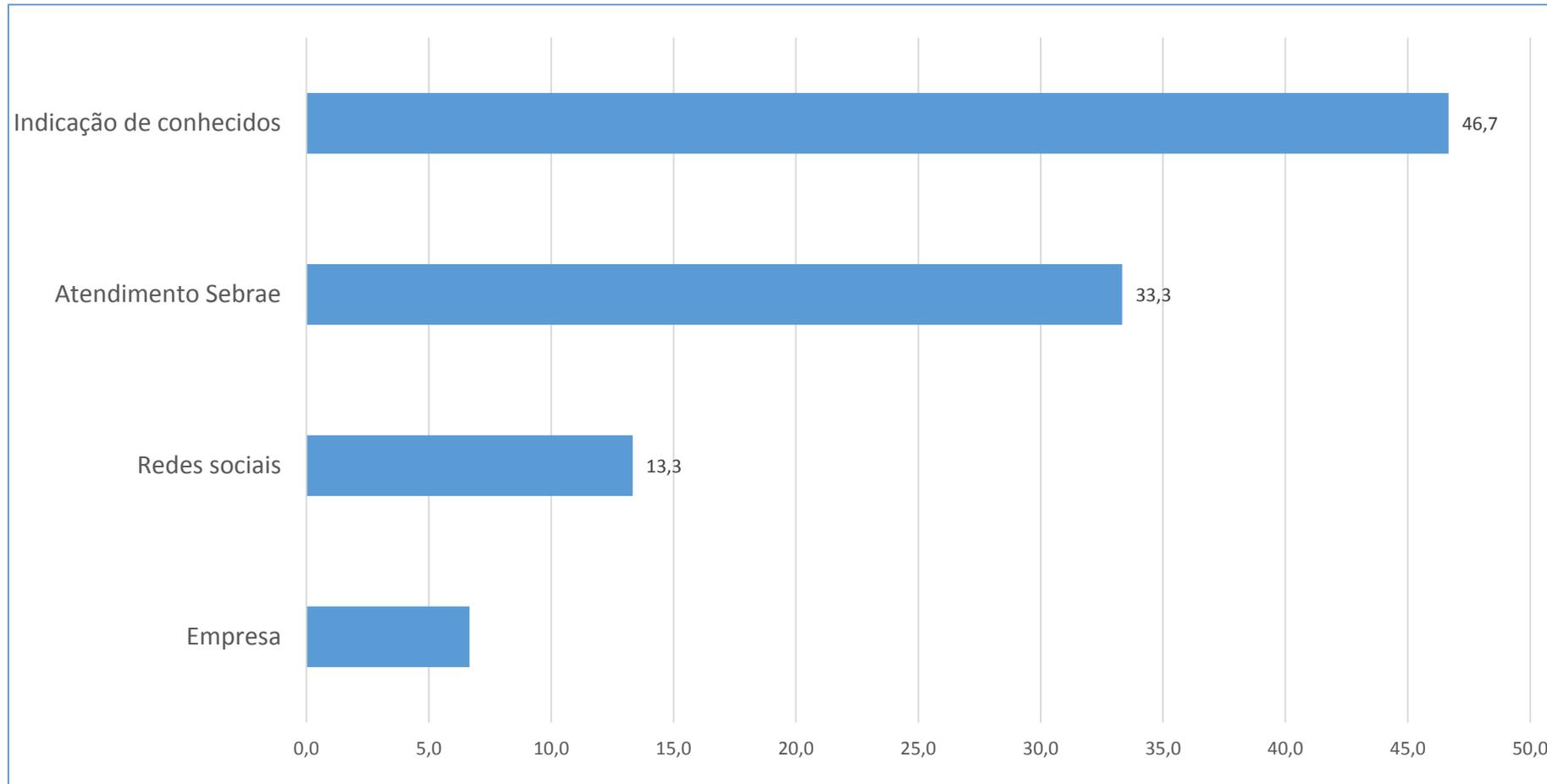
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

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

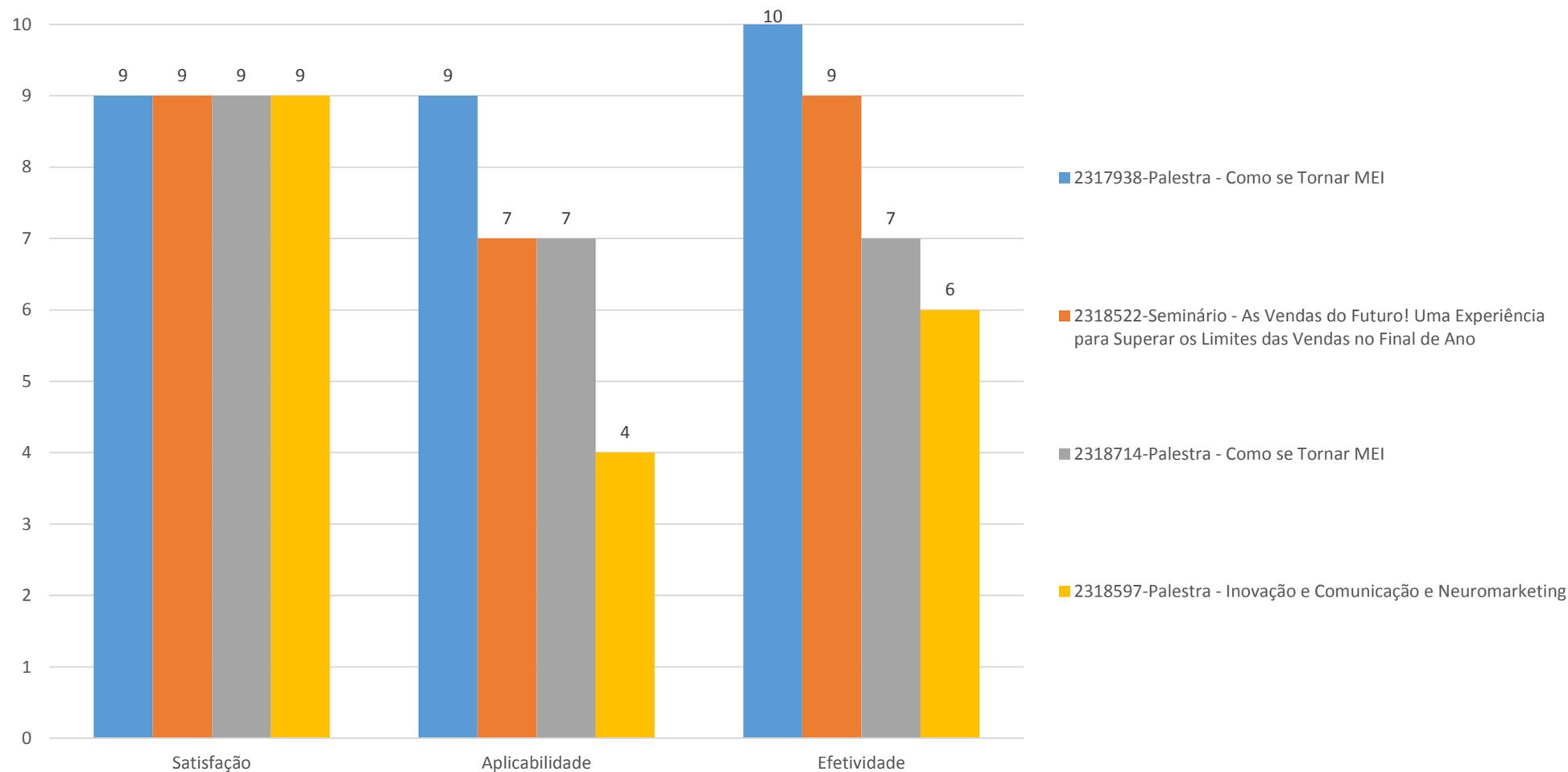


Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

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
2317938-Palestra - Como se Tornar MEI	4	2	2	2	9	9	10
2318522-Seminário - As Vendas do Futuro! Uma Experiência para Superar os Limites das Vendas no Final de Ano	174	122	52	9	9	7	9
2318607-Workshop pós - 21 dias do Empretec: Revisão das CCEs	20	9	11	-	-	-	-
2318702-Palestra - Como se Tornar MEI	2	1	1	-	-	-	-
2318714-Palestra - Como se Tornar MEI	2	2		4	9	7	7
2318597-Palestra - Inovação e Comunicação e Neuromarketing	34	14	20	4	9	4	6
Soma	236	150	86	19	*	*	*
Média	39	25	17	5	9	7	8

Avaliação SAE dos eventos – Dezembro/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">- Não informou	<ul style="list-style-type: none">- Divulgar mais eventos;- Colando mais exemplos práticos;- Atendimento por vídeo conferencia;- Tentar entender melhor o cliente, pois os técnicos do Sebrae não conseguem entender a ideia do cliente.

¹ - Justificativas –

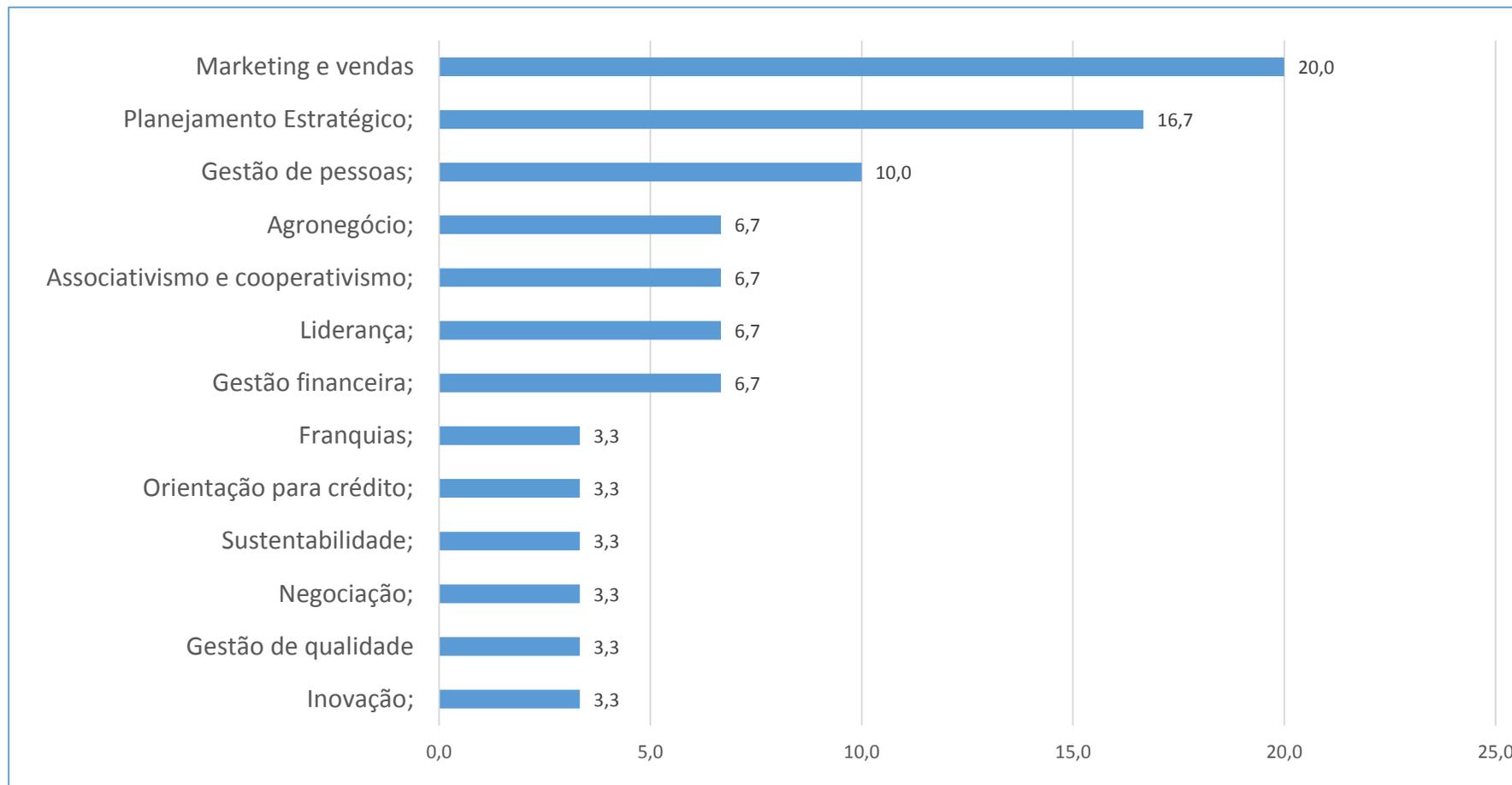
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

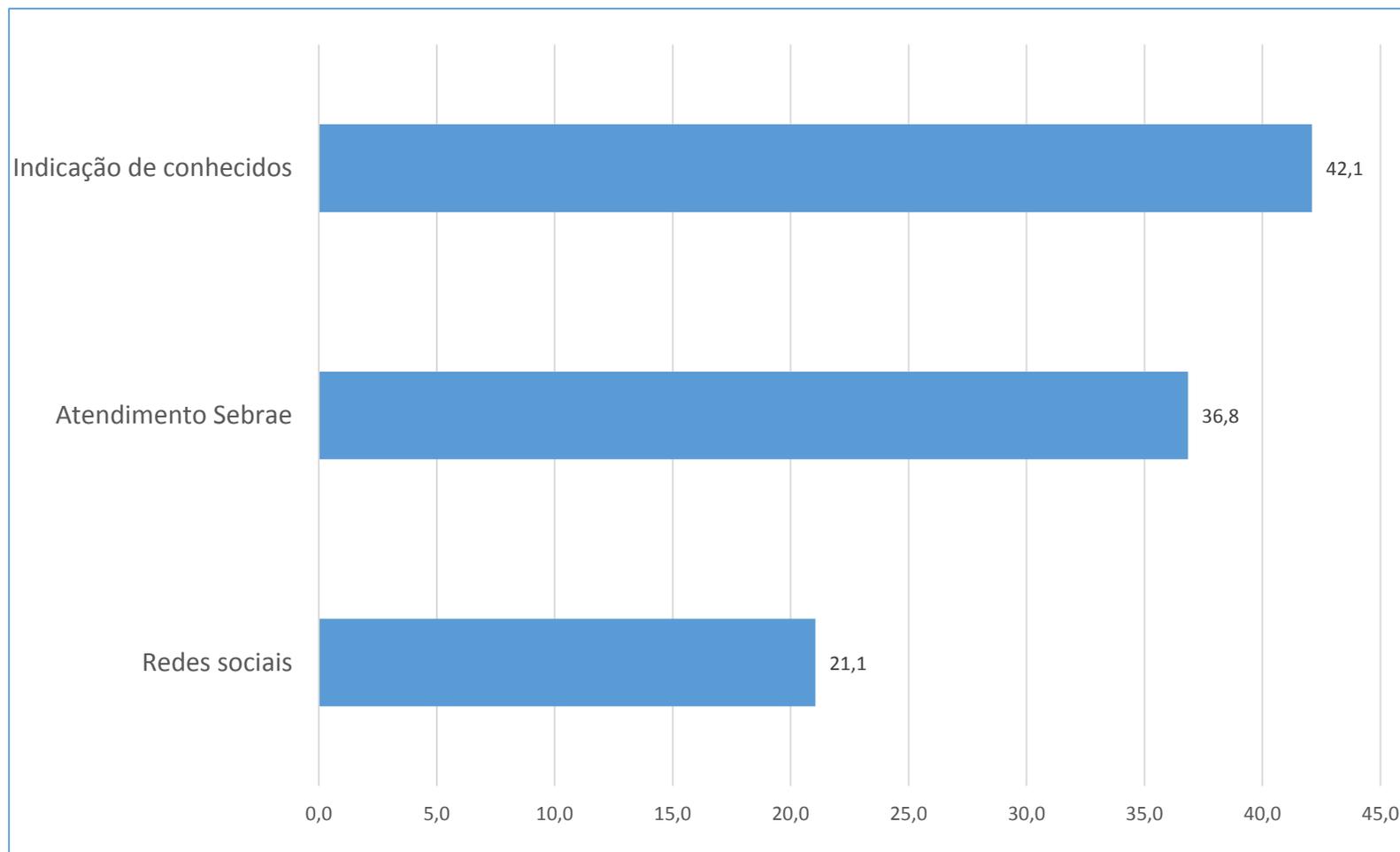
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

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 Rolim de Moura

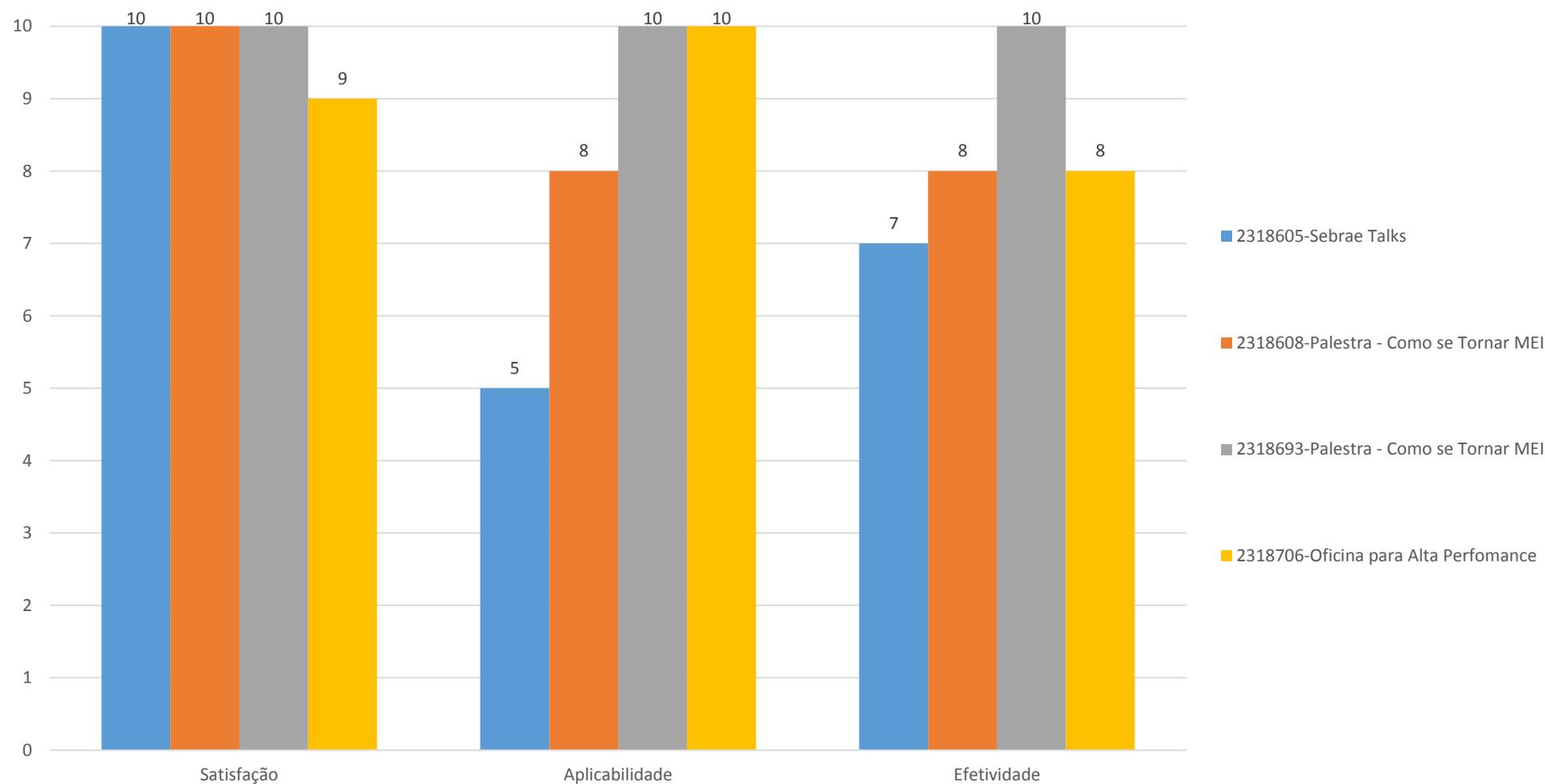


Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

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
2318605-Sebrae Talks	32	18	14	2	10	5	7
2318608-Palestra - Como se Tornar MEI	12	11	1	4	10	8	8
2318693-Palestra - Como se Tornar MEI	6	5	1	2	10	10	10
2318706-Oficina para Alta Performance	23	22	1	3	9	10	8
2318711-Palestra - Como se Tornar MEI	2	2	0	-	-	-	-
Soma	75	58	17	11	-	-	-
Média	15	12	4	3	10	8	8

Avaliação SAE dos eventos – Dezembro/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">- 2318605 - Ficou confuso;- 2318706 - Pouco tempo de capacitação;	<ul style="list-style-type: none">- Mais parcerias entre empresas como a Emater e divulgação;<ul style="list-style-type: none">- Maior tempo de capacitação;- Maior Divulgação.

¹ - Justificativas –

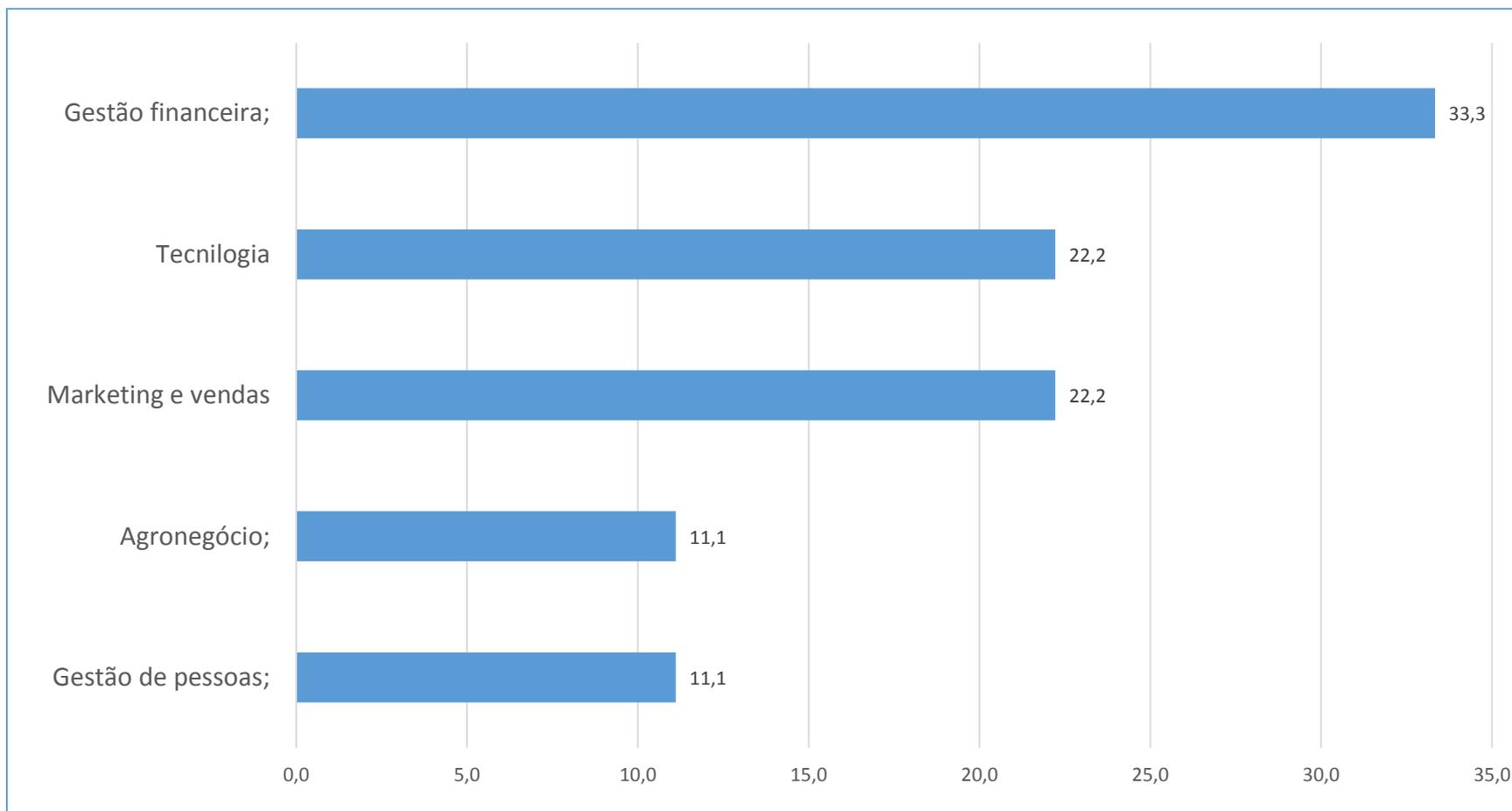
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

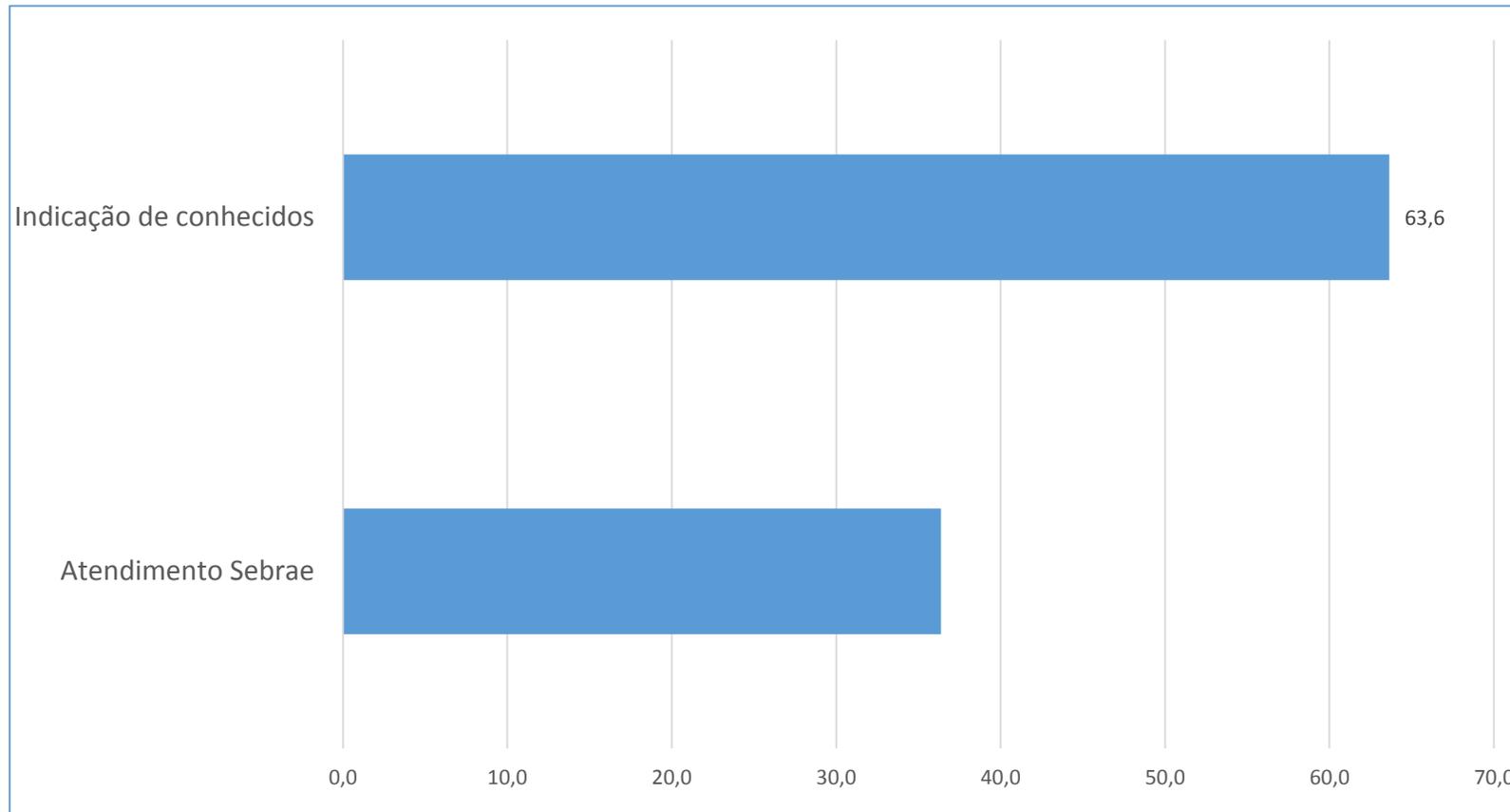
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de Pimenta Bueno



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

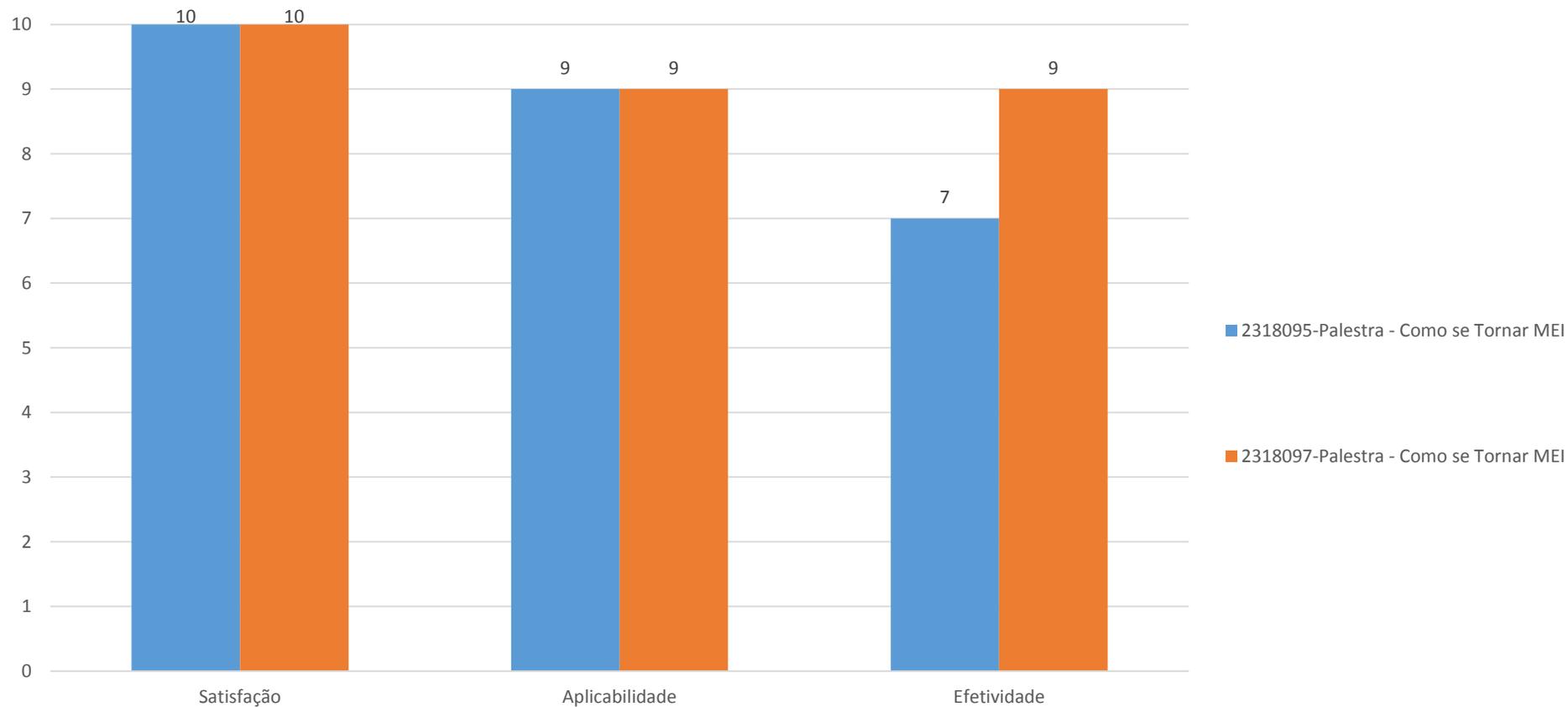
Unidade Regional de Pimenta Bueno



Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2318095-Palestra - Como se Tornar MEI	10	8	2	3	10	9	7
2318097-Palestra - Como se Tornar MEI	19	16	3	4	10	9	9
Soma	29	24	5	7	*	*	*
Média	15	12	3	4	10	9	8

Avaliação SAE dos eventos – Dezembro/2019



Fonte: UGE

Questões - Qualitativa espontânea

Justificativas ¹ (apresenta as considerações especificando o evento)	Sugestões dos clientes ² (apresenta as considerações por regional)
- Não informaram	- Sem sugestão.

¹ - Justificativas –

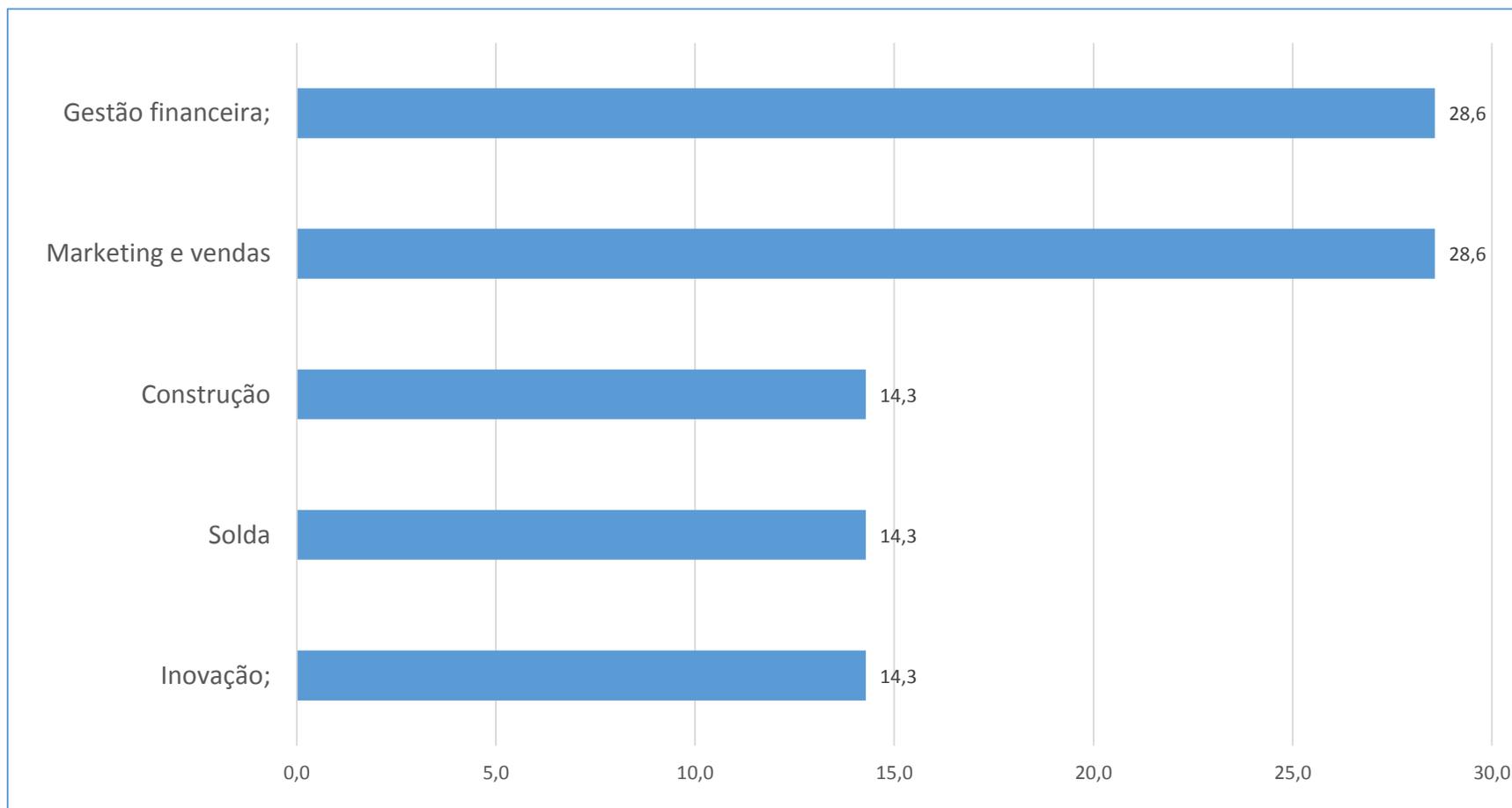
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

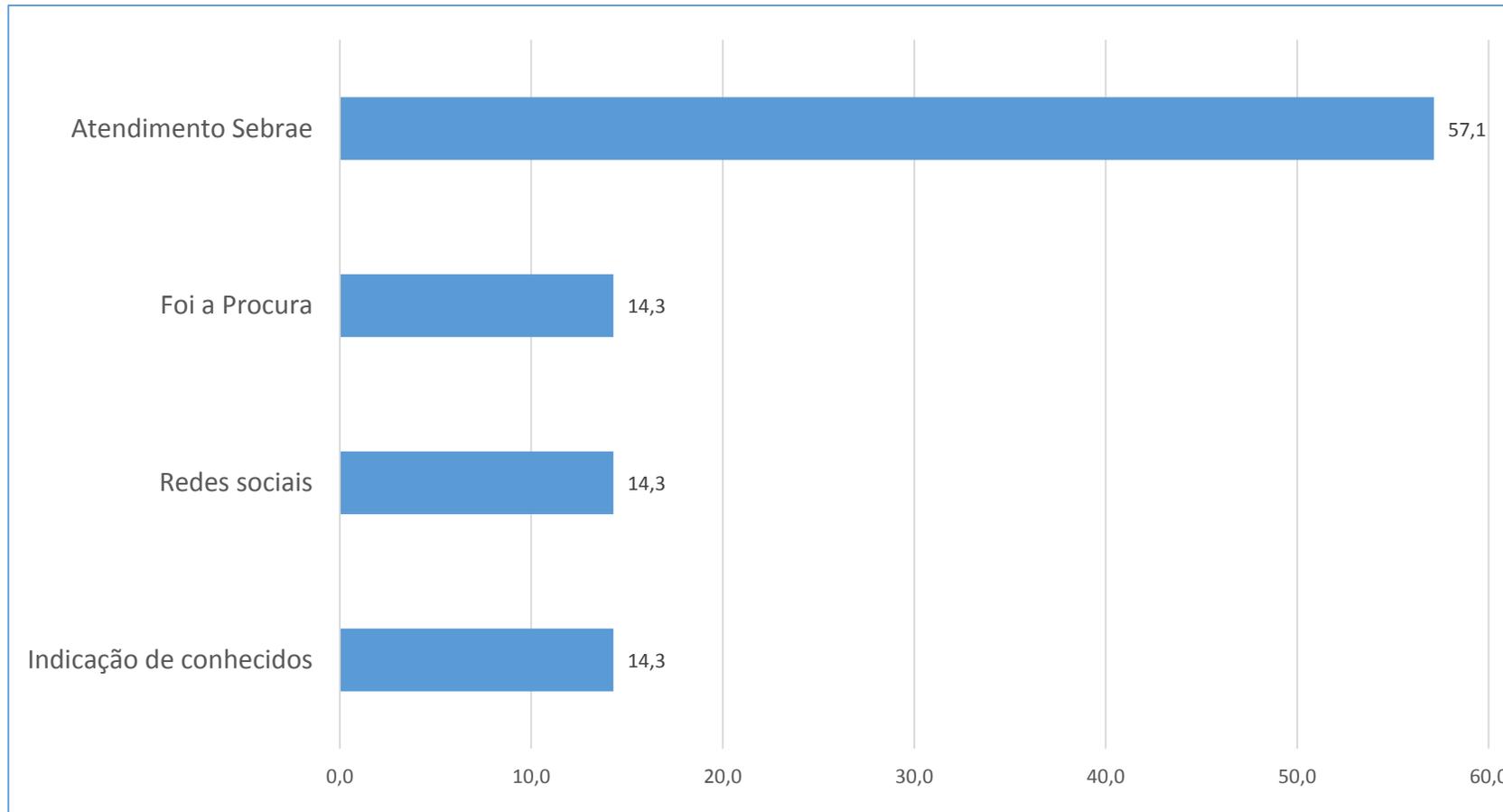
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

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?