

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



Novembro/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 06/12/2020 a 31/01/2020.

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 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.

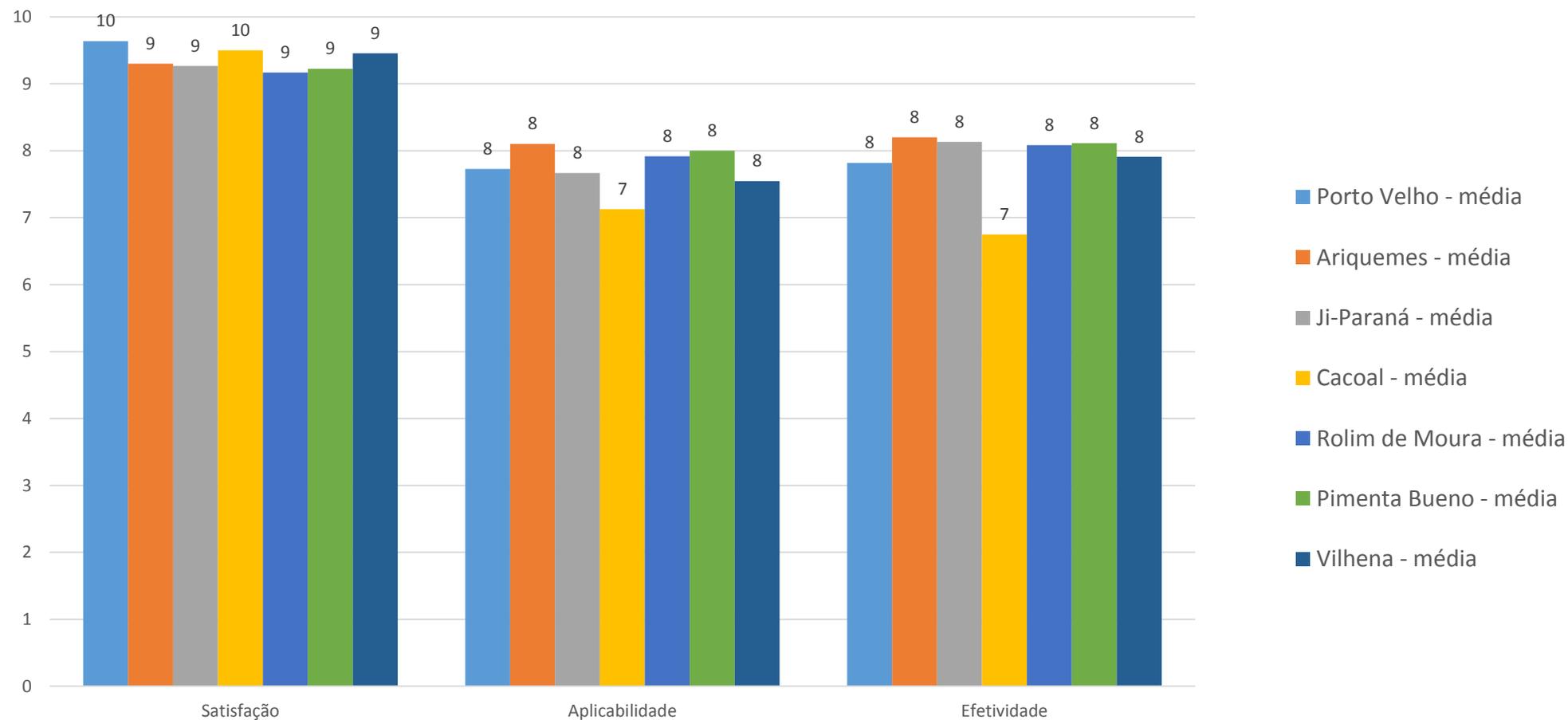
Nos gráficos constará apenas os eventos que obtiveram nota nas avaliações.

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	3648	2501	1147	120	10	8	8
Ariquemes	752	458	294	48	9	8	8
Ji-Paraná	718	474	244	78	9	8	8
Cacoal	495	422	73	31	10	7	7
Rolim de Moura	421	346	75	43	9	8	8
Pimenta Bueno	400	291	109	43	9	8	8
Vilhena	408	363	45	47	9	8	8
Total	6842	4855	1987	410	66	54	55
Média estadual	977	694	284	59	9	8	8

Resultado Geral das Unidades Regionais

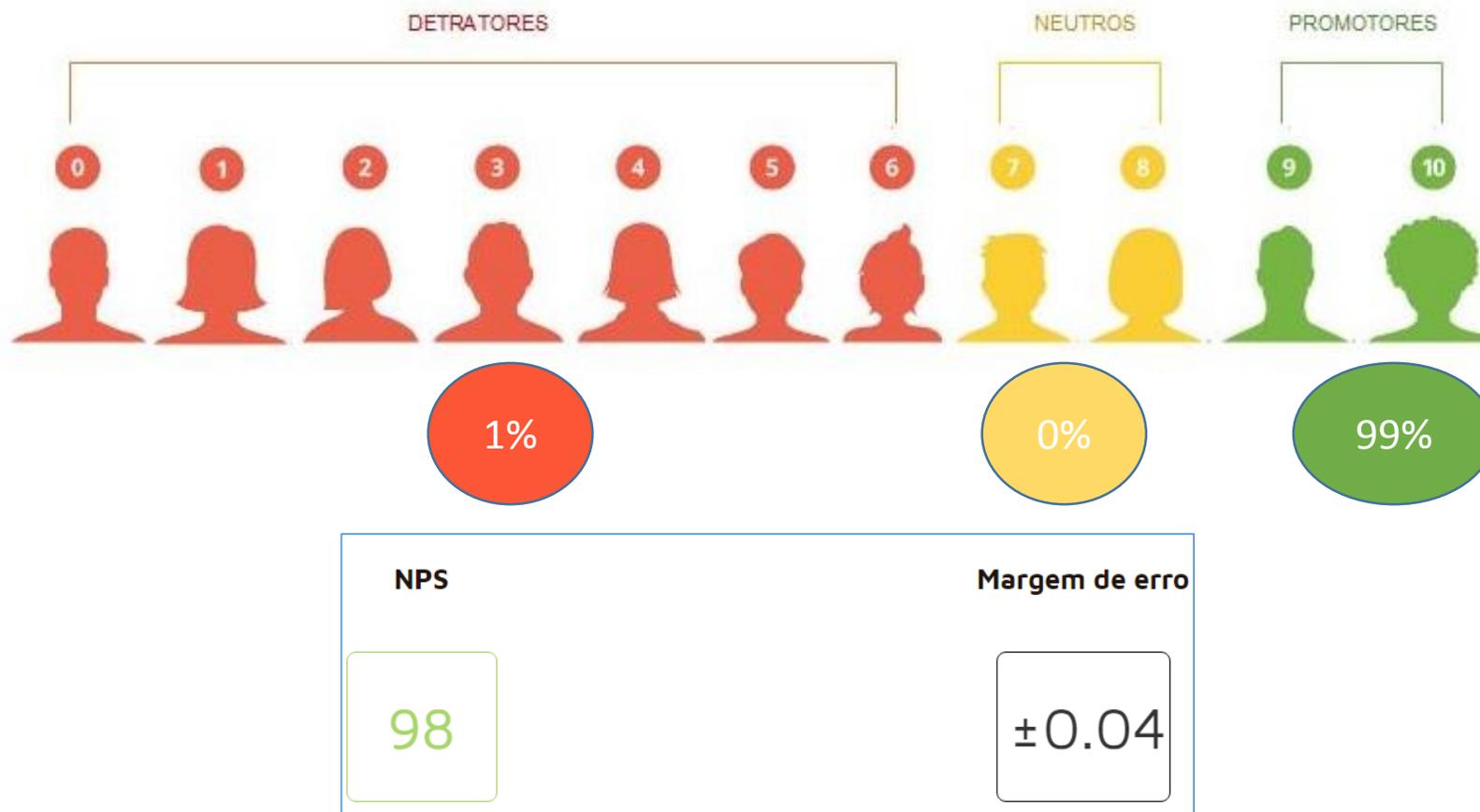
Média da Avaliação SAE dos eventos por Unidade Regional – Novembro/2019



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

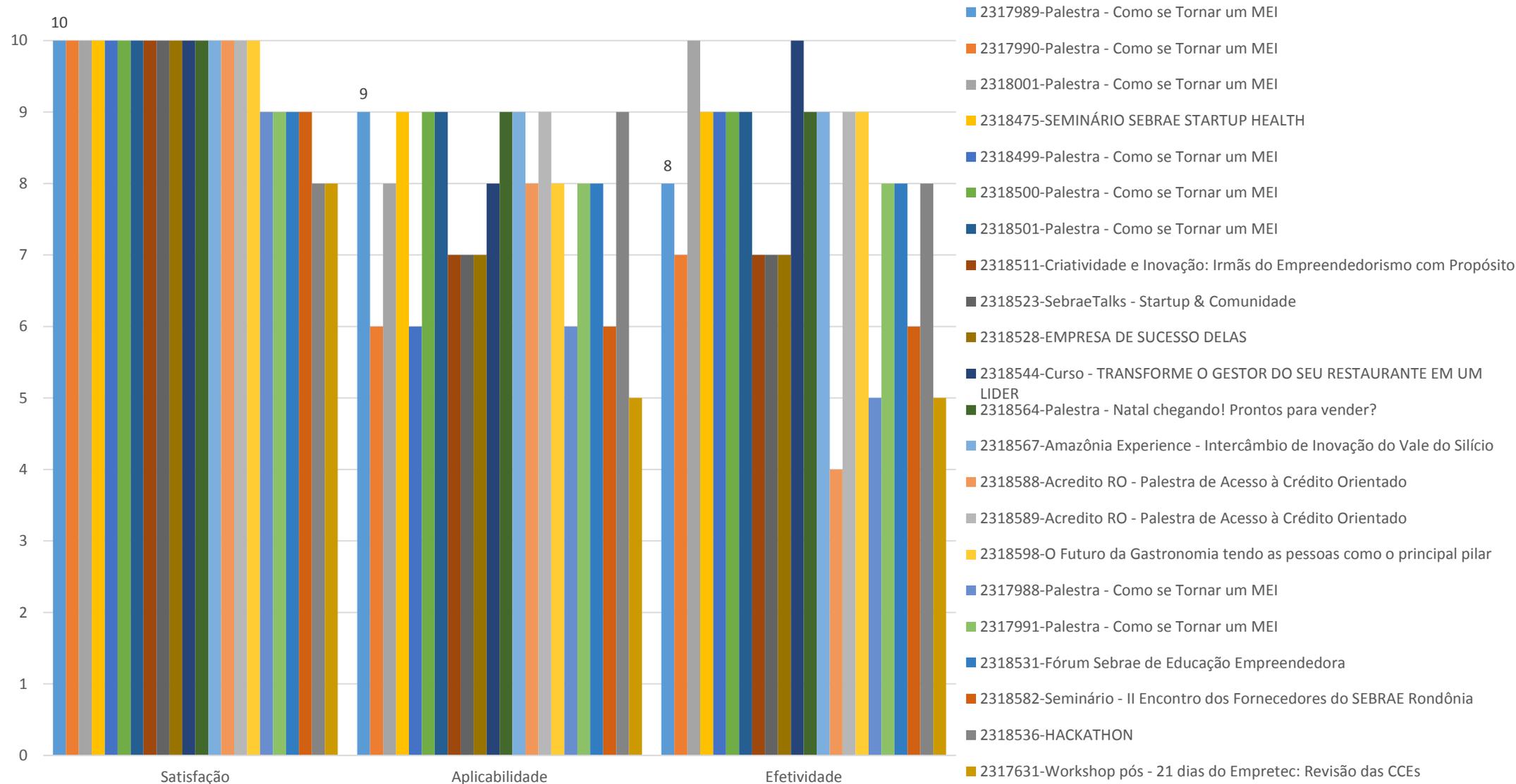
Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317631-Workshop pós - 21 dias do Empretec: Revisão das CCEs	21	9	12	2	8	9	10
2317988-Palestra - Como se Tornar um MEI	35	24	11	7	9	6	5
2317989-Palestra - Como se Tornar um MEI	39	19	20	4	10	9	8
2317990-Palestra - Como se Tornar um MEI	37	24	13	6	10	6	7
2317991-Palestra - Como se Tornar um MEI	32	25	7	4	9	8	8
2318001-Palestra - Como se Tornar um MEI	17	4	13	1	10	8	10
2318002-Palestra - Como se Tornar um MEI	24	13	11	-	0	0	0
2318427-Curso - Atendimento ao cliente – Como fidelizar seu cliente	21	17	4	-	0	0	0
2318437-Palestra - Como se Tornar um MEI	25	12	13	1	10	0	0
2318475-SEMINÁRIO SEBRAE STARTUP HEALTH	757	453	304	11	10	9	9
2318499-Palestra - Como se Tornar um MEI	24	14	10	4	10	6	9
2318500-Palestra - Como se Tornar um MEI	29	17	12	5	10	9	9
2318501-Palestra - Como se Tornar um MEI	28	17	11	7	10	9	9
2318511-Criatividade e Inovação: Irmãos do Empreendedorismo com Propósito	110	110	-	9	10	7	7
2318523-SebraeTalks - Startup & Comunidade	238	143	95	10	10	7	7

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
2318528-EMPRESA DE SUCESSO DELAS	300	153	147	8	10	7	7
2318529-COMUNICAÇÃO DE ALTA PERFORMANCE PARA MULHERES EMPREENDEDORAS	139	68	71	-	0	0	0
2318531-Fórum Sebrae de Educação Empreendedora	858	509	349	9	9	8	8
2318536-HACKATHON	119	118	1	7	8	9	8
2318544-Curso - TRANSFORME O GESTOR DO SEU RESTAURANTE EM UM LÍDER	13	13	-	1	10	8	10
2318562-Palestra - Como se Tornar um MEI	24	24	-	0	0	0	0
2318564-Palestra - Natal chegando! Prontos para vender?	39	28	11	3	10	9	9
2318565-Palestra - Como Alavancar as Vendas a partir da Excelência no Atendimento	30	20	10	-	0	0	0
2318567-Amazônia Experience - Intercâmbio de Inovação do Vale do Silício	581	581	-	4	10	9	9
2318582-Seminário - II Encontro dos Fornecedores do SEBRAE Rondônia	52	41	11	8	9	6	6
2318588-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	15	14	1	2	10	8	4
2318589-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	26	20	6	6	10	9	9
2318598-O Futuro da Gastronomia tendo as pessoas como o principal pilar	15	11	4	1	10	8	9
Soma	3648	2501	1147	120	-	-	-
Média	130	89	48	5	10	8	8

Avaliação SAE dos eventos - Novembro/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">- 2317631- Pensou que iria fazer o plano de negócio e não foi feito isto;<ul style="list-style-type: none">- 2318511- dificuldade em colocar em pratica;- Não formalizou	<ul style="list-style-type: none">- Explicar o que o curso irá abordar, antes que o cliente faça a inscrição e efetue o pagamento;<ul style="list-style-type: none">- Promover cursos no final de semana na parte da tarde;- Maior agilidade no atendimento em relação ao agendamento;<ul style="list-style-type: none">- Mais tempo de ensino na palestra;- Colocar mais informações no site;- Melhorar a divulgação (setor publico, WhatsApp);<ul style="list-style-type: none">- Facilitar mais o site;- Melhorar o atendimento- As palestre do Sebrae não tem algo prático;- Trabalhar mais assuntos de marketing;<ul style="list-style-type: none">- Mais dinamismo na palestra;- O tema do evento poderia ser mais fácil de aplicar para os participantes;- Fazer a inscrição através do atendimento presencial e não apenas pelo telefone ou site;- Mais atendentes no Sebrae Jatuarana para auxiliar no atendimento,

¹ - Justificativas –

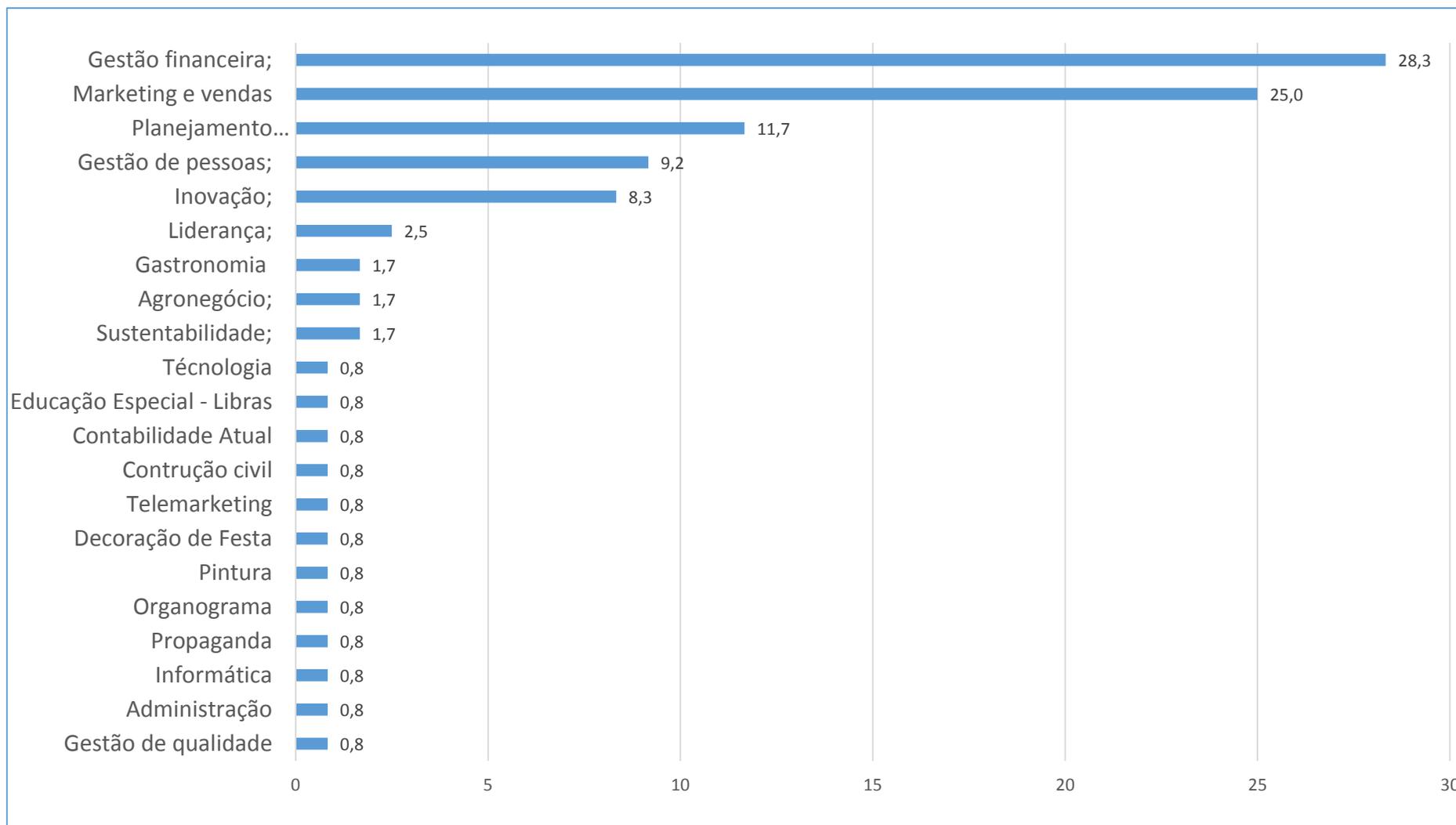
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

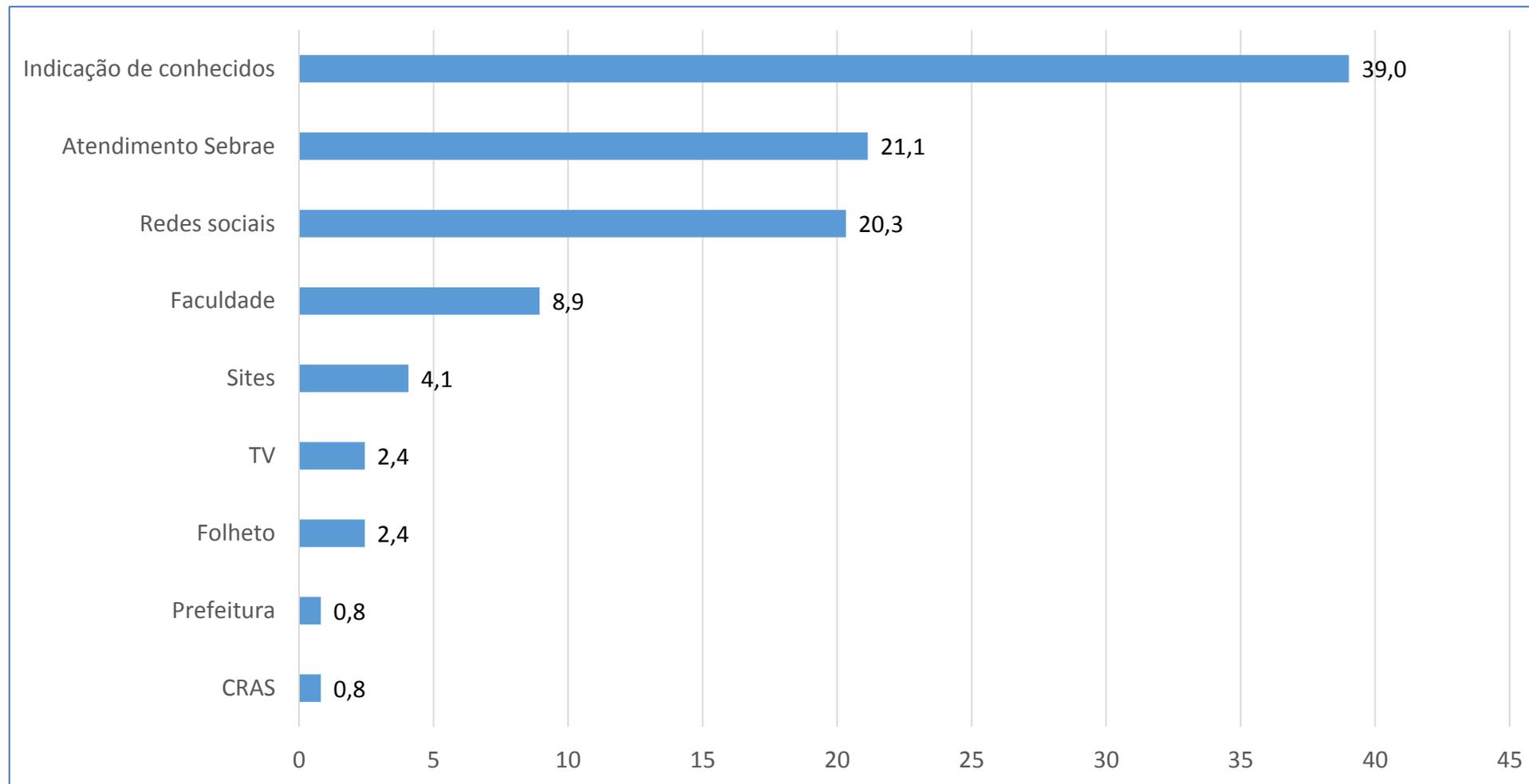
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

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

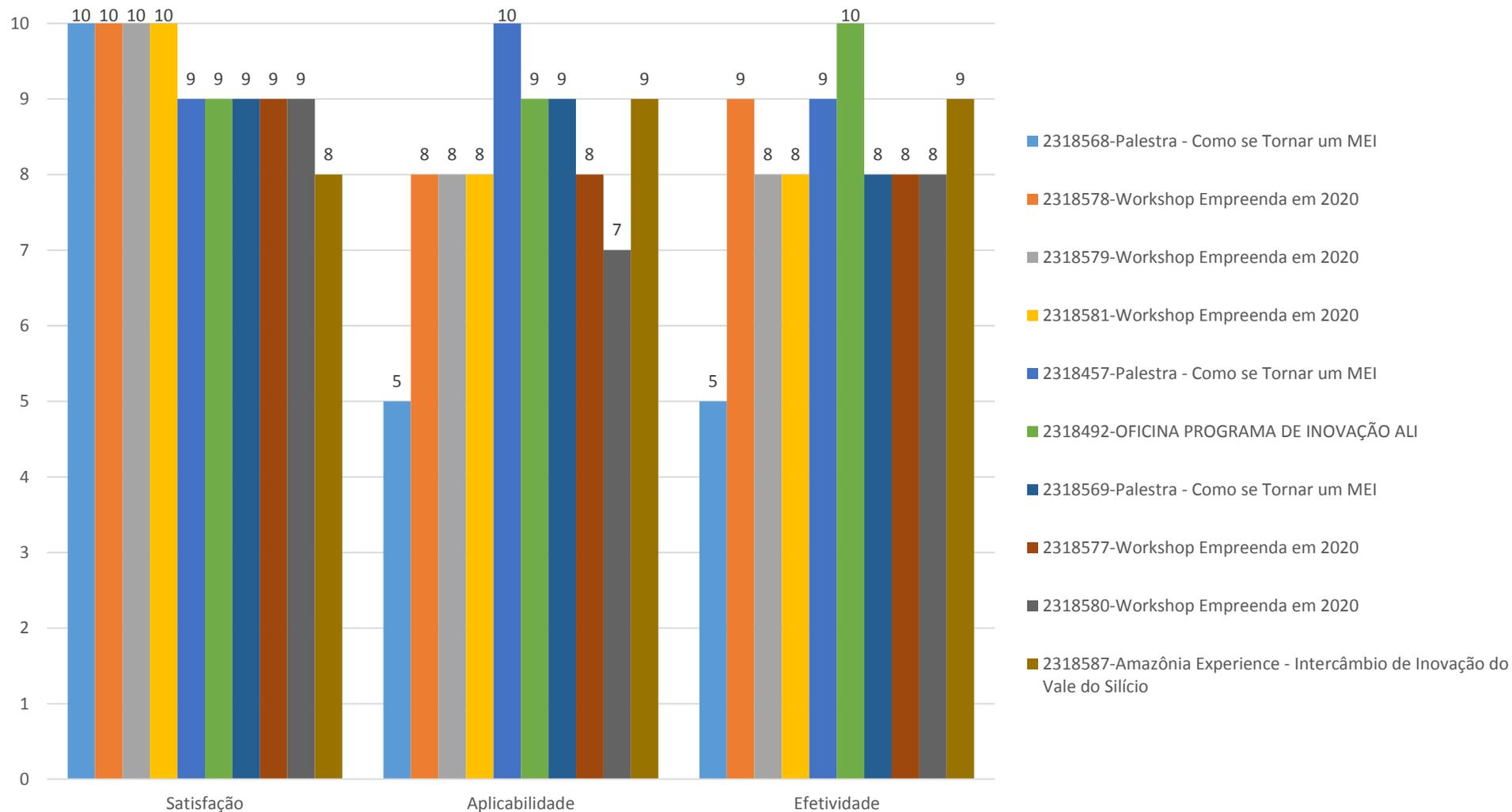


Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

Unidade Regional de Ariquemes

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2318457-Palestra - Como se Tornar um MEI	13	9	4	2	9	10	9
2318492-OFICINA PROGRAMA DE INOVAÇÃO ALI	23	16	7	3	9	9	10
2318568-Palestra - Como se Tornar um MEI	18	17	1	2	10	5	5
2318569-Palestra - Como se Tornar um MEI	15	13	2	2	9	9	8
2318570-Palestra - Como se Tornar um MEI	12	6	6				
2318577-Workshop Empreenda em 2020	63	35	28	5	9	8	8
2318578-Workshop Empreenda em 2020	246	138	108	8	10	8	9
2318579-Workshop Empreenda em 2020	44	32	12	8	10	8	8
2318580-Workshop Empreenda em 2020	144	109	35	6	9	7	8
2318581-Workshop Empreenda em 2020	39	21	18	4	10	8	8
2318587-Amazônia Experience - Intercâmbio de Inovação do Vale do Silício	135	62	73	8	8	9	9
Soma	752	458	294	48	-	-	-
Média	68	42	27	5	9	8	8

Avaliação SAE dos eventos - Novembro/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">- 2318580 - Deixaram a desejar, falaram muito superficial;	<ul style="list-style-type: none">- Mais dinamismo e prática;- Palestras mais objetivas e específicas;- Promover mais cursos relacionado ao público, discursos, trabalhar com pessoas;- Mais divulgação dos eventos e mais cursos nos municípios do interior;<ul style="list-style-type: none">- Melhorar a divulgação nas redes sociais- Mais palestras sobre agronegócio (exemplo urucum)

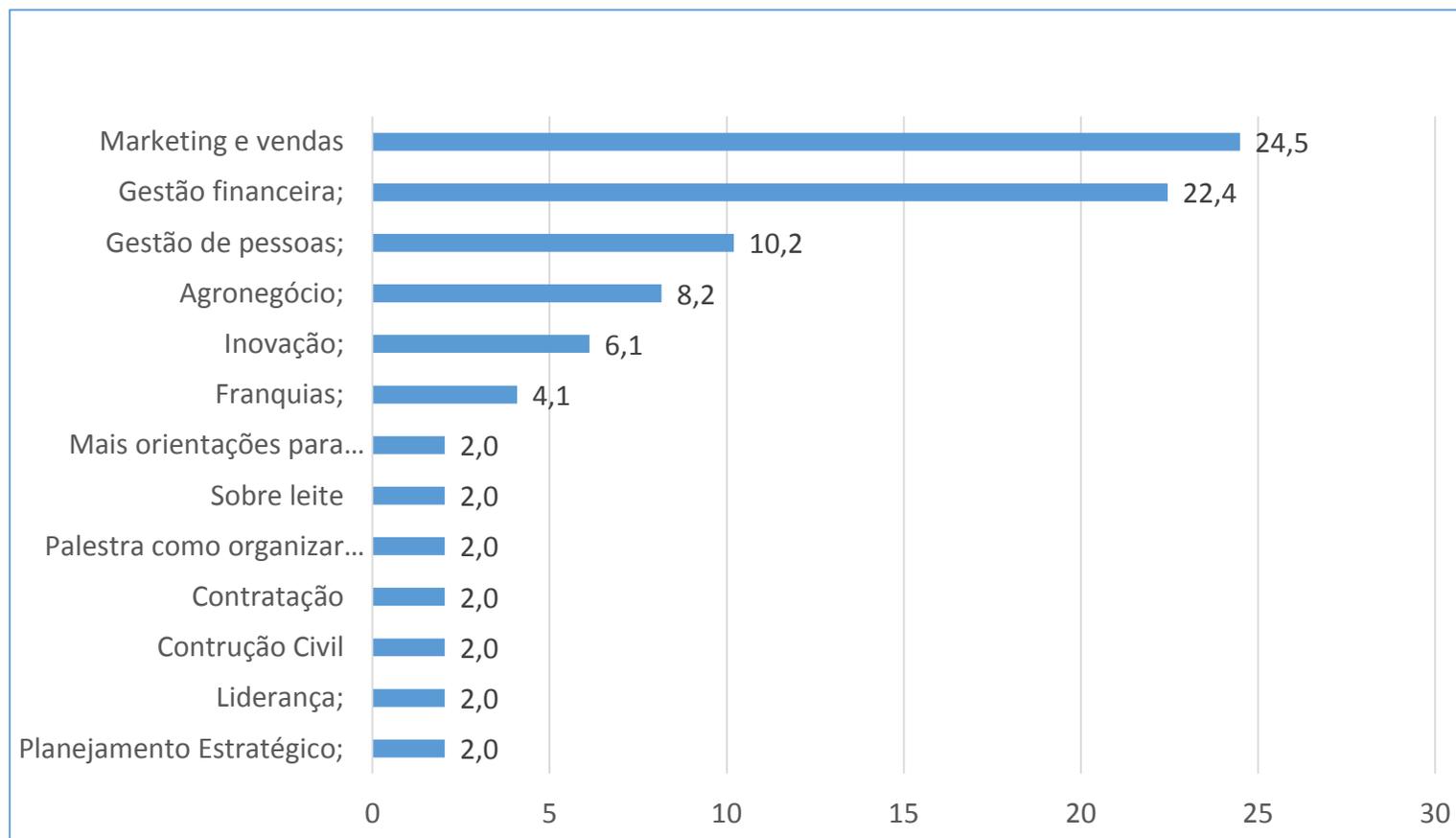
¹ - Justificativas –

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 –

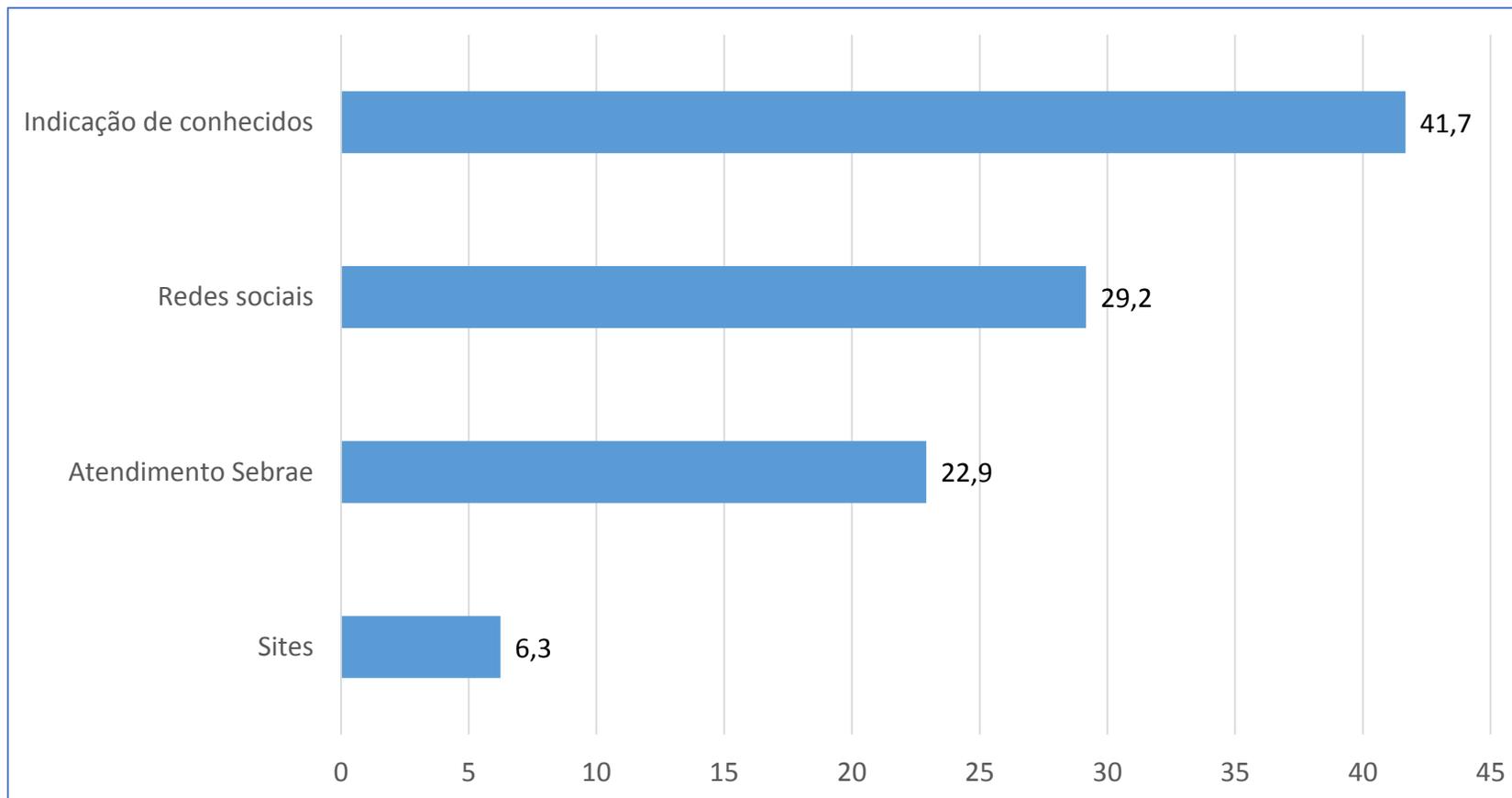
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

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

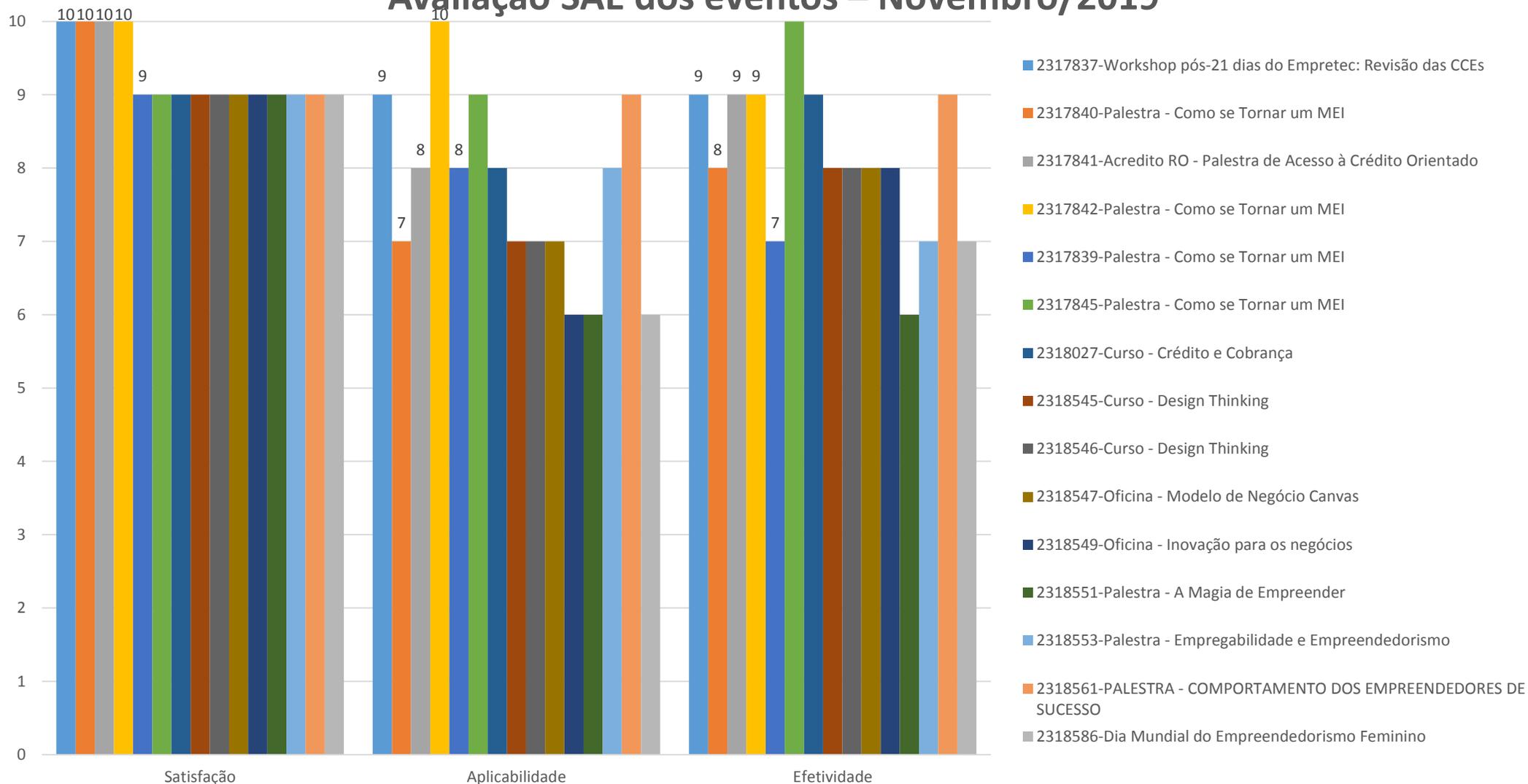


Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

Unidade Regional de Ji-Paraná

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2317837-Workshop pós-21 dias do Empretec: Revisão das CCEs	25	13	12	4	10	9	9
2317839-Palestra - Como se Tornar um MEI	29	24	5	6	9	8	7
2317840-Palestra - Como se Tornar um MEI	28	21	7	6	10	7	8
2317841-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	30	12	18	2	10	8	9
2317842-Palestra - Como se Tornar um MEI	23	17	6	5	10	10	9
2317845-Palestra - Como se Tornar um MEI	16	10	6	4	9	9	10
2318027-Curso - Crédito e Cobrança	38	35	3	4	9	8	9
2318545-Curso - Design Thinking	56	39	17	6	9	7	8
2318546-Curso - Design Thinking	64	29	35	8	9	7	8
2318547-Oficina - Modelo de Negócio Canvas	36	28	8	5	9	7	8
2318548-Oficina - Marketing Digital	36	22	14				
2318549-Oficina - Inovação para os negócios	25	19	6	3	9	6	8
2318550-Oficina - Facebook Business	34	17	17				
2318551-Palestra - A Magia de Empreender	58	35	23	7	9	6	6
2318553-Palestra - Empregabilidade e Empreendedorismo	52	43	9	8	9	8	7
2318561-PALESTRA - COMPORTAMENTO DOS EMPREENDEDORES DE SUCESSO	21	12	9	2	9	9	9
2318586-Dia Mundial do Empreendedorismo Feminino	147	98	49	8	9	6	7
Soma	718	474	244	78	139	115	122
Média	42	28	14	5	9	8	8

Avaliação SAE dos eventos – Novembro/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">- 2317840 Não formalizou- Não informou.	<ul style="list-style-type: none">- Divulgar mais;- Maior frequência os cursos e palestras;<ul style="list-style-type: none">- Mais cursos de capacitação;- Melhorar a dinâmica dos cursos.- Ampliar os cursos e palestras em outros municípios;

¹ - Justificativas –

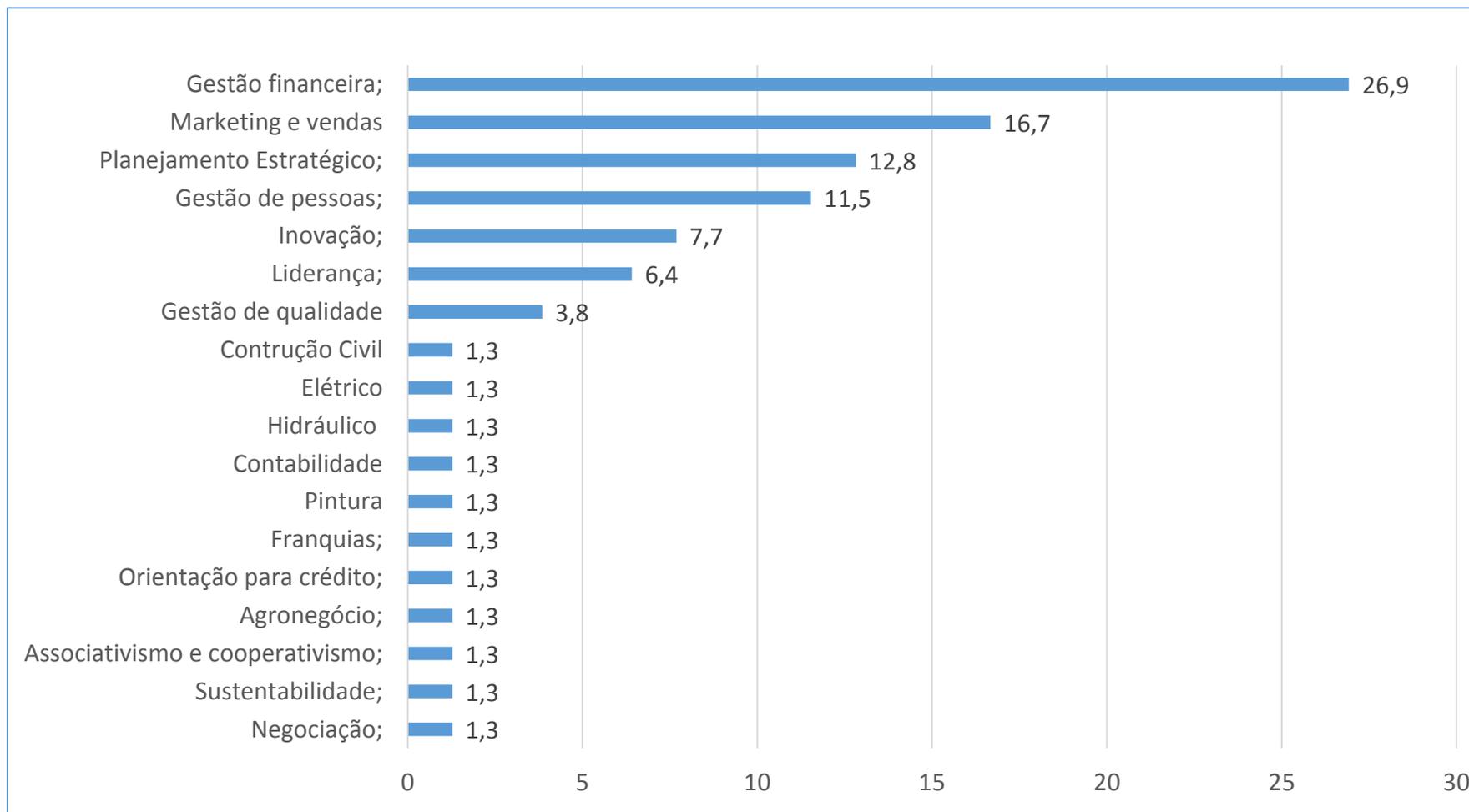
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

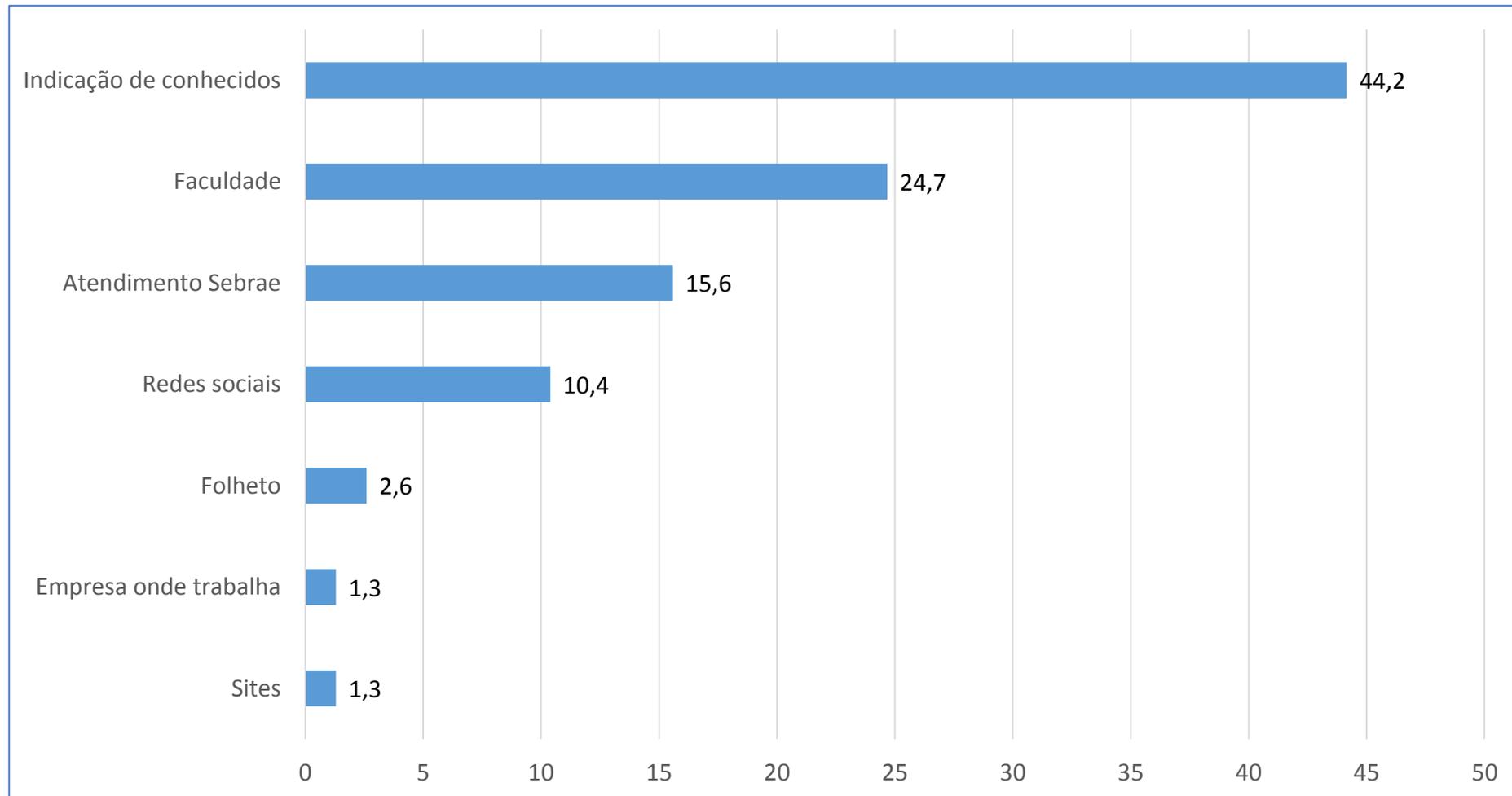
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de 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

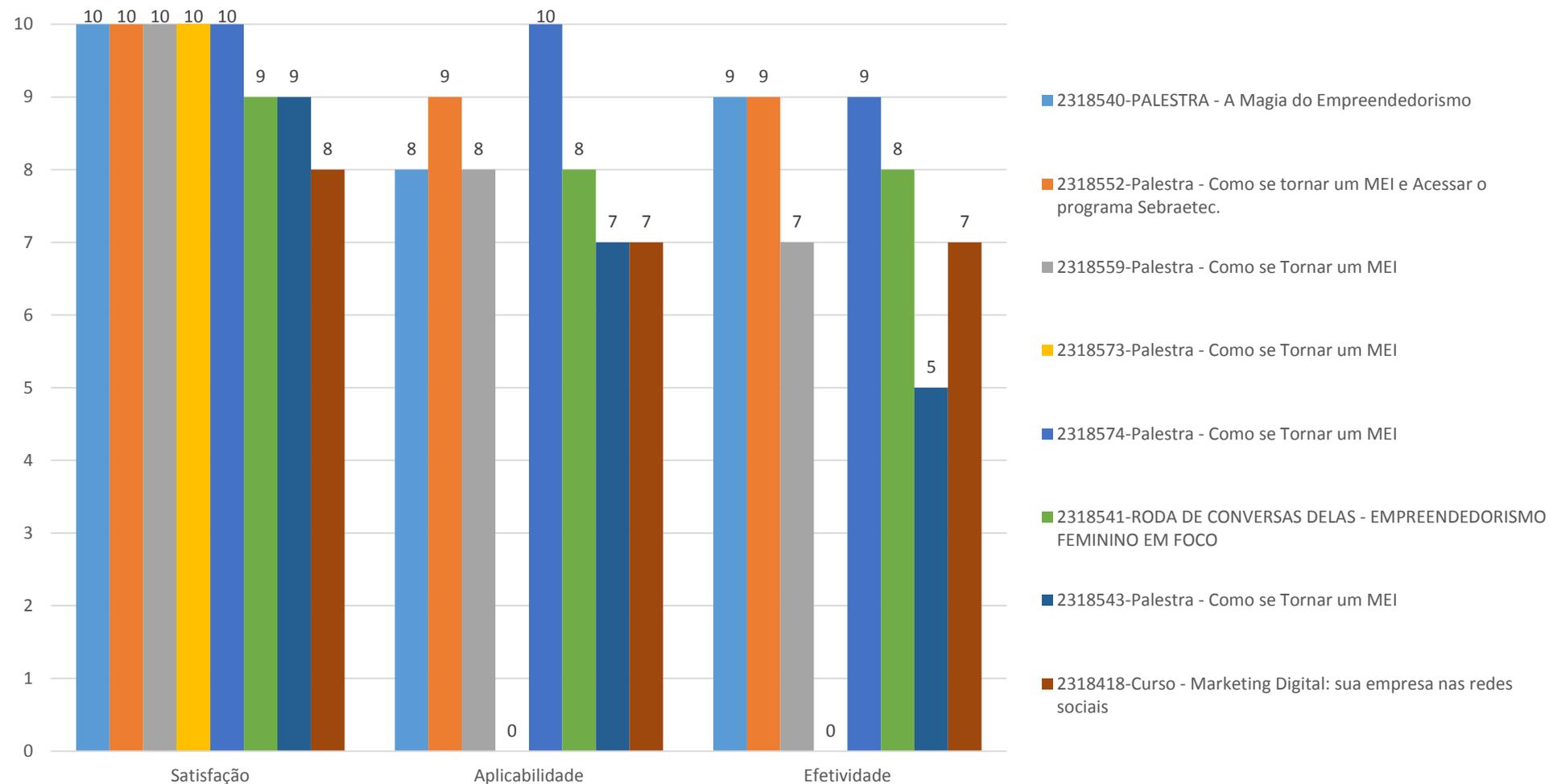


Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

Unidade Regional de Cacoal

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2318418-Curso - Marketing Digital: sua empresa nas redes sociais	38	29	9	3	8	7	7
2318540-PALESTRA - A Magia do Empreendedorismo	199	198	1	2	10	8	9
2318541-RODA DE CONVERSAS DELAS - EMPREENDEDORISMO FEMININO EM FOCO	172	120	52	9	9	8	8
2318543-Palestra - Como se Tornar um MEI	11	7	4	1	9	7	5
2318552-Palestra - Como se tornar um MEI e Acessar o programa Sebraetec.	20	20	-	6	10	9	9
2318557-Curso - TRANSFORME O GESTOR DO SEU RESTAURANTE EM UM LIDER	15	15	-	-	0	0	0
2318559-Palestra - Como se Tornar um MEI	28	23	5	8	10	8	7
2318573-Palestra - Como se Tornar um MEI	7	6	1	1	10	0	0
2318574-Palestra - Como se Tornar um MEI	5	4	1	1	10	10	9
Soma	495	422	73	31	*	*	*
Média	55	47	10	4	10	7	7

Avaliação SAE dos eventos – Novembro/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.	- Sem sugestões

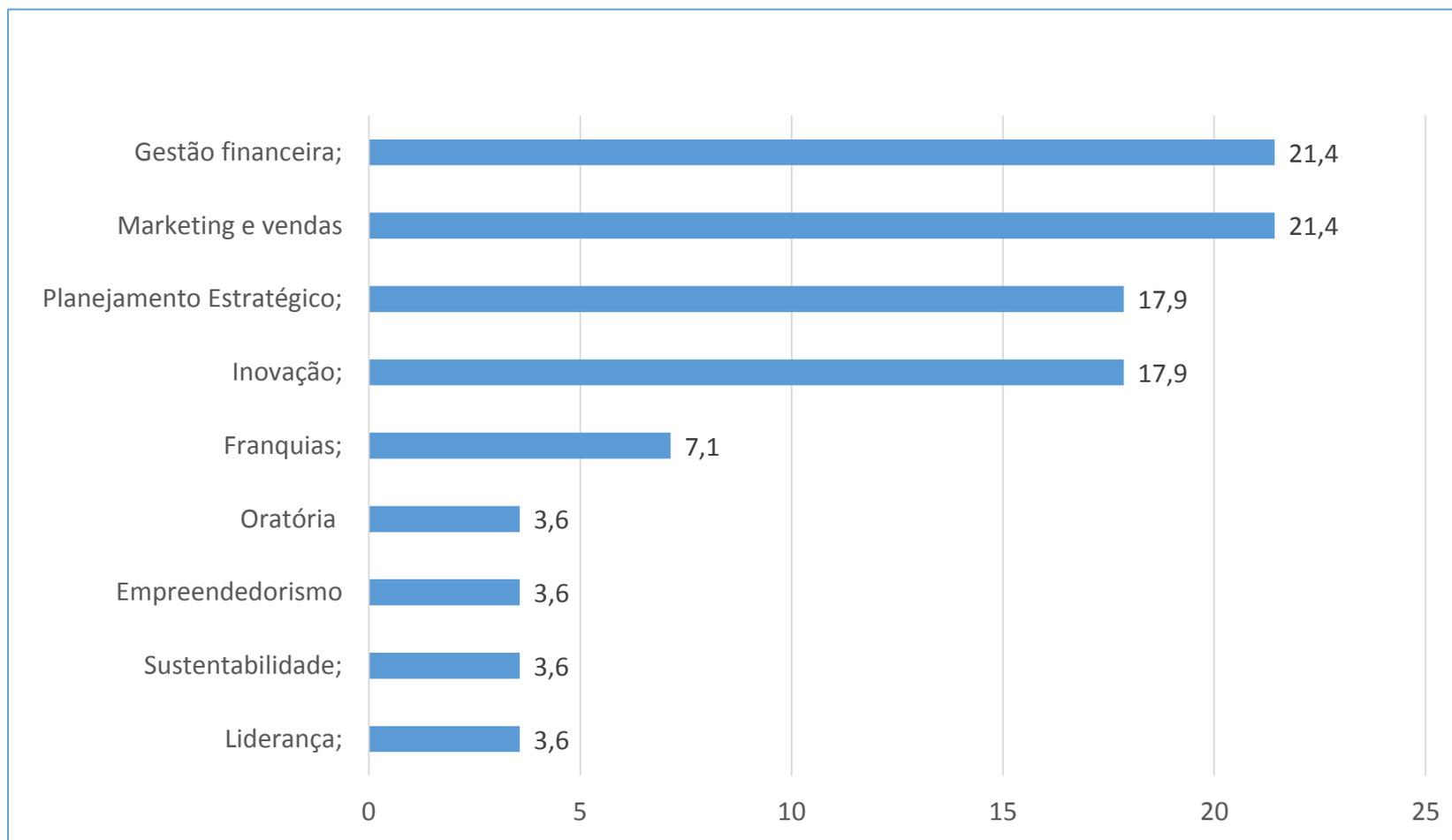
¹ - Justificativas –

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 –

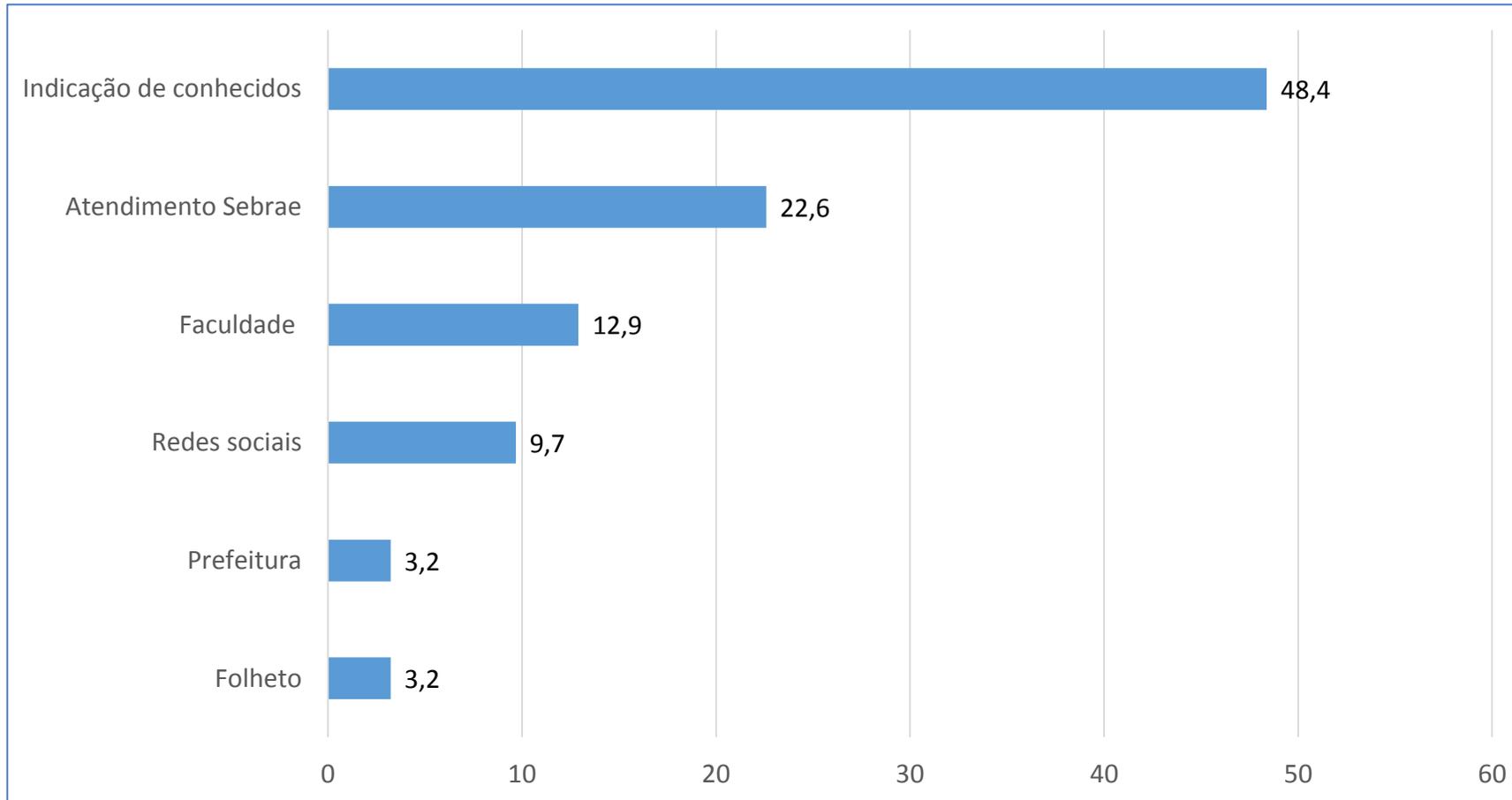
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

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

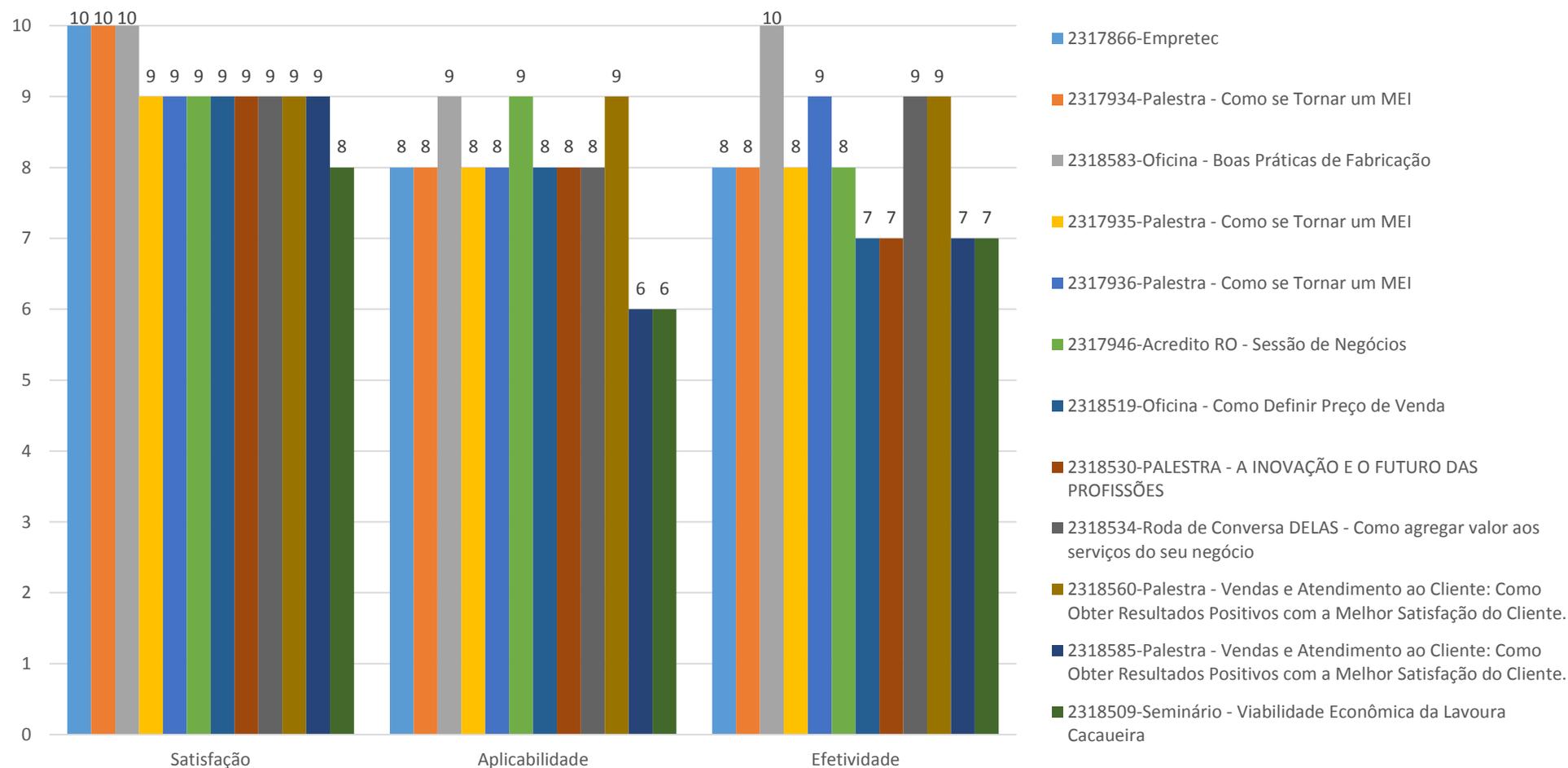


Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

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
2317866-Empretec	20	18	2	1	10	8	8
2317934-Palestra - Como se Tornar um MEI	6	5	1	1	10	8	8
2317935-Palestra - Como se Tornar um MEI	3	2	1	1	9	8	8
2317936-Palestra - Como se Tornar um MEI	3	3		3	9	8	9
2317937-Palestra - Como se Tornar um MEI	3	2	1	-	0	0	0
2317946-Acredito RO - Sessão de Negócios	42	13	29	3	9	9	8
2318509-Seminário - Viabilidade Econômica da Lavoura Cacauera	56	56		6	8	6	7
2318519-Oficina - Como Definir Preço de Venda	21	16	5	2	9	8	7
2318530-PALESTRA - A INOVAÇÃO E O FUTURO DAS PROFISSÕES	140	123	17	11	9	8	7
2318534-Roda de Conversa DELAS - Como agregar valor aos serviços do seu negócio	41	25	16	5	9	8	9
2318560-Palestra - Vendas e Atendimento ao Cliente: Como Obter Resultados Positivos com a Melhor Satisfação do Cliente.	34	34	-	3	9	9	9
2318583-Oficina - Boas Práticas de Fabricação	16	16	-	4	10	9	10
2318585-Palestra - Vendas e Atendimento ao Cliente: Como Obter Resultados Positivos com a Melhor Satisfação do Cliente.	29	26	3	3	9	6	7
2318600-Palestra - Como se Tornar um MEI	7	7	-	-	0	0	0
Soma	421	346	75	43	*	*	*
Média	30	25	8	4	9	8	8

Avaliação SAE dos eventos – Novembro/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">- 2318509 - Evento pouco esclarecedor;- 2318530 - Muito conteúdo em pouco tempo;	<ul style="list-style-type: none">- Disponibilizar mais serviços no interior;<ul style="list-style-type: none">- Mais divulgação de cursos;- Comunicação com o cliente, ter mais divulgação e interação com as pessoas;

¹ - Justificativas –

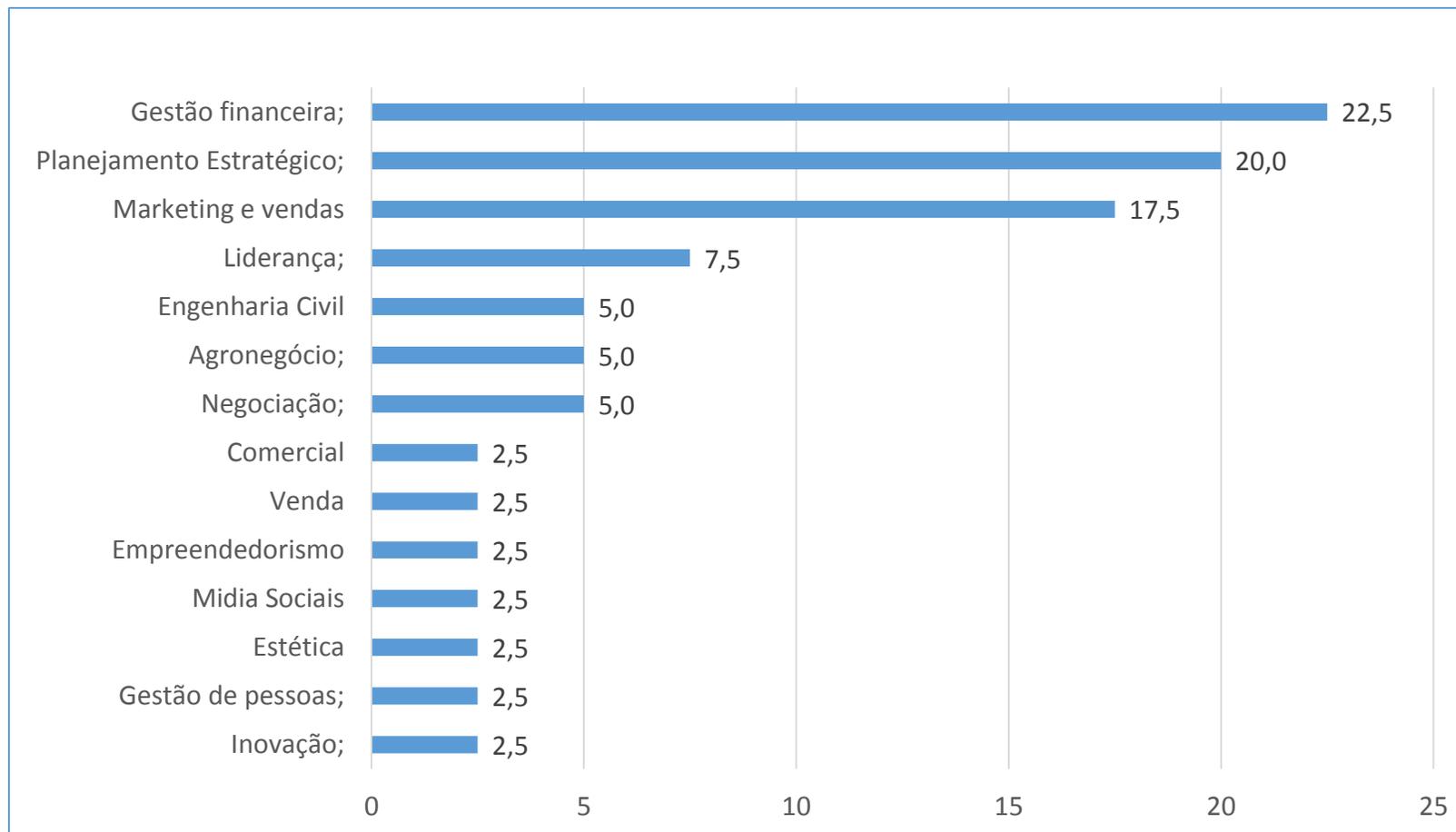
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

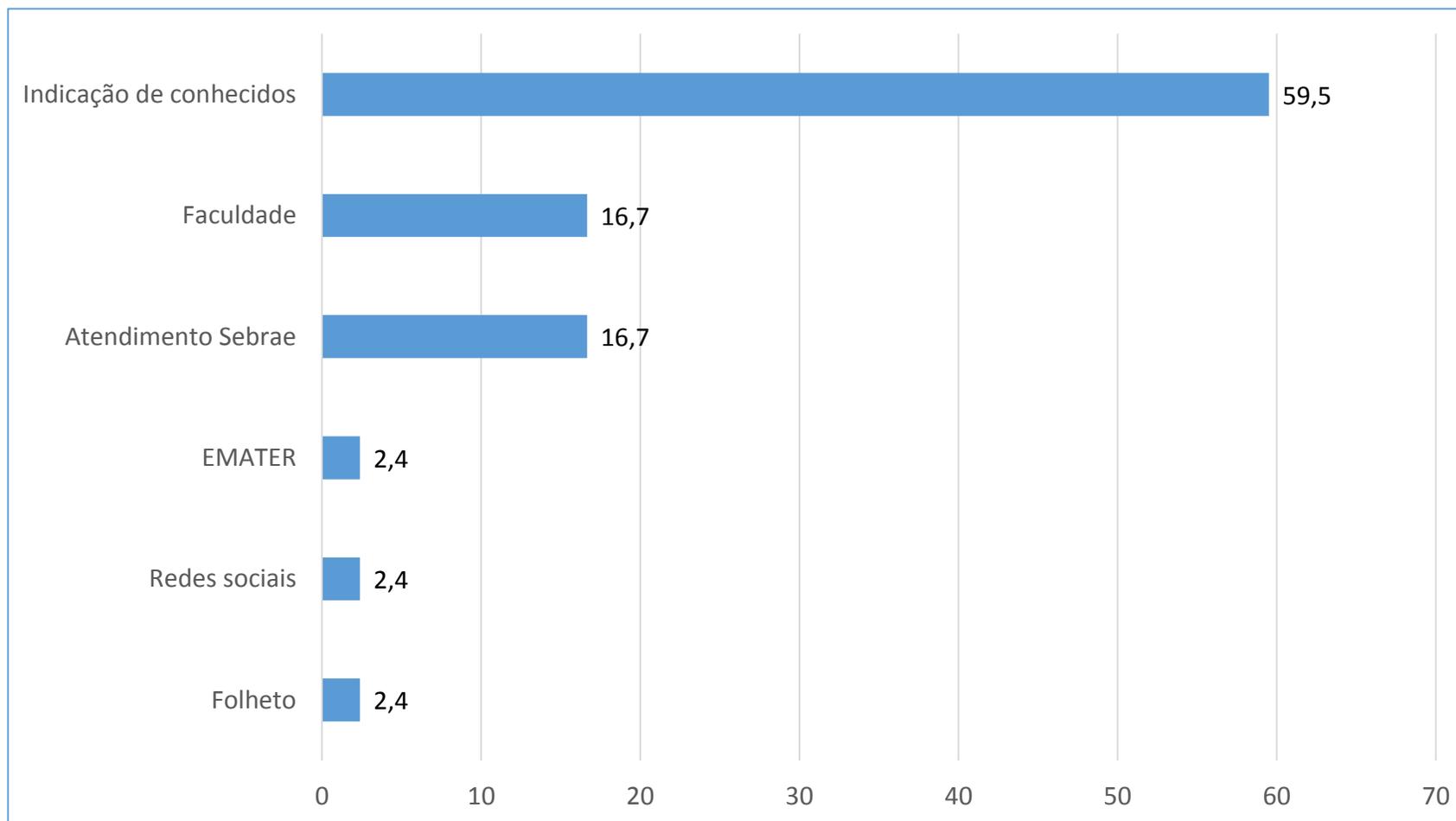
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

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

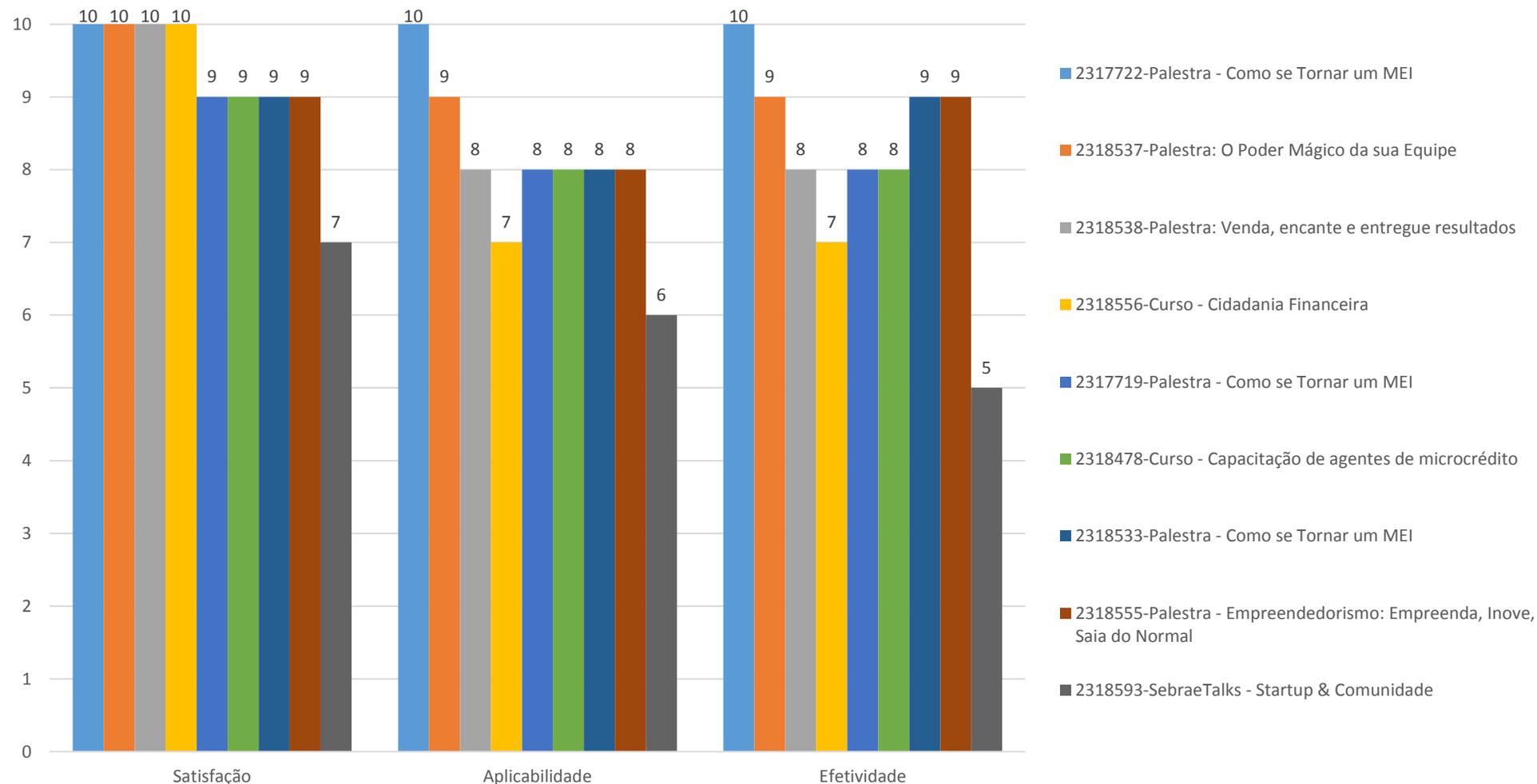


Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

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
2317719-Palestra - Como se Tornar um MEI	9	9	-	1	9	8	8
2317720-Palestra - Como se Tornar um MEI	3	3	-	0	0	0	0
2317721-Palestra - Como se Tornar um MEI	5	3	2	0	0	0	0
2317722-Palestra - Como se Tornar um MEI	6	5	1	1	10	10	10
2318478-Curso - Capacitação de agentes de microcrédito	20	14	6	2	9	8	8
2318533-Palestra - Como se Tornar um MEI	35	35	-	2	9	8	9
2318537-Palestra: O Poder Mágico da sua Equipe	109	82	27	8	10	9	9
2318538-Palestra: Venda, encanto e entregue resultados	50	33	17	5	10	8	8
2318555-Palestra - Empreendedorismo: Empreenda, Inove, Saia do Normal	89	57	32	10	9	8	9
2318556-Curso - Cidadania Financeira	25	20	5	7	10	7	7
2318593-SebraeTalks - Startup & Comunidade	49	30	19	7	7	6	5
Soma	400	291	109	43	*	*	*
Média	36	26	14	5	9	8	8

Avaliação SAE dos eventos – Novembro/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	- Mais divulgações dos eventos nas redes sociais e WhatsApp.

¹ - Justificativas –

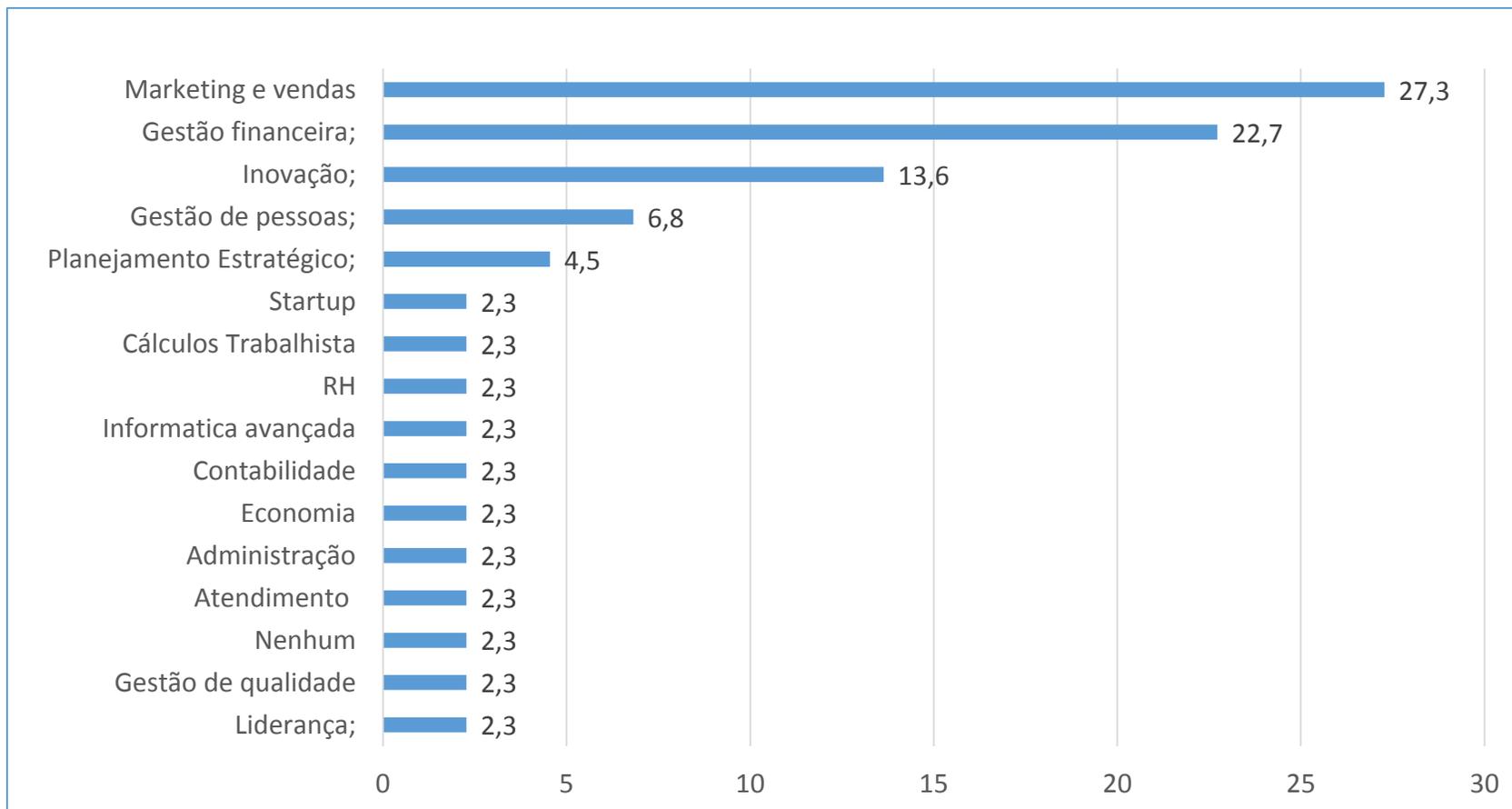
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

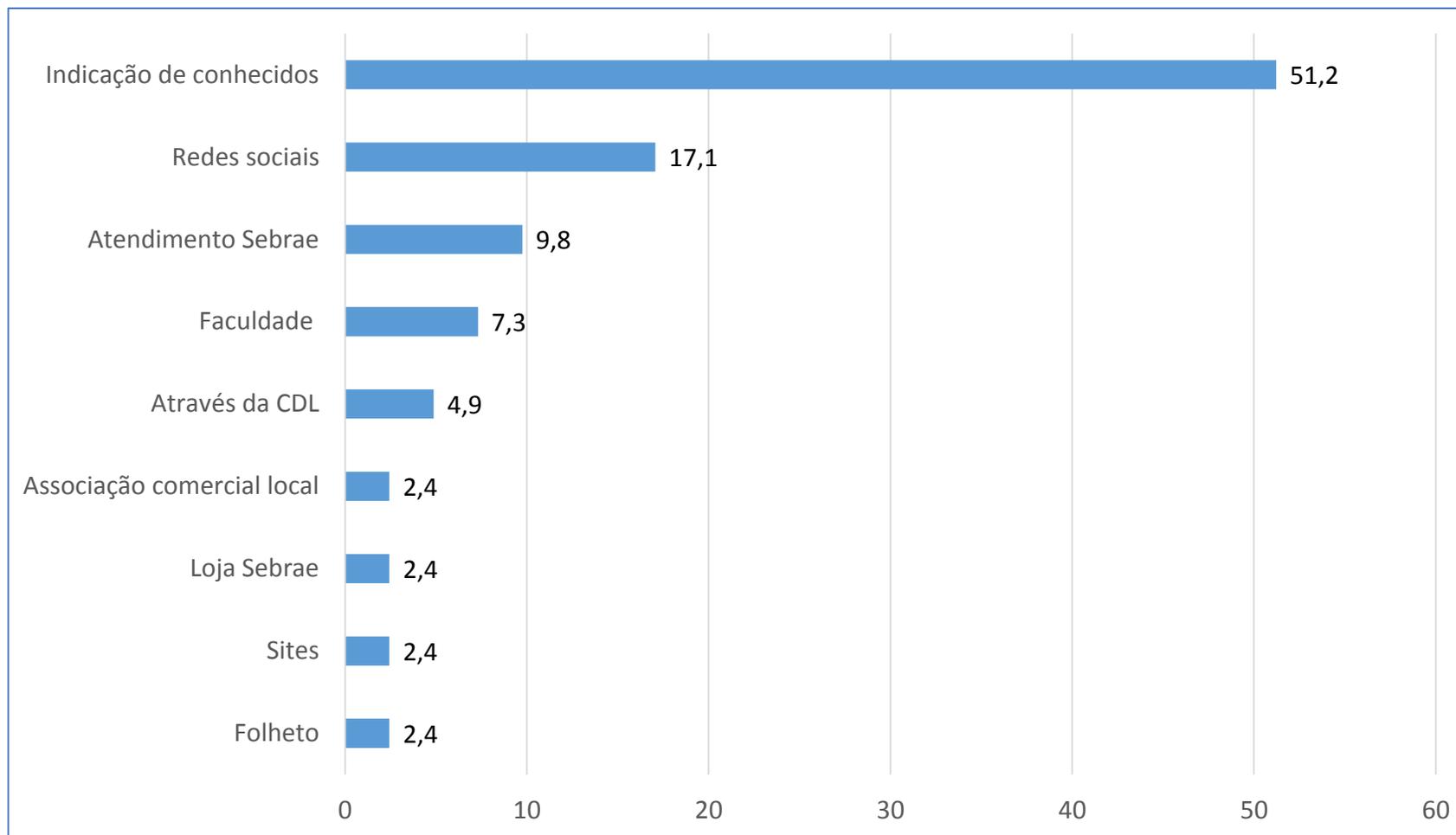
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

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

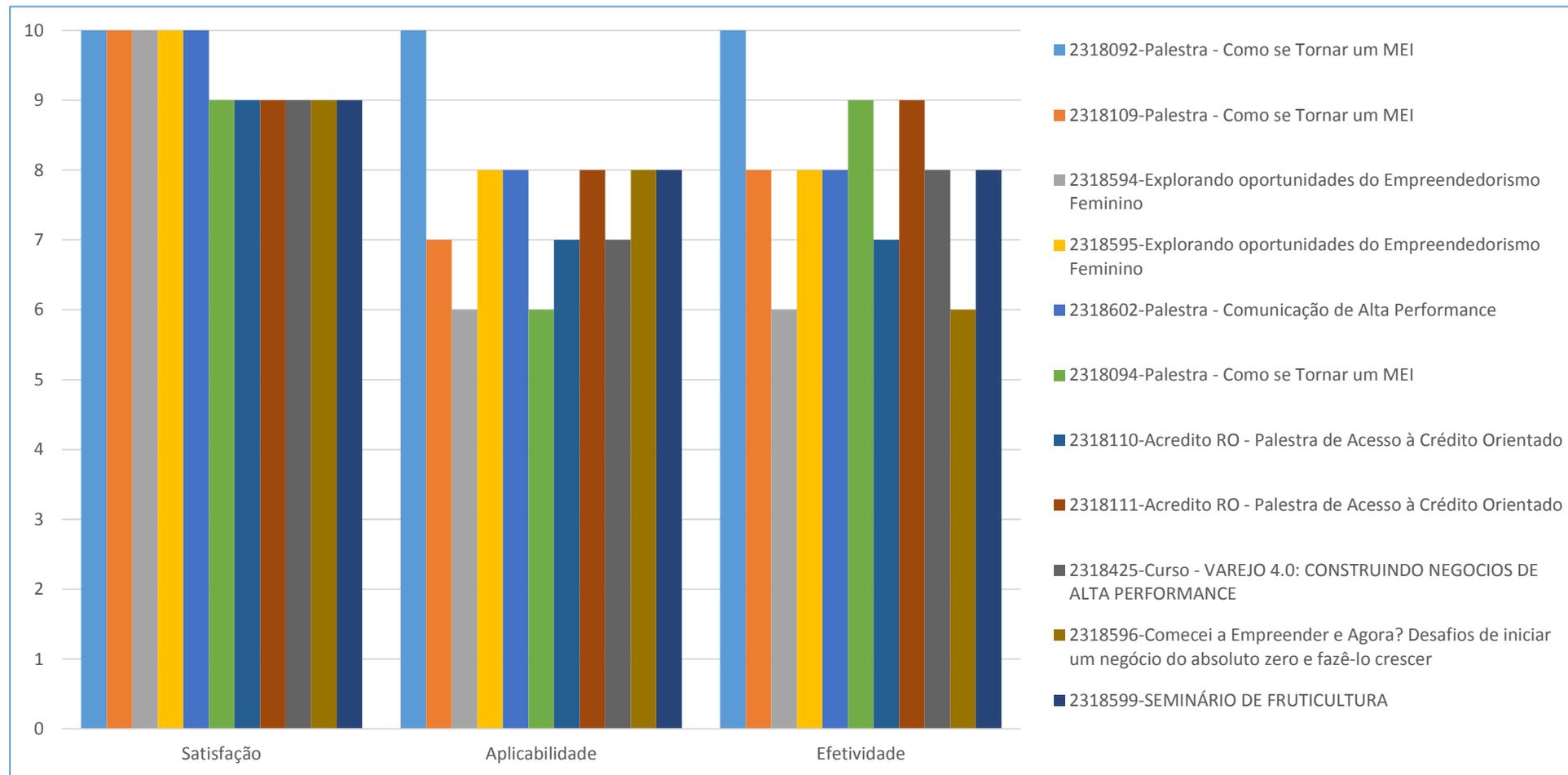


Pergunta: Como você ficou sabendo do evento que participou?

Unidade Regional de Vilhena

Eventos	Nº de participantes Inscritos	Nº de participantes concluintes	Nº de Faltantes	Nº de participantes da pesquisa	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade
2318092-Palestra - Como se Tornar um MEI	12	10	2	1	10	10	10
2318093-Palestra - Como se Tornar um MEI	13	12	1	-	0	0	0
2318094-Palestra - Como se Tornar um MEI	21	21	-	10	9	6	9
2318109-Palestra - Como se Tornar um MEI	15	15	-	1	10	7	8
2318110-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	18	15	3	2	9	7	7
2318111-Acredito RO - Palestra de Acesso à Crédito Orientado	16	11	5	1	9	8	9
2318425-Curso - VAREJO 4.0: CONSTRUINDO NEGOCIOS DE ALTA PERFORMANCE	73	72	1	9	9	7	8
2318594-Explorando oportunidades do Empreendedorismo Feminino	23	19	4	4	10	6	6
2318595-Explorando oportunidades do Empreendedorismo Feminino	22	22	-	1	10	8	8
2318596-Comecei a Empreender e Agora? Desafios de iniciar um negócio do absoluto zero e fazê-lo crescer	54	25	29	4	9	8	6
2318599-SEMINÁRIO DE FRUTICULTURA	119	119	-	8	9	8	8
2318602-Palestra - Comunicação de Alta Performance	22	22	-	6	10	8	8
Soma	408	363	45	47	*	*	*
Média	34	30	6	4	9	8	8

Avaliação SAE dos eventos – Novembro/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">- 2318425 - Aprendeu pouco com o curso;- 2318599 - Palestra deixou a desejar;- 2318596 - Palestrante sem conhecimento;	<ul style="list-style-type: none">- Ministras mais palestras para o público;<ul style="list-style-type: none">- Mais exemplos práticos;- Auxílio presencial de um técnico;- Disponibilizar consultor para ir até a empresa para mais orientações;- Oferecer mais orientações sobre comportamento empreendedor, postura no trabalho e afins;<ul style="list-style-type: none">- Mais informações sobre manuseio de produtos agrícolas;- Mais divulgação nas redes sociais; oferecer mais desconto no cursos;

¹ - Justificativas –

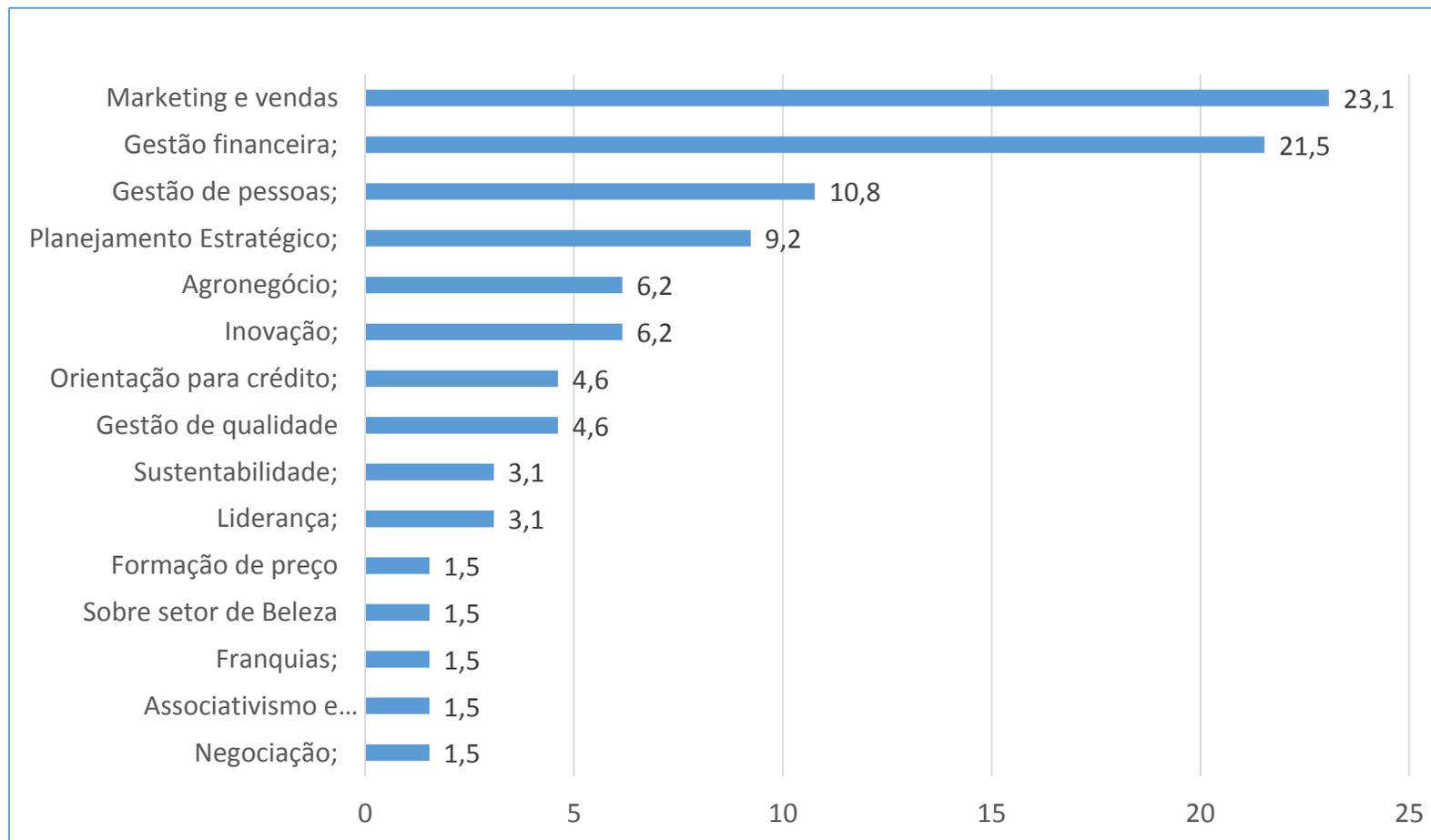
Pergunta: **Se sua resposta anterior foi menor igual a 7, nos explique:**

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

² - Sugestões –

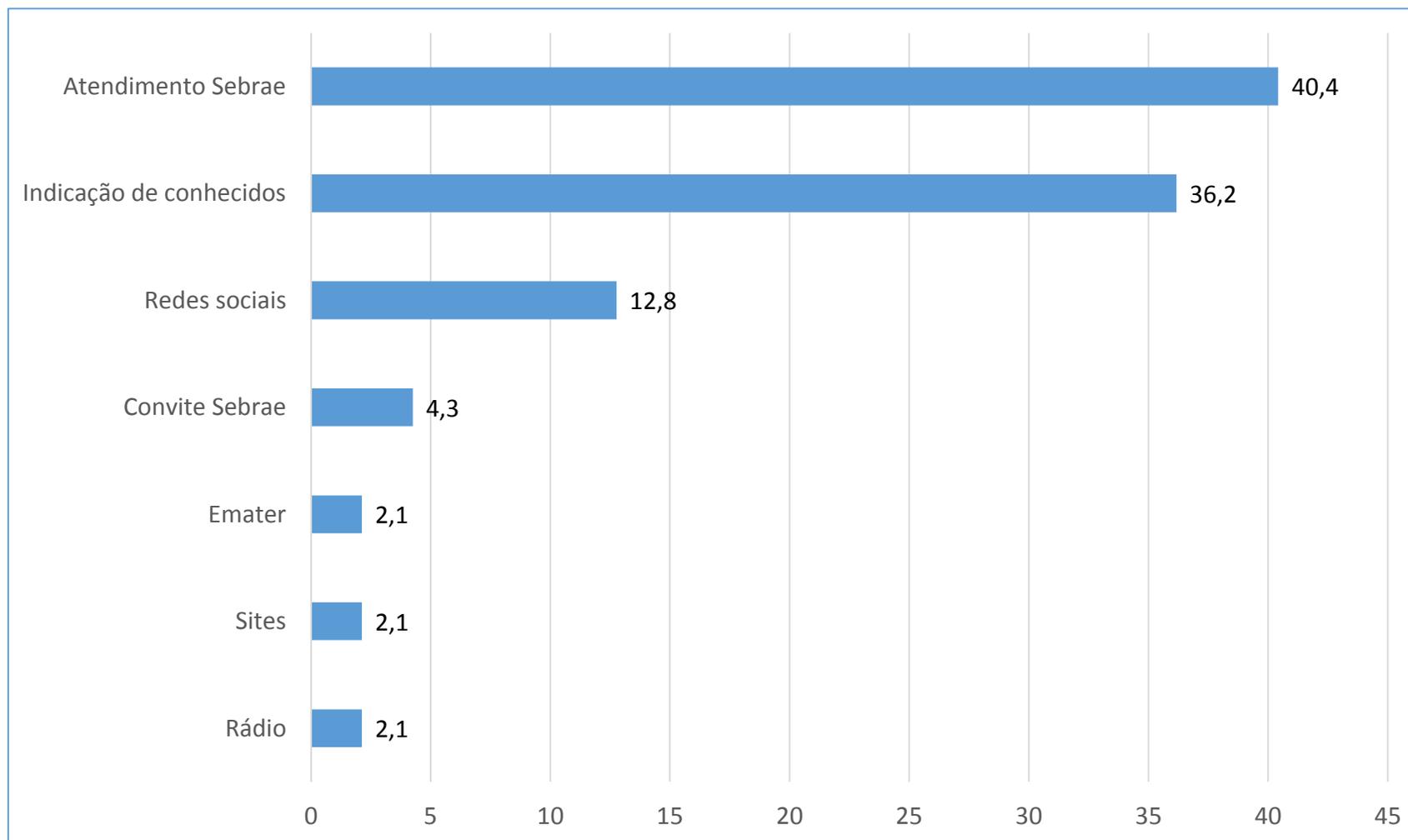
Pergunta: **Você teria alguma sugestão sobre como podemos melhor lhe atender?**

Unidade Regional de 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?