Satisfação do Cliente Interno

Ciclo 2 - 2022

Sebrae-SP | Dezembro 2022

Índice

03 - Síntese da Pesquisa

SATISFAÇÃO GERAL

04 - Satisfação geral com as unidades

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

07 - Unidade Finanças e Controladoria (UFC)

13 - Unidade Jurídica (UJ)

19 - Unidade Gestão Estratégica (UGE)

25 - Unidade Auditoria

31 - Unidade Suprimentos (US)

37 - Unidade Administração, Projetos e Obras (UAPO)

43 - Unidade Infraestrutura e Informação (UII)

49 - Ficha técnica

Síntese da Pesquisa

Variáveis	Descrição
Objetivo	Avaliar a qualidade dos serviços que as unidades do Sebrae-SP prestam para os colaboradores.
Metodologia	A metodologia usada na pesquisa foi a quantitativa descritiva feita por abordagem via e-mail, com coleta de informações através de questionários eletrônicos estruturados.
Universo	Conjunto de cerca de 1.000 colaboradores do Sebrae-SP.
Unidades avaliadas e amostra	

Unidade	Ciclo 2 (C2)	Ciclo (C1)
AUDITORIA	150	164
UAPO	208	231
UFC	179	222
UGE	205	246
UII	231	259
UJ	125	140
US	120	130

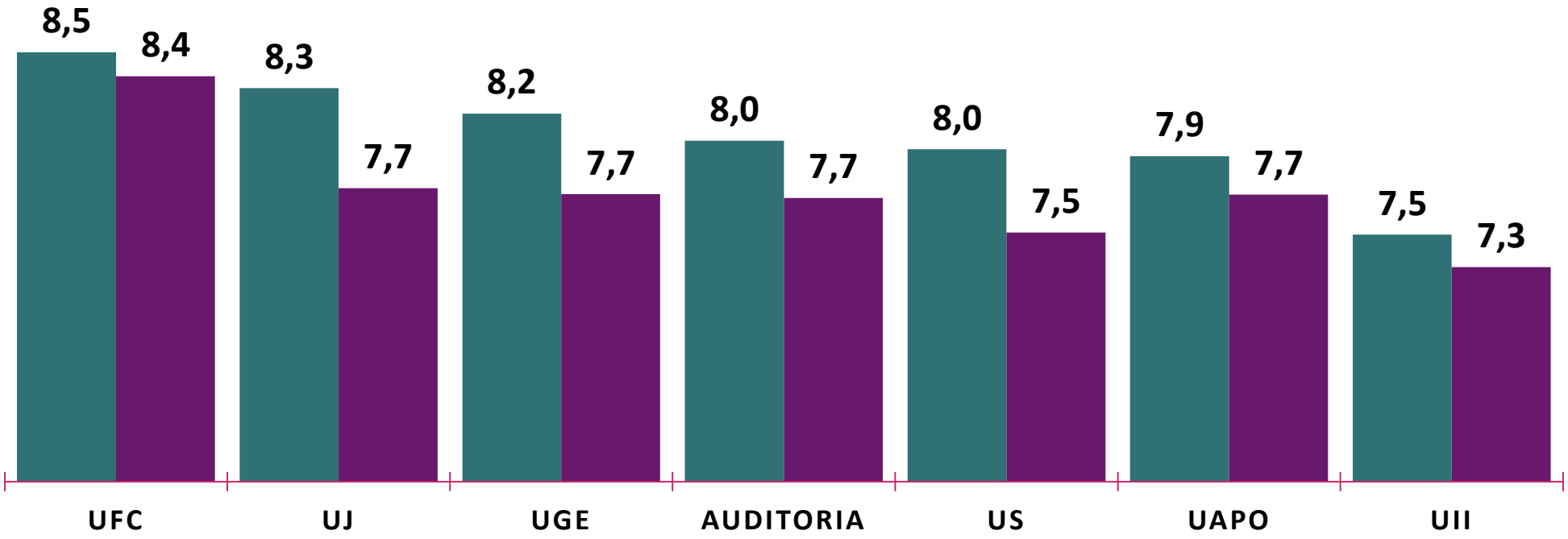
Período de coleta de dados	Ciclo 2 ➔ A coleta de dados foi realizada no período de 18/11/2022 a 29/11/2022. Ciclo 1 ➔ A coleta de dados foi realizada no período de 05/05/2022 a 16/05/2022.

SATISFAÇÃO GERAL

Satisfação geral com as unidades

Média das notas de 0 a 10

C1 = Ciclo 1 (Abr/22)
C2 = Ciclo 2 (Nov/22)



	UFC		UJ		UGE		AUDITORIA		US		UAPO		UII	
Base	179	222	125	140	205	246	150	164	120	130	208	231	231	259
Erro*	*2,7%*	*2,4%*	*3,4%*	*4,4%*	*2,3%*	*3,1%*	*3,9%*	*3,9%*	*4,2%*	*4,7%*	*2,8%*	*2,9%*	*3,1%*	*3,0%*
Ciclo	C2	C1	C2	C1	C2	C1	C2	C1	C2	C1	C2	C1	C2	C1

(*) Erro em relação a média

Em uma escala de 0 a 10, onde 0 é “nada satisfeito” e 10 “muito satisfeito”, qual sua SATISFAÇÃO GERAL com a Unidade?

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

Unidade Finanças e Controladoria (UFC)

CICLO 02 E 01

Detalhamento dos resultados

Unidade Finanças e Controladoria (UFC)

Atributo	Média* Ciclo 02	Base Ciclo 02	Média* Ciclo 01	Base Ciclo 01
Satisfação Geral (UFC)	**8,5**	**179**	**8,4**	**222**
Atendimento de dúvidas encaminhadas para a UFC [Q1]	**8,6**	152	**8,6**	160
Orientação/Auxílio da UFC no processo de pagamento, recebimento, reembolso e prestação de contas (viagens, Fundo Fixo, curso, transferências ...) [Q2]	**8,5**	126	**8,6**	187
Orientação/Auxílio no processo de gestão de contrato (reunião de alinhamento, cadastro de contrato, itens, encarte de documentos...) [Q3]	**8,4**	187	**8,4**	133
Orientação/Auxílio da UFC em antecipar riscos de pagamento/contrato [Q4]	**8,6**	155	**8,3**	124
Orientação/Auxilio da UFC no processo de gestão do orçamento [Q5]	**8,6**	133	**8,4**	109
Auxilio para utilização dos sistemas relacionados a UFC (Exemplo: ERP, Fusion, GED, Portal do Fornecedor, Web Viagens, consulta do painel, sistema de certidões ...) [Q6]	**8,2**	109	**8,3**	181
Orientação/Auxilio relacionados aos Prazos para registro nos sistemas (utilização de endomarketing, alerta em sistemas, e [Q7]	**8,4**	124	**8,4**	155
Orientação/auxilio sobre documentos fiscais para pagamentos e tributos (código dos serviços, retenção de tributos, consulta da validação dos documentos junto aos órgãos) [Q8]	**8,5**	181	**8,6**	126

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação

CICLO - 02

Detalhamento dos resultados

Unidade Finanças e Controladoria (UFC)

Atributo	Média*	Base	Erro**	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
Satisfação Geral (UFC)	**8,5**	**179**	***2,7%***	9%	91%
Atendimento de dúvidas encaminhadas para a UFC [Q1]	**8,6**	152	*3,5%*	9%	91%
Orientação/Auxílio da UFC no processo de pagamento, recebimento, reembolso e prestação de contas (viagens, Fundo Fixo, curso, transferências ...) [Q2]	**8,5**	126	*3,8%*	13%	113%
Orientação/Auxílio no processo de gestão de contrato (reunião de alinhamento, cadastro de contrato, itens, encarte de documentos...) [Q3]	**8,4**	187	*4,2%*	8%	56%
Orientação/Auxílio da UFC em antecipar riscos de pagamento/contrato [Q4]	**8,6**	155	*4,4%*	8%	64%
Orientação/Auxilio da UFC no processo de gestão do orçamento [Q5]	**8,6**	133	*4,0%*	8%	65%
Auxilio para utilização dos sistemas relacionados a UFC (Exemplo: ERP, Fusion, GED, Portal do Fornecedor, Web Viagens, consulta do painel, sistema de certidões ...) [Q6]	**8,2**	109	*3,8%*	16%	128%
Orientação/Auxilio relacionados aos Prazos para registro nos sistemas (utilização de endomarketing, alerta em sistemas, e [Q7]	**8,4**	124	*3,9%*	13%	99%
Orientação/auxilio sobre documentos fiscais para pagamentos e tributos (código dos serviços, retenção de tributos, consulta da validação dos documentos junto aos órgãos) [Q8]	**8,5**	181	*4,3%*	7%	51%

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação
(**) Erro em relação a média

CICLO - 01

Detalhamento dos resultados

Unidade Finanças e Controladoria (UFC)

Atributo	Média*	Base	Erro**	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
Satisfação Geral (UFC)	**8,4**	**222**	***2,4%***	10%	90%
Atendimento de dúvidas encaminhadas para a UFC [Q1]	**8,6**	160	*2,9%*	7%	93%
Orientação/Auxílio da UFC no processo de pagamento, recebimento, reembolso e prestação de contas (viagens, Fundo Fixo, curso, transferências ...) [Q2]	**8,6**	187	*3,0%*	8%	92%
Orientação/Auxílio no processo de gestão de contrato (reunião de alinhamento, cadastro de contrato, itens, encarte de documentos...) [Q3]	**8,4**	133	*3,7%*	13%	87%
Orientação/Auxílio da UFC em antecipar riscos de pagamento/contrato [Q4]	**8,3**	124	*3,5%*	10%	90%
Orientação/Auxilio da UFC no processo de gestão do orçamento [Q5]	**8,4**	109	*4,2%*	13%	87%
Auxilio para utilização dos sistemas relacionados a UFC (Exemplo: ERP, Fusion, GED, Portal do Fornecedor, Web Viagens, consulta do painel, sistema de certidões ...) [Q6]	**8,3**	181	*3,3%*	13%	87%
Orientação/Auxilio relacionados aos Prazos para registro nos sistemas (utilização de endomarketing, alerta em sistemas, e [Q7]	**8,4**	155	*3,1%*	10%	90%
Orientação/auxilio sobre documentos fiscais para pagamentos e tributos (código dos serviços, retenção de tributos, consulta da validação dos documentos junto aos órgãos) [Q8]	**8,6**	126	*3,2%*	9%	91%

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação
(**) Erro em relação a média

CICLO - 02

Motivos da nota abaixo de 7

Unidade Finanças e Controladoria (UFC)

Atributos avaliados	Média de satisfação	% Notas 0 a 6**	Motivos*									
			Duração	Utilidade	Facilidade	Resolução	Qualidade	Agilidade	Educação	Clareza	Outros	Base***
Satisfação Geral (UFC)	**8,5**	9,5%										17
Atendimento de dúvidas encaminhadas para a UFC [Q1]	**8,6**	9,2%	35,7%	28,6%	21,4%	42,9%	57,1%	42,9%	28,6%	35,7%	0,0%	14
Orientação/Auxílio da UFC no processo de pagamento, recebimento, reembolso e prestação de contas (viagens, Fundo Fixo, curso, transferências ...) [Q2]	**8,5**	13,5%	41,2%	29,4%	17,7%	47,1%	58,8%	41,2%	11,8%	23,5%	5,9%	17
Orientação/Auxílio no processo de gestão de contrato (reunião de alinhamento, cadastro de contrato, itens, encarte de documentos...) [Q3]	**8,4**	8,0%	26,7%	6,7%	6,7%	33,3%	26,7%	20,0%	6,7%	33,3%	6,7%	15
Orientação/Auxílio da UFC em antecipar riscos de pagamento/contrato [Q4]	**8,6**	7,7%	33,3%	8,3%	16,7%	41,7%	41,7%	25,0%	16,7%	16,7%	8,3%	12
Orientação/Auxilio da UFC no processo de gestão do orçamento [Q5]	**8,6**	7,5%	30,0%	0,0%	10,0%	30,0%	40,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10
Auxilio para utilização dos sistemas relacionados a UFC (Exemplo: ERP, Fusion, GED, Portal do Fornecedor, Web Viagens, consulta do painel, sistema de certidões ...) [Q6]	**8,2**	15,6%	23,5%	23,5%	23,5%	58,8%	47,1%	23,5%	11,8%	17,7%	5,9%	17
Orientação/Auxilio relacionados aos Prazos para registro nos sistemas (utilização de endomarketing, alerta em sistemas, e [Q7]	**8,4**	12,9%	31,3%	18,8%	31,3%	25,0%	18,8%	25,0%	12,5%	31,3%	0,0%	16
Orientação/auxilio sobre documentos fiscais para pagamentos e tributos (código dos serviços, retenção de tributos, consulta da validação dos documentos junto aos órgãos) [Q8]	**8,5**	7,2%	30,8%	23,1%	15,4%	46,2%	30,8%	30,8%	15,4%	30,8%	0,0%	13

Notas:
(*) A leitura dos percentuais se dá na vertical. A soma desses percentuais pode passar de 100%, visto a multiplicidade de motivos. Quando a leitura do percentual não somar 100% refere-se aos casos de 'outros motivos' ou 'não sabe/recusa'
(**) O percentual refere-se a base de respondentes do motivo da nota abaixo de 7.
(***) Refere-se a base de todos os respondentes que atribuíram notas válidas de 0 a 7.

CICLO - 01

Motivos da nota abaixo de 7

Unidade Finanças e Controladoria (UFC)

Atributos avaliados	Média de satisfação	% Notas 0 a 6**	Motivos*									
			Duração	Utilidade	Facilidade	Resolução	Qualidade	Agilidade	Educação	Clareza	Outros	Base***
Satisfação Geral (UFC)	**8,4**	9,9%										22
Atendimento de dúvidas encaminhadas para a UFC [Q1]	**8,6**	6,9%	18,2%	27,3%	27,3%	45,5%	18,2%	27,3%	9,1%	45,5%	9,1%	11
Orientação/Auxílio da UFC no processo de pagamento, recebimento, reembolso e prestação de contas (viagens, Fundo Fixo, curso, transferências ...) [Q2]	**8,6**	8,0%	6,7%	13,3%	20,0%	60,0%	13,3%	33,3%	6,7%	26,7%	0,0%	15
Orientação/Auxílio no processo de gestão de contrato (reunião de alinhamento, cadastro de contrato, itens, encarte de documentos...) [Q3]	**8,4**	12,8%	11,8%	29,4%	17,7%	41,2%	35,3%	23,5%	5,9%	29,4%	11,8%	17
Orientação/Auxílio da UFC em antecipar riscos de pagamento/contrato [Q4]	**8,3**	10,5%	15,4%	15,4%	7,7%	38,5%	23,1%	38,5%	7,7%	23,1%	23,1%	13
Orientação/Auxilio da UFC no processo de gestão do orçamento [Q5]	**8,4**	12,8%	35,7%	21,4%	14,3%	28,6%	21,4%	21,4%	7,1%	28,6%	21,4%	14
Auxilio para utilização dos sistemas relacionados a UFC (Exemplo: ERP, Fusion, GED, Portal do Fornecedor, Web Viagens, consulta do painel, sistema de certidões ...) [Q6]	**8,3**	12,7%	17,4%	21,7%	17,4%	52,2%	13,0%	21,7%	4,4%	30,4%	13,0%	23
Orientação/Auxilio relacionados aos Prazos para registro nos sistemas (utilização de endomarketing, alerta em sistemas, e [Q7]	**8,4**	9,7%	40,0%	26,7%	20,0%	33,3%	26,7%	20,0%	6,7%	33,3%	6,7%	15
Orientação/auxilio sobre documentos fiscais para pagamentos e tributos (código dos serviços, retenção de tributos, consulta da validação dos documentos junto aos órgãos) [Q8]	**8,6**	8,7%	9,1%	27,3%	18,2%	54,6%	36,4%	18,2%	0,0%	36,4%	0,0%	11

Notas:
(*) A leitura dos percentuais se dá na vertical. A soma desses percentuais pode passar de 100%, visto a multiplicidade de motivos. Quando a leitura do percentual não somar 100% refere-se aos casos de 'outros motivos' ou 'não sabe/recusa'
(**) O percentual refere-se a base de respondentes do motivo da nota abaixo de 7.
(***) Refere-se a base de todos os respondentes que atribuíram notas válidas de 0 a 7.

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

Unidade Jurídica

(UJ)

CICLO – 02 E 01

Detalhamento dos resultados

Unidade Jurídica (UJ)

Atributo	Média* Ciclo 02	Base Ciclo 02	Média* Ciclo 01	Base Ciclo 01
Satisfação Geral (UJ)	**8,3**	**125**	**7,7**	**140**
Atendimento de Dúvidas encaminhadas para a Unidade Jurídica [Q1]	**8,5**	118	**7,8**	135
Auxílio da Unidade Jurídica no processo de contratação [Q2]	**8,3**	93	**7,7**	98
Auxílio da Unidade Jurídica em definir modalidade de contratação [Q3]	**8,2**	79	**7,5**	87
Auxílio da Unidade Jurídica em identificar riscos do contrato [Q4]	**8,2**	92	**7,5**	105
Programa “Concilia” da Unidade Jurídica [Q5]	**8,9**	43	**7,9**	55

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação

CICLO - 02

Detalhamento dos resultados

Unidade Jurídica (UJ)

Atributo	Média*	Base	Erro**	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
Satisfação Geral (UJ)	**8,3**	**125**	***3,4%***	90%	90%
Atendimento de Dúvidas encaminhadas para a Unidade Jurídica [Q1]	**8,5**	118	*3,5%*	8%	92%
Auxílio da Unidade Jurídica no processo de contratação [Q2]	**8,3**	93	*3,8%*	11%	89%
Auxílio da Unidade Jurídica em definir modalidade de contratação [Q3]	**8,2**	79	*5,3%*	15%	85%
Auxílio da Unidade Jurídica em identificar riscos do contrato [Q4]	**8,2**	92	*5,2%*	15%	85%
Programa “Concilia” da Unidade Jurídica [Q5]	**8,9**	43	*5,2%*	9%	91%

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação
(**) Erro em relação a média

CICLO - 01

Detalhamento dos resultados

Unidade Jurídica (UJ)

Atributo	Média*	Base	Erro**	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
Satisfação Geral (UJ)	**7,7**	**140**	***4,4%***	20%	80%
Atendimento de Dúvidas encaminhadas para a Unidade Jurídica [Q1]	**7,8**	135	*4,4%*	18%	82%
Auxílio da Unidade Jurídica no processo de contratação [Q2]	**7,7**	98	*5,9%*	20%	80%
Auxílio da Unidade Jurídica em definir modalidade de contratação [Q3]	**7,5**	87	*6,5%*	22%	78%
Auxílio da Unidade Jurídica em identificar riscos do contrato [Q4]	**7,5**	105	*5,9%*	22%	78%
Programa “Concilia” da Unidade Jurídica [Q5]	**7,9**	55	*6,4%*	22%	78%

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação
(**) Erro em relação a média

CICLO - 02

Motivos da nota abaixo de 7

Unidade Jurídica (UJ)

Atributos avaliados	Média de satisfação	% Notas 0 a 6**	Motivos*									
			Duração	Utilidade	Facilidade	Resolução	Qualidade	Agilidade	Educação	Clareza	Outros	Base***
Satisfação Geral (UJ)	**8,3**	10,4%										13
Atendimento de Dúvidas encaminhadas para a Unidade Jurídica [Q1]	**8,5**	8,5%	40,0%	40,0%	10,0%	10,0%	30,0%	20,0%	10,0%	10,0%	0,0%	10
Auxílio da Unidade Jurídica no processo de contratação [Q2]	**8,3**	10,8%	40,0%	50,0%	10,0%	20,0%	40,0%	30,0%	0,0%	10,0%	10,0%	10
Auxílio da Unidade Jurídica em definir modalidade de contratação [Q3]	**8,2**	15,2%	33,3%	33,3%	33,3%	25,0%	50,0%	41,7%	0,0%	25,0%	8,3%	12
Auxílio da Unidade Jurídica em identificar riscos do contrato [Q4]	**8,2**	15,2%	42,9%	28,6%	28,6%	14,3%	35,7%	21,4%	0,0%	28,6%	7,1%	14
Programa “Concilia” da Unidade Jurídica [Q5]	**8,9**	9,3%	75,0%	75,0%	100,0%	50,0%	75,0%	25,0%	0,0%	175,0%	75,0%	4

Notas:
(*) A leitura dos percentuais se dá na vertical. A soma desses percentuais pode passar de 100%, visto a multiplicidade de motivos. Quando a leitura do percentual não somar 100% refere-se aos casos de ‘outros motivos’ ou ‘não sabe/recusa’
(**) O percentual refere-se a base de respondentes do motivo da nota abaixo de 7.
(***) Refere-se a base de todos os respondentes que atribuíram notas válidas de 0 a 7.

CICLO - 01

Motivos da nota abaixo de 7

Unidade Jurídica (UJ)

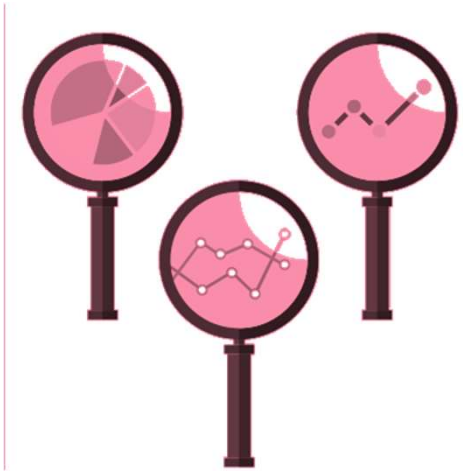
Atributos avaliados	Média de satisfação	% Notas 0 a 6**	Motivos*									
			Duração	Utilidade	Facilidade	Resolução	Qualidade	Agilidade	Educação	Clareza	Outros	Base***
Satisfação Geral (UJ)	**7,7**	20,0%										28
Atendimento de Dúvidas encaminhadas para a Unidade Jurídica [Q1]	**7,8**	17,8%	20,8%	37,5%	25,0%	45,8%	41,7%	45,8%	0,0%	29,2%	16,7%	24
Auxílio da Unidade Jurídica no processo de contratação [Q2]	**7,7**	20,4%	15,0%	50,0%	20,0%	35,0%	35,0%	35,0%	5,0%	15,0%	15,0%	20
Auxílio da Unidade Jurídica em definir modalidade de contratação [Q3]	**7,5**	21,8%	15,8%	47,4%	21,1%	36,8%	31,6%	42,1%	0,0%	36,8%	10,5%	19
Auxílio da Unidade Jurídica em identificar riscos do contrato [Q4]	**7,5**	21,9%	34,8%	21,7%	17,4%	30,4%	30,4%	30,4%	0,0%	26,1%	8,7%	23
Programa “Concilia” da Unidade Jurídica [Q5]	**7,9**	21,8%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	16,7%	8,3%	0,0%	25,0%	8,3%	12

Notas:
(*) A leitura dos percentuais se dá na vertical. A soma desses percentuais pode passar de 100%, visto a multiplicidade de motivos. Quando a leitura do percentual não somar 100% refere-se aos casos de ‘outros motivos’ ou ‘não sabe/recusa’
(**) O percentual refere-se a base de respondentes do motivo da nota abaixo de 7.
(***) Refere-se a base de todos os respondentes que atribuíram notas válidas de 0 a 7.

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

Unidade Gestão Estratégica

(UGE)



CICLO - 02 e 01

Detalhamento dos resultados

Unidade Gestão Estratégica (UGE)

Atributo	Média* Ciclo 02	Base Ciclo 02	Média* Ciclo 01	Base Ciclo 01
Satisfação Geral (UGE)	**8,2**	**205**	**7,7**	**246**
Realização de Pesquisas de mercado demandadas para a Unidade (UGE) [Q1]	**8,1**	122	**7,5**	167
Dados sobre pequenos negócios/região/economia demandados para a Unidade (UGE) [Q2]	**8,4**	147	**7,7**	198
Painéis de metas e indicadores disponíveis no Conexão Sebrae (UGE) [Q3]	**7,8**	185	**7,4**	235
Atendimento de informações e orientações sobre monitoramento de metas oferecidos pela Equipe da UGE [Q4]	**7,8**	168	**7,1**	179
Eventos (sala de dados, palestras de cenários) realizados pela UGE [Q5]	**8,3**	170	**7,7**	184
DataSebrae [Q6]	**8,5**	148	**7,9**	194
Ferramentas disponibilizadas pela UGE (IPC, Euromonitor)	**8,2**	120	**7,4**	135

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação

CICLO - 02

Detalhamento dos resultados

Unidade Gestão Estratégica (UGE)

Atributo	Média*	Base	Erro**	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
Satisfação Geral (UGE)	**8,2**	**205**	*2,3%*	10%	90%
Realização de Pesquisas de mercado demandadas para a Unidade (UGE) [Q1]	**8,1**	122	*4,2%*	15%	85%
Dados sobre pequenos negócios/região/economia demandados para a Unidade (UGE) [Q2]	**8,4**	147	*3,0%*	9%	91%
Painéis de metas e indicadores disponíveis no Conexão Sebrae (UGE) [Q3]	**7,8**	185	*3,5%*	15%	85%
Atendimento de informações e orientações sobre monitoramento de metas oferecidos pela Equipe da UGE [Q4]	**7,8**	168	*3,8%*	17%	83%
Eventos (sala de dados, palestras de cenários) realizados pela UGE [Q5]	**8,3**	170	*3,1%*	10%	90%
DataSebrae [Q6]	**8,5**	148	*2,7%*	8%	92%
Ferramentas disponibilizadas pela UGE (IPC, Euromonitor)	**8,2**	120	*3,8%*	8%	92%

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação
(**) Erro em relação a média

CICLO - 01

Detalhamento dos resultados

Unidade Gestão Estratégica (UGE)

Atributo	Média*	Base	Erro**	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
Satisfação Geral (UGE)	**7,7**	**246**	*3,1%*	17%	83%
Realização de Pesquisas de mercado demandadas para a Unidade (UGE) [Q1]	**7,5**	167	*4,5%*	22%	78%
Dados sobre pequenos negócios/região/economia demandados para a Unidade (UGE) [Q2]	**7,7**	198	*3,8%*	20%	80%
Painéis de metas e indicadores disponíveis no Conexão Sebrae (UGE) [Q3]	**7,4**	235	*3,6%*	24%	76%
Atendimento de informações e orientações sobre monitoramento de metas oferecidos pela Equipe da UGE [Q4]	**7,1**	179	*4,0%*	26%	74%
Eventos (sala de dados, palestras de cenários) realizados pela UGE [Q5]	**7,7**	184	*3,4%*	18%	82%
DataSebrae [Q6]	**7,9**	194	*3,3%*	14%	86%
Ferramentas disponibilizadas pela UGE (IPC, Euromonitor)	**7,4**	135	*4,8%*	23%	77%

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação
(**) Erro em relação a média

CICLO - 02

Motivos da nota abaixo de 7

Unidade Gestão Estratégica (UGE)

Atributos avaliados	Média de satisfação	% Notas 0 a 6**	Motivos*									
			Duração	Utilidade	Facilidade	Resolução	Qualidade	Agilidade	Educação	Clareza	Outros	Base***
Satisfação Geral (UGE)	**8,2**	9,8%										20
Realização de Pesquisas de mercado demandadas para a Unidade (UGE) [Q1]	**8,1**	14,8%	5,6%	16,7%	22,2%	22,2%	22,2%	22,2%	0,0%	33,3%	5,6%	18
Dados sobre pequenos negócios/região/economia demandados para a Unidade (UGE) [Q2]	**8,4**	8,8%	7,7%	15,4%	30,8%	15,4%	23,1%	23,1%	0,0%	53,9%	7,7%	13
Painéis de metas e indicadores disponíveis no Conexão Sebrae (UGE) [Q3]	**7,8**	14,6%	7,4%	22,2%	25,9%	18,5%	18,5%	14,8%	3,7%	44,4%	22,2%	27
Atendimento de informações e orientações sobre monitoramento de metas oferecidos pela Equipe da UGE [Q4]	**7,8**	17,3%	13,8%	20,7%	17,2%	24,1%	10,3%	17,2%	6,9%	51,7%	6,9%	29
Eventos (sala de dados, palestras de cenários) realizados pela UGE [Q5]	**8,3**	10,0%	17,7%	17,7%	23,5%	11,8%	17,7%	5,9%	0,0%	41,2%	17,7%	17
DataSebrae [Q6]	**8,5**	8,1%	0,0%	16,7%	16,7%	16,7%	33,3%	8,3%	0,0%	16,7%	8,3%	12
Ferramentas disponibilizadas pela UGE (IPC, Euromonitor) [Q7]	**8,2**	8,3%	0,0%	20,0%	10,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	30,0%	10,0%	10

Notas:
(*) A leitura dos percentuais se dá na vertical. A soma desses percentuais pode passar de 100%, visto a multiplicidade de motivos. Quando a leitura do percentual não somar 100% refere-se aos casos de 'outros motivos' ou 'não sabe/recusa'
(**) O percentual refere-se a base de respondentes do motivo da nota abaixo de 7.
(***) Refere-se a base de todos os respondentes que atribuíram notas válidas de 0 a 7.

CICLO - 01

Motivos da nota abaixo de 7

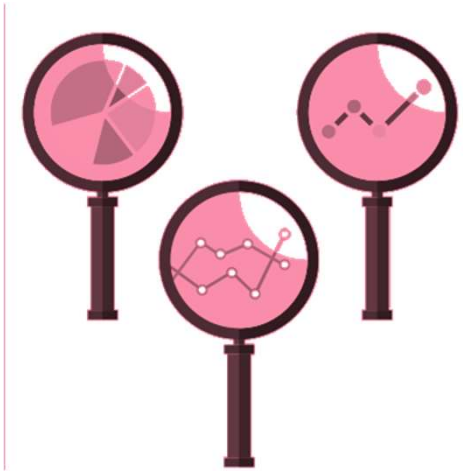
Unidade Gestão Estratégica (UGE)

Atributos avaliados	Média de satisfação	% Notas 0 a 6**	Motivos*									
			Duração	Utilidade	Facilidade	Resolução	Qualidade	Agilidade	Educação	Clareza	Outros	Base***
Satisfação Geral (UGE)	**7,7**	17,5%										43
Realização de Pesquisas de mercado demandadas para a Unidade (UGE) [Q1]	**7,5**	22,2%	21,6%	43,2%	27,0%	18,9%	29,7%	16,2%	0,0%	43,2%	13,5%	37
Dados sobre pequenos negócios/região/economia demandados para a Unidade (UGE) [Q2]	**7,7**	19,7%	12,8%	41,0%	28,2%	23,1%	25,6%	12,8%	0,0%	43,6%	7,7%	39
Painéis de metas e indicadores disponíveis no Conexão Sebrae (UGE) [Q3]	**7,4**	24,3%	15,8%	26,3%	47,4%	24,6%	35,1%	15,8%	3,5%	52,6%	21,1%	57
Atendimento de informações e orientações sobre monitoramento de metas oferecidos pela Equipe da UGE [Q4]	**7,1**	26,3%	12,8%	25,5%	38,3%	29,8%	31,9%	31,9%	4,3%	40,4%	10,6%	47
Eventos (sala de dados, palestras de cenários) realizados pela UGE [Q5]	**7,7**	18,5%	11,8%	29,4%	23,5%	17,7%	32,4%	11,8%	0,0%	35,3%	8,8%	34
DataSebrae [Q6]	**7,9**	13,9%	14,8%	40,7%	22,2%	18,5%	33,3%	11,1%	0,0%	33,3%	7,4%	27
Ferramentas disponibilizadas pela UGE (IPC, Euromonitor) [Q7]	**7,4**	23,0%	16,1%	45,2%	38,7%	22,6%	32,3%	12,9%	0,0%	32,3%	9,7%	31

Notas:
(*) A leitura dos percentuais se dá na vertical. A soma desses percentuais pode passar de 100%, visto a multiplicidade de motivos. Quando a leitura do percentual não somar 100% refere-se aos casos de 'outros motivos' ou 'não sabe/recusa'
(**) O percentual refere-se a base de respondentes do motivo da nota abaixo de 7.
(***) Refere-se a base de todos os respondentes que atribuíram notas válidas de 0 a 7.

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

Unidade Auditoria



CICLO - 02 e 01

Detalhamento dos resultados

Unidade Auditoria

Atributo	Média* Ciclo 02	Base Ciclo 02	Média* Ciclo 01	Base Ciclo 01
Satisfação Geral (AUDITORIA)	**8,0**	**150**	**7,7**	**164**
Atendimento de Dúvidas encaminhadas para a Unidade Auditoria [Q1]	**8,2**	92	**7,7**	96
Treinamentos/ Ações de conscientização [Q2]	**7,5**	142	**7,2**	157

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação

Detalhamento dos resultados

Unidade Auditoria

CICLO - 02

Atributo	Média*	Base	Erro**	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
Satisfação Geral (AUDITORIA)	**8,0**	**150**	*3,9%*	19%	81%
Atendimento de Dúvidas encaminhadas para a Unidade Auditoria [Q1]	**8,2**	92	*4,9%*	16%	84%
Treinamentos/ Ações de conscientização [Q2]	**7,5**	142	*5,7%*	22%	78%

CICLO - 01

Atributo	Média*	Base	Erro**	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
Satisfação Geral (AUDITORIA)	**7,7**	**164**	*3,9%*	20%	80%
Atendimento de Dúvidas encaminhadas para a Unidade Auditoria [Q1]	**7,7**	96	*5,6%*	22%	78%
Treinamentos/ Ações de conscientização [Q2]	**7,2**	157	*5,4%*	27%	73%

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação
(**) Erro em relação a média

Motivos da nota abaixo de 7

Unidade Auditoria

CICLO - 02

Atributos avaliados	Média de satisfação	% Notas 0 a 6**	Motivos*									
			Duração	Utilidade	Facilidade	Resolução	Qualidade	Agilidade	Educação	Clareza	Outros	Base***
Satisfação Geral (AUDITORIA)	**8,0**	18,7%										28
Atendimento de Dúvidas encaminhadas para a Unidade Auditoria [Q1]	**8,2**	16,3%	26,7%	6,7%	40,0%	33,3%	40,0%	20,0%	0,0%	40,0%	6,7%	15
Treinamentos/ Ações de conscientização [Q2]	**7,5**	21,8%	12,9%	3,2%	19,4%	16,1%	9,7%	3,2%	6,5%	16,1%	41,9%	31

CICLO - 01

Atributos avaliados	Média de satisfação	% Notas 0 a 6**	Motivos*									
			Duração	Utilidade	Facilidade	Resolução	Qualidade	Agilidade	Educação	Clareza	Outros	Base***
Satisfação Geral (AUDITORIA)	**7,7**	19,5%										32
Atendimento de Dúvidas encaminhadas para a Unidade Auditoria [Q1]	**7,7**	21,9%	28,6%	28,6%	33,3%	38,1%	33,3%	28,6%	4,8%	33,3%	4,8%	21
Treinamentos/ Ações de conscientização [Q2]	**7,2**	27,4%	23,3%	9,3%	27,9%	11,6%	14,0%	9,3%	4,7%	23,3%	39,5%	43

Notas:
(*) A leitura dos percentuais se dá na vertical. A soma desses percentuais pode passar de 100%, visto a multiplicidade de motivos. Quando a leitura do percentual não somar 100% refere-se aos casos de 'outros motivos' ou 'não sabe/recusa'
(**) O percentual refere-se a base de respondentes do motivo da nota abaixo de 7.
(***) Refere-se a base de todos os respondentes que atribuíram notas válidas de 0 a 7.

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

Unidade Suprimentos

(US)

CICLO - 02 e 01

Detalhamento dos resultados

Unidade Suprimentos (US)

Atributo	Média* Ciclo 02	Base Ciclo 02	Média* Ciclo 01	Base Ciclo 01
Satisfação Geral (US)	**8,0**	**120**	**7,5**	**130**
Esclarecimento de dúvidas sobre compras e contratações diretas (dispensa de valor) encaminhadas para a Unidade Suprimentos (US) [Q1]	**8,0**	102	**7,7**	104
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) no decorrer processo de compras e contratações diretas [Q2]	**8,0**	100	**7,5**	103
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) no processo de elaboração do termo de referência [Q3]	**8,1**	87	**7,2**	91
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) em identificar riscos de contratação [Q4]	**7,9**	91	**7,4**	99
Auxílio da Unidade de Suprimentos (US) no processo de credenciamento de fornecedores [Q5]	**8,0**	74	**6,9**	79
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) no processo de licitações (respostas a questionamentos/impugnações/recursos) [Q6]	**8,4**	78	**7,5**	94

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação

CICLO - 02

Detalhamento dos resultados

Unidade Suprimentos (US)

Atributo	Média*	Base	Erro**	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
Satisfação Geral (US)	**8,0**	**120**	***4,2%***	13%	88%
Esclarecimento de dúvidas sobre compras e contratações diretas (dispensa de valor) encaminhadas para a Unidade Suprimentos (US) [Q1]	**8,0**	102	*5,3%*	15%	85%
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) no decorrer processo de compras e contratações diretas [Q2]	**8,0**	100	*5,0%*	20%	80%
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) no processo de elaboração do termo de referência [Q3]	**8,1**	87	*5,5%*	13%	87%
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) em identificar riscos de contratação [Q4]	**7,9**	91	*6,0%*	16%	84%
Auxílio da Unidade de Suprimentos (US) no processo de credenciamento de fornecedores [Q5]	**8,0**	74	*6,4%*	18%	82%
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) no processo de licitações (respostas a questionamentos/impugnações/recursos) [Q6]	**8,4**	78	*4,2%*	10%	90%

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação
(**) Erro em relação a média

CICLO - 01

Detalhamento dos resultados

Unidade Suprimentos (US)

Atributo	Média*	Base	Erro**	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
Satisfação Geral (US)	**7,5**	**130**	***4,7%***	22%	78%
Esclarecimento de dúvidas sobre compras e contratações diretas (dispensa de valor) encaminhadas para a Unidade Suprimentos (US) [Q1]	**7,7**	104	*5,3%*	22%	78%
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) no decorrer processo de compras e contratações diretas [Q2]	**7,5**	103	*5,9%*	23%	77%
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) no processo de elaboração do termo de referência [Q3]	**7,2**	91	*6,5%*	27%	73%
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) em identificar riscos de contratação [Q4]	**7,4**	99	*5,6%*	24%	76%
Auxílio da Unidade de Suprimentos (US) no processo de credenciamento de fornecedores [Q5]	**6,9**	79	*8,1%*	37%	63%
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) no processo de licitações (respostas a questionamentos/impugnações/recursos) [Q6]	**7,5**	94	*6,5%*	22%	78%

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação
(**) Erro em relação a média

CICLO - 02

Motivos da nota abaixo de 7

Unidade Suprimentos (US)

Atributos avaliados	Média de satisfação	% Notas 0 a 6**	Motivos*									
			Duração	Utilidade	Facilidade	Resolução	Qualidade	Agilidade	Educação	Clareza	Outros	Base***
Satisfação Geral (US)	**8,0**	12,5%										15
Esclarecimento de dúvidas sobre compras e contratações diretas (dispensa de valor) encaminhadas para a Unidade Suprimentos (US) [Q1]	**8,0**	14,7%	33,3%	40,0%	26,7%	33,3%	53,3%	20,0%	20,0%	33,3%	0,0%	15
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) no decorrer processo de compras e contratações diretas [Q2]	**8,0**	20,0%	40,0%	45,0%	20,0%	45,0%	50,0%	30,0%	15,0%	0,0%	0,0%	20
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) no processo de elaboração do termo de referência [Q3]	**8,1**	12,6%	45,5%	45,5%	18,2%	45,5%	27,3%	36,4%	18,2%	9,1%	9,1%	11
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) em identificar riscos de contratação [Q4]	**7,9**	16,5%	33,3%	26,7%	20,0%	40,0%	40,0%	13,3%	6,7%	53,3%	0,0%	15
Auxílio da Unidade de Suprimentos (US) no processo de credenciamento de fornecedores [Q5]	**8,0**	17,6%	30,8%	15,4%	0,0%	23,1%	23,1%	30,8%	0,0%	30,8%	15,4%	13
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) no processo de licitações (respostas a questionamentos/impugnações/recursos) [Q6]	**8,4**	10,3%	25,0%	25,0%	12,5%	50,0%	12,5%	12,5%	25,0%	0,0%	0,0%	8

Notas:
(*) A leitura dos percentuais se dá na vertical. A soma desses percentuais pode passar de 100%, visto a multiplicidade de motivos. Quando a leitura do percentual não somar 100% refere-se aos casos de 'outros motivos' ou 'não sabe/recusa'
(**) O percentual refere-se a base de respondentes do motivo da nota abaixo de 7.
(***) Refere-se a base de todos os respondentes que atribuíram notas válidas de 0 a 7.

CICLO - 01

Motivos da nota abaixo de 7

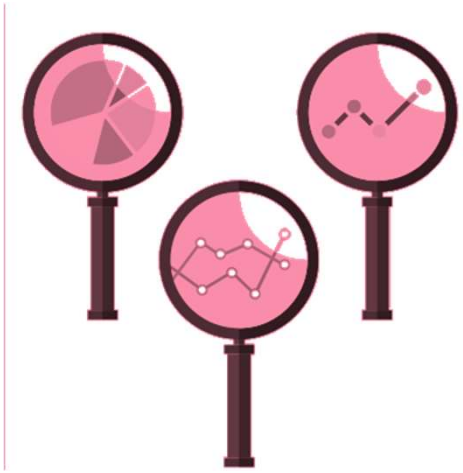
Unidade Suprimentos (US)

Atributos avaliados	Média de satisfação	% Notas 0 a 6**	Motivos*									
			Duração	Utilidade	Facilidade	Resolução	Qualidade	Agilidade	Educação	Clareza	Outros	Base***
Satisfação Geral (US)	**7,5**	21,5%										28
Esclarecimento de dúvidas sobre compras e contratações diretas (dispensa de valor) encaminhadas para a Unidade Suprimentos (US) [Q1]	**7,7**	22,1%	34,8%	17,4%	21,7%	39,1%	21,7%	26,1%	8,7%	34,8%	8,7%	23
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) no decorrer processo de compras e contratações diretas [Q2]	**7,5**	23,3%	29,2%	33,3%	25,0%	45,8%	25,0%	37,5%	8,3%	29,2%	4,2%	24
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) no processo de elaboração do termo de referência [Q3]	**7,2**	27,5%	32,0%	20,0%	20,0%	24,0%	16,0%	28,0%	4,0%	48,0%	12,0%	25
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) em identificar riscos de contratação [Q4]	**7,4**	24,2%	33,3%	20,8%	25,0%	25,0%	25,0%	16,7%	8,3%	37,5%	16,7%	24
Auxílio da Unidade de Suprimentos (US) no processo de credenciamento de fornecedores [Q5]	**6,9**	36,7%	37,9%	24,1%	6,9%	31,0%	37,9%	17,2%	6,9%	41,4%	10,3%	29
Auxílio da Unidade Suprimentos (US) no processo de licitações (respostas a questionamentos/impugnações/recursos) [Q6]	**7,5**	22,3%	33,3%	19,1%	23,8%	23,8%	23,8%	19,1%	9,5%	38,1%	9,5%	21

Notas:
(*) A leitura dos percentuais se dá na vertical. A soma desses percentuais pode passar de 100%, visto a multiplicidade de motivos. Quando a leitura do percentual não somar 100% refere-se aos casos de 'outros motivos' ou 'não sabe/recusa'
(**) O percentual refere-se a base de respondentes do motivo da nota abaixo de 7.
(***) Refere-se a base de todos os respondentes que atribuíram notas válidas de 0 a 7.

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

Unidade Administração, Projetos e Obras (UAPO)



CICLO - 02 e 01

Detalhamento dos resultados

Unidade Administração, Projetos e Obras (UAPO)

Atributo	Média* Ciclo 02	Base Ciclo 02	Média* Ciclo 01	Base Ciclo 01
Satisfação Geral (UAPO)	**7,9**	**208**	**7,7**	**231**
Manutenção de estoque de materiais [Q1]	**8,0**	131	**7,7**	148
Prestação de serviços em geral, tais como recebimento de chamadas; recepção; máquina de café; vigilância e limpeza [Q2]	**8,2**	176	**8,0**	191
Atendimento de solicitação de viagens, táxi e/ou carros encaminhada à UAPO [Q3]	**8,3**	149	**7,9**	157
Atendimento à solicitação de impressões em geral e de cartões de visitas, encaminhados, à UAPO [Q4]	**8,6**	124	**8,5**	140
Recebimento, distribuição, armazenamento, troca e retiradas de equipamentos (como computadores) [Q5]	**7,5**	189	**7,8**	205
Manutenção da infraestrutura de suporte mecânico, como qualidade dos elevadores e do ar condicionado [Q6]	**8,0**	160	**7,7**	190
Manutenção da infraestrutura física, tais como, acompanhamento e planejamento das reformas realizadas e preservação das condições gerais dos equipamentos físicos (edificações) [Q7]	**7,7**	161	**7,4**	182

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação

CICLO - 02

Detalhamento dos resultados

Unidade Administração, Projetos e Obras (UAPO)

Atributo	Média*	Base	Erro**	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
Satisfação Geral (UAPO)	**7,9**	**208**	***2,8%***	17%	83%
Manutenção de estoque de materiais [Q1]	**8,0**	131	*4,4%*	17%	83%
Prestação de serviços em geral, tais como recebimento de chamadas; recepção; máquina de café; vigilância e limpeza [Q2]	**8,2**	176	*3,3%*	16%	84%
Atendimento de solicitação de viagens, táxi e/ou carros encaminhada à UAPO [Q3]	**8,3**	149	*3,8%*	11%	89%
Atendimento à solicitação de impressões em geral e de cartões de visitas, encaminhados, à UAPO [Q4]	**8,6**	124	*3,4%*	9%	91%
Recebimento, distribuição, armazenamento, troca e retiradas de equipamentos (como computadores) [Q5]	**7,5**	189	*4,8%*	24%	76%
Manutenção da infraestrutura de suporte mecânico, como qualidade dos elevadores e do ar condicionado [Q6]	**8,0**	160	*3,7%*	16%	84%
Manutenção da infraestrutura física, tais como, acompanhamento e planejamento das reformas realizadas e preservação das condições gerais dos equipamentos físicos (edificações) [Q7]	**7,7**	161	*4,4%*	20%	80%

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação
(**) Erro em relação a média

CICLO - 01

Detalhamento dos resultados

Unidade Administração, Projetos e Obras (UAPO)

Atributo	Média*	Base	Erro**	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
Satisfação Geral (UAPO)	**7,7**	**231**	***2,9%***	18%	82%
Manutenção de estoque de materiais [Q1]	**7,7**	148	*4,2%*	19%	81%
Prestação de serviços em geral, tais como recebimento de chamadas; recepção; máquina de café; vigilância e limpeza [Q2]	**8,0**	191	*3,3%*	15%	85%
Atendimento de solicitação de viagens, táxi e/ou carros encaminhada à UAPO [Q3]	**7,9**	157	*4,3%*	18%	82%
Atendimento à solicitação de impressões em geral e de cartões de visitas, encaminhados, à UAPO [Q4]	**8,5**	140	*3,3%*	8%	92%
Recebimento, distribuição, armazenamento, troca e retiradas de equipamentos (como computadores) [Q5]	**7,8**	205	*3,8%*	17%	83%
Manutenção da infraestrutura de suporte mecânico, como qualidade dos elevadores e do ar condicionado [Q6]	**7,7**	190	*3,7%*	19%	81%
Manutenção da infraestrutura física, tais como, acompanhamento e planejamento das reformas realizadas e preservação das condições gerais dos equipamentos físicos (edificações) [Q7]	**7,4**	182	*4,3%*	23%	77%

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação
(**) Erro em relação a média

CICLO - 02

Motivos da nota abaixo de 7

Unidade Administração, Projetos e Obras (UAPO)

Atributos avaliados	Média de satisfação	% Notas 0 a 6**	Motivos*									
			Duração	Utilidade	Facilidade	Resolução	Qualidade	Agilidade	Educação	Clareza	Outros	Base***
Satisfação Geral (UAPO)	**7,9**	17,3%										36
Manutenção de estoque de materiais [Q1]	**8,0**	16,8%	27,3%	13,6%	4,6%	36,4%	45,5%	13,6%	4,6%	13,6%	18,2%	22
Prestação de serviços em geral, tais como recebimento de chamadas; recepção; máquina de café; vigilância e limpeza [Q2]	**8,2**	15,9%	32,1%	7,1%	7,1%	28,6%	35,7%	21,4%	7,1%	17,9%	28,6%	28
Atendimento de solicitação de viagens, táxi e/ou carros encaminhada à UAPO [Q3]	**8,3**	11,4%	23,5%	11,8%	17,7%	35,3%	47,1%	17,7%	5,9%	11,8%	11,8%	17
Atendimento à solicitação de impressões em geral e de cartões de visitas, encaminhados, à UAPO [Q4]	**8,6**	8,9%	9,1%	9,1%	0,0%	27,3%	27,3%	0,0%	0,0%	9,1%	27,3%	11
Recebimento, distribuição, armazenamento, troca e retiradas de equipamentos (como computadores) [Q5]	**7,5**	23,8%	17,8%	28,9%	8,9%	28,9%	42,2%	28,9%	11,1%	15,6%	24,4%	45
Manutenção da infraestrutura de suporte mecânico, como qualidade dos elevadores e do ar condicionado [Q6]	**8,0**	15,6%	32,0%	16,0%	4,0%	12,0%	64,0%	40,0%	0,0%	8,0%	28,0%	25
Manutenção da infraestrutura física, tais como, acompanhamento e planejamento das reformas realizadas e preservação das condições gerais dos equipamentos físicos (edificações) [Q7]	**7,7**	20,5%	30,3%	24,2%	6,1%	24,2%	45,5%	18,2%	3,0%	12,1%	15,2%	33

Notas:
(*) A leitura dos percentuais se dá na vertical. A soma desses percentuais pode passar de 100%, visto a multiplicidade de motivos. Quando a leitura do percentual não somar 100% refere-se aos casos de 'outros motivos' ou 'não sabe/recusa'
(**) O percentual refere-se a base de respondentes do motivo da nota abaixo de 7.
(***) Refere-se a base de todos os respondentes que atribuíram notas válidas de 0 a 7.

CICLO - 01

Motivos da nota abaixo de 7

Unidade Administração, Projetos e Obras (UAPO)

Atributos avaliados	Média de satisfação	% Notas 0 a 6**	Motivos*									
			Duração	Utilidade	Facilidade	Resolução	Qualidade	Agilidade	Educação	Clareza	Outros	Base***
Satisfação Geral (UAPO)	**7,7**	18,2%										42
Manutenção de estoque de materiais [Q1]	**7,7**	18,9%	17,9%	21,4%	7,1%	32,1%	14,3%	14,3%	3,6%	14,3%	21,4%	28
Prestação de serviços em geral, tais como recebimento de chamadas; recepção; máquina de café; vigilância e limpeza [Q2]	**8,0**	15,2%	37,9%	10,3%	3,5%	20,7%	20,7%	17,2%	6,9%	10,3%	27,6%	29
Atendimento de solicitação de viagens, táxi e/ou carros encaminhada à UAPO [Q3]	**7,9**	17,8%	14,3%	21,4%	10,7%	53,6%	32,1%	25,0%	0,0%	14,3%	32,1%	28
Atendimento à solicitação de impressões em geral e de cartões de visitas, encaminhados, à UAPO [Q4]	**8,5**	7,9%	9,1%	27,3%	9,1%	27,3%	0,0%	45,5%	0,0%	18,2%	9,1%	11
Recebimento, distribuição, armazenamento, troca e retiradas de equipamentos (como computadores) [Q5]	**7,8**	17,1%	14,3%	25,7%	5,7%	31,4%	28,6%	42,9%	2,9%	11,4%	22,9%	35
Manutenção da infraestrutura de suporte mecânico, como qualidade dos elevadores e do ar condicionado [Q6]	**7,7**	19,0%	30,6%	25,0%	2,8%	16,7%	47,2%	38,9%	0,0%	11,1%	25,0%	36
Manutenção da infraestrutura física, tais como, acompanhamento e planejamento das reformas realizadas e preservação das condições gerais dos equipamentos físicos (edificações) [Q7]	**7,4**	22,5%	39,0%	24,4%	12,2%	14,6%	36,6%	17,1%	2,4%	22,0%	31,7%	41

Notas:
(*) A leitura dos percentuais se dá na vertical. A soma desses percentuais pode passar de 100%, visto a multiplicidade de motivos. Quando a leitura do percentual não somar 100% refere-se aos casos de 'outros motivos' ou 'não sabe/recusa'
(**) O percentual refere-se a base de respondentes do motivo da nota abaixo de 7.
(***) Refere-se a base de todos os respondentes que atribuíram notas válidas de 0 a 7.

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

Unidade Infraestrutura e Informação

(UII)

CICLO - 02 e 01

Detalhamento dos resultados

Unidade Infraestrutura e Informação (UII)

Atributo	Média* Ciclo 02	Base Ciclo 02	Média* Ciclo 01	Base Ciclo 01
Satisfação Geral (UII)	**7,5**	**231**	**7,3**	**259**
Atendimento do Service Desk TI (conhecimento do assunto, resolução conforme esperado, tempo para a resolução, atendimento) [Q1]	**7,7**	230	**7,6**	258
Autoatendimento através do Assistente Virtual da UII Jarvis (assertividade das respostas, facilidade de utilização, atendimento 24 x7) [Q2]	**7,0**	104	**7,2**	130
Processo Demandas Novos Projetos e Melhorias (abertura, atendimento, acompanhamento, resolução e entrega) [Q3]	**7,3**	161	**6,9**	190
Disponibilidade dos Serviços de infraestrutura Computacional (Internet, WiFi) [Q4]	**7,2**	231	**7,3**	257
Sistemas e Ferramentas Corporativas (Sistema de Atendimento – RAE; ERP – RM; E [Q5]	**7,2**	227	**7,0**	258
Soluções Digitais e Automatizadas (Compras Simples, Licitação, Requisição de Veículos, ALI – integração automática cadastro e atendimento, Controle de Correspondências) [Q6]	**7,1**	131	**6,6**	156
Atendimento e Apoio dos colaboradores da equipe UII às necessidades das Unidades de Negócio [Q7]	**7,9**	185	**7,7**	220

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação

CICLO - 02

Detalhamento dos resultados

Unidade Infraestrutura e Informação (UII)

Atributo	Média*	Base	Erro**	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
Satisfação Geral (UII)	**7,5**	**231**	***3,1%***	22%	78%
Atendimento do Service Desk TI (conhecimento do assunto, resolução conforme esperado, tempo para a resolução, atendimento) [Q1]	**7,7**	230	*3,3%*	20%	80%
Autoatendimento através do Assistente Virtual da UII Jarvis (assertividade das respostas, facilidade de utilização, atendimento 24 x7) [Q2]	**7,0**	104	*7,6%*	29%	71%
Processo Demandas Novos Projetos e Melhorias (abertura, atendimento, acompanhamento, resolução e entrega) [Q3]	**7,3**	161	*4,8%*	28%	72%
Disponibilidade dos Serviços de infraestrutura Computacional (Internet, WiFi) [Q4]	**7,2**	231	*4,3%*	28%	72%
Sistemas e Ferramentas Corporativas (Sistema de Atendimento – RAE; ERP – RM; E [Q5]	**7,2**	227	*3,8%*	26%	74%
Soluções Digitais e Automatizadas (Compras Simples, Licitação, Requisição de Veículos, ALI – integração automática cadastro e atendimento, Controle de Correspondências) [Q6]	**7,1**	131	*5,5%*	29%	71%
Atendimento e Apoio dos colaboradores da equipe UII às necessidades das Unidades de Negócio [Q7]	**7,9**	185	*3,7%*	17%	83%

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação
(**) Erro em relação a média

CICLO - 01

Detalhamento dos resultados

Unidade Infraestrutura e Informação (UII)

Atributo	Média*	Base	Erro**	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
Satisfação Geral (UII)	**7,3**	**259**	*3,0%*	27%	73%
Atendimento do Service Desk TI (conhecimento do assunto, resolução conforme esperado, tempo para a resolução, atendimento) [Q1]	**7,6**	258	*3,3%*	21%	79%
Autoatendimento através do Assistente Virtual da UII Jarvis (assertividade das respostas, facilidade de utilização, atendimento 24 x7) [Q2]	**7,2**	130	*5,3%*	27%	73%
Processo Demandas Novos Projetos e Melhorias (abertura, atendimento, acompanhamento, resolução e entrega) [Q3]	**6,9**	190	*4,8%*	31%	69%
Disponibilidade dos Serviços de infraestrutura Computacional (Internet, WiFi) [Q4]	**7,3**	257	*3,8%*	26%	74%
Sistemas e Ferramentas Corporativas (Sistema de Atendimento – RAE; ERP – RM; E [Q5]	**7,0**	258	*3,6%*	29%	71%
Soluções Digitais e Automatizadas (Compras Simples, Licitação, Requisição de Veículos, ALI – integração automática cadastro e atendimento, Controle de Correspondências) [Q6]	**6,6**	156	*5,7%*	36%	64%
Atendimento e Apoio dos colaboradores da equipe UII às necessidades das Unidades de Negócio [Q7]	**7,7**	220	*3,3%*	20%	80%

Notas:
(*) Média das notas de 0 a 10 dos atributos de satisfação
(**) Erro em relação a média

CICLO - 02

Motivos da nota abaixo de 7

Unidade Infraestrutura e Informação (UII)

Atributos avaliados	Média de satisfação	% Notas 0 a 6**	Motivos*									
			Duração	Utilidade	Facilidade	Resolução	Qualidade	Agilidade	Educação	Clareza	Outros	Base***
Satisfação Geral (UII)	**7,5**	22,1%										51
Atendimento do Service Desk TI (conhecimento do assunto, resolução conforme esperado, tempo para a resolução, atendimento) [Q1]	**7,7**	20,0%	21,7%	45,7%	10,9%	23,9%	47,8%	45,7%	4,4%	15,2%	4,4%	46
Autoatendimento através do Assistente Virtual da UII Jarvis (assertividade das respostas, facilidade de utilização, atendimento 24 x7) [Q2]	**7,0**	28,9%	33,3%	13,3%	23,3%	20,0%	46,7%	20,0%	0,0%	20,0%	3,3%	30
Processo Demandas Novos Projetos e Melhorias (abertura, atendimento, acompanhamento, resolução e entrega) [Q3]	**7,3**	28,0%	17,8%	31,1%	13,3%	28,9%	42,2%	40,0%	2,2%	15,6%	2,2%	45
Disponibilidade dos Serviços de infraestrutura Computacional (Internet, WiFi) [Q4]	**7,2**	28,1%	40,0%	4,6%	4,6%	12,3%	23,1%	12,3%	1,5%	3,1%	29,2%	65
Sistemas e Ferramentas Corporativas (Sistema de Atendimento – RAE; ERP – RM; E [Q5]	**7,2**	26,4%	33,3%	26,7%	15,0%	43,3%	30,0%	25,0%	1,7%	13,3%	25,0%	60
Soluções Digitais e Automatizadas (Compras Simples, Licitação, Requisição de Veículos, ALI – integração automática cadastro e atendimento, Controle de Correspondências) [Q6]	**7,1**	29,0%	18,4%	23,7%	13,2%	44,7%	39,5%	15,8%	0,0%	13,2%	21,1%	38
Atendimento e Apoio dos colaboradores da equipe UII às necessidades das Unidades de Negócio [Q7]	**7,9**	17,3%	43,8%	43,8%	15,6%	34,4%	37,5%	34,4%	9,4%	18,8%	9,4%	32

Notas:
(*) A leitura dos percentuais se dá na vertical. A soma desses percentuais pode passar de 100%, visto a multiplicidade de motivos. Quando a leitura do percentual não somar 100% refere-se aos casos de 'outros motivos' ou 'não sabe/recusa'
(**) O percentual refere-se a base de respondentes do motivo da nota abaixo de 7.
(***) Refere-se a base de todos os respondentes que atribuíram notas válidas de 0 a 7.

CICLO - 01

Motivos da nota abaixo de 7

Unidade Infraestrutura e Informação (UII)

Atributos avaliados	Média de satisfação	% Notas 0 a 6**	Motivos*									
			Duração	Utilidade	Facilidade	Resolução	Qualidade	Agilidade	Educação	Clareza	Outros	Base***
Satisfação Geral (UII)	**7,3**	27,0%										70
Atendimento do Service Desk TI (conhecimento do assunto, resolução conforme esperado, tempo para a resolução, atendimento) [Q1]	**7,6**	21,3%	49,1%	50,9%	20,0%	18,2%	50,9%	38,2%	1,8%	12,7%	5,5%	55
Autoatendimento através do Assistente Virtual da UII Jarvis (assertividade das respostas, facilidade de utilização, atendimento 24 x7) [Q2]	**7,2**	26,9%	40,0%	22,9%	25,7%	20,0%	37,1%	25,7%	0,0%	14,3%	5,7%	35
Processo Demandas Novos Projetos e Melhorias (abertura, atendimento, acompanhamento, resolução e entrega) [Q3]	**6,9**	31,1%	28,8%	59,3%	15,3%	35,6%	35,6%	37,3%	0,0%	17,0%	10,2%	59
Disponibilidade dos Serviços de infraestrutura Computacional (Internet, WiFi) [Q4]	**7,3**	25,7%	48,5%	19,7%	9,1%	12,1%	31,8%	15,2%	0,0%	10,6%	30,3%	66
Sistemas e Ferramentas Corporativas (Sistema de Atendimento – RAE; ERP – RM; E [Q5]	**7,0**	28,7%	33,8%	20,3%	17,6%	43,2%	35,1%	21,6%	1,4%	13,5%	25,7%	74
Soluções Digitais e Automatizadas (Compras Simples, Licitação, Requisição de Veículos, ALI – integração automática cadastro e atendimento, Controle de Correspondências) [Q6]	**6,6**	35,9%	21,4%	10,7%	12,5%	62,5%	17,9%	8,9%	0,0%	16,1%	23,2%	56
Atendimento e Apoio dos colaboradores da equipe UII às necessidades das Unidades de Negócio [Q7]	**7,7**	20,0%	38,6%	47,7%	11,4%	25,0%	31,8%	43,2%	0,0%	15,9%	6,8%	44

Notas:
(*) A leitura dos percentuais se dá na vertical. A soma desses percentuais pode passar de 100%, visto a multiplicidade de motivos. Quando a leitura do percentual não somar 100% refere-se aos casos de 'outros motivos' ou 'não sabe/recusa'
(**) O percentual refere-se a base de respondentes do motivo da nota abaixo de 7.
(***) Refere-se a base de todos os respondentes que atribuíram notas válidas de 0 a 7.

FICHA TÉCNICA

Projeto: Satisfação do Cliente Interno (Ciclo 1 - 2022)
Objetivo: Avaliar a qualidade dos serviços que as unidades do Sebrae SP prestam para os colaboradores.

Universo: Cerca de 1.000 colaboradores do Sebrae SP

Amostra: CICLO 2 = 300 e CICLO 1 = 259

Metodologia: A metodologia usada na pesquisa foi a quantitativa descritiva feita por abordagem via e-mail, com coleta de informações através de questionários eletrônicos estruturados.

Período de Coleta de Dados: Ciclo 2 = 18/11/2022 a 29/11/2022 **Ciclo 1 =** 05/05/2022 a 16/05/2022
Local: Estado de São Paulo

Unidade Gestão Estratégica
Gerente: Carlos Alexandre Leite Nascimento
Coordenação: Carolina Fabris Ferreira
Equipe Técnica: Alexandre Sousa Nascimento, Anderson Nunes Coelho, Bianca Regina Concelles, Eduardo Borba, Felipe Ferreira de Barros, Giovanna Raminelli, Márcia Shizue Kikuchi, Nicollas Alexandre Poletto, Pedro João Gonçalves.
Fornecedor: Praxian Business & Marketing Specialists

R. Vergueiro, 1117 - Paraíso
CEP: 01504-001 - São Paulo - SP
Homepage: www.sebraesp.com.br
Informações sobre produtos e serviços do SEBRAE-SP: 0800 570 0800
Informações sobre este relatório: 3177-4500 ramais 4874/4574