Satisfação do Cliente Interno 2023

Avaliação final
1ª, 2ª e 3ª avaliação

Sebrae-SP | Novembro 2023

Índice

03 - Síntese da Pesquisa

SATISFAÇÃO GERAL

04 - Satisfação geral com as unidades

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

08 - Unidade Gestão Pessoas (UGP)

13 - Unidade Gestão Estratégica - Pesquisas e Painéis (UGE)

20 - Unidade Finanças e Controladoria (UFC)

27 - Unidade Gestão Estratégica - Processos (UGE.PRO)

32 - Unidade Suprimentos (US)

39 - Unidade Auditoria

46 - Unidade Jurídica (UJ)

53 - Unidade Administração, Projetos e Obras (UAPO)

60 - Unidade Infraestrutura e Informação (UII)

67 - Unidade Marketing e Comunicação (UMC)

74 - Ficha técnica

Síntese da Pesquisa - 1ª, 2ª e 3ª avaliações

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 por meio de questionários eletrônicos estruturados.
Universo	Conjunto de cerca de 1.254 colaboradores do Sebrae-SP. dados na 1ª avaliação Conjunto de cerca de 1.292 colaboradores do Sebrae-SP. dados na 2ª avaliação Conjunto de cerca de 1.319 colaboradores do Sebrae-SP. dados na 3ª avaliação
Unidades avaliadas e amostra	Foram avaliadas 10 unidades, com amostras variando de 2.061 a 17 respostas, da seguinte forma: • **Unidade Administração, Projetos e Obras (UAPO)** ➔ 2.003 respostas, das quais 789 avaliaram a satisfação geral • **Unidade Auditoria** ➔ 2.061 respostas, das quais 423 avaliaram a satisfação geral • **Unidade Finanças e Controladoria (UFC)** ➔ 2.005 respostas, das quais 550 avaliaram a satisfação geral • **Unidade Gestão Estratégica - Pesquisas e Painéis (UGE)** ➔ 2.022 respostas, das quais 946 avaliaram a satisfação geral • **Unidade Gestão Estratégica - Processos (UGE.PRO)** ➔ 17 respostas, das quais 13 avaliaram a satisfação geral • **Unidade Gestão Pessoas (UGP)** ➔ 643 respostas, das quais 489 avaliaram a satisfação geral • **Unidade Infraestrutura e Informação (UII)** ➔ 2.050 respostas, das quais 1377 avaliaram a satisfação geral • **Unidade Jurídica (UJ)** ➔ 2.042 respostas, das quais 547 avaliaram a satisfação geral • **Unidade Marketing e Comunicação (UMC)** ➔ 2.004 respostas, das quais 824 avaliaram a satisfação geral • **Unidade Suprimentos (US)** ➔ 2.026 respostas, das quais 683 avaliaram a satisfação geral
Período de coleta de dados	A coleta de dados da 1ª avaliação foi realizada no período de 18/05/2023 a 01/06/2023 A coleta de dados da 2ª avaliação foi realizada no período de 15/08/2023 a 31/08/2023 A coleta de dados da 3ª avaliação foi realizada no período de 16/11/2023 a 30/11/2023

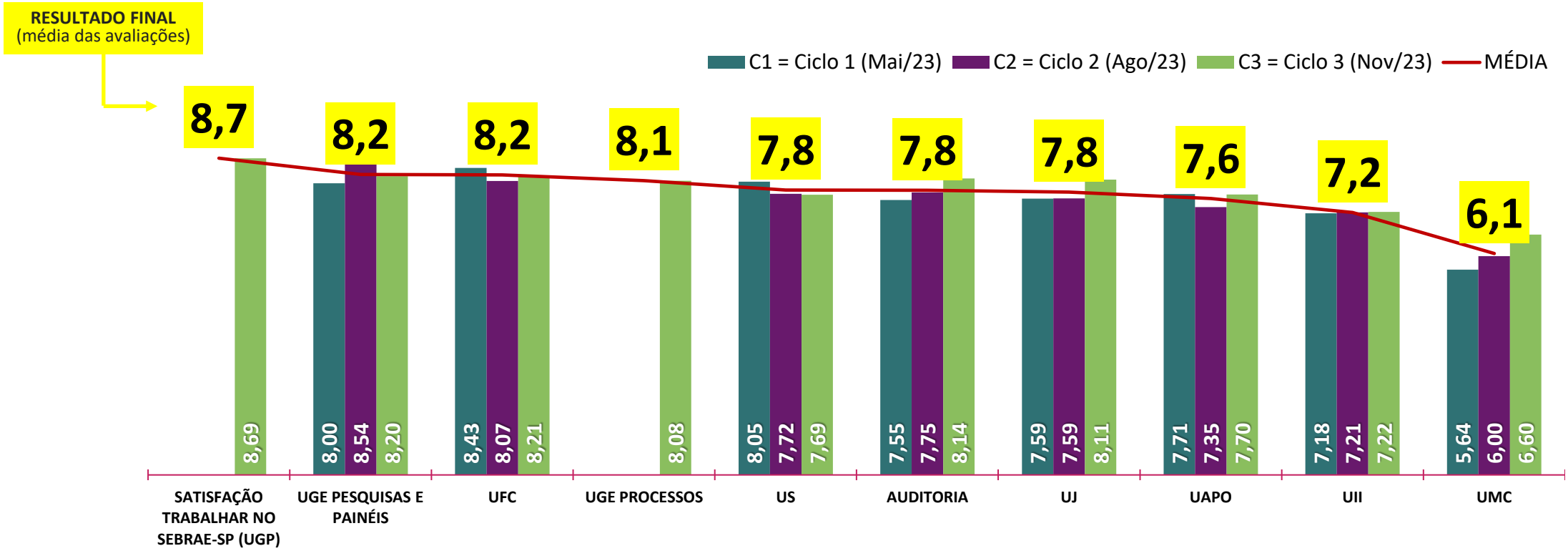
SATISFAÇÃO GERAL

RESULTADO FINAL

Resultado Final 2023

Satisfação geral com as unidades - 1ª, 2ª e 3ª avaliações

Média das avaliações das notas de 0 a 10

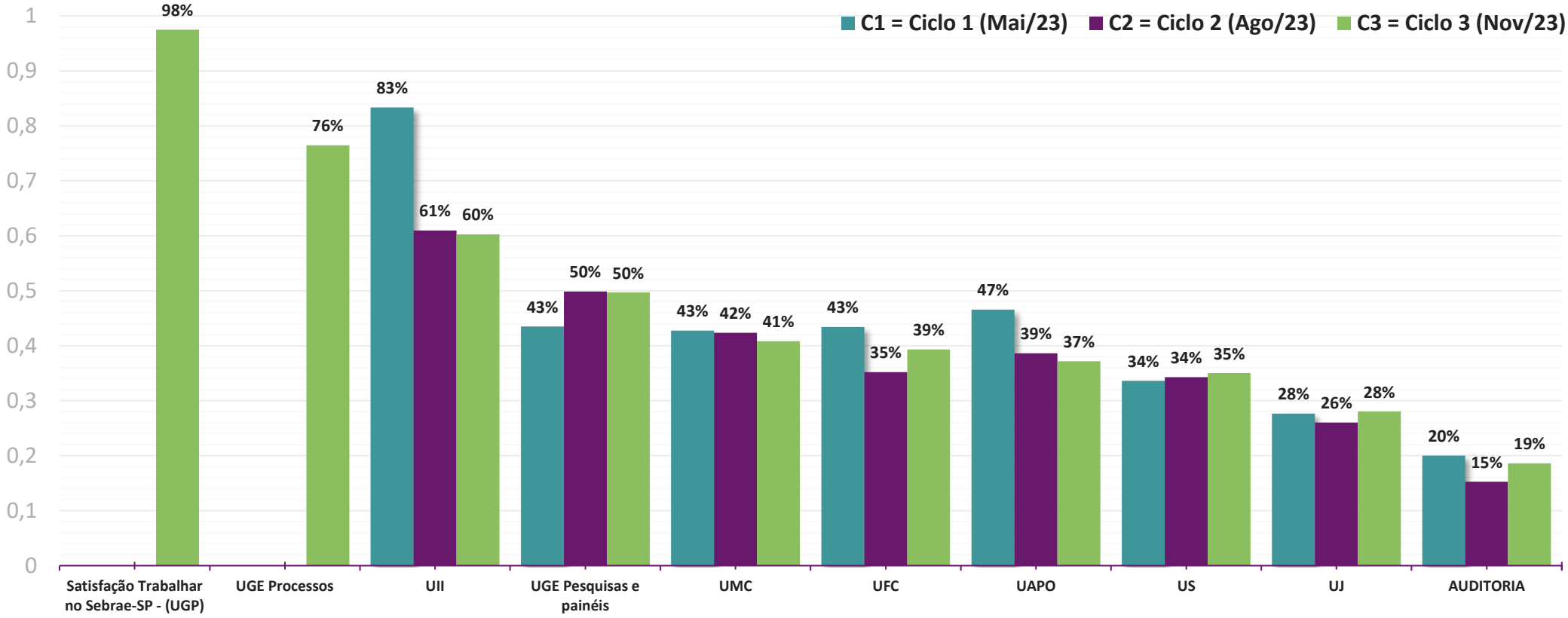


Base	*	*	489	283	352	311	277	249	244	*	*	13	223	241	219	133	113	117	182	192	173	299	266	224	546	449	382	273	303	248
Ciclo	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3

UGP → SATISFAÇÃO GERAL em trabalhar no SEBRAE-SP
UGE - PESQUISAS E PAINÉS → SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) de PESQUISAS E PAINÉIS prestado(s) pela Unidade Gestão Estratégica (UGE)
UFC → SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Finanças e Controladoria (UFC)
UGE - PROCESSOS → SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) de MAPEAMENTO DA MELHORIA DE PROCESSOS TRABALHADOS prestado(s) pela Unidade Gestão Estratégica (UGE)
US → SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Suprimentos (US)
AUDITORIA → SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade AUDITORIA
UJ → SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados pela Unidade Jurídica (UJ)
UAPO → SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Administração de Projetos e Obras (UAPO)
UII → SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Infraestrutura e Informação (UII)
UMC → SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) de CAMPANHAS prestados pela Unidade Marketing e Comunicação (UMC)

(*) mensuração realizada em única vez, no ciclo 3 (Nov/23)

Solicitação, utilização ou aquisição de algum serviço para a equipe/unidade - 1ª, 2ª e 3ª avaliações



Base	*	*	643	*	*	17	667	746	637	660	736	626	657	727	620	652	730	623	659	725	619	663	735	631	669	745	628	675	747	639
Ciclo	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3

(*) mensuração realizada em única vez, no ciclo 3 (Nov/23)

Neste ano de 2023, você utilizou, solicitou ou recebeu algum serviço (...) oferecidos pela equipe/unidade ...? (Sim ou Não)

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

- Unidade Gestão de Pessoas (UGP)

  Satisfação trabalhar no Sebrae-SP

Detalhamento dos resultados - Ciclo 3 (Nov/23)

Unidade Gestão de Pessoas (UGP)

Atributo	Média* Ciclo 3	Base Ciclo 3	Média* Ciclo 2	Base Ciclo 2	Média* Ciclo 1	Base Ciclo 1
SATISFAÇÃO GERAL em trabalhar no SEBRAE-SP [UGP]	**8,69**	489	**	**	**	**
Benefícios recebidos no Sebrae	**8,54**	486	**	**	**	**
Remuneração, salário recebido pela atividade desenvolvida	**8,35**	488	**	**	**	**
Conforto e segurança do espaço em que trabalha	**7,95**	482	**	**	**	**
Adequação do espaço físico para realizar suas atividades	**7,82**	480	**	**	**	**
Ferramentas físicas e digitais para desempenhar as suas atividades	**7,49**	482	**	**	**	**
Plano de carreira	**5,75**	465	**	**	**	**

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado
(**) mensuração realizada em única vez, no ciclo 3 (Nov/23)

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - Ciclo 3 (Nov/23)

Unidade Gestão de Pessoas (UGP)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL em trabalhar no SEBRAE-SP [UGP]	**8,69**	489	8%	92%
Benefícios recebidos no Sebrae	**8,54**	486	11%	89%
Remuneração, salário recebido pela atividade desenvolvida	**8,35**	488	13%	87%
Conforto e segurança do espaço em que trabalha	**7,95**	482	20%	80%
Adequação do espaço físico para realizar suas atividades	**7,82**	480	21%	79%
Ferramentas físicas e digitais para desempenhar as suas atividades	**7,49**	482	26%	74%
Plano de carreira	**5,75**	465	51%	49%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado
(**) mensuração realizada em única vez, no ciclo 3 (Nov/23)

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

- Unidade Gestão Estratégica

Pesquisas e Painéis

- (UGE)

Detalhamento dos resultados - 1ª, 2ª e 3 avaliações

Unidade Gestão Estratégica - Pesquisas e Painéis (UGE)

Atributo	Média* Ciclo 3	Base Ciclo 3	Média* Ciclo 2	Base Ciclo 2	Média* Ciclo 1	Base Ciclo 1
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) de PESQUISAS E PAINÉIS prestado(s) pela Unidade Gestão Estratégica (UGE)	**8,20**	311	**8,54**	352	**8,00**	283
EVENTOS (sala de dados, palestras de cenário) realizados pela UGE [Q2e]	**8,31**	223	**8,29**	274	**7,86**	193
REALIZAÇÃO DE PESQUISAS de mercado demandadas para a Unidade (UGE) [Q2a]	**8,22**	218	**8,35**	252	**7,80**	190
DADOS SOBRE PEQUENOS NEGÓCIOS/REGIÃO/ECONOMIA demandados para a Unidade (UGE) [Q2b]	**8,30**	241	**8,31**	290	**8,00**	225
DATASEBRAE SP [Q2f]	**8,30**	255	**8,42**	304	**8,09**	240
Atendimento de INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES sobre MONITORAMENTO DE METAS oferecidos pela Equipe da UGE [Q2d]	**8,03**	272	**8,20**	326	**8,04**	275
FERRAMENTAS disponibilizadas pela UGE (IPC, Euromonitor) [Q2g]	**7,99**	195	**8,34**	245	**7,98**	191
PAINÉIS DE METAS E INDICADORES disponíveis no Conexão Sebrae (UGE) [Q2c]	**7,91**	293	**8,16**	343	**8,12**	276

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 3ª avaliação

Unidade Gestão Estratégica - Pesquisas e Painéis (UGE)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) de PESQUISAS E PAINÉIS prestado(s) pela Unidade Gestão Estratégica (UGE)	**8,20**	311	12%	88%
EVENTOS (sala de dados, palestras de cenário) realizados pela UGE [Q2e]	**8,31**	223	10%	90%
DADOS SOBRE PEQUENOS NEGÓCIOS/REGIÃO/ECONOMIA demandados para a Unidade (UGE) [Q2b]	**8,30**	241	12%	88%
DATASEBRAE SP [Q2f]	**8,30**	255	10%	90%
REALIZAÇÃO DE PESQUISAS de mercado demandadas para a Unidade (UGE) [Q2a]	**8,22**	218	14%	86%
Atendimento de INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES sobre MONITORAMENTO DE METAS oferecidos pela Equipe da UGE [Q2d]	**8,03**	272	15%	85%
FERRAMENTAS disponibilizadas pela UGE (IPC, Euromonitor) [Q2g]	**7,99**	195	15%	85%
PAINÉIS DE METAS E INDICADORES disponíveis no Conexão Sebrae (UGE) [Q2c]	**7,91**	293	17%	83%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 2ª avaliação

Unidade Gestão Estratégica - Pesquisas e Painéis (UGE)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) de PESQUISAS E PAINÉIS prestado(s) pela Unidade Gestão Estratégica (UGE)	**8,54**	352	8%	92%
DATASEBRAE SP [Q2f]	**8,42**	304	11%	89%
REALIZAÇÃO DE PESQUISAS de mercado demandadas para a Unidade (UGE) [Q2a]	**8,35**	252	13%	87%
FERRAMENTAS disponibilizadas pela UGE (IPC, Euromonitor) [Q2g]	**8,34**	245	12%	88%
DADOS SOBRE PEQUENOS NEGÓCIOS/REGIÃO/ECONOMIA demandados para a Unidade (UGE) [Q2b]	**8,31**	290	10%	90%
EVENTOS (sala de dados, palestras de cenário) realizados pela UGE [Q2e]	**8,29**	274	12%	88%
Atendimento de INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES sobre MONITORAMENTO DE METAS oferecidos pela Equipe da UGE [Q2d]	**8,20**	326	13%	87%
PAINÉIS DE METAS E INDICADORES disponíveis no Conexão Sebrae (UGE) [Q2c]	**8,16**	343	13%	87%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 1ª avaliação

Unidade Gestão Estratégica - Pesquisas e Painéis (UGE)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) de PESQUISAS E PAINÉIS prestado(s) pela Unidade Gestão Estratégica (UGE)	**8,00**	283	12%	88%
PAINÉIS DE METAS E INDICADORES disponíveis no Conexão Sebrae (UGE) [Q2c]	**8,12**	276	13%	87%
DATASEBRAE SP [Q2f]	**8,09**	240	13%	87%
Atendimento de INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES sobre MONITORAMENTO DE METAS oferecidos pela Equipe da UGE [Q2d]	**8,04**	275	11%	89%
DADOS SOBRE PEQUENOS NEGÓCIOS/REGIÃO/ECONOMIA demandados para a Unidade (UGE) [Q2b]	**8,00**	225	18%	82%
FERRAMENTAS disponibilizadas pela UGE (IPC, Euromonitor) [Q2g]	**7,98**	191	11%	89%
EVENTOS (sala de dados, palestras de cenário) realizados pela UGE [Q2e]	**7,86**	193	17%	83%
REALIZAÇÃO DE PESQUISAS de mercado demandadas para a Unidade (UGE) [Q2a]	**7,80**	190	18%	82%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

- Unidade Finanças e Controladoria
  - (UFC)

Detalhamento dos resultados - 1ª, 2ª e 3 avaliações

Unidade Finanças e Controladoria (UFC)

Atributo	Média* Ciclo 3	Base Ciclo 3	Média* Ciclo 2	Base Ciclo 2	Média* Ciclo 1	Base Ciclo 1
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Finanças e Controladoria (UFC)	**8,21**	244	**8,07**	249	**8,43**	277
ATENDIMENTO DE DÚVIDAS encaminhadas para a UFC [Q2a]	**8,36**	228	**8,18**	222	**8,61**	244
Orientação/Auxílio da UFC no PROCESSO DE PAGAMENTO, RECEBIMENTO, REEMBOLSO E PRESTAÇÃO DE CONTAS (viagens, Fundo Fixo, Curso, Transferências ...) [Q2b]	**8,22**	228	**7,89**	241	**8,38**	252
Orientação/Auxilio da UFC no processo de GESTÃO DO ORÇAMENTO [Q2e]	**8,15**	146	**8,13**	127	**8,34**	155
Orientação/Auxílio da UFC em ANTECIPAR RISCOS DE PAGAMENTO/CONTRATO [Q2d]	**7,99**	152	**7,98**	134	**8,14**	151
Orientação/auxilio sobre DOCUMENTOS FISCAIS PARA PAGAMENTOS E TRIBUTOS (código dos serviços, retenção de tributos, consulta da validação dos documentos junto aos órgãos) [Q2h]	**8,15**	168	**7,95**	146	**8,74**	175
Orientação/Auxílio no processo de GESTÃO DE CONTRATO (reunião de alinhamento, cadastro de contrato, itens, encarte de documentos...) [Q2c]	**8,13**	172	**8,04**	150	**8,33**	172
Orientação/Auxilio relacionados aos PRAZOS PARA REGISTRO NOS SISTEMAS (utilização de endomarketing, alerta em sistemas, e-mails) [Q2g]	**8,06**	182	**7,82**	189	**8,31**	197
Auxilio para utilização dos SISTEMAS RELACIONADOS A UFC (Exemplo: ERP, Fusion, GED, Portal do Fornecedor, Web Viagens, consulta do painel, sistema de certidões ...) [Q2f]	**7,84**	209	**7,68**	226	**8,09**	244

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 3ª avaliação

Unidade Finanças e Controladoria (UFC)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Finanças e Controladoria (UFC)	**8,21**	244	14%	86%
ATENDIMENTO DE DÚVIDAS encaminhadas para a UFC [Q2a]	**8,36**	228	15%	85%
Orientação/Auxílio da UFC no PROCESSO DE PAGAMENTO, RECEBIMENTO, REEMBOLSO E PRESTAÇÃO DE CONTAS (viagens, Fundo Fixo, Curso, Transferências ...) [Q2b]	**8,22**	228	16%	84%
Orientação/auxilio sobre DOCUMENTOS FISCAIS PARA PAGAMENTOS E TRIBUTOS (código dos serviços, retenção de tributos, consulta da validação dos documentos junto aos órgãos) [Q2h]	**8,15**	168	15%	85%
Orientação/Auxilio da UFC no processo de GESTÃO DO ORÇAMENTO [Q2e]	**8,15**	146	16%	84%
Orientação/Auxílio no processo de GESTÃO DE CONTRATO (reunião de alinhamento, cadastro de contrato, itens, encarte de documentos...) [Q2c]	**8,13**	172	18%	82%
Orientação/Auxilio relacionados aos PRAZOS PARA REGISTRO NOS SISTEMAS (utilização de endomarketing, alerta em sistemas, e-mails) [Q2g]	**8,06**	182	18%	82%
Orientação/Auxílio da UFC em ANTECIPAR RISCOS DE PAGAMENTO/CONTRATO [Q2d]	**7,99**	152	19%	81%
Auxilio para utilização dos SISTEMAS RELACIONADOS A UFC (Exemplo: ERP, Fusion, GED, Portal do Fornecedor, Web Viagens, consulta do painel, sistema de certidões ...) [Q2f]	**7,84**	209	21%	79%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 2ª avaliação

Unidade Finanças e Controladoria (UFC)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Finanças e Controladoria (UFC)	**8,07**	249	14%	86%
ATENDIMENTO DE DÚVIDAS encaminhadas para a UFC [Q2a]	**8,18**	222	15%	85%
Orientação/Auxilio da UFC no processo de GESTÃO DO ORÇAMENTO [Q2e]	**8,13**	127	15%	85%
Orientação/Auxílio no processo de GESTÃO DE CONTRATO (reunião de alinhamento, cadastro de contrato, itens, encarte de documentos...) [Q2c]	**8,04**	150	15%	85%
Orientação/Auxílio da UFC em ANTECIPAR RISCOS DE PAGAMENTO/CONTRATO [Q2d]	**7,98**	134	18%	82%
Orientação/auxilio sobre DOCUMENTOS FISCAIS PARA PAGAMENTOS E TRIBUTOS (código dos serviços, retenção de tributos, consulta da validação dos documentos junto aos órgãos) [Q2h]	**7,95**	146	18%	82%
Orientação/Auxílio da UFC no PROCESSO DE PAGAMENTO, RECEBIMENTO, REEMBOLSO E PRESTAÇÃO DE CONTAS (viagens, Fundo Fixo, Curso, Transferências ...) [Q2b]	**7,89**	241	18%	82%
Orientação/Auxilio relacionados aos PRAZOS PARA REGISTRO NOS SISTEMAS (utilização de endomarketing, alerta em sistemas, e-mails) [Q2g]	**7,82**	189	17%	83%
Auxilio para utilização dos SISTEMAS RELACIONADOS A UFC (Exemplo: ERP, Fusion, GED, Portal do Fornecedor, Web Viagens, consulta do painel, sistema de certidões ...) [Q2f]	**7,68**	226	20%	80%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 1ª avaliação

Unidade Finanças e Controladoria (UFC)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Finanças e Controladoria (UFC)	**8,43**	277	11%	89%
Orientação/auxilio sobre DOCUMENTOS FISCAIS PARA PAGAMENTOS E TRIBUTOS (código dos serviços, retenção de tributos, consulta da validação dos documentos junto aos órgãos) [Q2h]	**8,74**	175	10%	90%
ATENDIMENTO DE DÚVIDAS encaminhadas para a UFC [Q2a]	**8,61**	244	11%	89%
Orientação/Auxílio da UFC no PROCESSO DE PAGAMENTO, RECEBIMENTO, REEMBOLSO E PRESTAÇÃO DE CONTAS (viagens, Fundo Fixo, Curso, Transferências ...) [Q2b]	**8,38**	252	14%	86%
Orientação/Auxilio da UFC no processo de GESTÃO DO ORÇAMENTO [Q2e]	**8,34**	155	13%	87%
Orientação/Auxílio no processo de GESTÃO DE CONTRATO (reunião de alinhamento, cadastro de contrato, itens, encarte de documentos...) [Q2c]	**8,33**	172	15%	85%
Orientação/Auxilio relacionados aos PRAZOS PARA REGISTRO NOS SISTEMAS (utilização de endomarketing, alerta em sistemas, e-mails) [Q2g]	**8,31**	197	13%	87%
Orientação/Auxílio da UFC em ANTECIPAR RISCOS DE PAGAMENTO/CONTRATO [Q2d]	**8,14**	151	18%	82%
Auxilio para utilização dos SISTEMAS RELACIONADOS A UFC (Exemplo: ERP, Fusion, GED, Portal do Fornecedor, Web Viagens, consulta do painel, sistema de certidões ...) [Q2f]	**8,09**	244	19%	81%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

- Unidade Gestão Estratégica - Processos
- (UGE.PRO)

Detalhamento dos resultados - Ciclo 3 (Nov/23)

Unidade Gestão Estratégica - Processos (UGE.PRO)

Atributo	Média* Ciclo 3	Base Ciclo 3	Média* Ciclo 2	Base Ciclo 2	Média* Ciclo 1	Base Ciclo 1
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) de MAPEAMENTO DA MELHORIA DE PROCESSOS TRABALHADOS prestado(s) pela Unidade Gestão Estratégica (UGE)	**8,08**	13	**	**	**	**
ENTENDIMENTO E ELABORAÇÃO DO AS IS (Processos Atuais)	**8,08**	13	**	**	**	**
CONDUÇÃO GERAL DO PROJETO (Condução das reuniões, seleção do envolvidos, Prazo etc.)	**8,00**	13	**	**	**	**
ENTENDIMENTO E ELABORAÇÃO DO TO BE (Processos Futuros)	**7,85**	13	**	**	**	**

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado
(**) mensuração realizada em única vez, no ciclo 3 (Nov/23)

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - Ciclo 3 (Nov/23)

Unidade Gestão Estratégica - Processos (UGE.PRO)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) de MAPEAMENTO DA MELHORIA DE PROCESSOS TRABALHADOS prestado(s) pela Unidade Gestão Estratégica (UGE)	**8,08**	13	15%	85%
ENTENDIMENTO E ELABORAÇÃO DO AS IS (Processos Atuais)	**8,08**	13	23%	77%
CONDUÇÃO GERAL DO PROJETO (Condução das reuniões, seleção do envolvidos, Prazo etc.)	**8,00**	13	15%	85%
ENTENDIMENTO E ELABORAÇÃO DO TO BE (Processos Futuros)	**7,85**	13	23%	77%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

- Unidade Suprimentos
- (US)

Detalhamento dos resultados - 1ª, 2ª e 3 avaliações

Unidade Suprimentos (US)

Atributo	Média* Ciclo 3	Base Ciclo 3	Média* Ciclo 2	Base Ciclo 2	Média* Ciclo 1	Base Ciclo 1
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Suprimentos (US)	**7,69**	219	**7,72**	241	**8,05**	223
ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS sobre COMPRAS E CONTRATAÇÕES diretas (dispensa de valor) encaminhadas para a US. [Q2a]	**7,85**	177	**7,84**	180	**8,12**	167
AUXÍLIO da US no DECORRER PROCESSO DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES diretas. [Q2b]	**7,67**	171	**7,74**	184	**8,18**	158
AUXÍLIO da US no PROCESSO DE CREDENCIAMENTO de fornecedores. [Q2e]	**7,57**	151	**7,63**	151	**7,54**	146
AUXÍLIO da US no PROCESSO DE LICITAÇÕES (respostas a questionamentos/impugnações/recursos). [Q2f]	**7,48**	131	**7,62**	151	**8,19**	129
AUXÍLIO da US no processo de ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA. [Q2c]	**7,42**	148	**7,50**	163	**7,89**	139
AUXÍLIO da US em identificar RISCOS DE CONTRATAÇÃO. [Q2d]	**7,37**	154	**7,71**	169	**7,87**	136

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 3ª avaliação

Unidade Suprimentos (US)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Suprimentos (US)	**7,72**	241	25%	75%
ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS sobre COMPRAS E CONTRATAÇÕES diretas (dispensa de valor) encaminhadas para a US. [Q2a]	**7,84**	180	21%	79%
AUXÍLIO da US no DECORRER PROCESSO DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES diretas. [Q2b]	**7,74**	184	23%	77%
AUXÍLIO da US em identificar RISCOS DE CONTRATAÇÃO. [Q2d]	**7,71**	169	24%	76%
AUXÍLIO da US no PROCESSO DE CREDENCIAMENTO de fornecedores. [Q2e]	**7,63**	151	25%	75%
AUXÍLIO da US no PROCESSO DE LICITAÇÕES (respostas a questionamentos/impugnações/recursos). [Q2f]	**7,62**	151	26%	74%
AUXÍLIO da US no processo de ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA. [Q2c]	**7,50**	163	26%	74%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 2ª avaliação

Unidade Suprimentos (US)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Suprimentos (US)	**7,72**	241	25%	75%
ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS sobre COMPRAS E CONTRATAÇÕES diretas (dispensa de valor) encaminhadas para a US. [Q2a]	**7,84**	180	21%	79%
AUXÍLIO da US no DECORRER PROCESSO DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES diretas. [Q2b]	**7,74**	184	23%	77%
AUXÍLIO da US em identificar RISCOS DE CONTRATAÇÃO. [Q2d]	**7,71**	169	24%	76%
AUXÍLIO da US no PROCESSO DE CREDENCIAMENTO de fornecedores. [Q2e]	**7,63**	151	25%	75%
AUXÍLIO da US no PROCESSO DE LICITAÇÕES (respostas a questionamentos/impugnações/recursos). [Q2f]	**7,62**	151	26%	74%
AUXÍLIO da US no processo de ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA. [Q2c]	**7,50**	163	26%	74%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 1ª avaliação

Unidade Suprimentos (US)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Suprimentos (US)	**8,05**	223	16%	84%
AUXÍLIO da US no PROCESSO DE LICITAÇÕES (respostas a questionamentos/impugnações/recursos). [Q2f]	**8,19**	129	16%	84%
AUXÍLIO da US no DECORRER PROCESSO DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES diretas. [Q2b]	**8,18**	158	14%	86%
ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS sobre COMPRAS E CONTRATAÇÕES diretas (dispensa de valor) encaminhadas para a US. [Q2a]	**8,12**	167	16%	84%
AUXÍLIO da US no processo de ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA. [Q2c]	**7,89**	139	21%	79%
AUXÍLIO da US em identificar RISCOS DE CONTRATAÇÃO. [Q2d]	**7,87**	136	20%	80%
AUXÍLIO da US no PROCESSO DE CREDENCIAMENTO de fornecedores. [Q2e]	**7,54**	146	23%	77%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

- Unidade Auditoria

Detalhamento dos resultados - 1ª, 2 e 3ª avaliações

Unidade Auditoria

Atributo	Média* Ciclo 3	Base Ciclo 3	Média* Ciclo 2	Base Ciclo 2	Média* Ciclo 1	Base Ciclo 1
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade AUDITORIA	**8,14**	117	**7,75**	113	**7,55**	133
ATENDIMENTO DE DÚVIDAS encaminhadas para a Unidade Auditoria [Q2a]	**8,09**	86	**8,07**	87	**7,71**	111
TREINAMENTOS/ AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO [Q2b]	**7,75**	101	**7,33**	90	**6,86**	103

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 3ª avaliação

Unidade Auditoria

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade AUDITORIA	**8,14**	117	17%	83%
ATENDIMENTO DE DÚVIDAS encaminhadas para a Unidade Auditoria [Q2a]	**8,09**	86	16%	84%
TREINAMENTOS/ AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO [Q2b]	**7,75**	101	23%	77%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 2ª avaliação

Unidade Auditoria

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade AUDITORIA	**7,75**	113	23%	77%
ATENDIMENTO DE DÚVIDAS encaminhadas para a Unidade Auditoria [Q2a]	**8,07**	87	18%	82%
TREINAMENTOS/ AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO [Q2b]	**7,33**	90	31%	69%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 1ª avaliação

Unidade Auditoria

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade AUDITORIA	**7,55**	133	24%	76%
ATENDIMENTO DE DÚVIDAS encaminhadas para a Unidade Auditoria [Q2a]	**7,71**	111	22%	78%
TREINAMENTOS/ AÇÕES DE CONSCIENTIZAÇÃO [Q2b]	**6,86**	103	32%	68%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

- Unidade Jurídica
- (UJ)

Detalhamento dos resultados - 1ª, 2 e 3ª avaliações

Unidade Jurídica (UJ)

Atributo	Média* Ciclo 3	Base Ciclo 3	Média* Ciclo 2	Base Ciclo 2	Média* Ciclo 1	Base Ciclo 1
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados pela Unidade Jurídica (UJ)	**8,11**	173	**7,59**	192	**7,59**	182
ATENDIMENTO DE DÚVIDAS encaminhadas para a UJ [Q2a]	**8,15**	166	**7,73**	186	**7,72**	172
AUXÍLIO da UJ em IDENTIFICAR RISCOS do contrato [Q2d]	**8,08**	142	**7,44**	144	**7,32**	140
Programa “Concilia” da UJ [Q2e]	**7,98**	53	**7,55**	47	**7,20**	49
Auxílio da UJ no PROCESSO DE CONTRATAÇÃO [Q2b]	**7,88**	121	**7,41**	140	**7,34**	125
AUXÍLIO da UJ em DEFINIR modalidade de CONTRATAÇÃO [Q2c]	**7,70**	104	**7,10**	124	**6,96**	110

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 3ª avaliação

Unidade Jurídica (UJ)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados pela Unidade Jurídica (UJ)	**8,11**	173	16%	84%
ATENDIMENTO DE DÚVIDAS encaminhadas para a UJ [Q2a]	**8,15**	166	18%	82%
AUXÍLIO da UJ em IDENTIFICAR RISCOS do contrato [Q2d]	**8,08**	142	15%	85%
Programa “Concilia” da UJ [Q2e]	**7,98**	53	23%	77%
Auxílio da UJ no PROCESSO DE CONTRATAÇÃO [Q2b]	**7,88**	121	18%	82%
AUXÍLIO da UJ em DEFINIR modalidade de CONTRATAÇÃO [Q2c]	**7,70**	104	24%	76%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 2ª avaliação

Unidade Jurídica (UJ)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados pela Unidade Jurídica (UJ)	**7,59**	192	24%	76%
ATENDIMENTO DE DÚVIDAS encaminhadas para a UJ [Q2a]	**7,73**	186	24%	76%
Programa “Concilia” da UJ [Q2e]	**7,55**	47	28%	72%
AUXÍLIO da UJ em IDENTIFICAR RISCOS do contrato [Q2d]	**7,44**	144	30%	70%
Auxílio da UJ no PROCESSO DE CONTRATAÇÃO [Q2b]	**7,41**	140	31%	69%
AUXÍLIO da UJ em DEFINIR modalidade de CONTRATAÇÃO [Q2c]	**7,10**	124	37%	63%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 1ª avaliação

Unidade Jurídica (UJ)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados pela Unidade Jurídica (UJ)	**7,59**	182	25%	75%
ATENDIMENTO DE DÚVIDAS encaminhadas para a UJ [Q2a]	**7,72**	172	22%	78%
Auxílio da UJ no PROCESSO DE CONTRATAÇÃO [Q2b]	**7,34**	125	27%	73%
AUXÍLIO da UJ em IDENTIFICAR RISCOS do contrato [Q2d]	**7,32**	140	29%	71%
Programa “Concilia” da UJ [Q2e]	**7,20**	49	29%	71%
AUXÍLIO da UJ em DEFINIR modalidade de CONTRATAÇÃO [Q2c]	**6,96**	110	34%	66%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

- Unidade Administração, Projetos e Obras
  - (UAPO)

Detalhamento dos resultados - 1ª, 2 e 3ª avaliações

Unidade Administração, Projetos e Obras (UAPO)

Atributo	Média* Ciclo 3	Base Ciclo 3	Média* Ciclo 2	Base Ciclo 2	Média* Ciclo 1	Base Ciclo 1
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Administração de Projetos e Obras (UAPO)	**7,70**	224	**7,35**	266	**7,71**	299
Atendimento à SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÕES EM GERAL E DE CARTÕES DE VISITAS, encaminhados, à UAPO [Q2d]	**8,21**	113	**7,96**	139	**8,27**	164
Atendimento de SOLICITAÇÃO de VIAGENS, TÁXI E/OU CARROS encaminhada à UAPO [Q2c]	**8,11**	184	**7,57**	205	**7,96**	234
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM GERAL, tais como recebimento de chamadas; recepção; máquina de café; vigilância e limpeza [Q2b]	**8,04**	195	**7,88**	229	**7,79**	256
MANUTENÇÃO DE ESTOQUE DE MATERIAIS [Q2a]	**7,87**	155	**7,53**	188	**7,91**	209
Manutenção da infraestrutura física, tais como, acompanhamento e PLANEJAMENTO DAS REFORMAS realizadas e PRESERVAÇÃO das condições gerais dos EQUIPAMENTOS FÍSICOS (edificações) [Q2f]	**7,34**	171	**7,18**	198	**7,23**	214
Manutenção da infraestrutura de SUPORTE MECÂNICO, como qualidade dos ELEVADORES E DO AR CONDICIONADO [Q2e]	**7,15**	185	**7,02**	212	**7,22**	239

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 3ª avaliação

Unidade Administração, Projetos e Obras (UAPO)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Administração de Projetos e Obras (UAPO)	**7,70**	224	21%	79%
Atendimento à SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÕES EM GERAL E DE CARTÕES DE VISITAS, encaminhados, à UAPO [Q2d]	**8,21**	113	15%	85%
Atendimento de SOLICITAÇÃO de VIAGENS, TÁXI E/OU CARROS encaminhada à UAPO [Q2c]	**8,11**	184	15%	85%
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM GERAL, tais como recebimento de chamadas; recepção; máquina de café; vigilância e limpeza [Q2b]	**8,04**	195	16%	84%
MANUTENÇÃO DE ESTOQUE DE MATERIAIS [Q2a]	**7,87**	155	21%	79%
Manutenção da infraestrutura física, tais como, acompanhamento e PLANEJAMENTO DAS REFORMAS realizadas e PRESERVAÇÃO das condições gerais dos EQUIPAMENTOS FÍSICOS (edificações) [Q2f]	**7,34**	171	26%	74%
Manutenção da infraestrutura de SUPORTE MECÂNICO, como qualidade dos ELEVADORES E DO AR CONDICIONADO [Q2e]	**7,15**	185	31%	69%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 2ª avaliação

Unidade Administração, Projetos e Obras (UAPO)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Administração de Projetos e Obras (UAPO)	**7,35**	266	28%	72%
Atendimento à SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÕES EM GERAL E DE CARTÕES DE VISITAS, encaminhados, à UAPO [Q2d]	**7,96**	139	22%	78%
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM GERAL, tais como recebimento de chamadas; recepção; máquina de café; vigilância e limpeza [Q2b]	**7,88**	229	22%	78%
Atendimento de SOLICITAÇÃO de VIAGENS, TÁXI E/OU CARROS encaminhada à UAPO [Q2c]	**7,57**	205	24%	76%
MANUTENÇÃO DE ESTOQUE DE MATERIAIS [Q2a]	**7,53**	188	26%	74%
Manutenção da infraestrutura física, tais como, acompanhamento e PLANEJAMENTO DAS REFORMAS realizadas e PRESERVAÇÃO das condições gerais dos EQUIPAMENTOS FÍSICOS (edificações) [Q2f]	**7,18**	198	30%	70%
Manutenção da infraestrutura de SUPORTE MECÂNICO, como qualidade dos ELEVADORES E DO AR CONDICIONADO [Q2e]	**7,02**	212	32%	68%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 1ª avaliação

Unidade Administração, Projetos e Obras (UAPO)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Administração de Projetos e Obras (UAPO)	**7,71**	299	22%	78%
Atendimento à SOLICITAÇÃO DE IMPRESSÕES EM GERAL E DE CARTÕES DE VISITAS, encaminhados, à UAPO [Q2d]	**8,27**	164	13%	87%
Atendimento de SOLICITAÇÃO de VIAGENS, TÁXI E/OU CARROS encaminhada à UAPO [Q2c]	**7,96**	234	20%	80%
MANUTENÇÃO DE ESTOQUE DE MATERIAIS [Q2a]	**7,91**	209	21%	79%
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM GERAL, tais como recebimento de chamadas; recepção; máquina de café; vigilância e limpeza [Q2b]	**7,79**	256	23%	77%
Manutenção da infraestrutura física, tais como, acompanhamento e PLANEJAMENTO DAS REFORMAS realizadas e PRESERVAÇÃO das condições gerais dos EQUIPAMENTOS FÍSICOS (edificações) [Q2f]	**7,23**	214	32%	68%
Manutenção da infraestrutura de SUPORTE MECÂNICO, como qualidade dos ELEVADORES E DO AR CONDICIONADO [Q2e]	**7,22**	239	31%	69%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

- Unidade Infraestrutura e Informação
  - (UII)

Detalhamento dos resultados - 1ª, 2 e 3ª avaliações

Unidade Infraestrutura e Informação (UII)

Atributo	Média* Ciclo 3	Base Ciclo 3	Média* Ciclo 2	Base Ciclo 2	Média* Ciclo 1	Base Ciclo 1
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Infraestrutura e Informação (UII)	**7,22**	382	**7,21**	449	**7,18**	546
ATENDIMENTO E APOIO DOS COLABORADORES DA EQUIPE UII as necessidades das Unidades de Negócio. [Q2g]	**7,73**	327	**7,65**	385	**7,85**	471
Atendimento do SERVICE DESK TI (conhecimento do assunto, resolução conforme esperado, tempo para a resolução, atendimento) [Q2a]	**7,46**	376	**7,37**	444	**7,55**	542
AUTOATENDIMENTO através do ASSISTENTE VIRTUAL da UII Jarvis (assertividade das respostas, facilidade de utilização, atendimento 24 x7) [Q2b]	**7,18**	179	**6,80**	206	**6,63**	244
DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA COMPUTACIONAL (Internet, WiFi) [Q2d]	**7,13**	370	**6,97**	443	**6,86**	527
PROCESSO DEMANDAS NOVOS PROJETOS E MELHORIAS (abertura, atendimento, acompanhamento, resolução e entrega [Q2c]	**7,07**	256	**6,92**	299	**6,92**	375
SOLUÇÕES DIGITAIS E AUTOMATIZADAS (Compras Simples, Licitação, Requisição de Veículos, ALI – integração automática cadastro e atendimento, Controle de Correspondências) [Q2f]	**6,92**	200	**6,66**	209	**6,50**	283
SISTEMAS E FERRAMENTAS CORPORATIVAS (Sistema de Atendimento – RAE; ERP – RM; E-mail; Teams) [Q2e]	**6,13**	376	**6,34**	445	**5,90**	541

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 3ª avaliação

Unidade Infraestrutura e Informação (UII)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Infraestrutura e Informação (UII)	**7,22**	382	29%	71%
ATENDIMENTO E APOIO DOS COLABORADORES DA EQUIPE UII as necessidades das Unidades de Negócio. [Q2g]	**7,73**	327	23%	77%
Atendimento do SERVICE DESK TI (conhecimento do assunto, resolução conforme esperado, tempo para a resolução, atendimento) [Q2a]	**7,46**	376	26%	74%
AUTOATENDIMENTO através do ASSISTENTE VIRTUAL da UII Jarvis (assertividade das respostas, facilidade de utilização, atendimento 24 x7) [Q2b]	**7,18**	179	28%	72%
DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA COMPUTACIONAL (Internet, WiFi) [Q2d]	**7,13**	370	32%	68%
PROCESSO DEMANDAS NOVOS PROJETOS E MELHORIAS (abertura, atendimento, acompanhamento, resolução e entrega [Q2c]	**7,07**	256	33%	67%
SOLUÇÕES DIGITAIS E AUTOMATIZADAS (Compras Simples, Licitação, Requisição de Veículos, ALI – integração automática cadastro e atendimento, Controle de Correspondências) [Q2f]	**6,92**	200	36%	65%
SISTEMAS E FERRAMENTAS CORPORATIVAS (Sistema de Atendimento – RAE; ERP – RM; E-mail; Teams) [Q2e]	**6,13**	376	47%	53%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 2ª avaliação

Unidade Infraestrutura e Informação (UII)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Infraestrutura e Informação (UII)	**7,21**	449	27%	73%
ATENDIMENTO E APOIO DOS COLABORADORES DA EQUIPE UII as necessidades das Unidades de Negócio. [Q2g]	**7,65**	385	21%	79%
Atendimento do SERVICE DESK TI (conhecimento do assunto, resolução conforme esperado, tempo para a resolução, atendimento) [Q2a]	**7,37**	444	26%	74%
DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA COMPUTACIONAL (Internet, WiFi) [Q2d]	**6,97**	443	35%	65%
PROCESSO DEMANDAS NOVOS PROJETOS E MELHORIAS (abertura, atendimento, acompanhamento, resolução e entrega [Q2c]	**6,92**	299	35%	65%
AUTOATENDIMENTO através do ASSISTENTE VIRTUAL da UII Jarvis (assertividade das respostas, facilidade de utilização, atendimento 24 x7) [Q2b]	**6,80**	206	40%	60%
SOLUÇÕES DIGITAIS E AUTOMATIZADAS (Compras Simples, Licitação, Requisição de Veículos, ALI – integração automática cadastro e atendimento, Controle de Correspondências) [Q2f]	**6,66**	209	40%	60%
SISTEMAS E FERRAMENTAS CORPORATIVAS (Sistema de Atendimento – RAE; ERP – RM; E-mail; Teams) [Q2e]	**6,34**	445	46%	54%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 1ª avaliação

Unidade Infraestrutura e Informação (UII)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) prestados(s) pela Unidade Infraestrutura e Informação (UII)	**7,18**	546	29%	71%
ATENDIMENTO E APOIO DOS COLABORADORES DA EQUIPE UII as necessidades das Unidades de Negócio. [Q2g]	**7,85**	471	18%	82%
Atendimento do SERVICE DESK TI (conhecimento do assunto, resolução conforme esperado, tempo para a resolução, atendimento) [Q2a]	**7,55**	542	25%	75%
PROCESSO DEMANDAS NOVOS PROJETOS E MELHORIAS (abertura, atendimento, acompanhamento, resolução e entrega [Q2c]	**6,92**	375	32%	68%
DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA COMPUTACIONAL (Internet, WiFi) [Q2d]	**6,86**	527	36%	64%
AUTOATENDIMENTO através do ASSISTENTE VIRTUAL da UII Jarvis (assertividade das respostas, facilidade de utilização, atendimento 24 x7) [Q2b]	**6,63**	244	39%	61%
SOLUÇÕES DIGITAIS E AUTOMATIZADAS (Compras Simples, Licitação, Requisição de Veículos, ALI – integração automática cadastro e atendimento, Controle de Correspondências) [Q2f]	**6,50**	283	41%	59%
SISTEMAS E FERRAMENTAS CORPORATIVAS (Sistema de Atendimento – RAE; ERP – RM; E-mail; Teams) [Q2e]	**5,90**	541	52%	48%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

DETALHAMENTO DOS RESULTADOS

- Unidade Marketing e Comunicação
  - (UMC)

Detalhamento dos resultados - 1ª, 2 e 3ª avaliações

Unidade Marketing e Comunicação (UMC)

Atributo	Média* Ciclo 3	Base Ciclo 3	Média* Ciclo 2	Base Ciclo 2	Média* Ciclo 1	Base Ciclo 1
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) de CAMPANHAS prestados pela Unidade Marketing e Comunicação (UMC)	**6,60**	248	**6,00**	303	**5,64**	273
INTERESSE E ATENÇÃO da equipe da UMC ao atender à sua solicitação de campanha [Q2e]	**6,95**	240	**6,31**	294	**5,77**	261
ATENDIMENTO DE INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES oferecidos pela Equipe da UMC [Q2a]	**6,95**	248	**6,21**	298	**6,01**	269
ADEQUAÇÃO DO TRABALHO E PEÇAS (card, banner, e-mail mkt, identidade visual, logo...) à sua solicitação [Q2b]	**6,77**	239	**6,47**	288	**5,93**	258
FACILIDADE E RAPIDEZ para conseguir atendimento da equipe da UMC [Q2d]	**6,38**	245	**5,78**	300	**5,22**	270
TEMPO que levou para a UMC entregar a campanha [Q2c]	**6,08**	239	**5,36**	283	**4,77**	256

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 3ª avaliação

Unidade Marketing e Comunicação (UMC)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) de CAMPANHAS prestados pela Unidade Marketing e Comunicação (UMC)	**6,60**	248	40%	60%
INTERESSE E ATENÇÃO da equipe da UMC ao atender à sua solicitação de campanha [Q2e]	**6,95**	240	35%	65%
ATENDIMENTO DE INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES oferecidos pela Equipe da UMC [Q2a]	**6,95**	248	33%	67%
ADEQUAÇÃO DO TRABALHO E PEÇAS (card, banner, e-mail mkt, identidade visual, logo...) à sua solicitação [Q2b]	**6,77**	239	38%	62%
FACILIDADE E RAPIDEZ para conseguir atendimento da equipe da UMC [Q2d]	**6,38**	245	43%	57%
TEMPO que levou para a UMC entregar a campanha [Q2c]	**6,08**	239	50%	50%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 2ª avaliação

Unidade Marketing e Comunicação (UMC)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) de CAMPANHAS prestados pela Unidade Marketing e Comunicação (UMC)	**6,00**	303	50%	50%
ADEQUAÇÃO DO TRABALHO E PEÇAS (card, banner, e-mail mkt, identidade visual, logo...) à sua solicitação [Q2b]	**6,47**	288	41%	59%
INTERESSE E ATENÇÃO da equipe da UMC ao atender à sua solicitação de campanha [Q2e]	**6,31**	294	44%	56%
ATENDIMENTO DE INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES oferecidos pela Equipe da UMC [Q2a]	**6,21**	298	46%	54%
FACILIDADE E RAPIDEZ para conseguir atendimento da equipe da UMC [Q2d]	**5,78**	300	53%	47%
TEMPO que levou para a UMC entregar a campanha [Q2c]	**5,36**	283	59%	41%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

Detalhamento dos resultados - 1ª avaliação

Unidade Marketing e Comunicação (UMC)

Atributo	Média*	Base	% notas 0 a 6	% notas 7 a 10
SATISFAÇÃO GERAL com o(s) serviço(s) de CAMPANHAS prestados pela Unidade Marketing e Comunicação (UMC)	**5,64**	273	55%	45%
ATENDIMENTO DE INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES oferecidos pela Equipe da UMC [Q2a]	**6,01**	269	46%	54%
ADEQUAÇÃO DO TRABALHO E PEÇAS (card, banner, e-mail mkt, identidade visual, logo...) à sua solicitação [Q2b]	**5,93**	258	48%	52%
INTERESSE E ATENÇÃO da equipe da UMC ao atender à sua solicitação de campanha [Q2e]	**5,77**	261	50%	50%
FACILIDADE E RAPIDEZ para conseguir atendimento da equipe da UMC [Q2d]	**5,22**	270	57%	43%
TEMPO que levou para a UMC entregar a campanha [Q2c]	**4,77**	256	65%	35%

(*) Média das notas de 0 a 10 para cada atributo avaliado

Ciclo 1: maio/23 - 1ª avaliação | **Ciclo 2**: agosto/23 - 2ª avaliação | **Ciclo 3**: novembro/23 - 3ª avaliação

FICHA TÉCNICA

Projeto: Satisfação do Cliente Interno (Ciclo 1,2 e 3 - 2023)
Objetivo: Avaliar a qualidade dos serviços que as unidades do Sebrae-SP prestam para os colaboradores.
Universo: 1ª Avaliação 1.254, **2ª Avaliação** 1.292 e **3ª Avaliação** 1.319.
Amostra: 1ª Avaliação 678, **2ª Avaliação** 754 e **3ª Avaliação** 643.
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: 1ª avaliação 18/05/2023 a 01/06/2023, 2ª avaliação 15/08/2023 a 31/08/2023 e 3ª avaliação 16/11/2023 a 30/11/2023

Local: Estado de São Paulo

Unidade Gestão Estratégica
Gerente: Juliana Gazzotti Schneider
Coordenação interina: Eduardo Borba
Equipe Técnica: Alexandre Sousa Nascimento, Felipe Ferreira de Barros, Giovanna Raminelli, Márcia Shizue Kikuchi, Nicollas Alexandre Poletto e 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: eduardob@sebraesp.com.br; alexandresn@sebraesp.com.br