

Pesquisa: Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade

Resultados: RO

A pesquisa Satisfação,
Aplicabilidade e Efetividade do
SEBRAE teve como objetivo:

Levantar a **satisfação** com os instrumentos
de atendimento, a **aplicabilidade** e a
efetividade dos conteúdos, bem como o
grau de recomendação do Sebrae pelos
clientes atendidos em 2016.



Tipo de pesquisa: **Quantitativa**

Com quem conversamos:
Donos de pequenos negócios

264 entrevistas realizadas
distribuídas em **12** projetos

Período de coleta dos dados:
21/11 a 10/12 de 2016

Erro amostral máximo: **5,9%**

Intervalo de confiança: **95%**



- | | |
|---|----|
| ▪ Satisfação com as atividades do SEBRAE..... | 07 |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |



O espaço temporal desta pesquisa refere-se empreendedores que foram atendidos pelo SEBRAE entre Janeiro e Outubro de 2016 nos projetos de atendimento individuais.

Os resultados desta pesquisa foram ponderados da seguinte forma:

$$\frac{N_i}{n_i} \longrightarrow \frac{\text{População por projeto}}{\text{Amostra por projeto}}$$



Avaliação das atividades do SEBRAE



Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

Orientação

Resultados comparados

Neste momento os entrevistados avaliaram
a satisfação com as atividades do SEBRAE
que participaram em 2016

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

Orientação

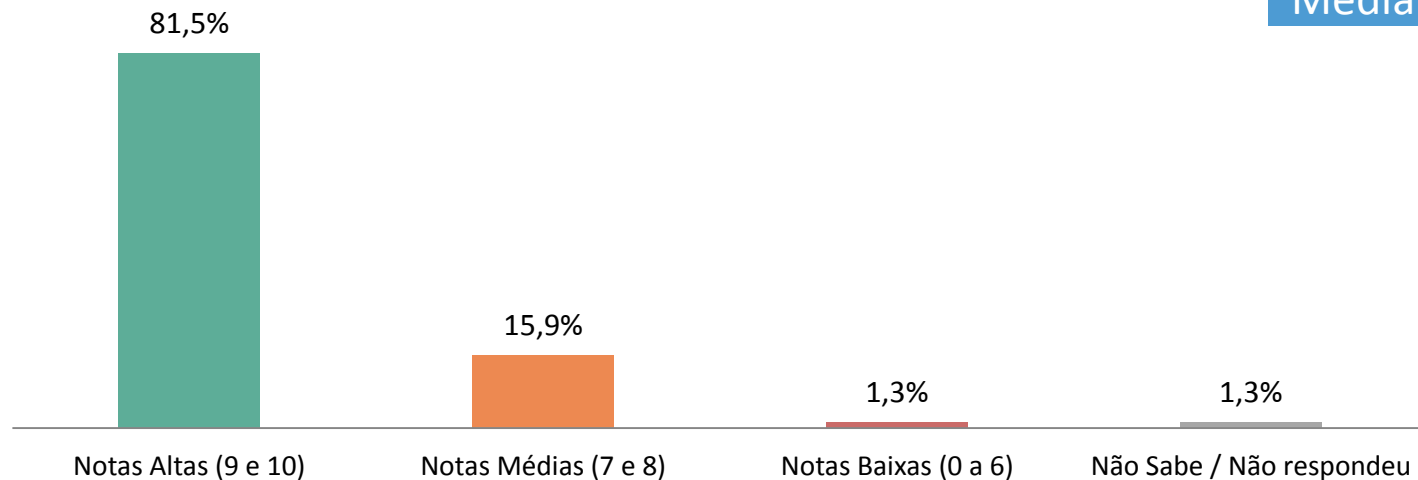
Resultados comparados

País/Região/UF

Histórico

Estadual

Média 9,3



Base: 67

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com esta atividade do SEBRAE que o(a) Sr.(a) participou em 2016? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"?

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

Orientação

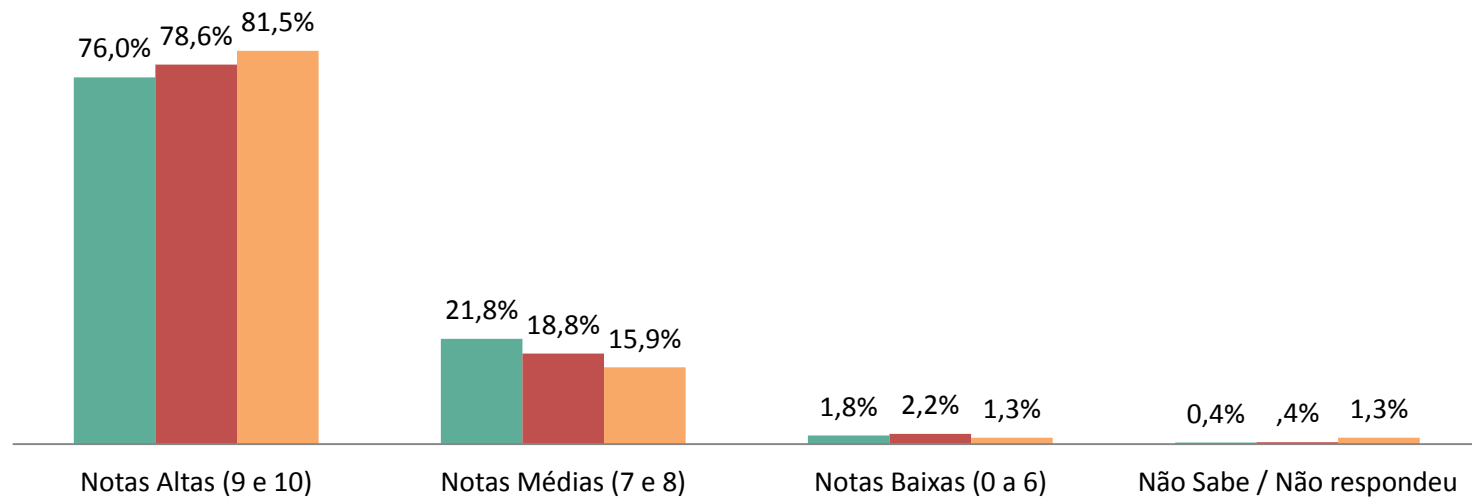
Resultados comparados

País/Região/UF

Histórico

Estadual

Brasil Norte RO



Brasil: 3.666 | Norte: 686 | RO: 67

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com esta atividade do SEBRAE que o(a) Sr.(a) participou em 2016? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"?

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

Orientação

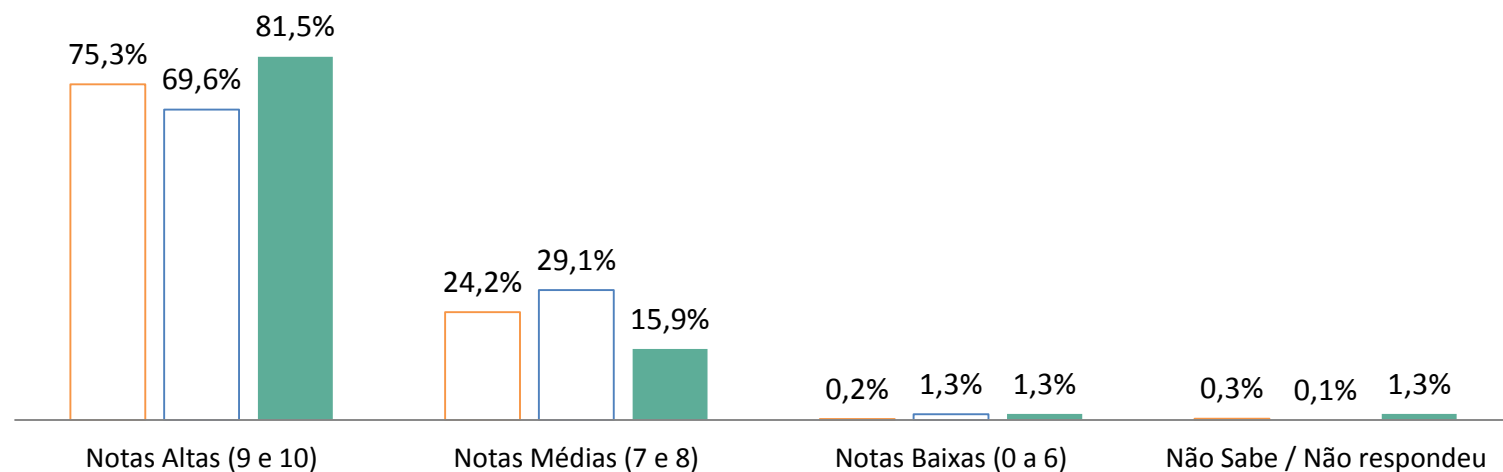
Resultados comparados

País/Região/UF

Histórico

Estadual

2014 2015 2016



2014: 211 | 2015: 176 | 2016: 67

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com esta atividade do SEBRAE que o(a) Sr.(a) participou em 2016? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"?

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

Orientação

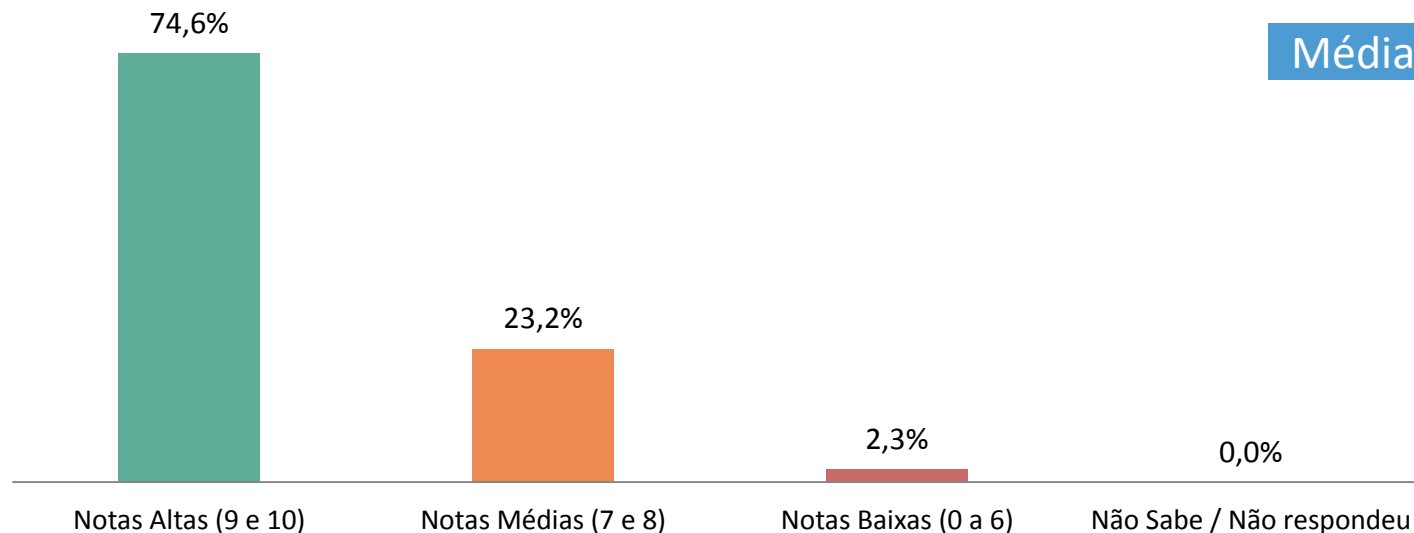
Resultados comparados

País/Região/UF

Histórico

Estadual

Média 9,2



Base: 89

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com esta atividade do SEBRAE que o(a) Sr.(a) participou em 2016? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"?

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

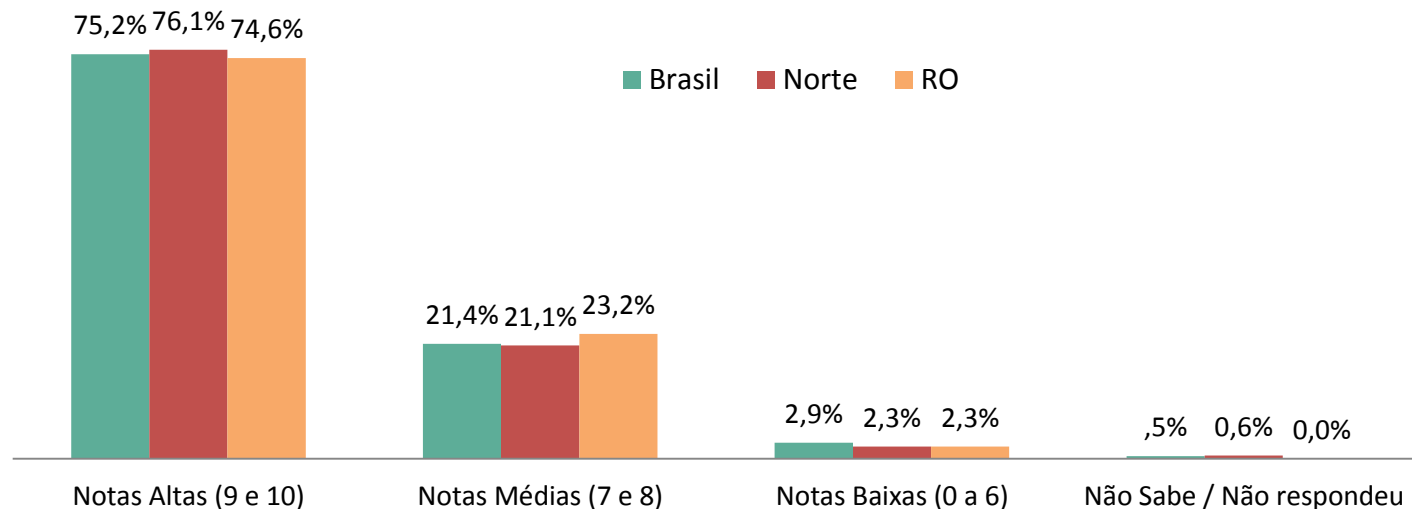
Orientação

Resultados comparados

País/Região/UF

Histórico

Estadual



Brasil: 3.989 | Norte: 763 | RO: 89

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com esta atividade do SEBRAE que o(a) Sr.(a) participou em 2016? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"?

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

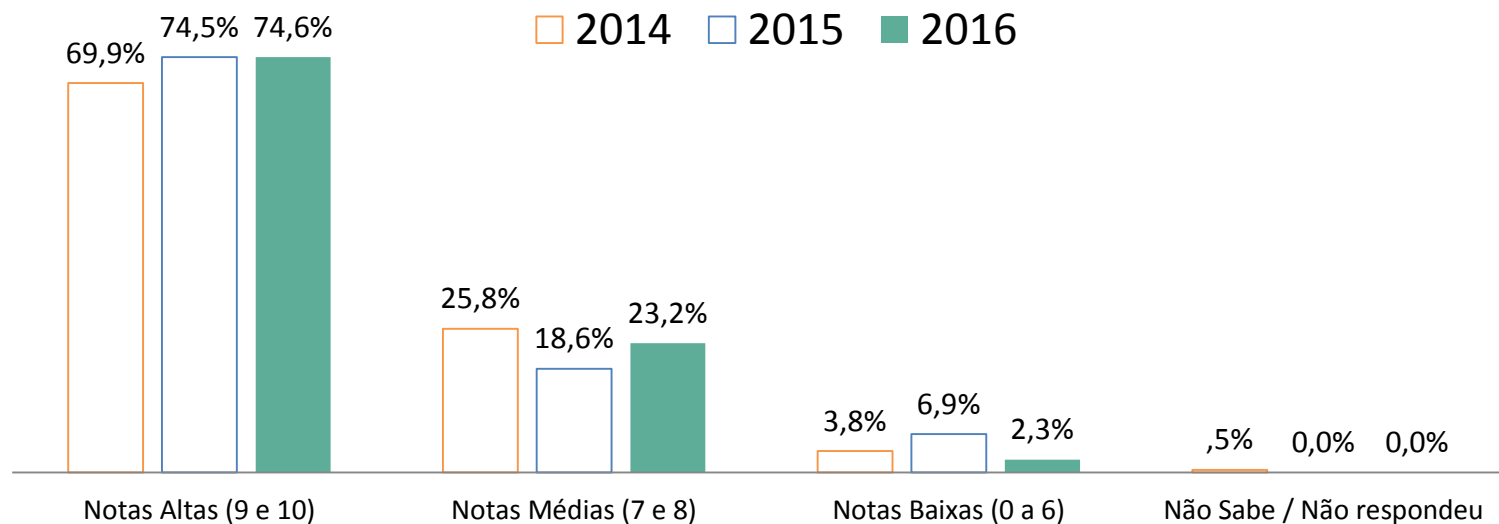
Orientação

Resultados comparados

País/Região/UF

Histórico

Estadual



2014: 197 | 2015: 168 | 2016: 89

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com esta atividade do SEBRAE que o(a) Sr.(a) participou em 2016? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"?

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

Orientação

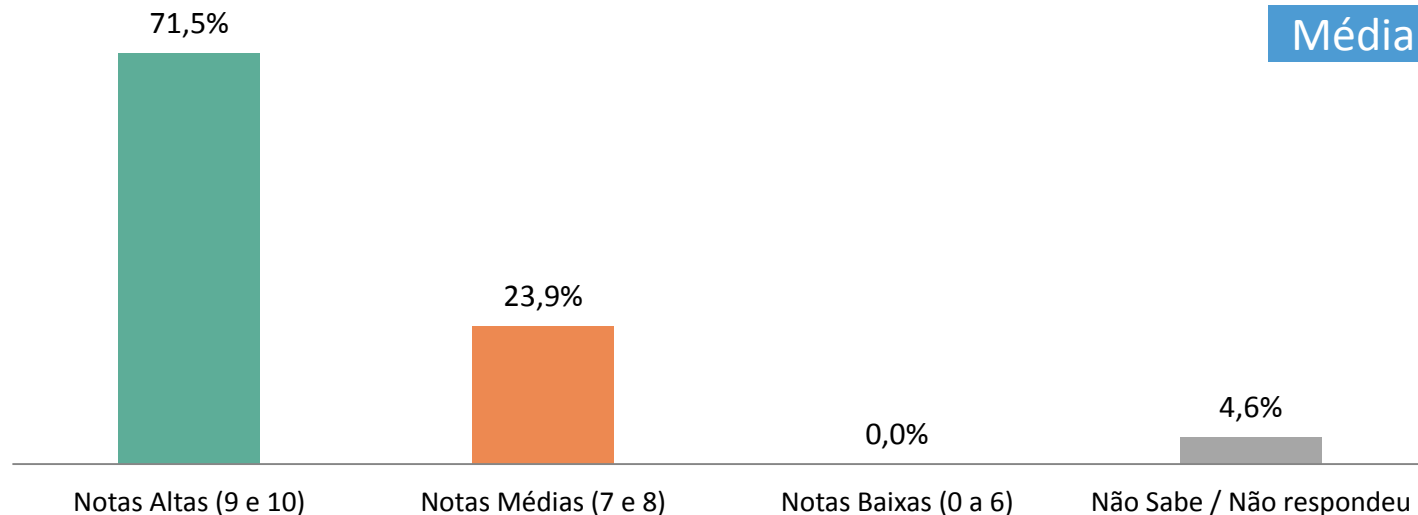
Resultados comparados

País/Região/UF

Histórico

Estadual

Média 9,2



Base: 20

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com esta atividade do SEBRAE que o(a) Sr.(a) participou em 2016? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"?

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

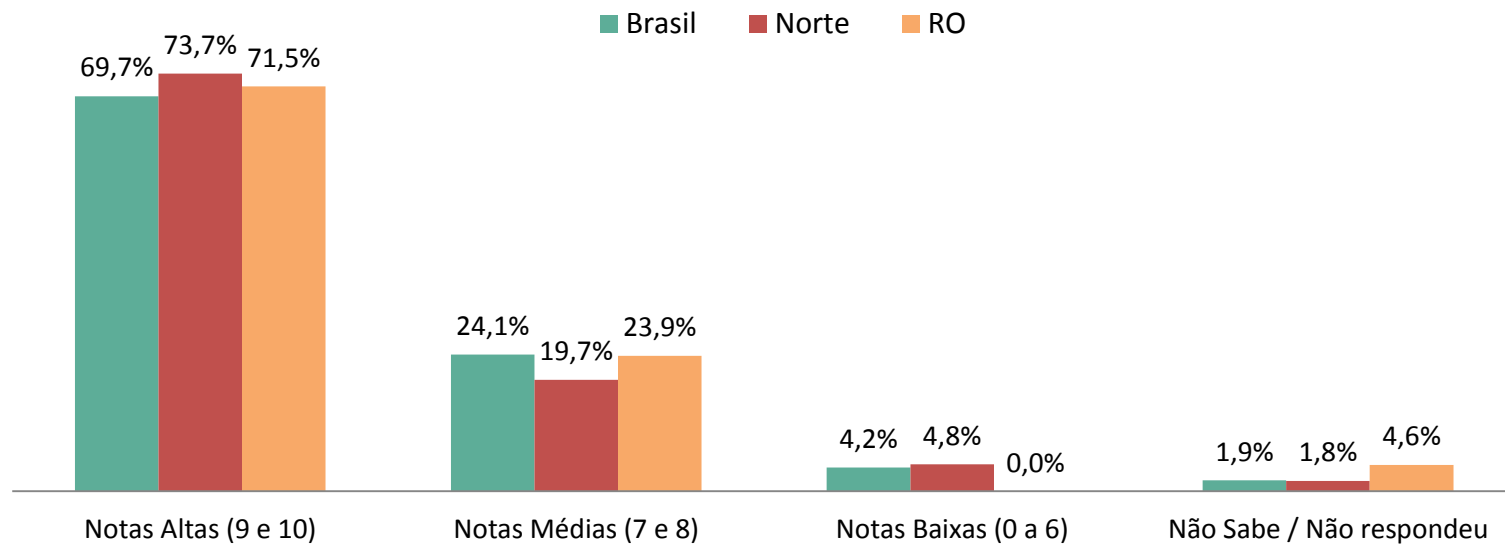
Orientação

Resultados comparados

País/Região/UF

Histórico

Estadual



Brasil: 1.237 | Norte: 249 | RO: 20

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com esta atividade do SEBRAE que o(a) Sr.(a) participou em 2016? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"?

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

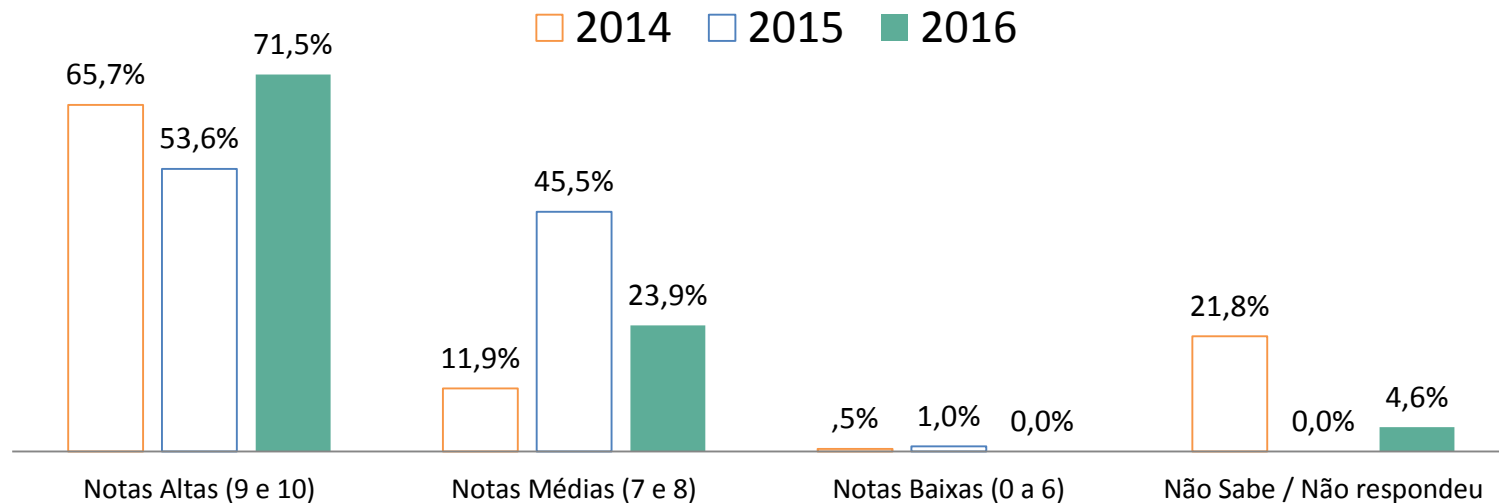
Orientação

Resultados comparados

País/Região/UF

Histórico

Estadual



2014: 57 | 2015: 40 | 2016: 20

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com esta atividade do SEBRAE que o(a) Sr.(a) participou em 2016? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"?

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

Orientação

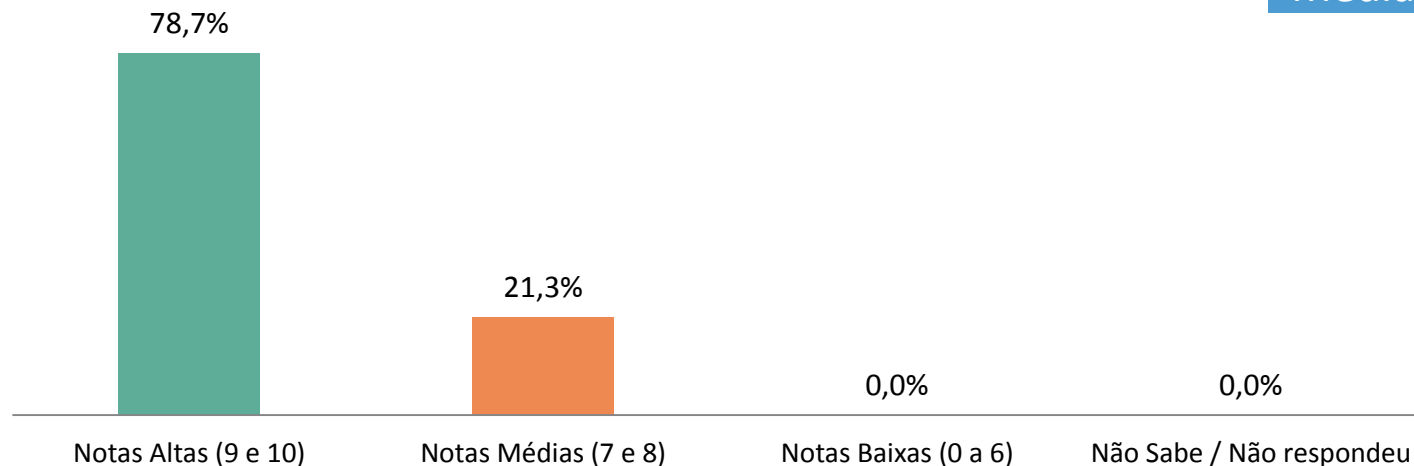
Resultados comparados

País/Região/UF

Histórico

Estadual

Média 9,4



Base: 42

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com esta atividade do SEBRAE que o(a) Sr.(a) participou em 2016? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"?

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

Orientação

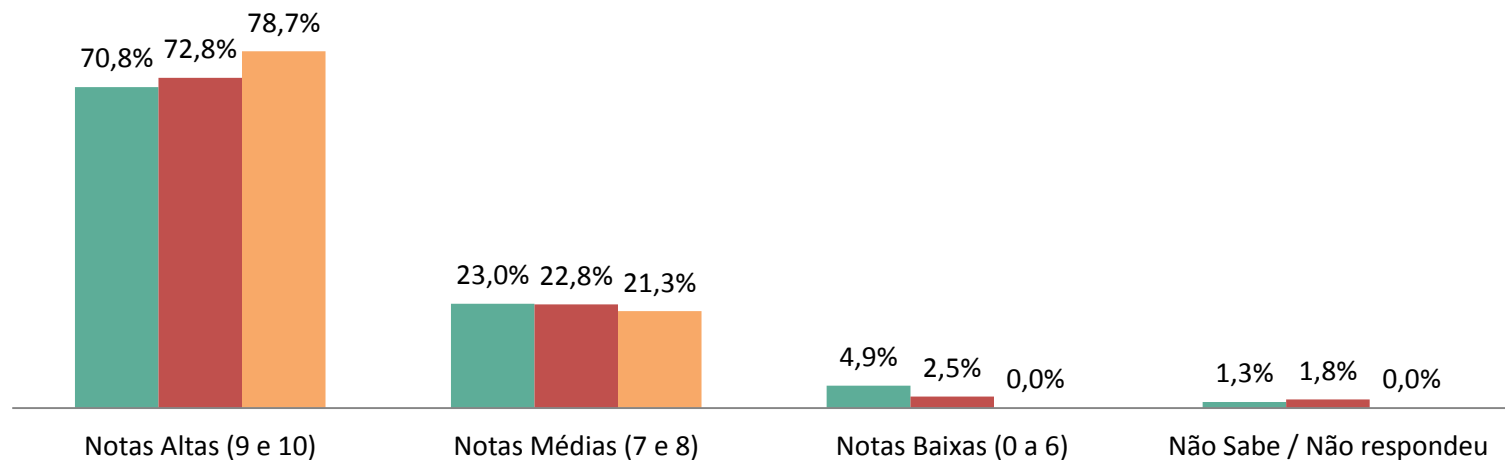
Resultados comparados

País/Região/UF

Histórico

Estadual

Brasil Norte RO



Brasil: 2.477 | Norte: 372 | RO: 42

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com esta atividade do SEBRAE que o(a) Sr.(a) participou em 2016? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"?

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

Orientação

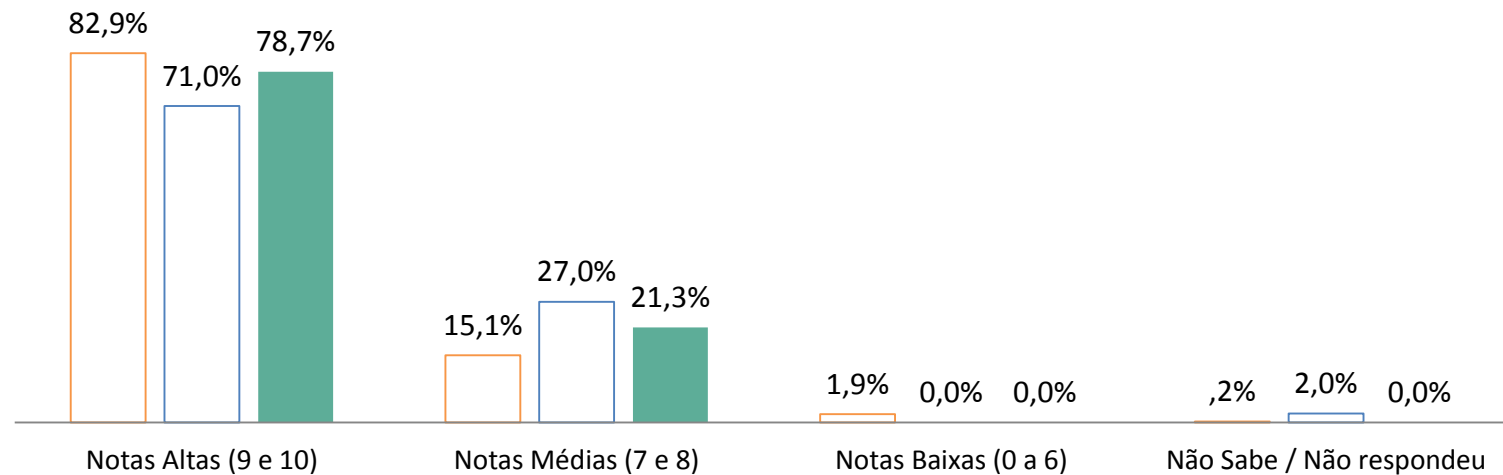
Resultados comparados

País/Região/UF

Histórico

Estadual

2014 2015 2016



2014: 80 | 2015: 77 | 2016: 42

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com esta atividade do SEBRAE que o(a) Sr.(a) participou em 2016? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"?

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

Orientação

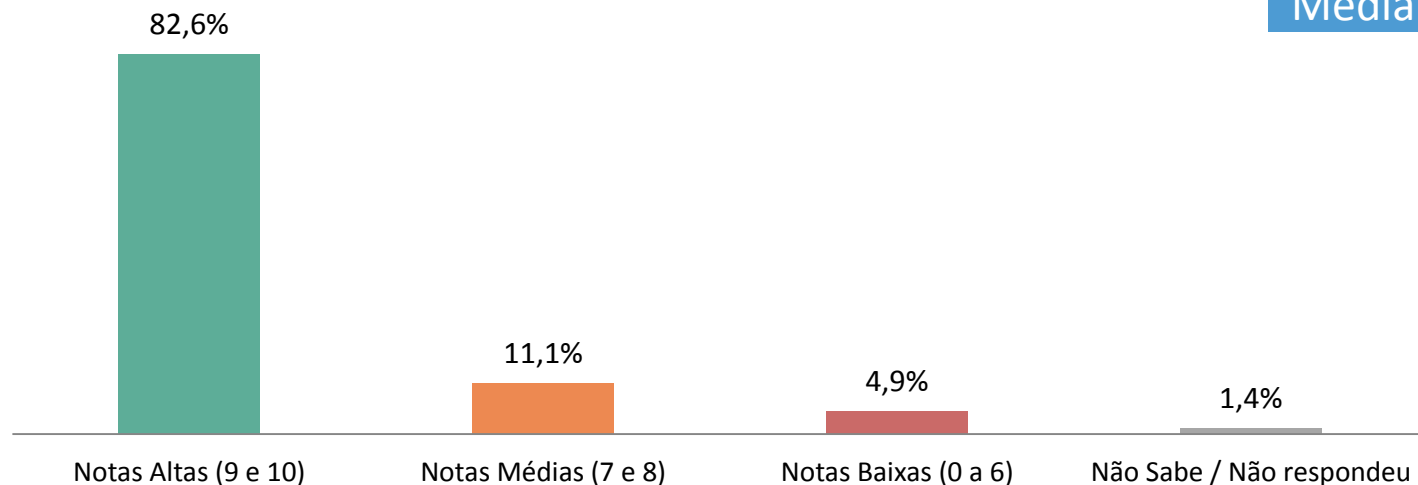
Resultados comparados

País/Região/UF

Histórico

Estadual

Média 9,1



Base: 77

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com esta atividade do SEBRAE que o(a) Sr.(a) participou em 2016? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"?

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

Orientação

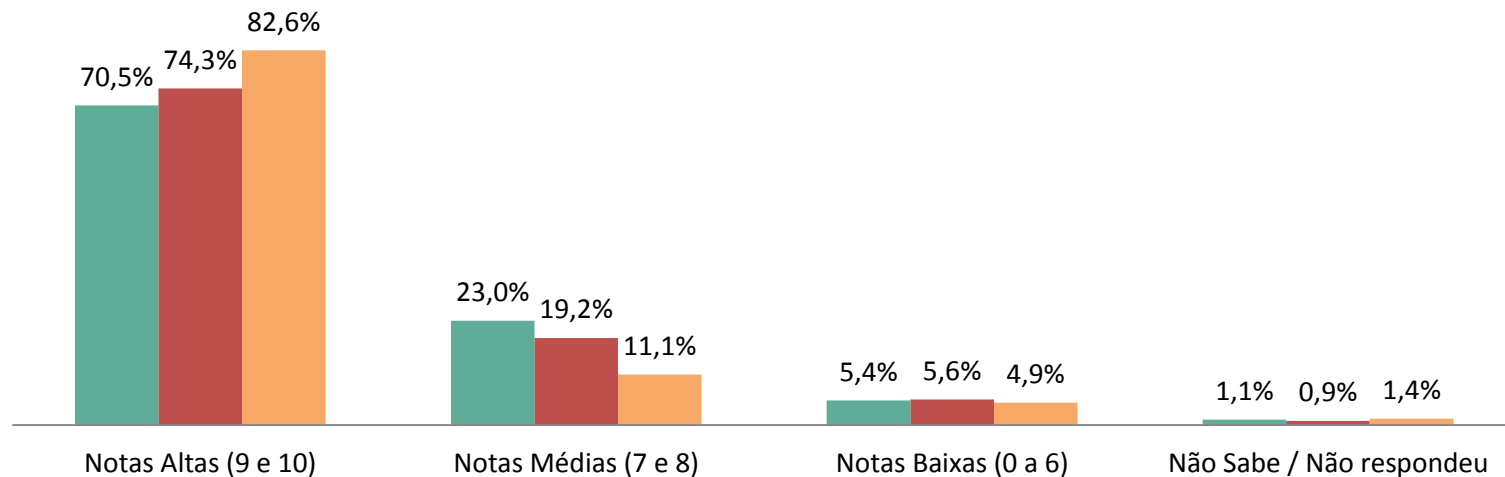
Resultados comparados

País/Região/UF

Histórico

Estadual

Brasil Norte RO



Brasil: 5.325 | Norte: 755 | RO: 77

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com esta atividade do SEBRAE que o(a) Sr.(a) participou em 2016? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"?

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

Palestras

Feiras

Consultoria

Orientação

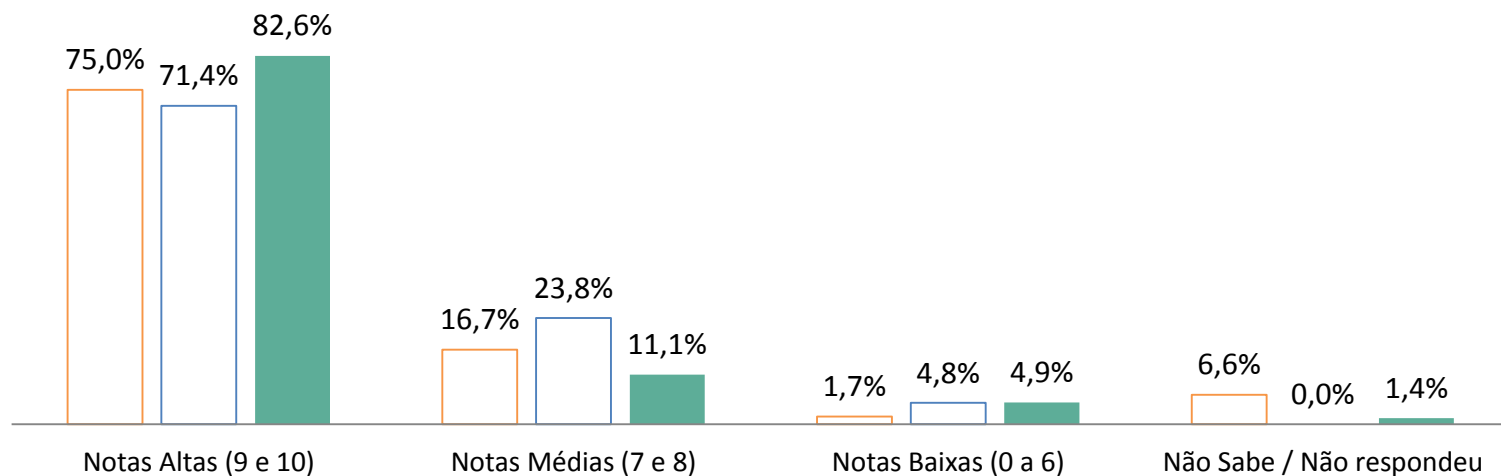
Resultados comparados

País/Região/UF

Histórico

Estadual

2014 2015 2016



2014: 136 | 2015: 158 | 2016: 77

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com esta atividade do SEBRAE que o(a) Sr.(a) participou em 2016? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"?

Satisfação com as atividades do SEBRAE

Cursos

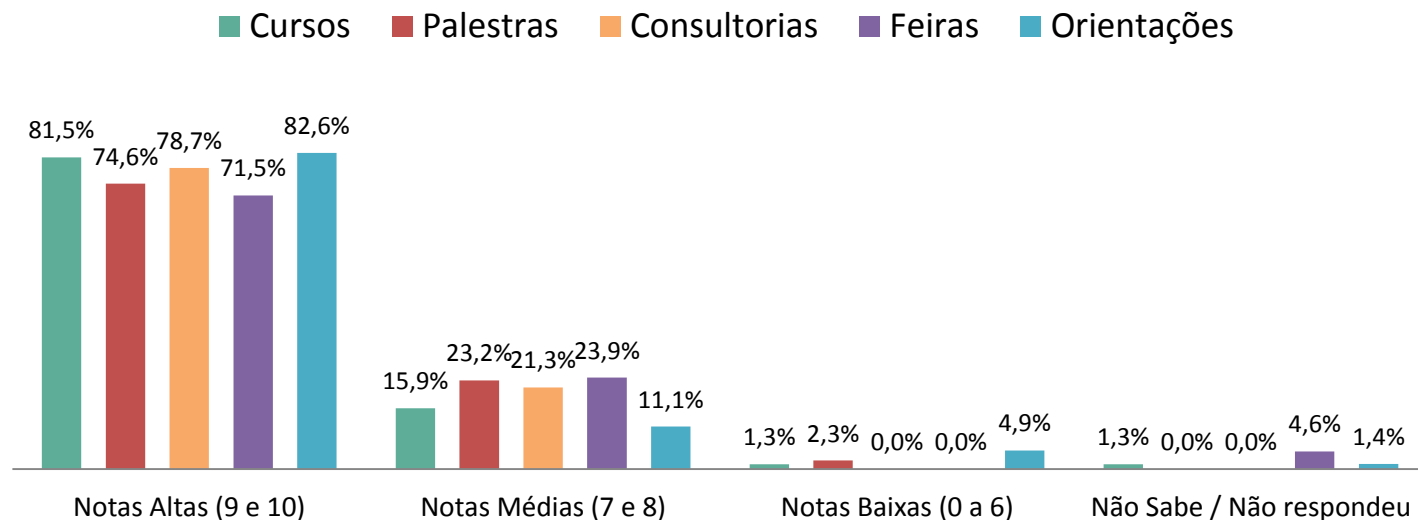
Palestras

Feiras

Consultoria

Orientação

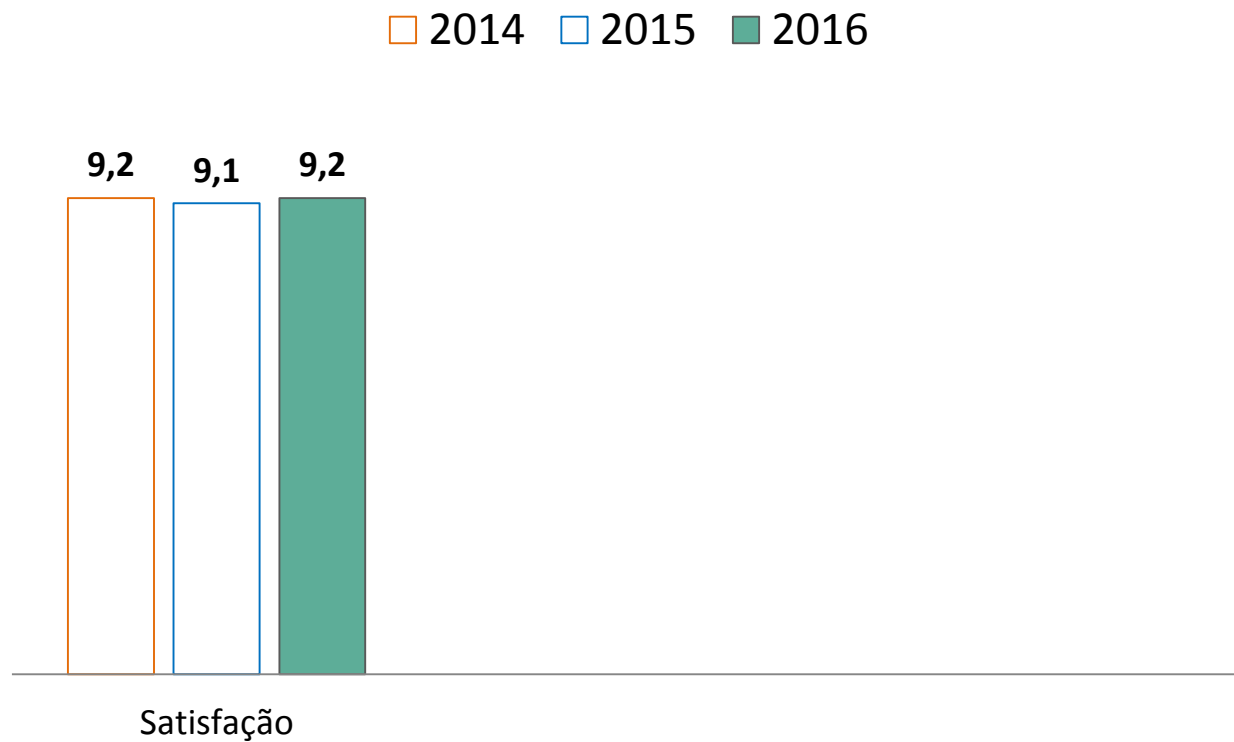
Resultados comparados



Satisfação Geral



Satisfação, aplicabilidade e efetividade: resultados gerais comparados - médias



Satisfação Geral com o SEBRAE

2016

Histórico estadual

Histórico regional

Porte da empresa

74,0%

Média: 9,0

19,3%

6,8%

0,0%

Notas Altas (9 e 10)

Notas Médias (7 e 8)

Notas Baixas (0 a 6)

Não Sabe / Não respondeu

Base: 174

De zero à dez onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO", qual a sua satisfação GERAL com os SERVIÇOS DO SEBRAE EM 2016?

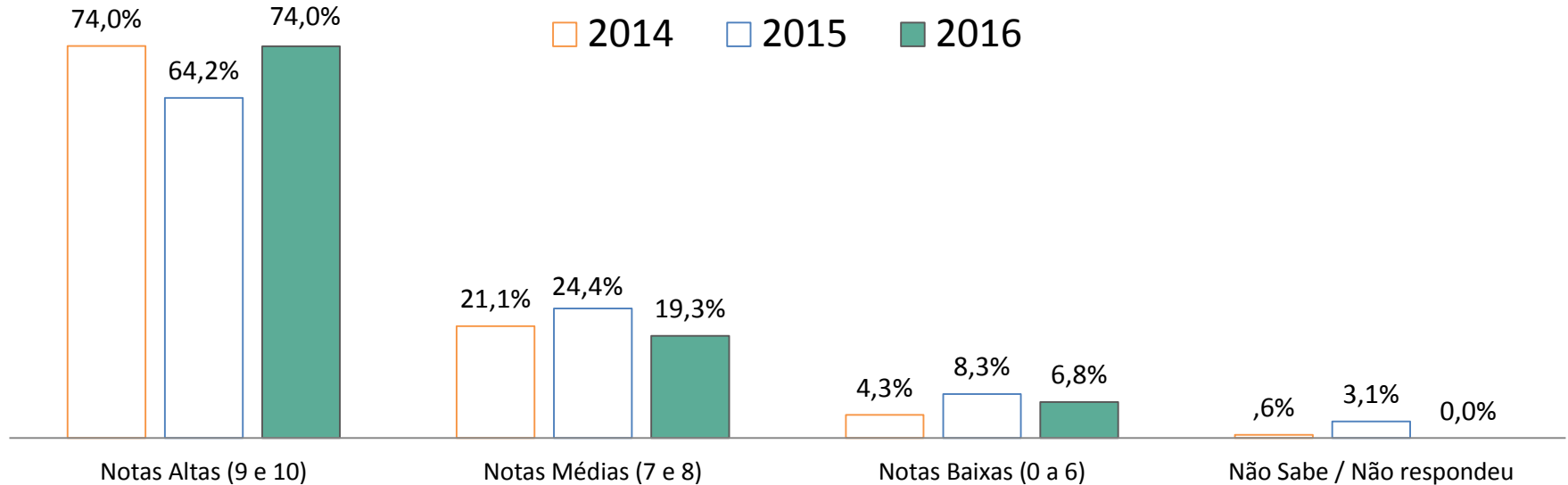
Satisfação Geral com o SEBRAE

2016

Histórico estadual

Histórico regional

Porte da empresa



2014: 538 | 2015: 386 | 2016: 174

De zero à dez onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO", qual a sua satisfação GERAL com os SERVIÇOS DO SEBRAE EM 2016?

Satisfação Geral com o SEBRAE

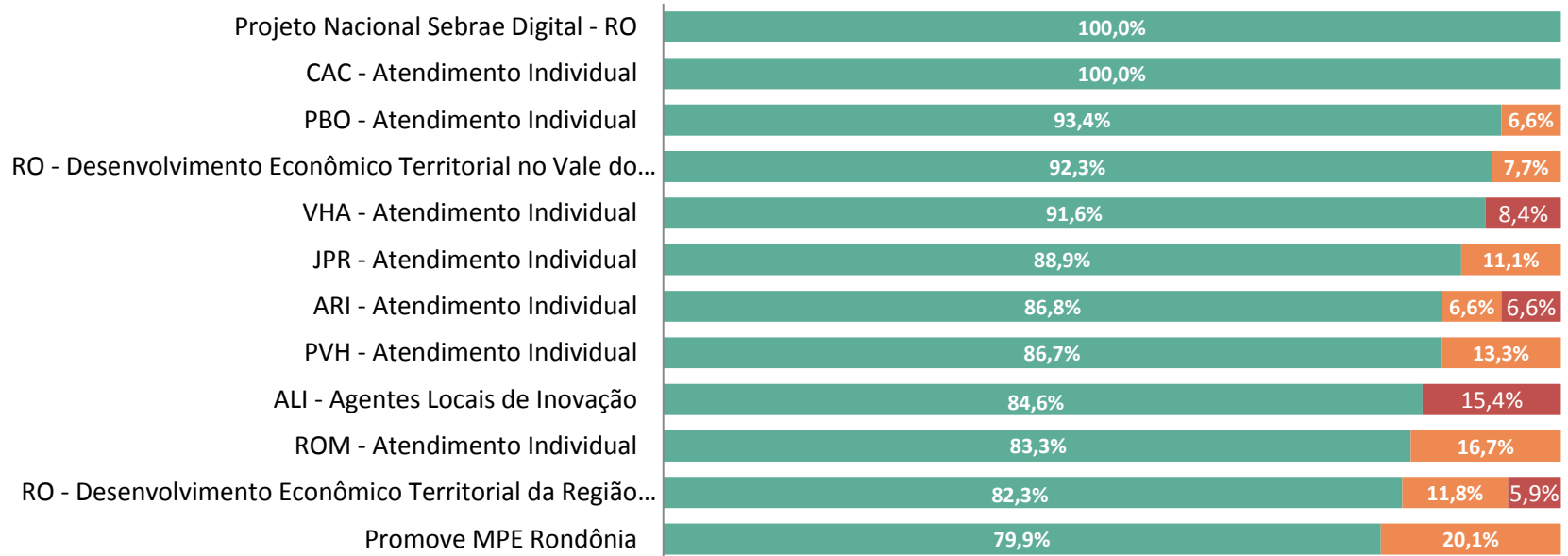
2016

Histórico estadual

projeto

Porte da empresa

■ Notas Altas (9 e 10) ■ Notas Médias (7 e 8) ■ Notas Baixas (0 a 6)



Satisfação Geral com o SEBRAE

2016

Histórico estadual

projeto

Porte da empresa

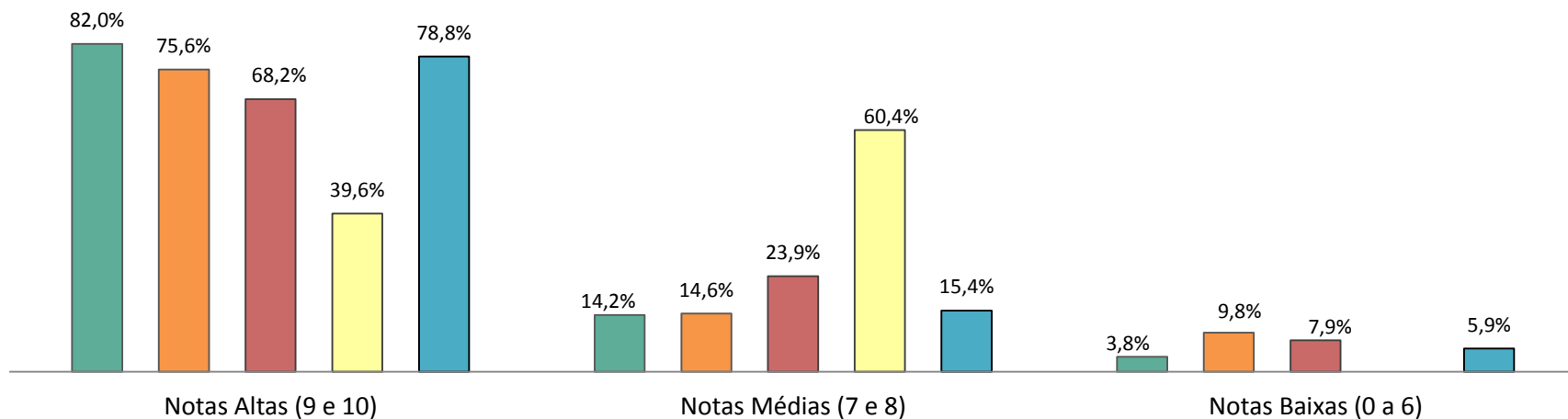
EPP

MEI

ME

PR

PE



EPP: 27 | MEI: 41 | ME: 47 | PR: 8 | PE: 51