

Pesquisa de Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade

SAE 2019

RESULTADOS POR UF

PIAUÍ



Pesquisa de Satisfação e Aplicabilidade e Efetividade - SAE

Atendidos em 2019 – PIAUÍ

- **Objetivos:** *levantar os indicadores de desempenho das atividades de atendimento do sistema SEBRAE, além do grau de recomendação NPS.*
- **Público alvo e amostra (PI):** *693 entrevistas realizadas junto a clientes atendidos pelo SEBRAE no ano de 2019.*
- **Metodologia:** *Pesquisa quantitativa. Entrevistas realizadas por telefone (C.A.T.I). A coleta foi realizada em duas etapas: a primeira etapa entre os dias 12 de agosto e 19 de setembro de 2019; e a segunda etapa entre os dias 28 de novembro e 19 de dezembro de 2019.*
- **Margem de erro:** *O erro amostral é de cerca de 1,8%. O intervalo de confiança é de 95%.*
- **Ponderação:** *Resultados ponderado por iniciativa.*

SAE

Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade



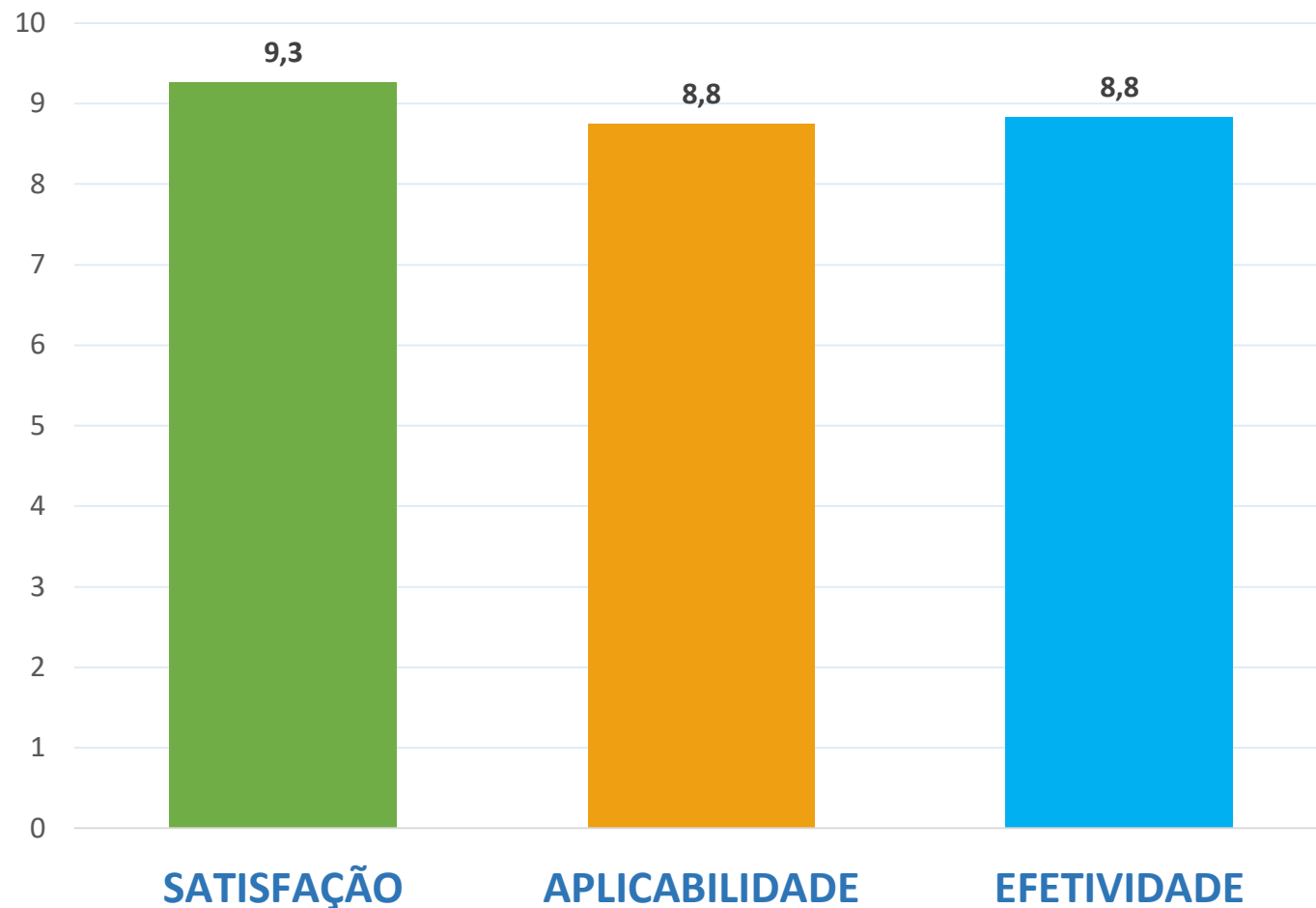
SAE 2019 – MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

PI

PI x REGIÃO x BRASIL

PORTE

HISTÓRICO



Considerando-se todos os serviços e produtos avaliados, a média da satisfação dos clientes entrevistados alcançou 9,3.

A aplicabilidade dos serviços e produtos obteve média de 8,8.

A efetividade obteve nota média de 8,8.

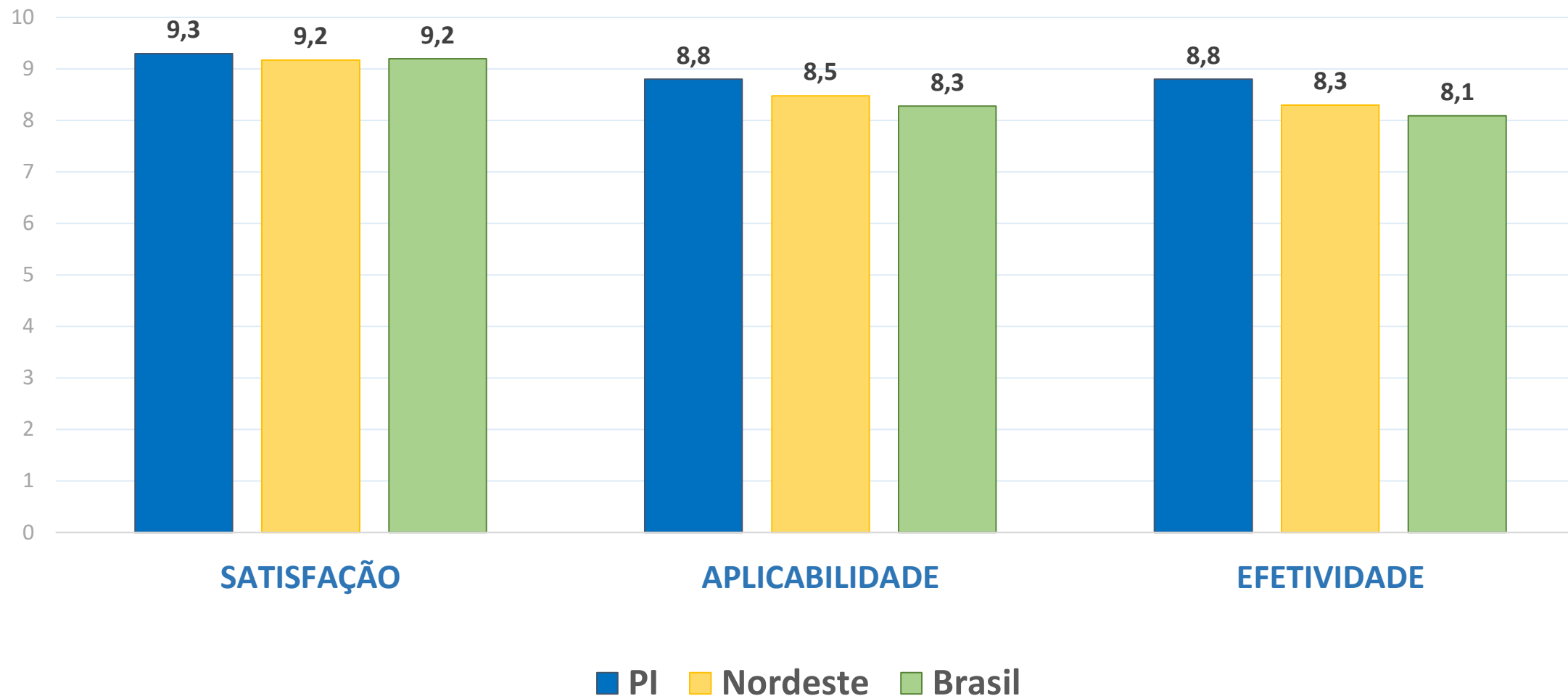
SAE 2019 – MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

PI

PI x REGIÃO x BRASIL

PORTE

HISTÓRICO



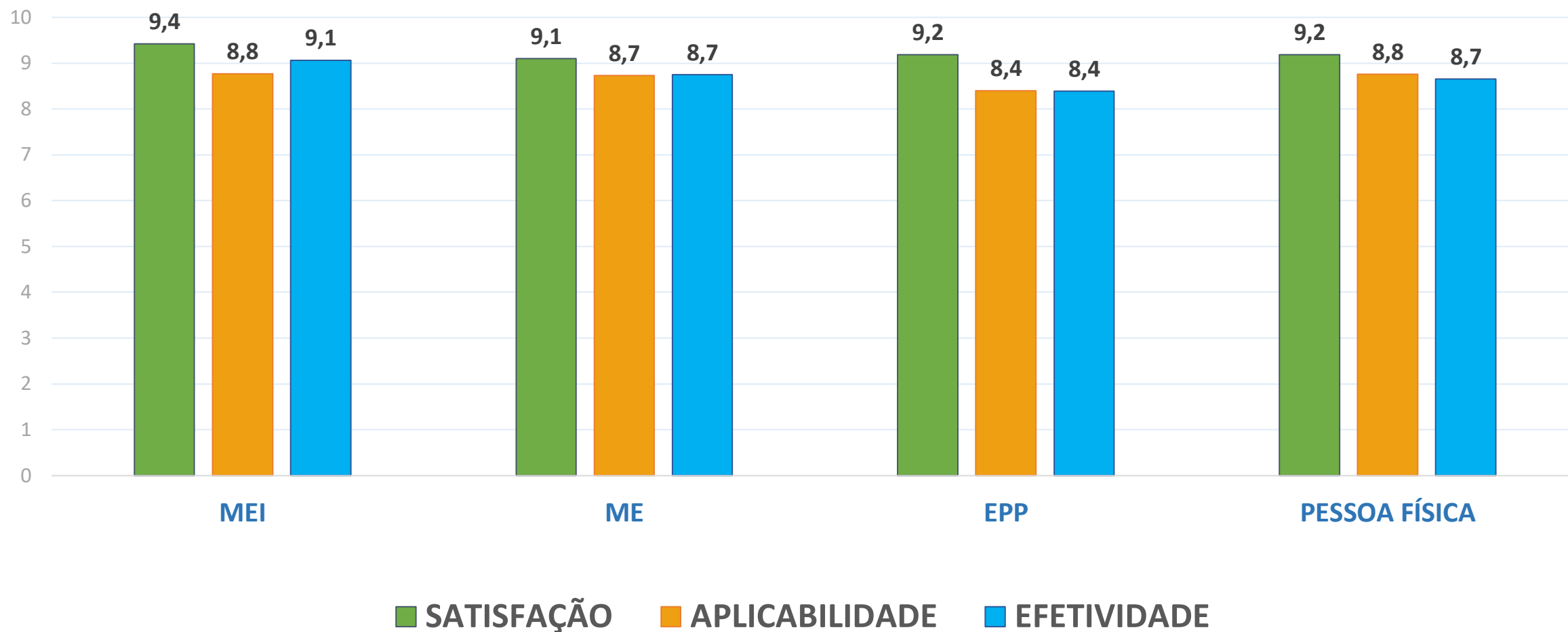
SAE 2019 – MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

PI

PI x REGIÃO x BRASIL

PORTE

HISTÓRICO



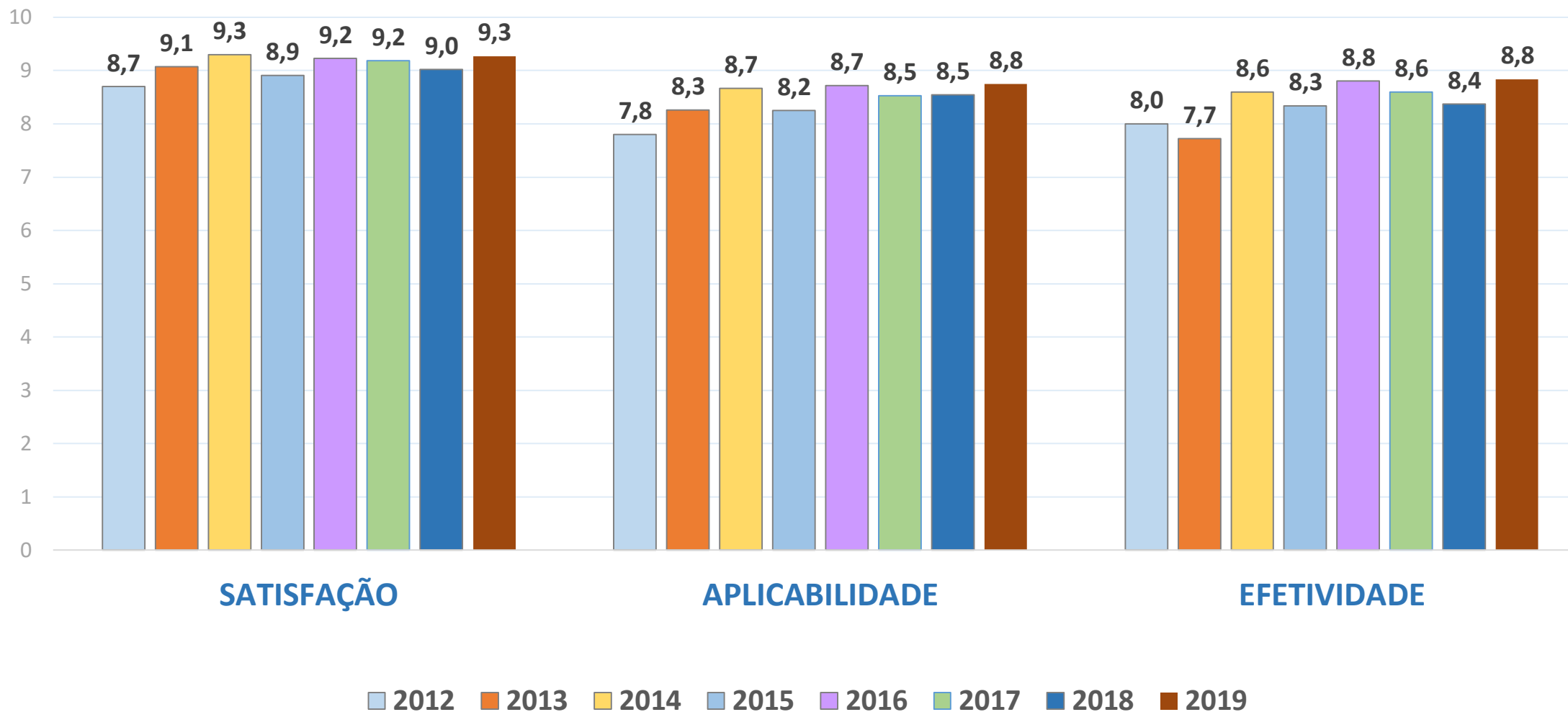
SAE 2019 – MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

PI

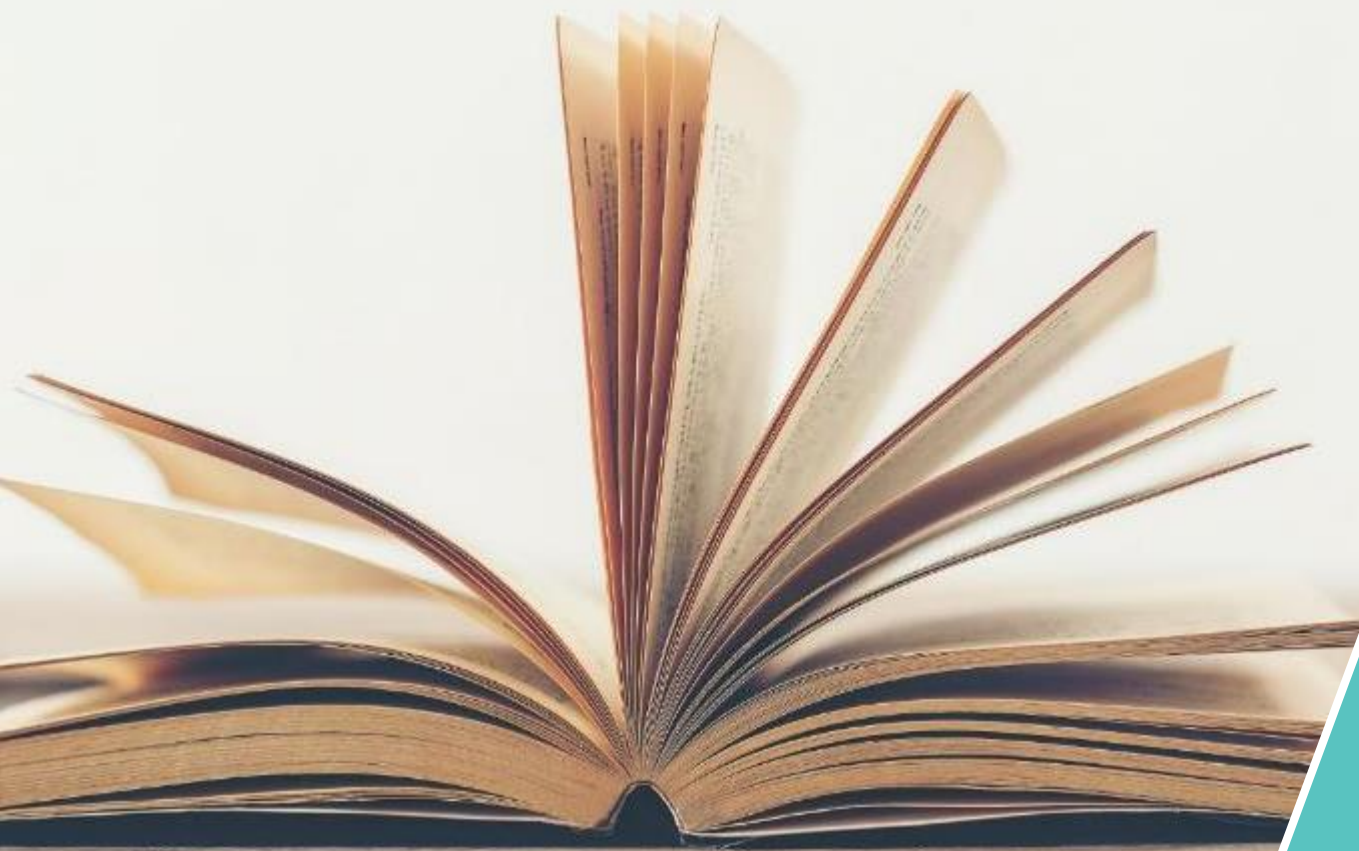
PI x REGIÃO x BRASIL

PORTE

HISTÓRICO



SAE 2019



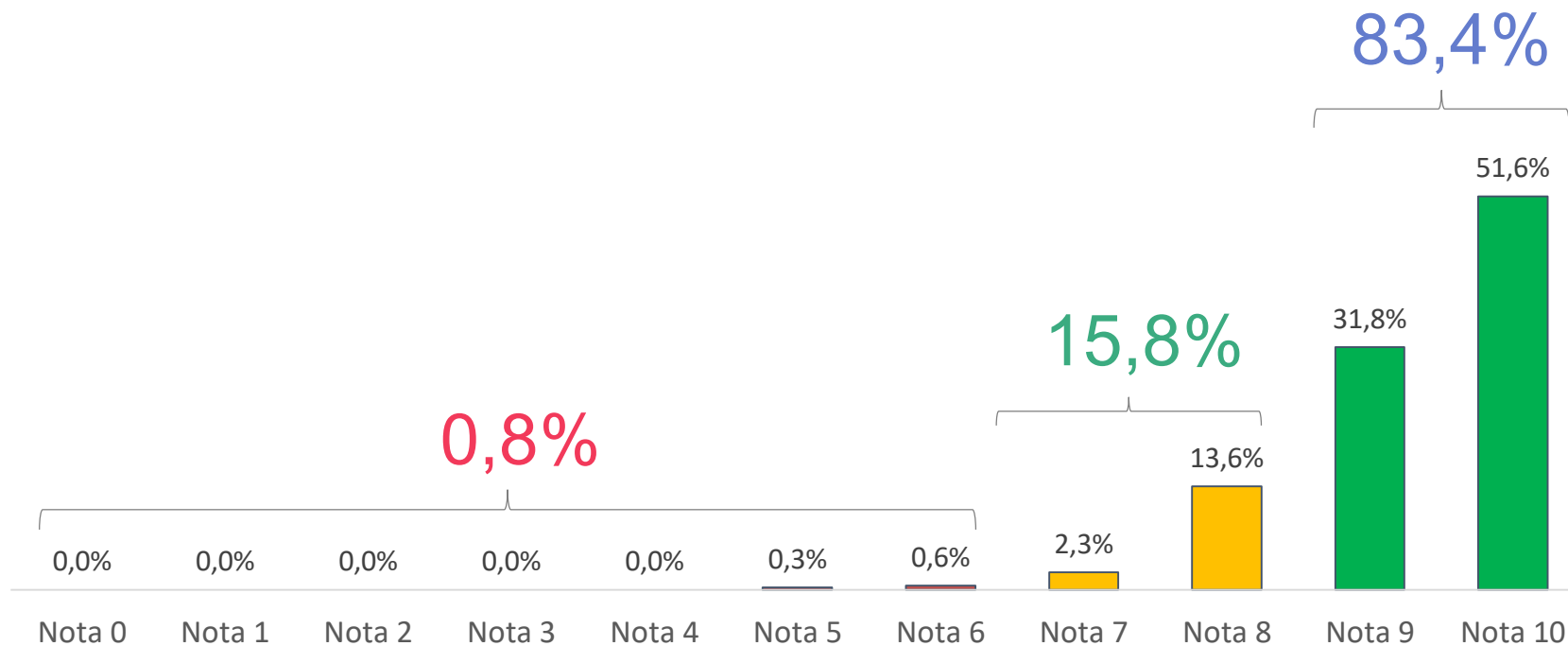
**Cursos
presenciais e
Cursos à distância**

SATISFAÇÃO COM OS CURSOS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

PIAUÍ



NOTA MÉDIA PI: **9,3**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **9,3**



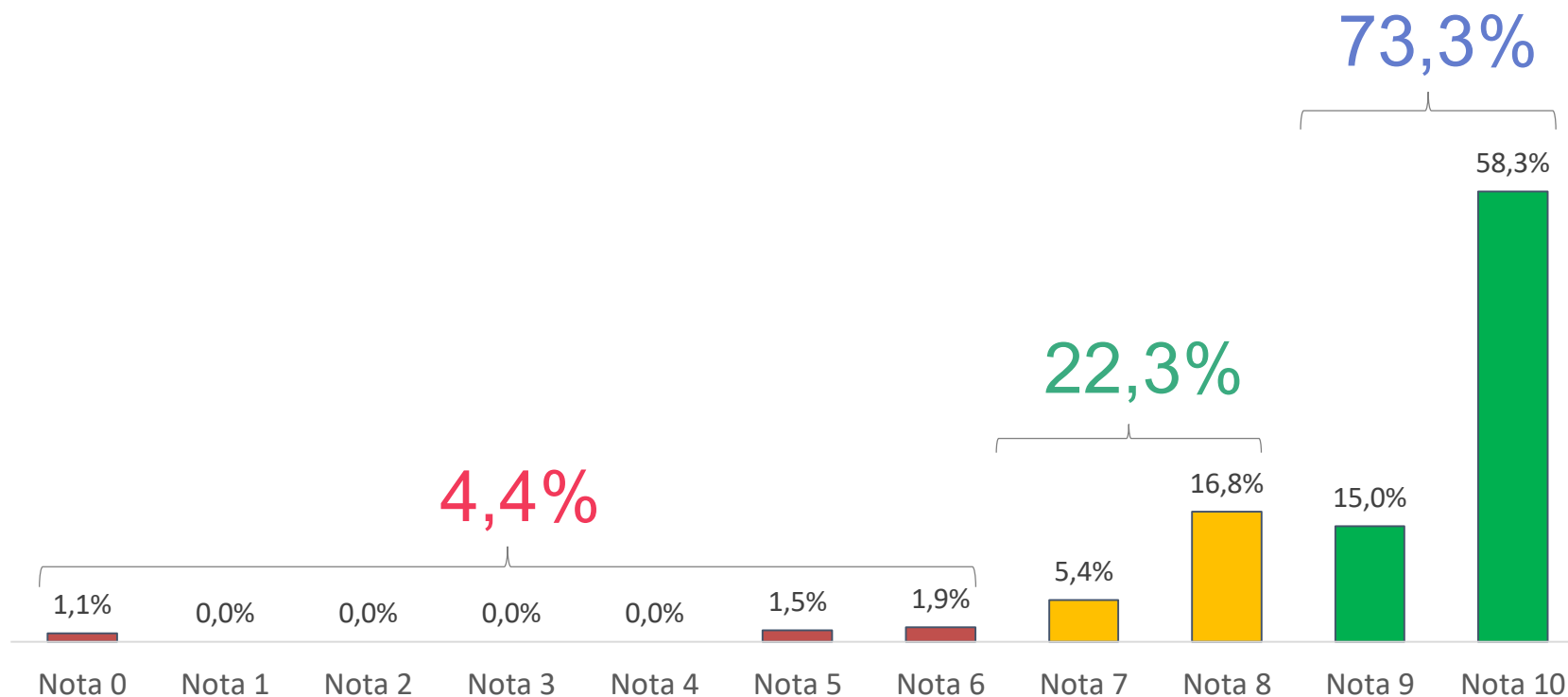
NOTA MÉDIA NACIONAL: **9,4**

APLICABILIDADE DOS CURSOS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

PIAUÍ



NOTA MÉDIA PI: **9,1**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,9**



NOTA MÉDIA NACIONAL: **8,6**

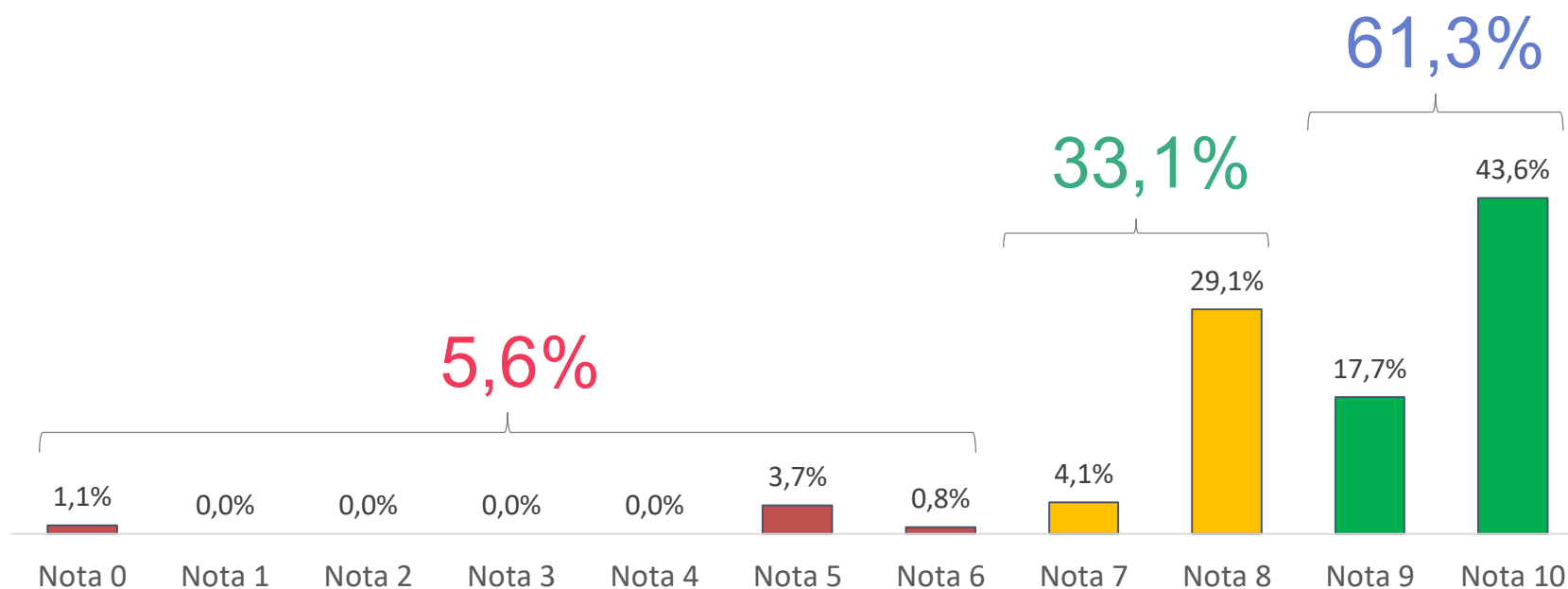
Q3.2. Que nota de 0 a 10 o sr. daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos nos cursos do SEBRAE?

EFETIVIDADE DOS CURSOS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

PIAUÍ



NOTA MÉDIA PI: **8,8**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,9**



NOTA MÉDIA NACIONAL: **8,4**



SAE 2019

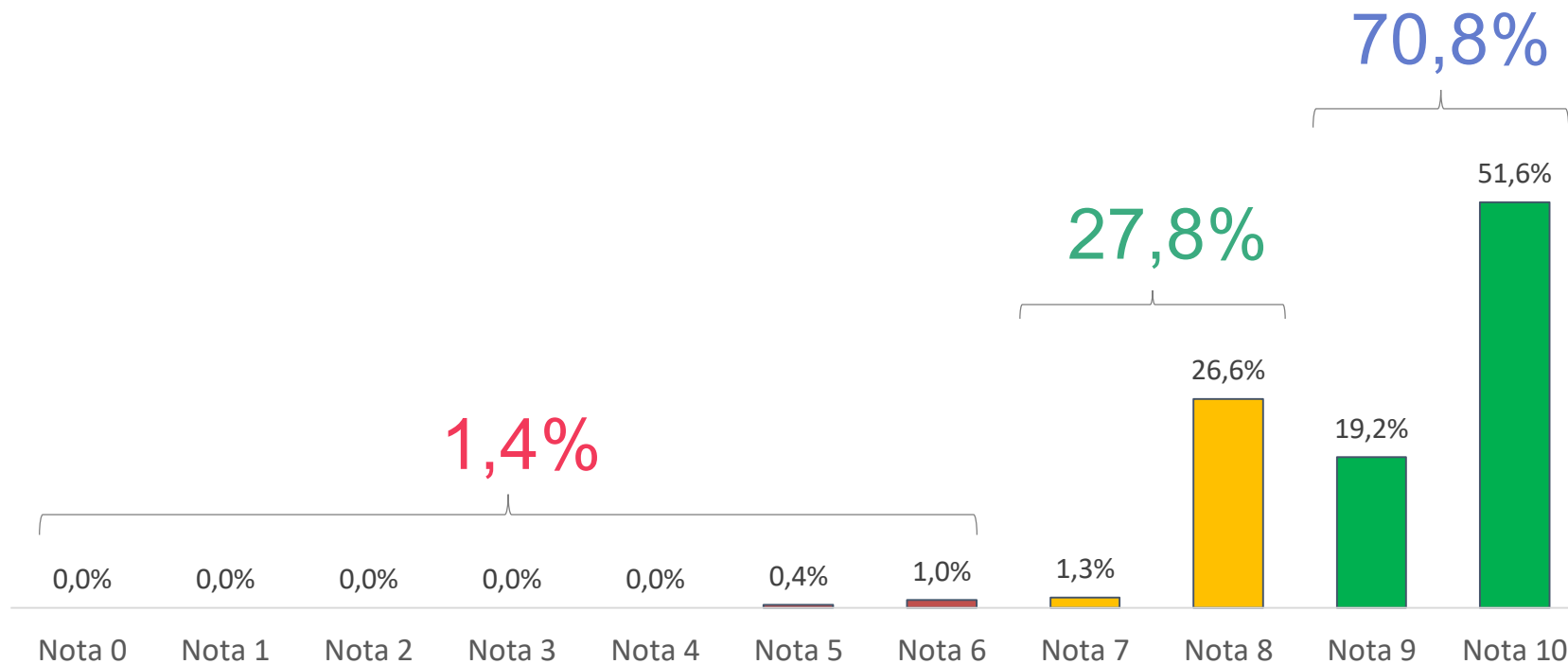
**Palestras,
Seminários e
Oficinas**

SATISFAÇÃO COM PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

PIAUÍ



NOTA MÉDIA PI: **9,2**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **9,3**



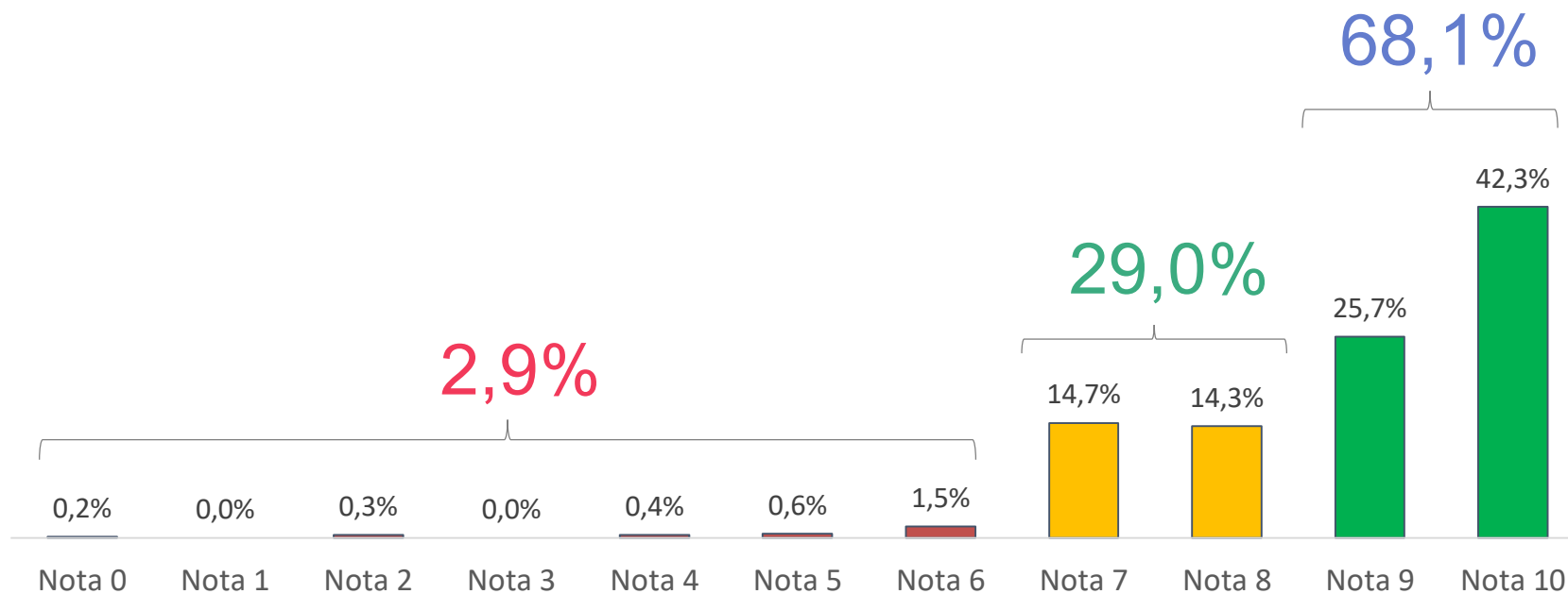
NOTA MÉDIA NACIONAL: **9,3**

APLICABILIDADE DAS PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

PIAUÍ



NOTA MÉDIA PI: **8,9**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,4**



NOTA MÉDIA NACIONAL: **8,3**

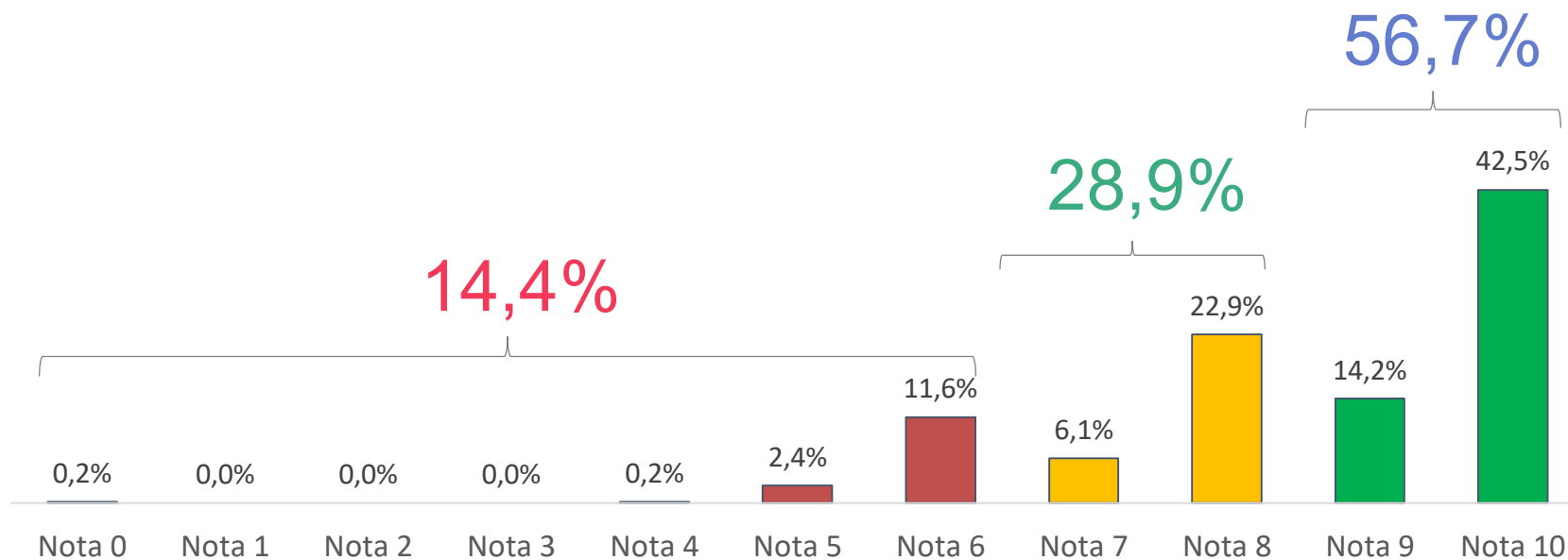
Q4.2. Que nota de 0 a 10 o sr. daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos nas palestras, seminários ou oficinas do SEBRAE?

EFETIVIDADE DAS PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

PIAUÍ



NOTA MÉDIA PI: **8,6**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,4**



NOTA MÉDIA NACIONAL: **8,1**

Q4.3. Que nota de 0 a 10 o sr. daria para as palestras, seminários ou oficinas do SEBRAE quanto aos resultados pra você e sua empresa?

A top-down view of a desk with a light-colored wooden surface. On the desk are a white calculator, a white computer mouse, a pair of black-rimmed glasses, and a clipboard with a silver clip and a black pencil. The right side of the image is partially covered by a teal-colored graphic element.

SAE 2019

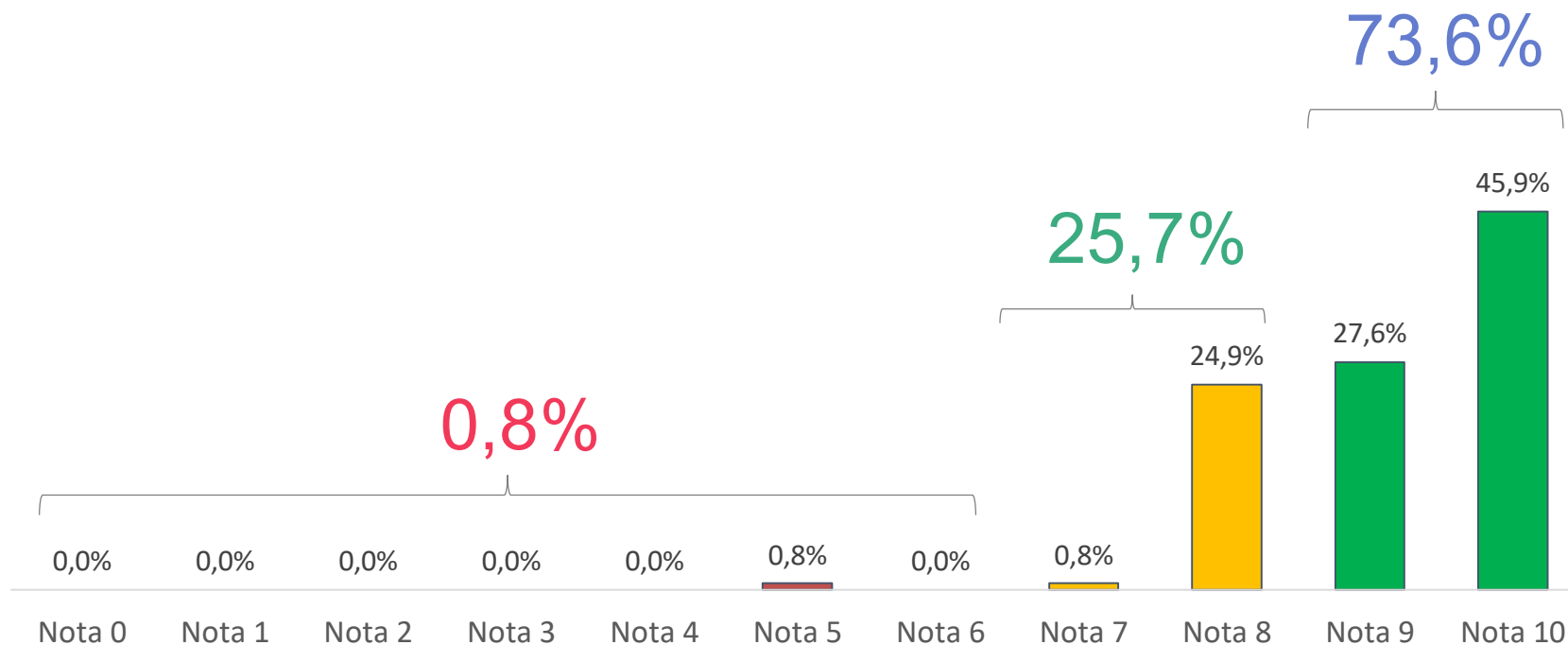
**Consultoria e
Clínica Tecnológica**

SATISFAÇÃO COM AS CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

PIAUÍ



NOTA MÉDIA PI: **9,2**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **9,1**



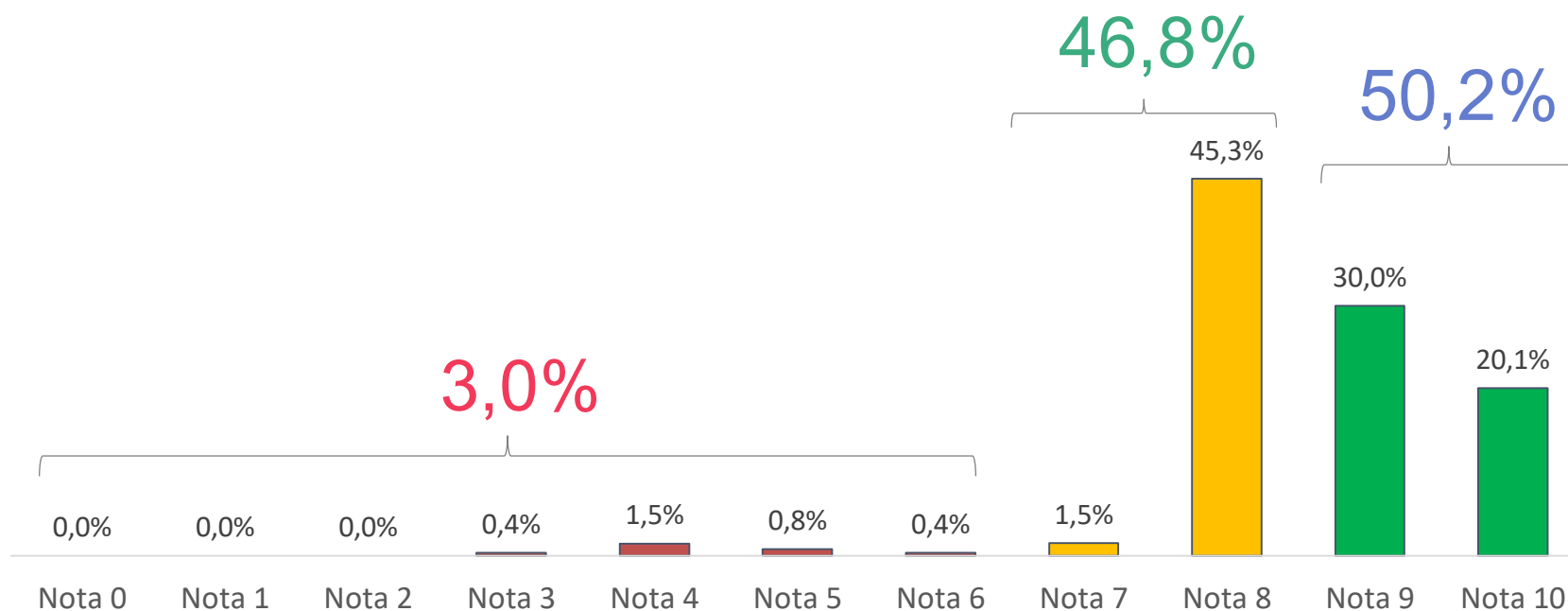
NOTA MÉDIA NACIONAL: **9,1**

APLICABILIDADE DAS CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

PIAUÍ



NOTA MÉDIA PI: **8,6**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,3**



NOTA MÉDIA NACIONAL: **8,2**

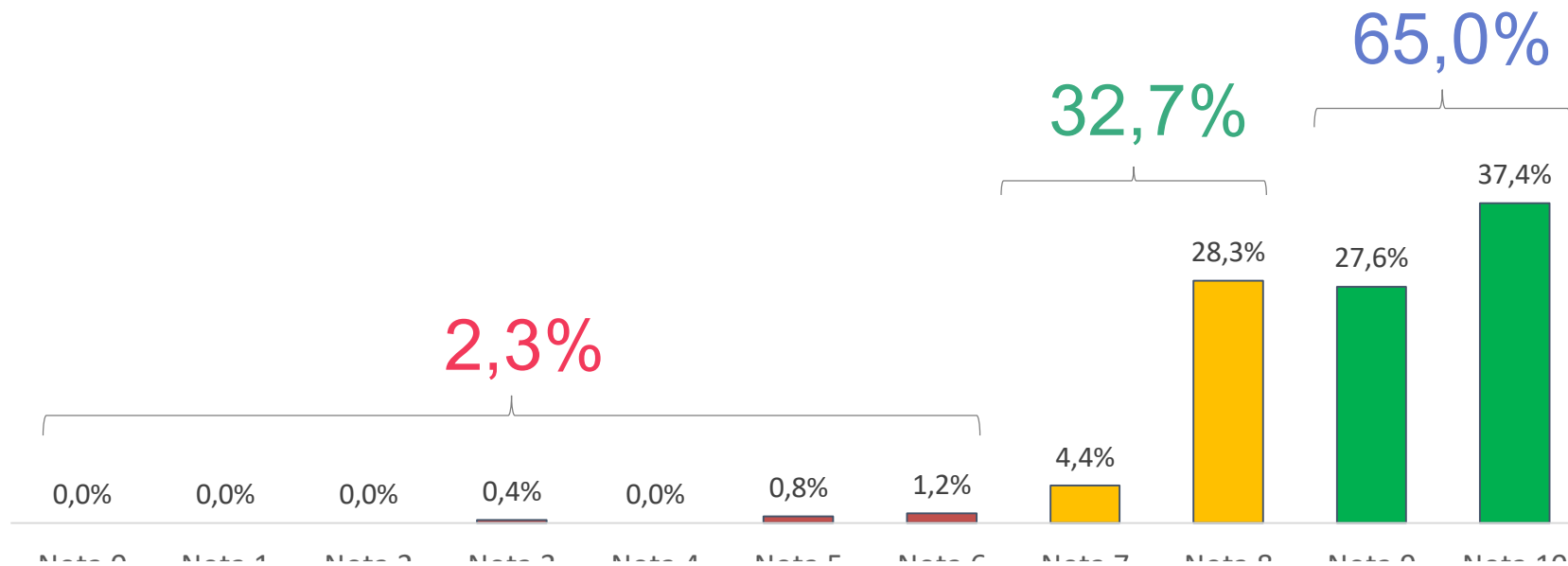
Q5.2. Que nota de 0 a 10 o sr. daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos nas CONSULTORIAS do SEBRAE?

EFETIVIDADE DAS CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

PIAUÍ



NOTA MÉDIA PI: **8,9**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,2**



NOTA MÉDIA NACIONAL: **7,9**

Q5.3. Que nota de 0 a 10 o sr. daria para as CONSULTORIAS e CLÍNICA TECNOLÓGICA do SEBRAE quanto aos resultados pra você e sua empresa?



SAE 2019

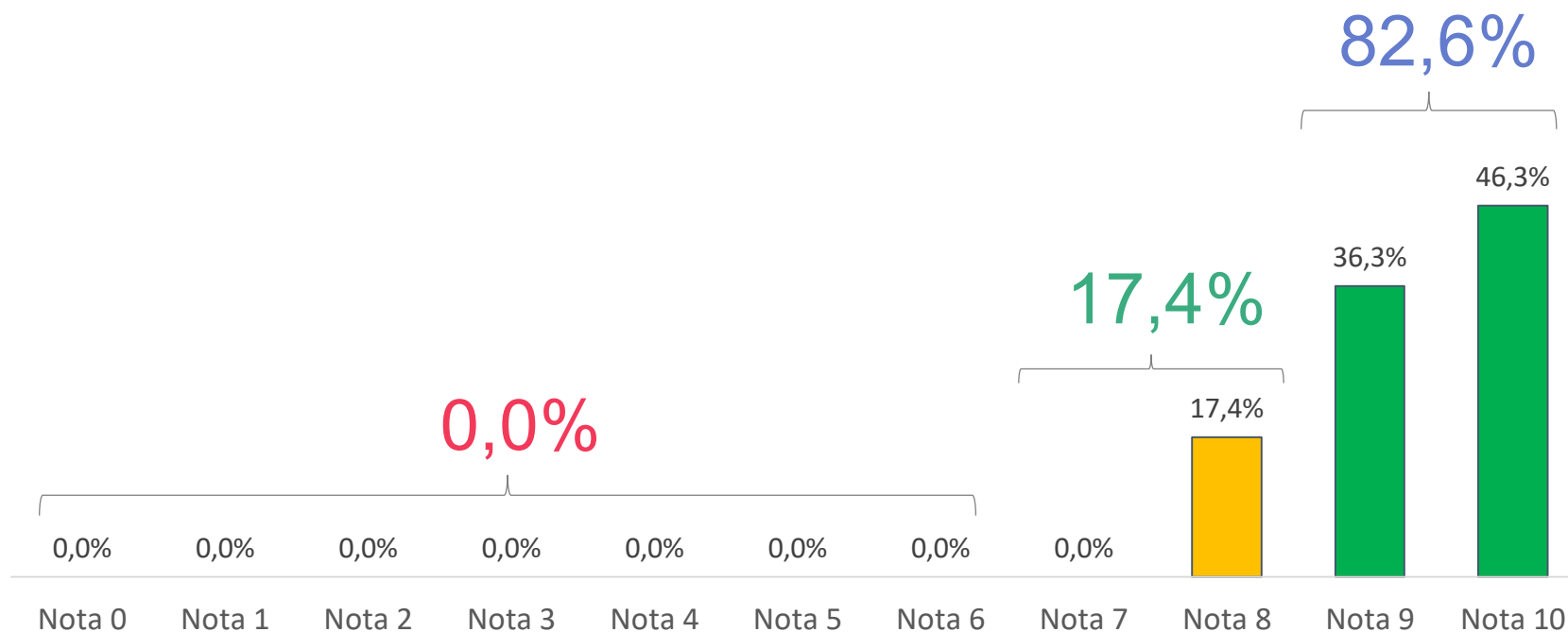
**Feiras, Rodada
de Negócios e
Missão/Caravana**

SATISFAÇÃO COM AS FEIRAS, RODADAS DE NEGÓCIOS E MISSÃO/CARAVANA

PI

HISTÓRICO

PIAUÍ



NOTA MÉDIA PI: **9,3**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **9,3**



NOTA MÉDIA NACIONAL: **9,4**

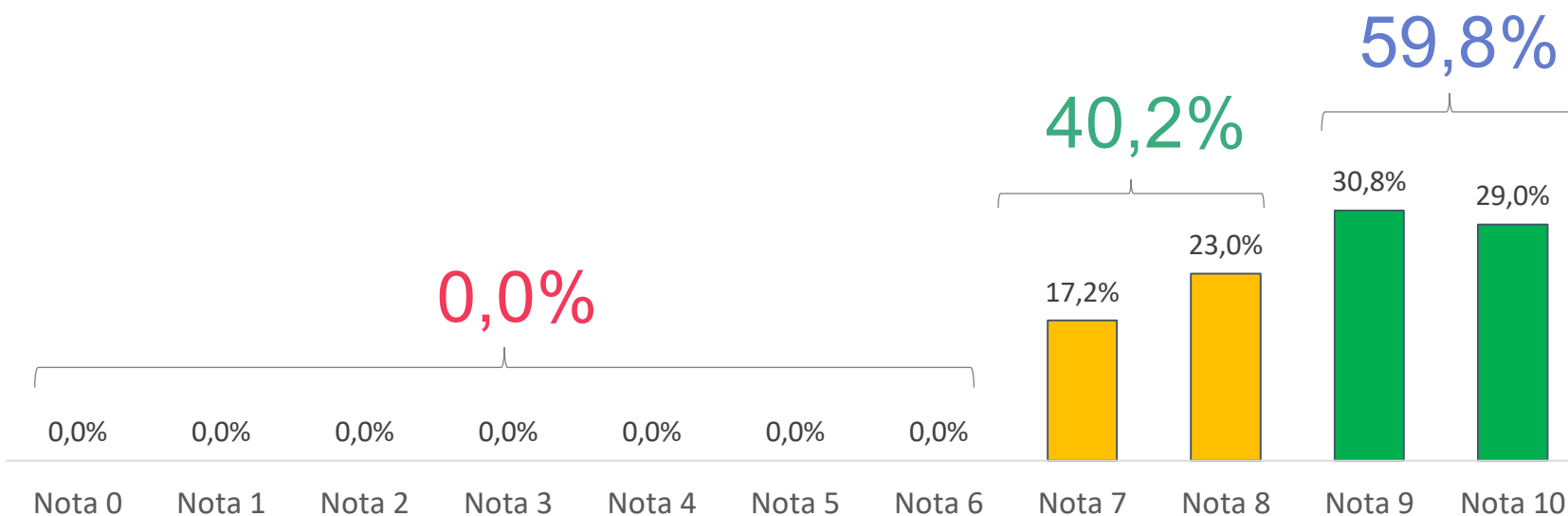
APLICABILIDADE DAS FEIRAS, RODADAS DE NEGÓCIOS E MISSÃO/CARAVANA

PI

HISTÓRICO

PIAUÍ

0,0%



NOTA MÉDIA PI: **8,7**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,9**



NOTA MÉDIA NACIONAL: **7,8**

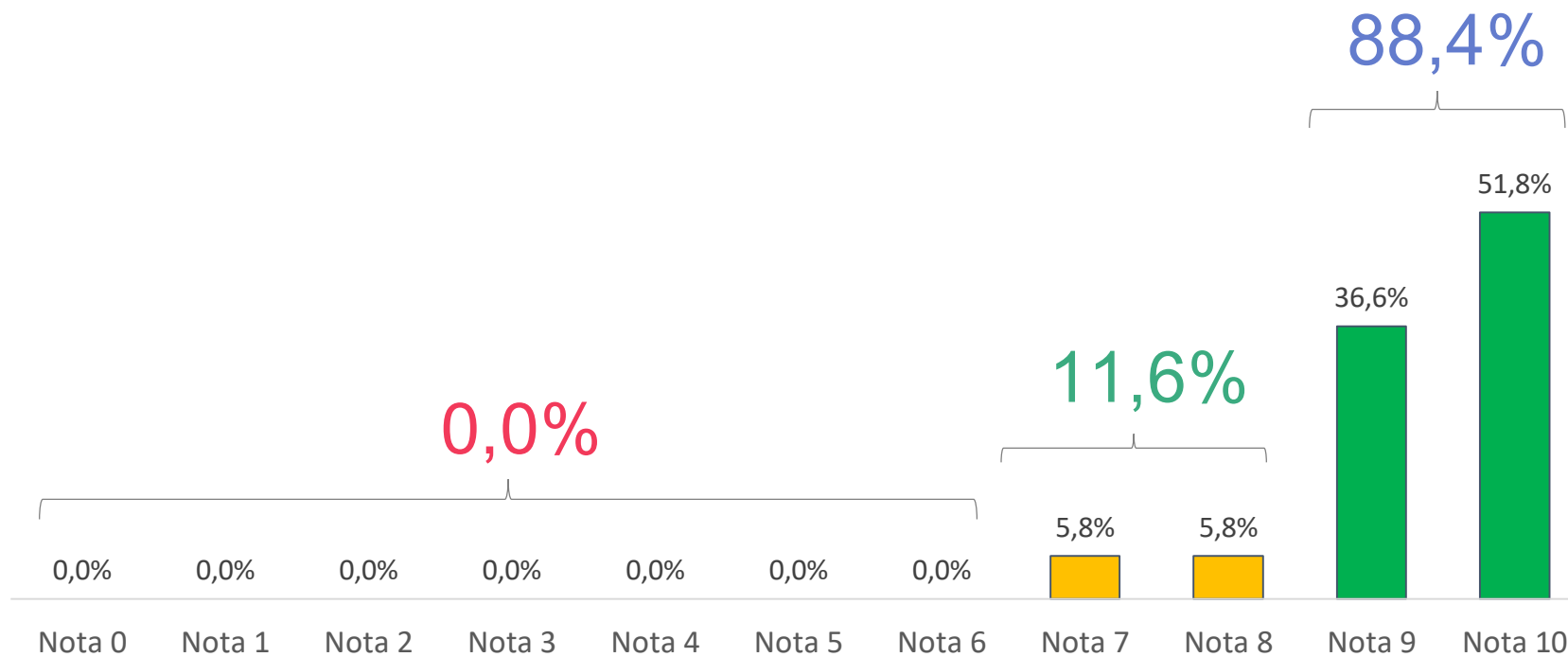
Q7.2. Que nota de 0 a 10 o sr. daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos nas FEIRAS, RODADAS DE NEGÓCIO E MISSÕES/CARAVANA do SEBRAE?

EFETIVIDADE DAS FEIRAS, RODADAS DE NEGÓCIOS E MISSÃO/CARAVANA

PI

HISTÓRICO

PIAUÍ



NOTA MÉDIA PI: **9,3**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,6**



NOTA MÉDIA NACIONAL: **7,4**



SAE 2019

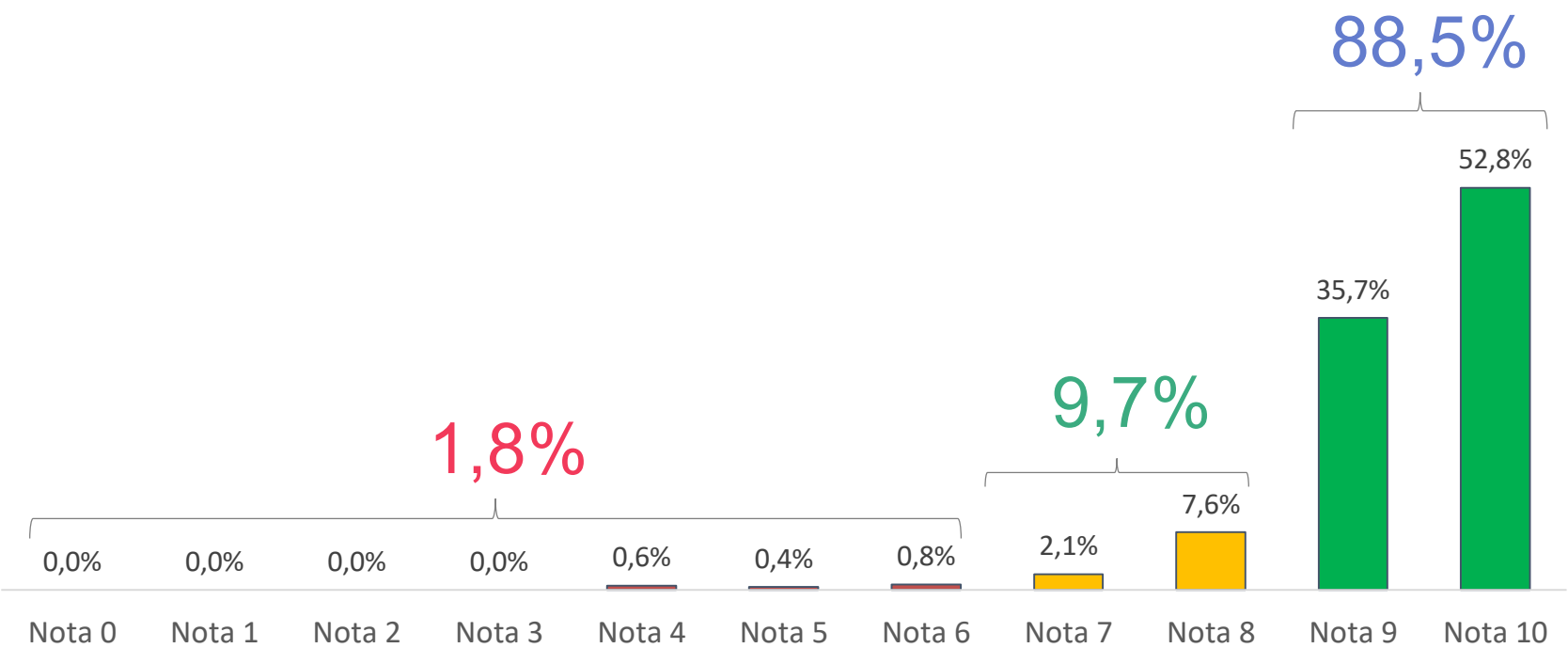
**Orientação Técnica
e Garantias Fampe**

SATISFAÇÃO COM AS ORIENTAÇÕES TÉCNICAS E GARANTIA FAMPE

PI

HISTÓRICO

PIAUÍ



NOTA MÉDIA PI: **9,3**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **9,1**



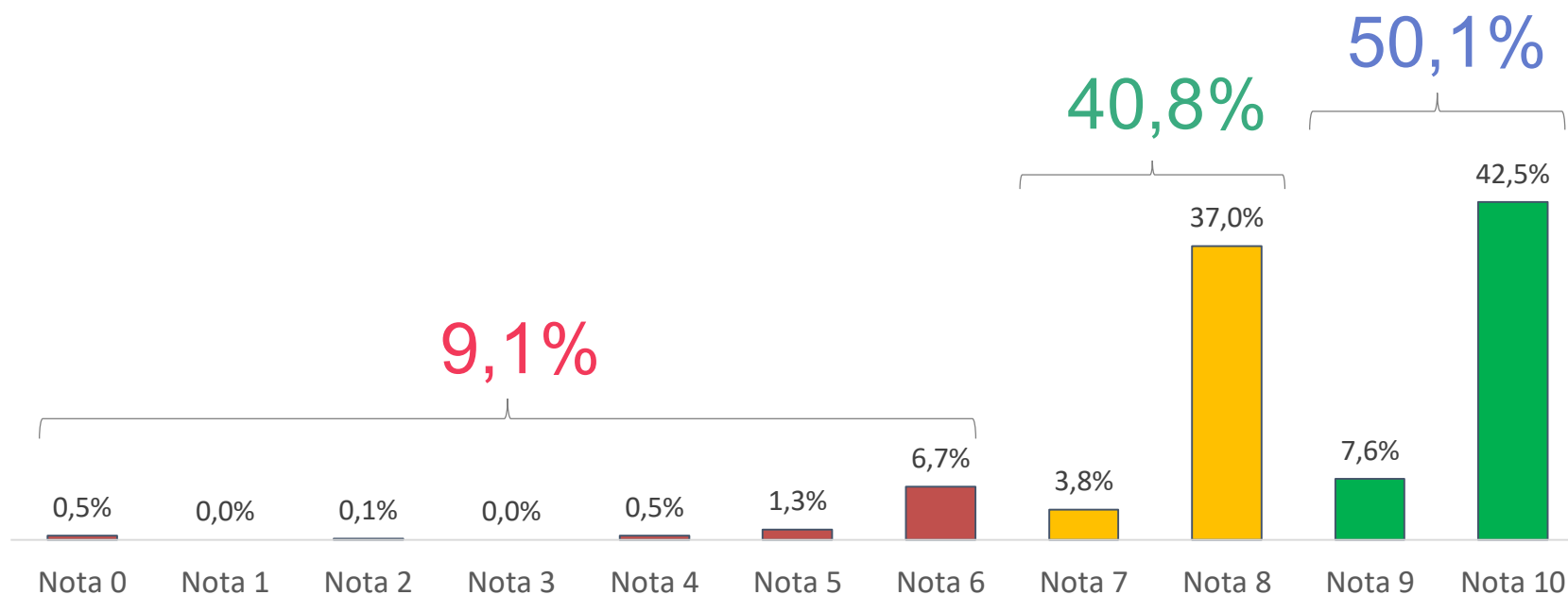
NOTA MÉDIA NACIONAL: **9,2**

APLICABILIDADE DAS ORIENTAÇÕES TÉCNICAS E GARANTIA FAMPE

PI

HISTÓRICO

PIAUÍ



NOTA MÉDIA PI: **8,6**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,5**



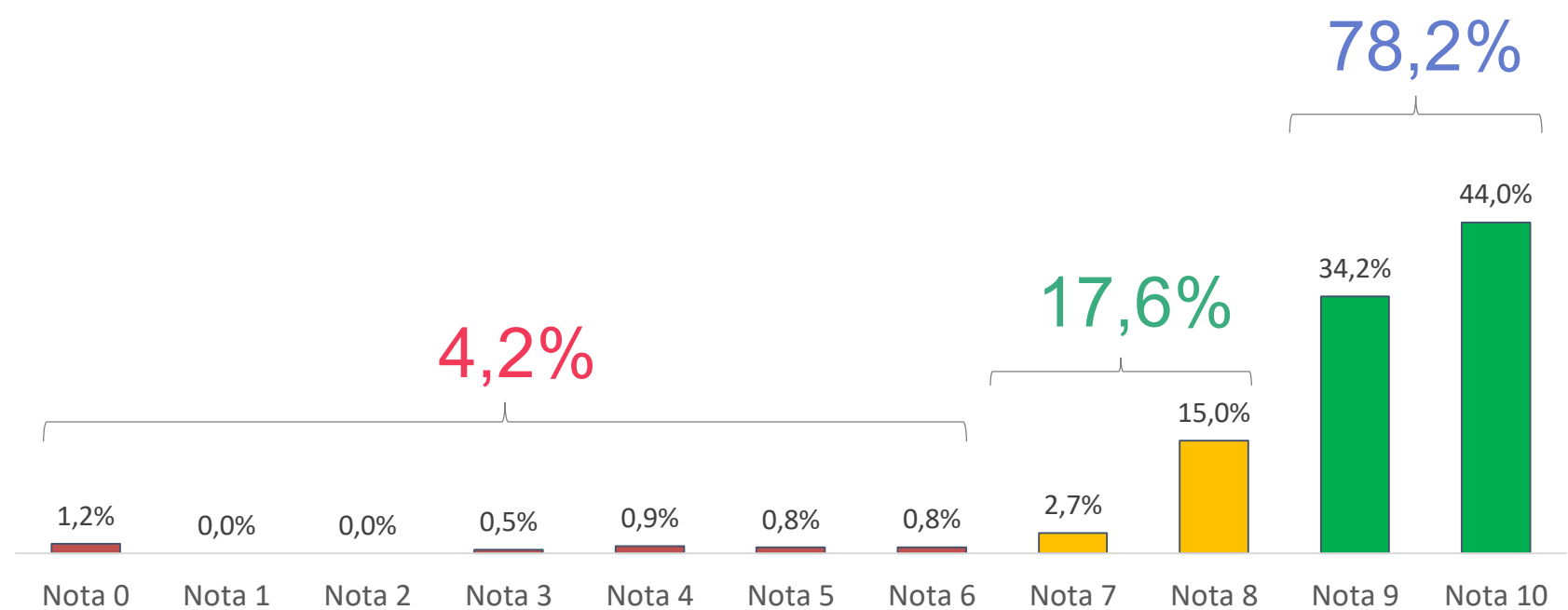
NOTA MÉDIA NACIONAL: **8,3**

EFETIVIDADE DAS ORIENTAÇÕES TÉCNICAS E GARANTIA FAMPE

PI

HISTÓRICO

PIAUÍ



NOTA MÉDIA PI: 9,0



NOTA MÉDIA NORDESTE: 8,2



NOTA MÉDIA NACIONAL: 8,1

Satisfação, aplicabilidade e efetividade: médias comparadas por projeto

PI

PROJETO	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade	Base
Atendimento Remoto SEBRAE/PI	9,0	8,3	8,6	42
PI - Atendimento Educação Empreendedora	9,4	9,1	9,0	34
PI - Atendimento Regional - Agronegócios	9,4	9,1	9,0	51
PI - Atendimento Regional - Bom Jesus	8,9	9,0	8,2	70
PI - Atendimento Regional - Comércio e Serviços	9,5	8,4	8,5	34
PI - Atendimento Regional - Floriano	9,1	8,5	8,4	78
PI - Atendimento Regional - Indústria	9,4	9,0	8,3	34
PI - Atendimento Regional - Parnaíba	9,2	8,9	8,9	49
PI - Atendimento Regional - Picos	9,4	8,9	8,8	71
PI - Atendimento Regional - Piripiri	9,1	8,6	8,7	66
PI - Atendimento Regional - São Raimundo Nonato	9,2	8,5	8,6	63
PI - Atendimento Regional - Teresina	9,3	8,8	9,0	73

RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE

SAE 2019

Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade



RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)

PI

PORTE

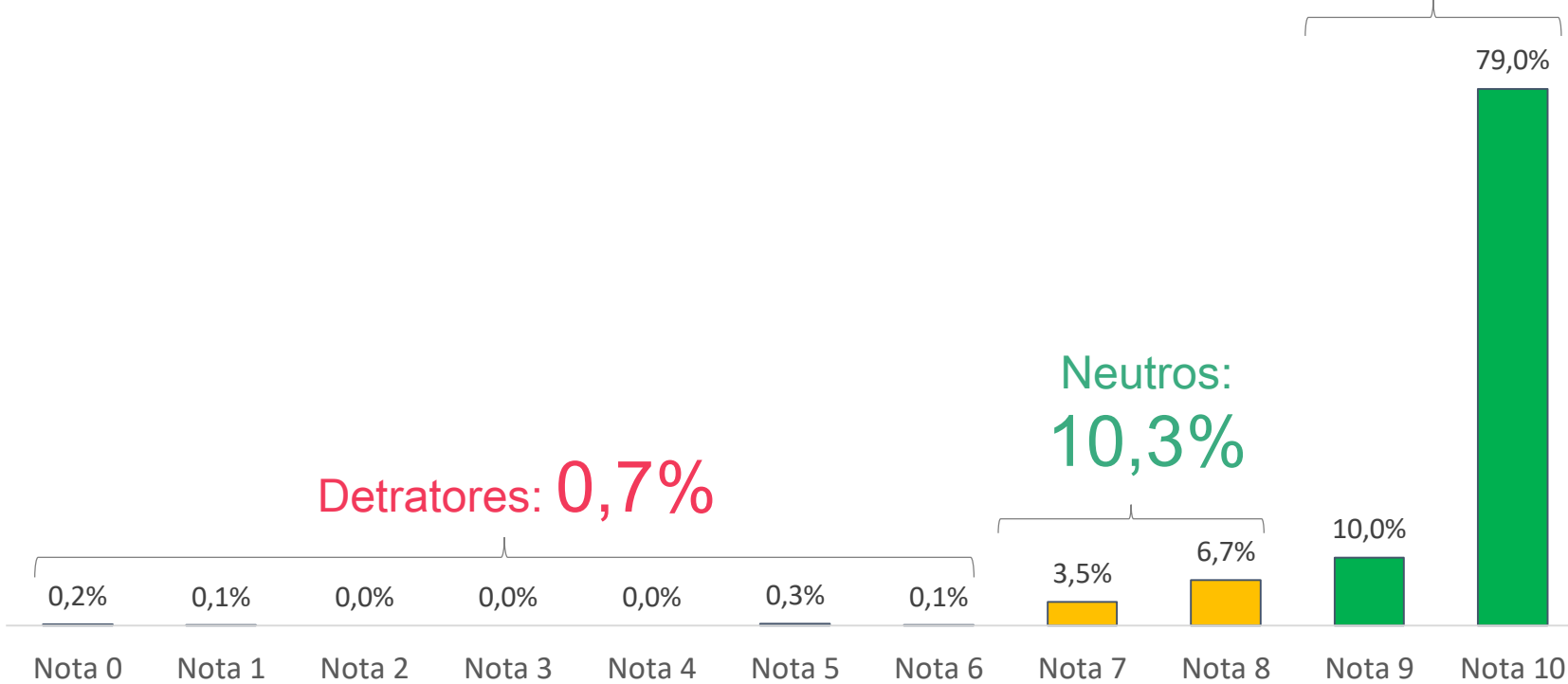
HISTÓRICO

PIAUÍ

Detratores: 0,7%

Promotores:
89,1%

Neutros:
10,3%



NPS DE PI: 88,4



NPS REGIÃO NORDESTE: 84,6



NPS NACIONAL: 85,0