



Piauí (PI)

Pesquisa de Satisfação e Aplicabilidade SAE 2018

RESULTADOS por UF

meta
pesquisa de opinião

Pesquisa de Satisfação e Aplicabilidade SAE 2018 – PI



OBJETIVOS

- **AVALIAR** a aplicabilidade e a efetividade dos conteúdos junto aos clientes atendidos pelo SEBRAE em 2018.
- **OBTER** o grau de recomendação do SEBRAE pelos clientes atendidos em 2018.



METODOLOGIA

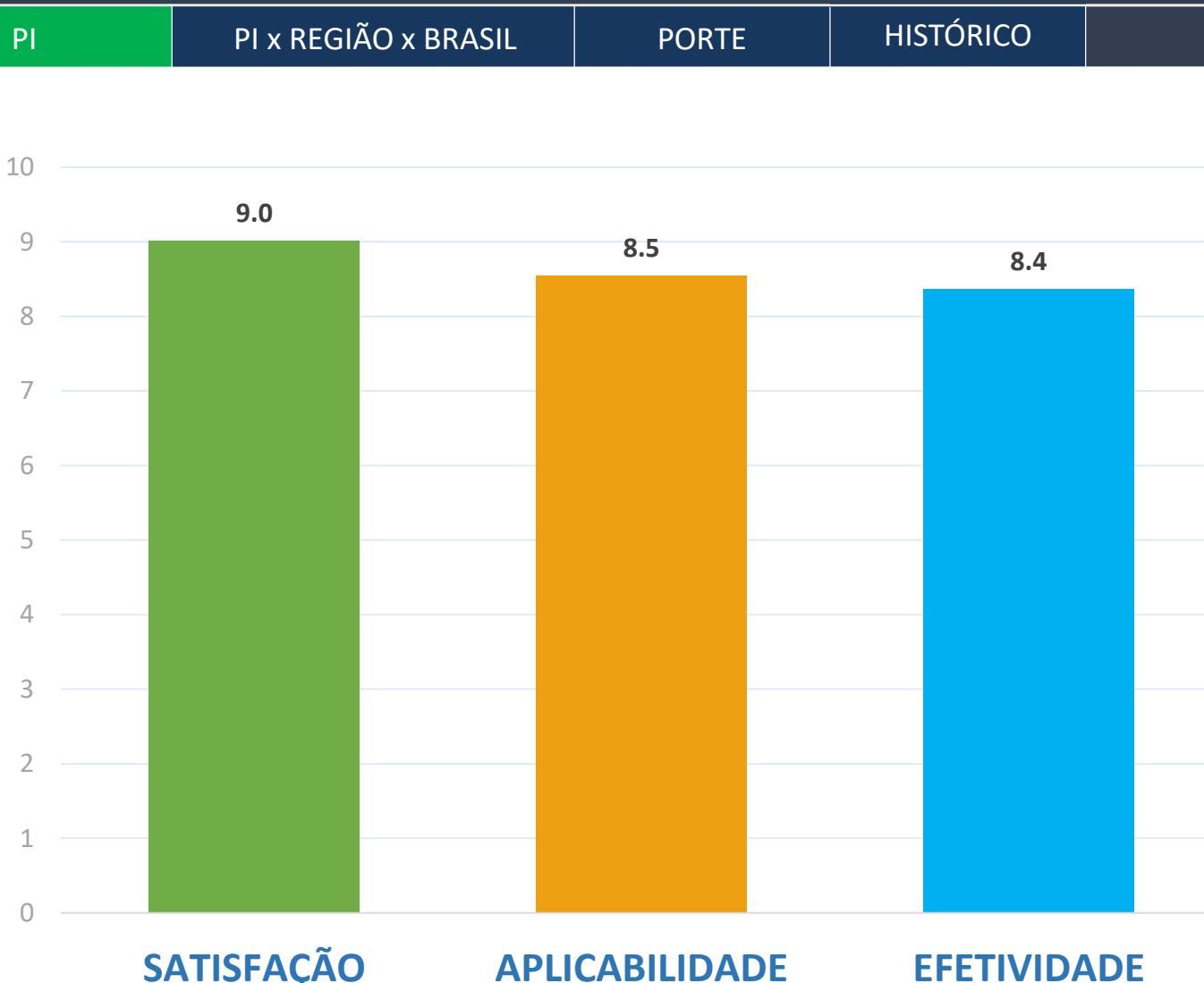
- **TIPO DE PESQUISA:** Quantitativa.
- **PÚBLICO-ALVO:** Clientes atendidos pelo SEBRAE em 2018.
- **TAMANHO DA AMOSTRA:** 18.446 entrevistas (C.A.T.I.) no Brasil.
- 317 entrevistas no Piauí (PI).
- **COLETA DE DADOS:** Entre 17/07 e 07/08 de 2018; e entre 12/11 e 27/11 de 2018.
- **MARGEM DE ERRO** +/- 1,8%
- **NÍVEL DE CONFIANÇA** de 95%.
- Resultados ponderados por iniciativa.



Satisfação,
Aplicabilidade e
Efetividade

ATENDIDOS EM 2018

SAE 2018 – MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

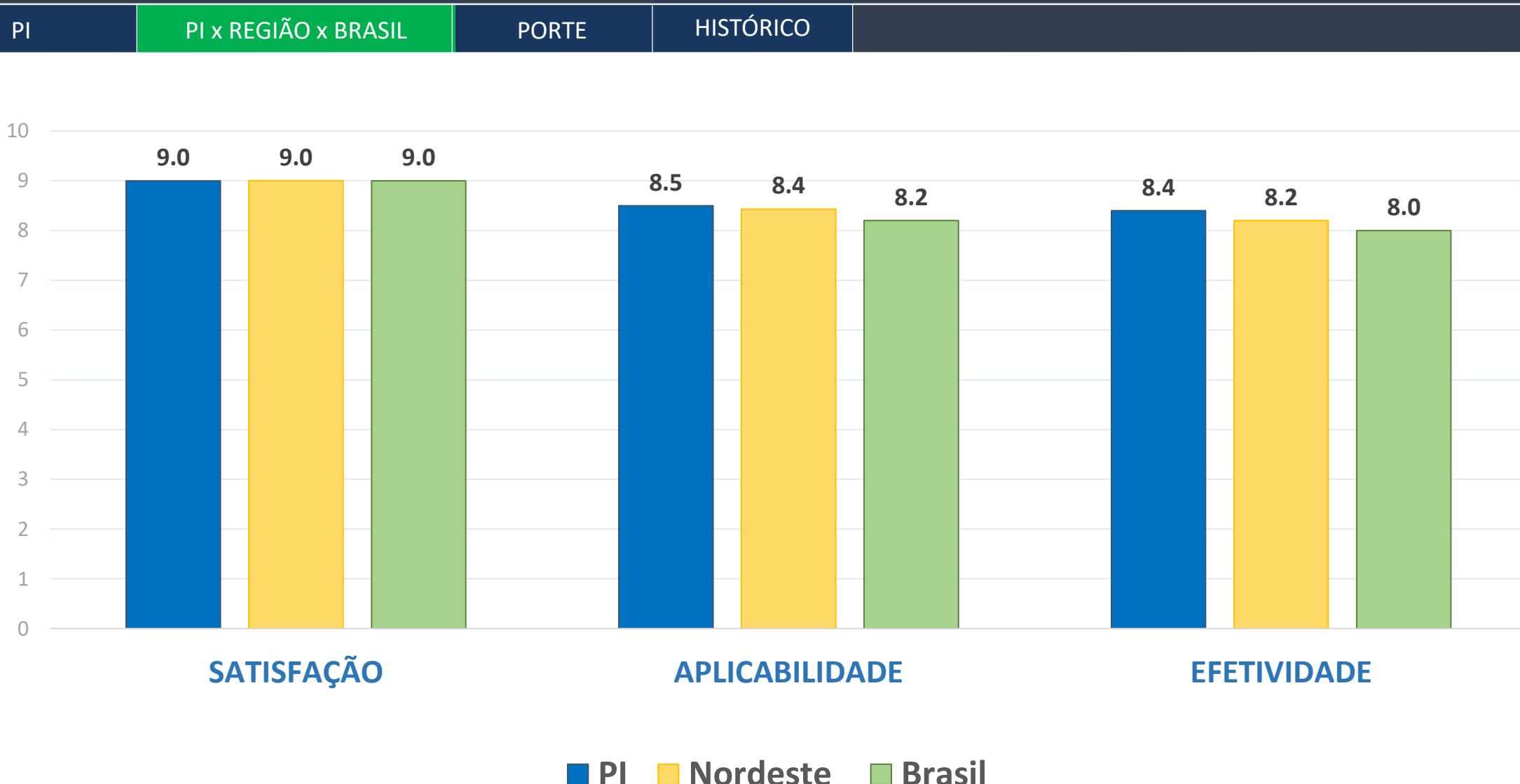


Considerando-se todos os serviços e produtos avaliados, a média da satisfação dos clientes entrevistados alcançou 9,0.

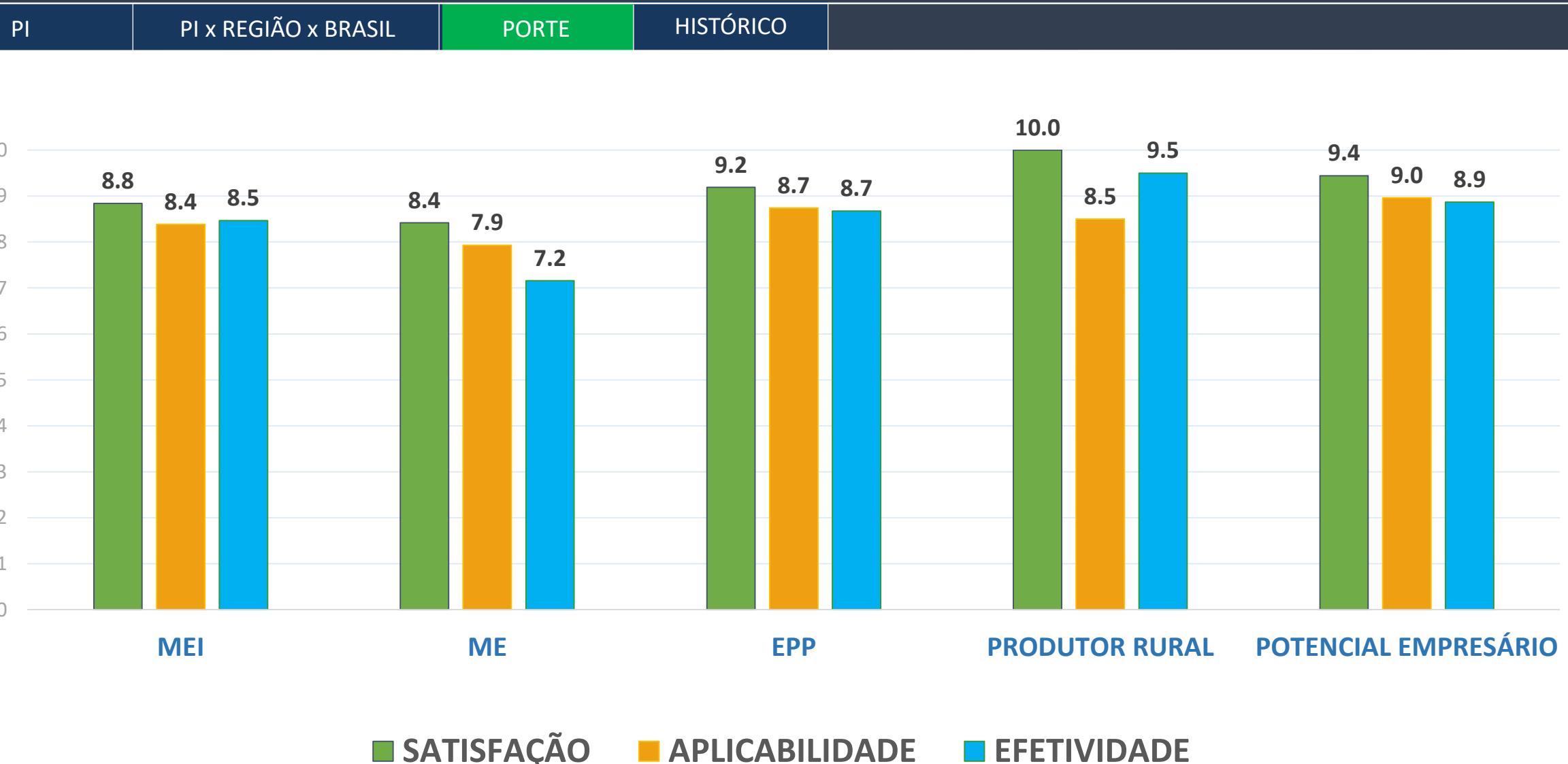
A aplicabilidade dos serviços e produtos obteve média de 8,5.

A efetividade obteve nota média de 8,4.

SAE 2018 – MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

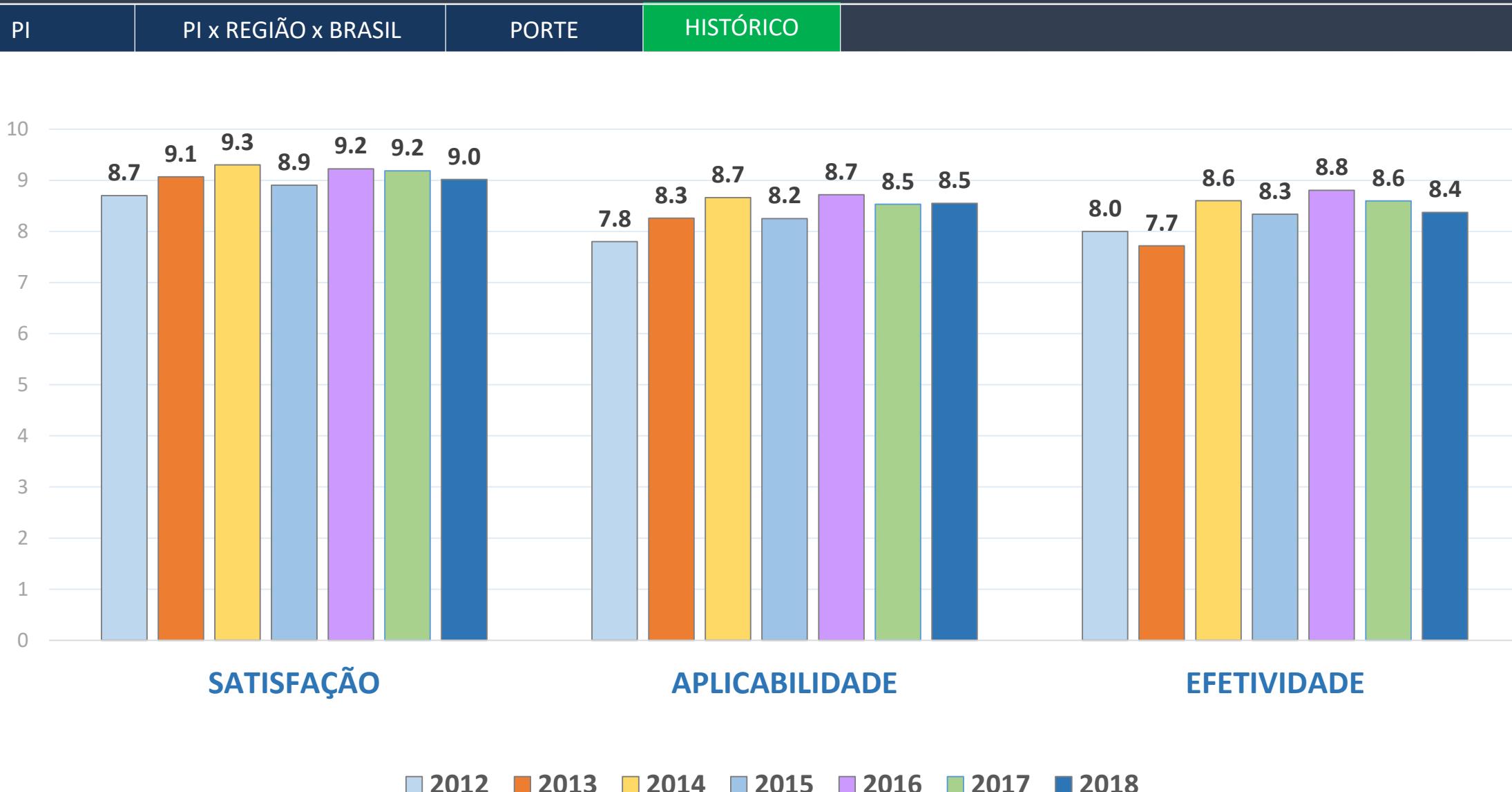


SAE 2018 – MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE



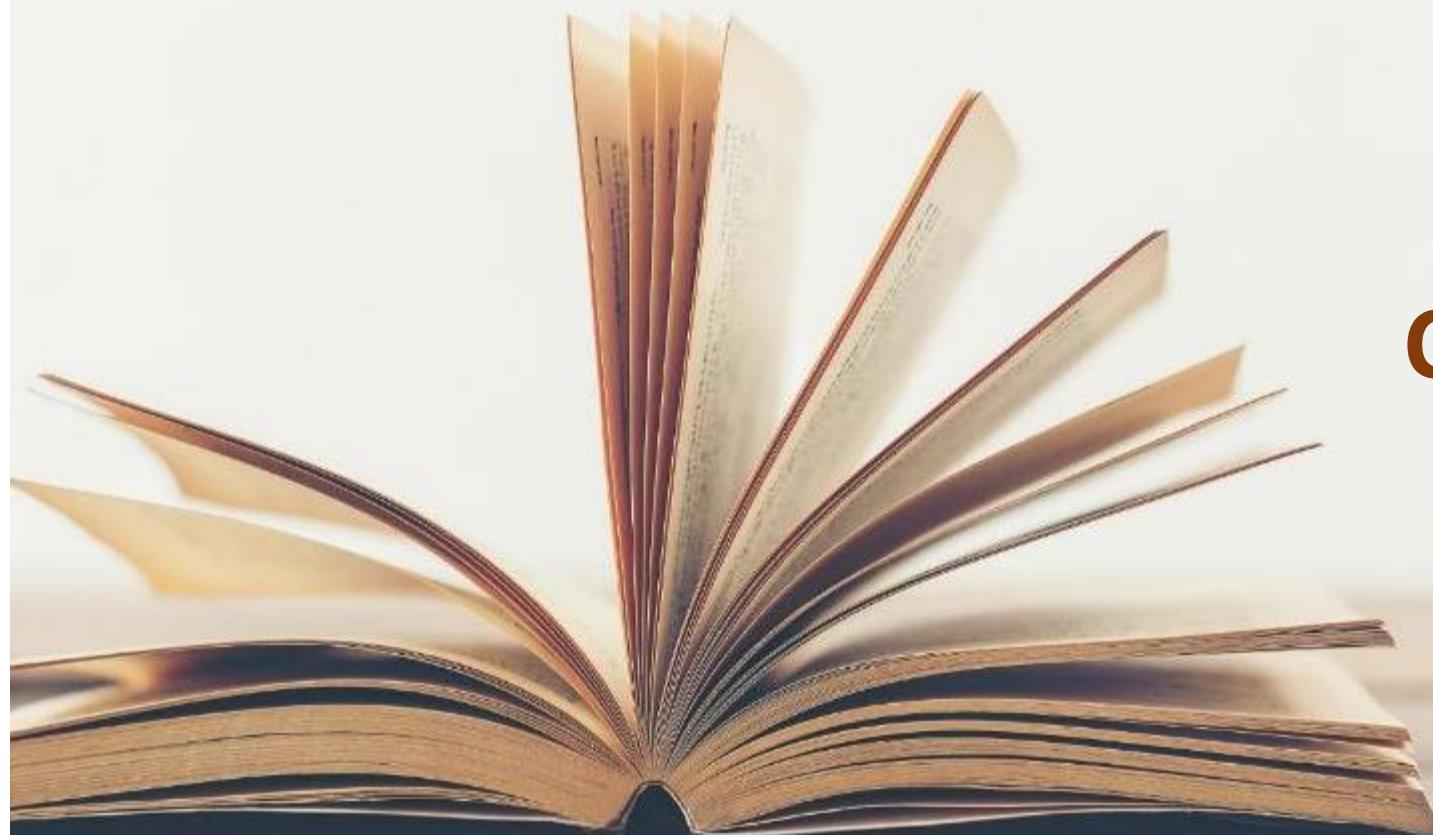
■ SATISFAÇÃO ■ APLICABILIDADE ■ EFETIVIDADE

SAE 2018 – MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE



■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018

SAE 2018



**CURSOS PRESENCIAIS E
CURSOS À DISTÂNCIA**

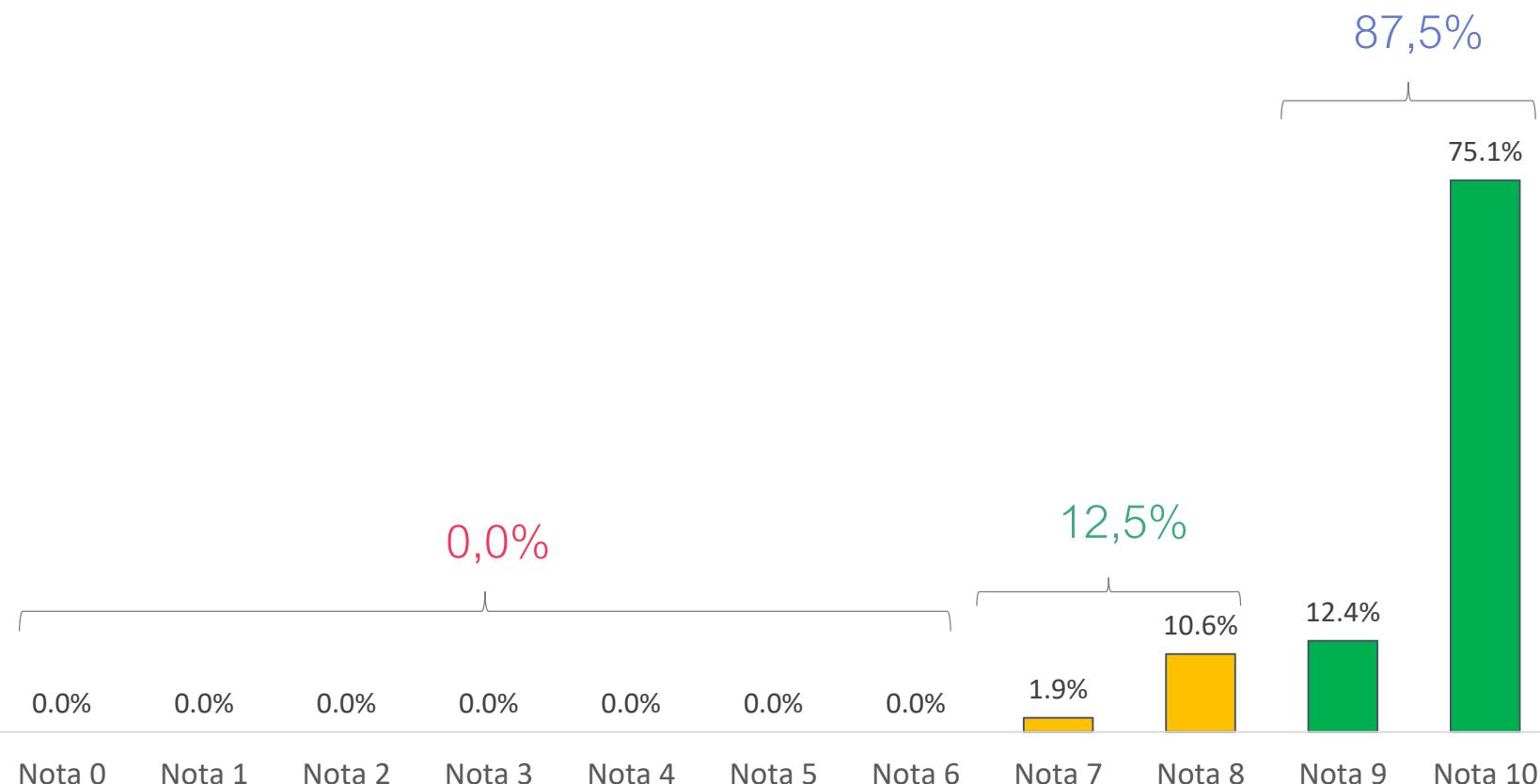
ATENDIDOS EM 2018

SATISFAÇÃO COM OS CURSOS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

Piauí



NOTA MÉDIA PI: **9,6**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **9,5**



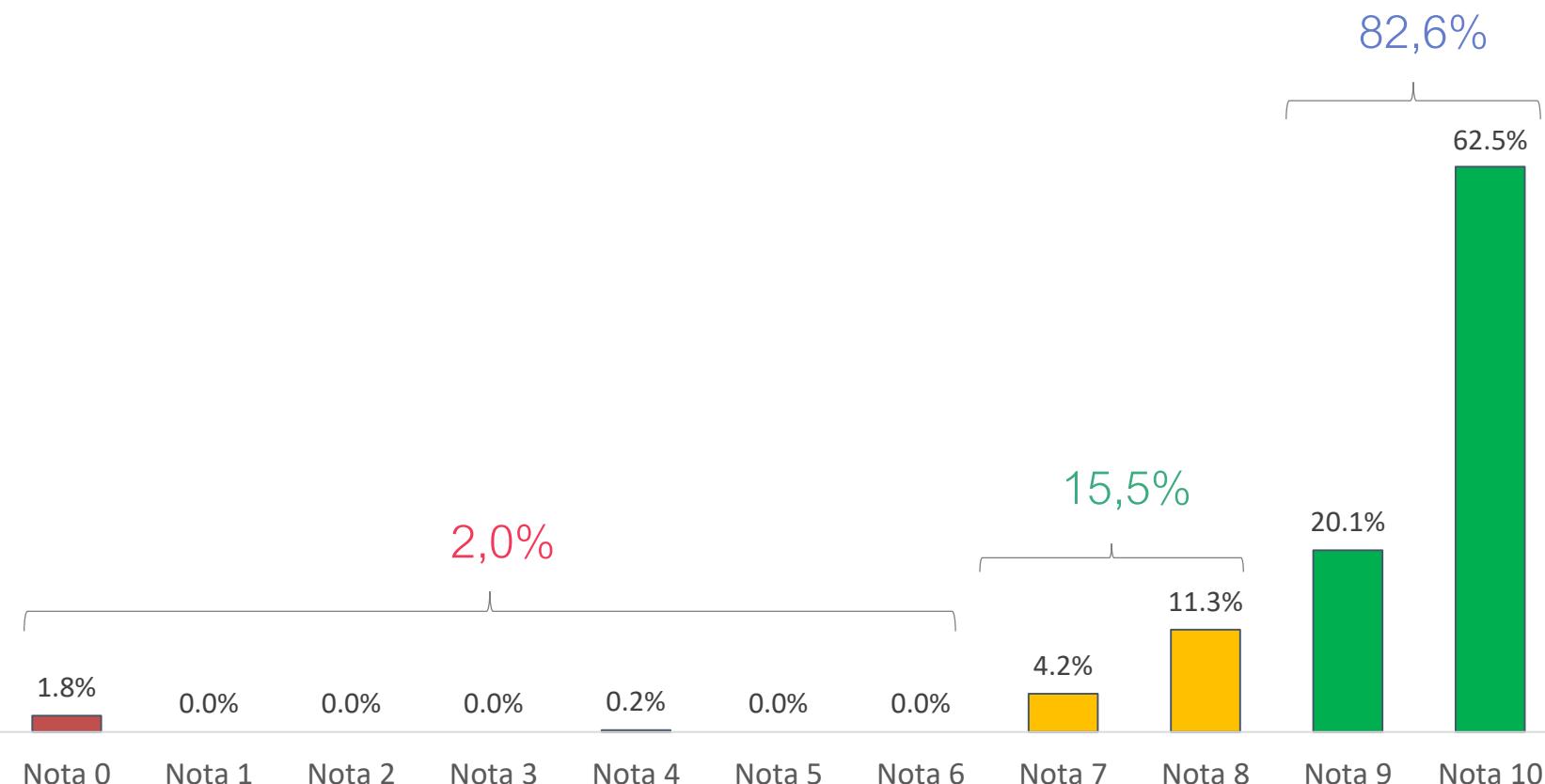
NOTA MÉDIA NACIONAL: **9,1**

APLICABILIDADE DOS CURSOS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

Piauí



NOTA MÉDIA PI: **9,3**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **9,2**



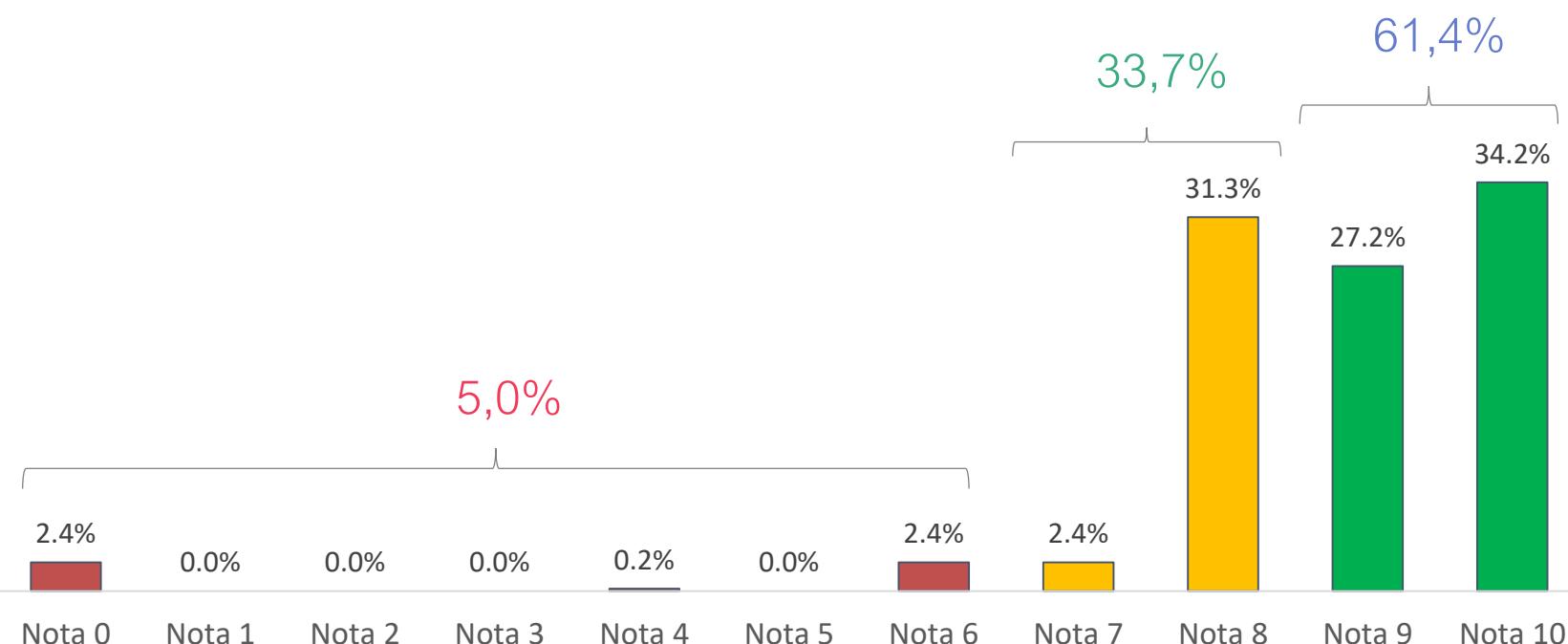
NOTA MÉDIA NACIONAL: **9,0**

EFETIVIDADE DOS CURSOS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

Piauí



NOTA MÉDIA PI: **8,7**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,9**



NOTA MÉDIA NACIONAL: **8,5**



SAE 2018

PALESTRAS,
SEMINÁRIOS E OFICINAS

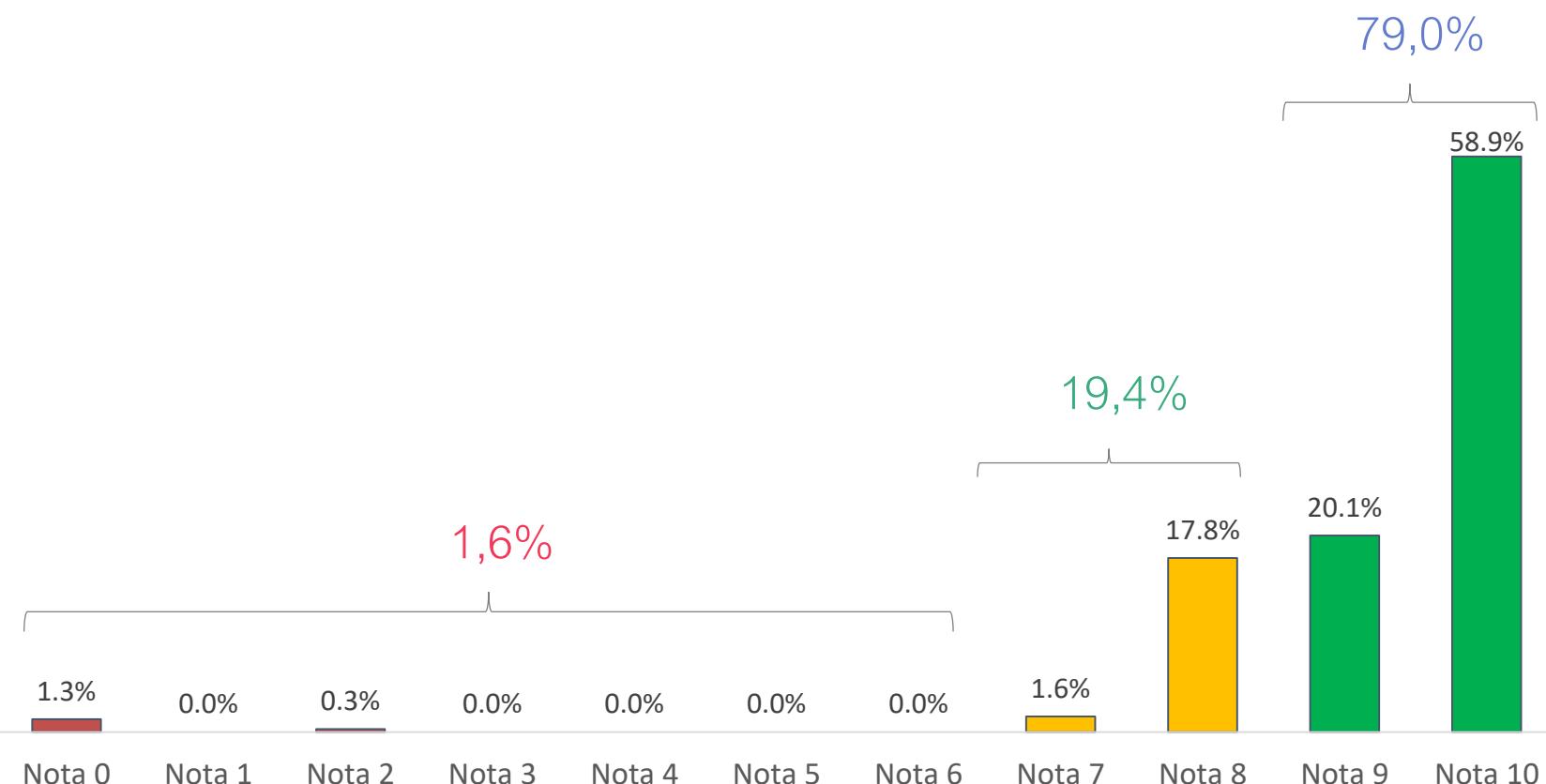
ATENDIDOS EM 2018

SATISFAÇÃO COM PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

Piauí



NOTA MÉDIA PI: 9,2



NOTA MÉDIA NORDESTE: 9,2



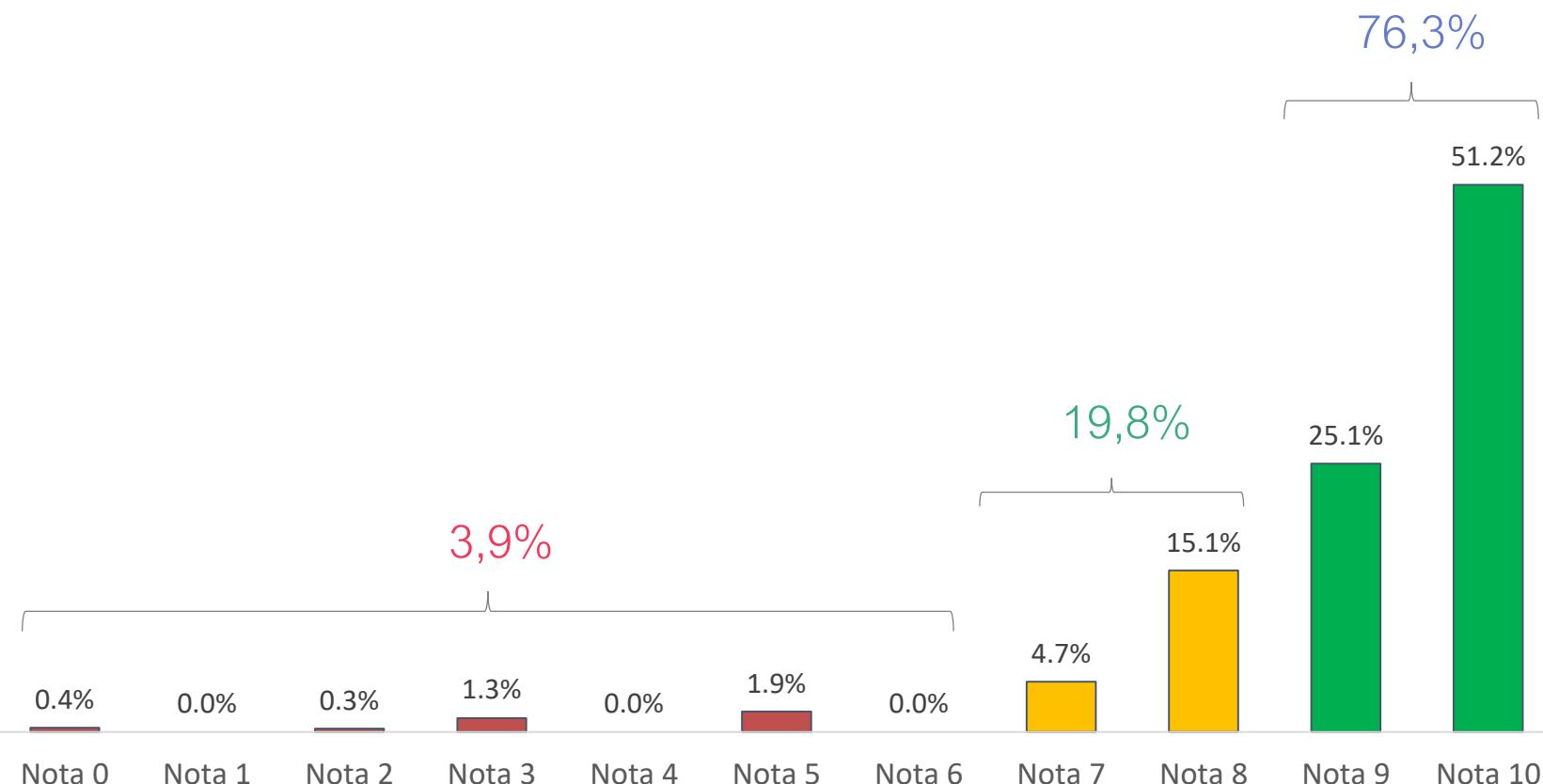
NOTA MÉDIA NACIONAL: 9,2

APLICABILIDADE DAS PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

Piauí



NOTA MÉDIA PI: 9,1



NOTA MÉDIA NORDESTE: 8,6



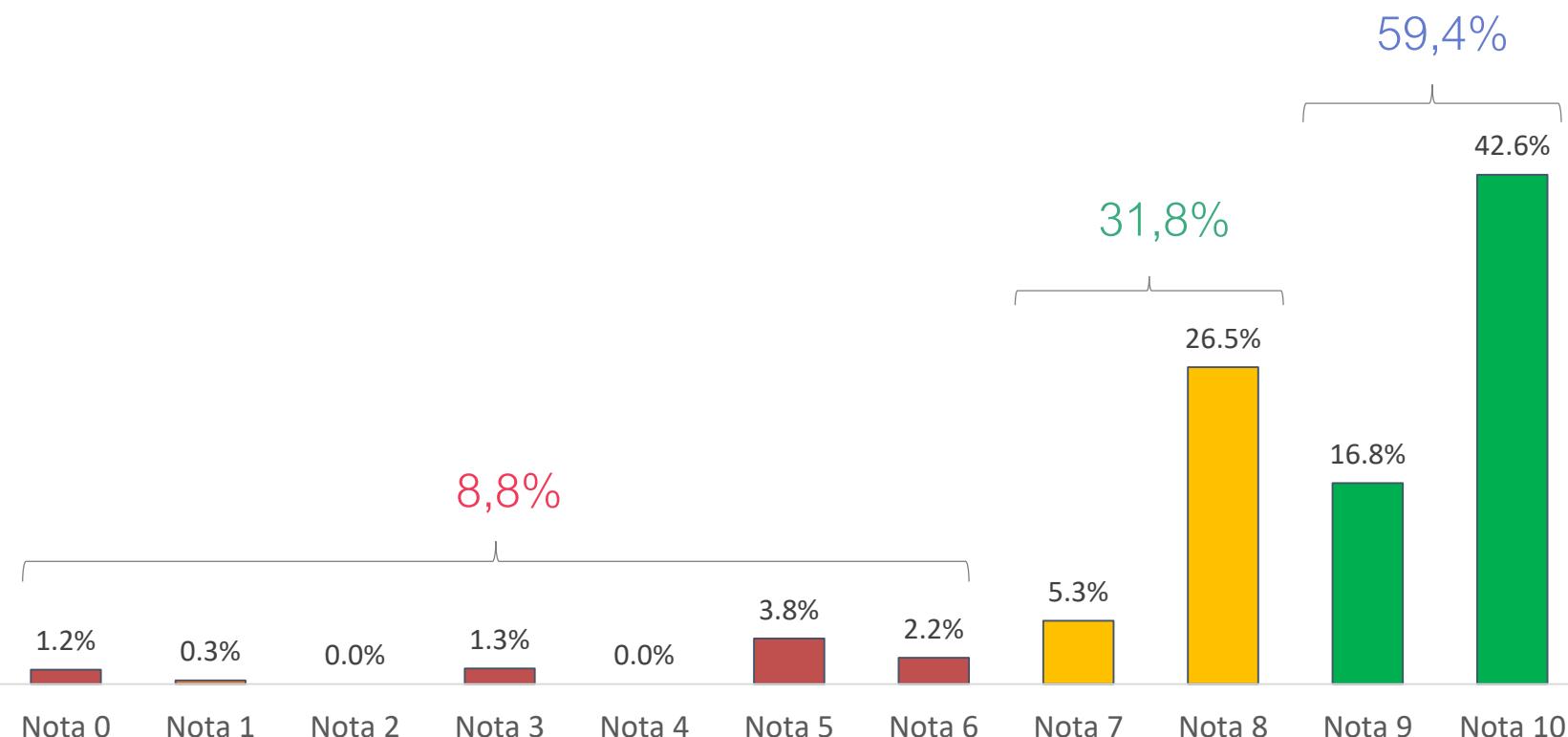
NOTA MÉDIA NACIONAL: 8,4

EFETIVIDADE DAS PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

Piauí



NOTA MÉDIA PI: **8,6**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,3**



NOTA MÉDIA NACIONAL: **8,1**



SAE 2018

CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA

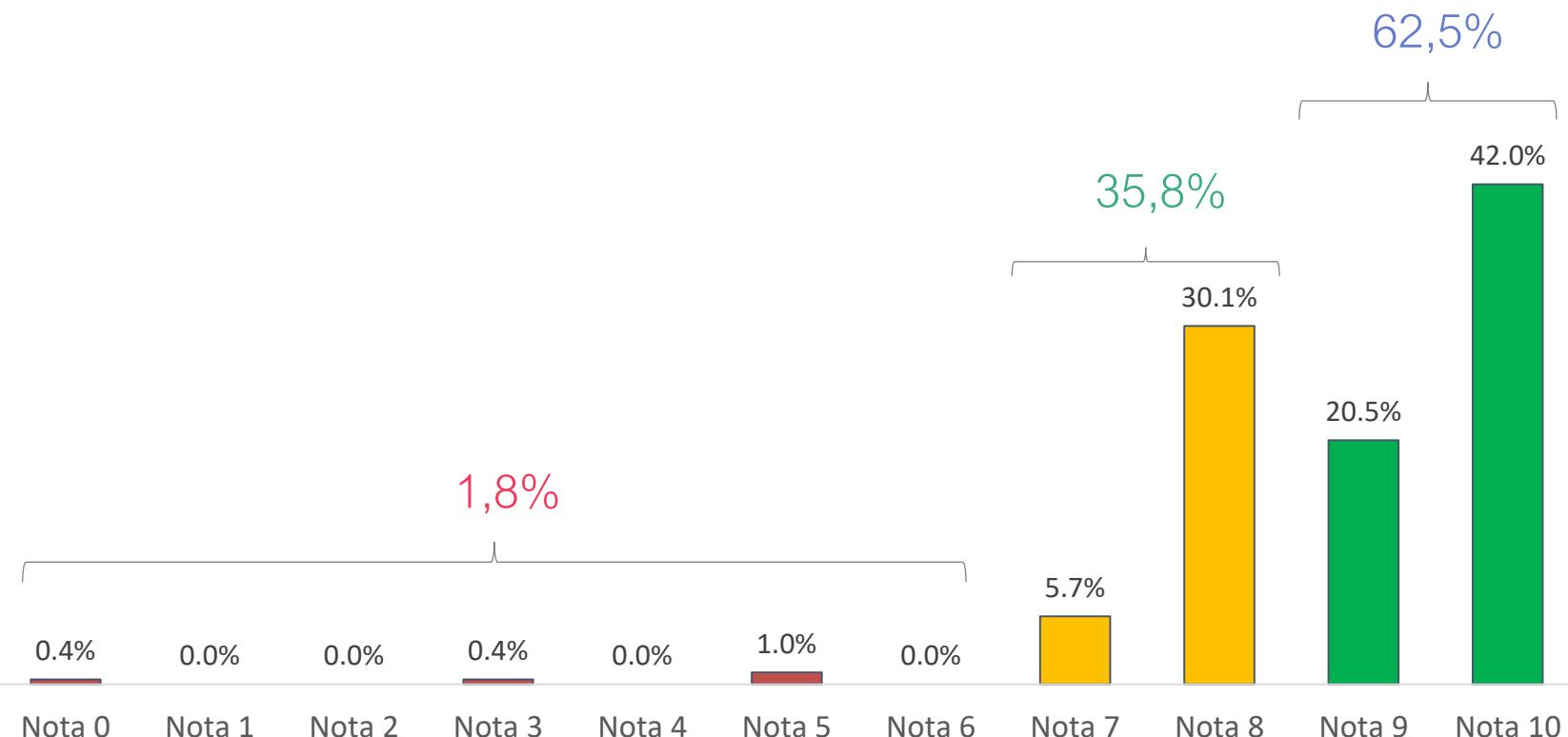
ATENDIDOS EM 2018

SATISFAÇÃO COM AS CONSULTORIAS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

Piauí



NOTA MÉDIA PI: 8,9



NOTA MÉDIA NORDESTE: 8,9



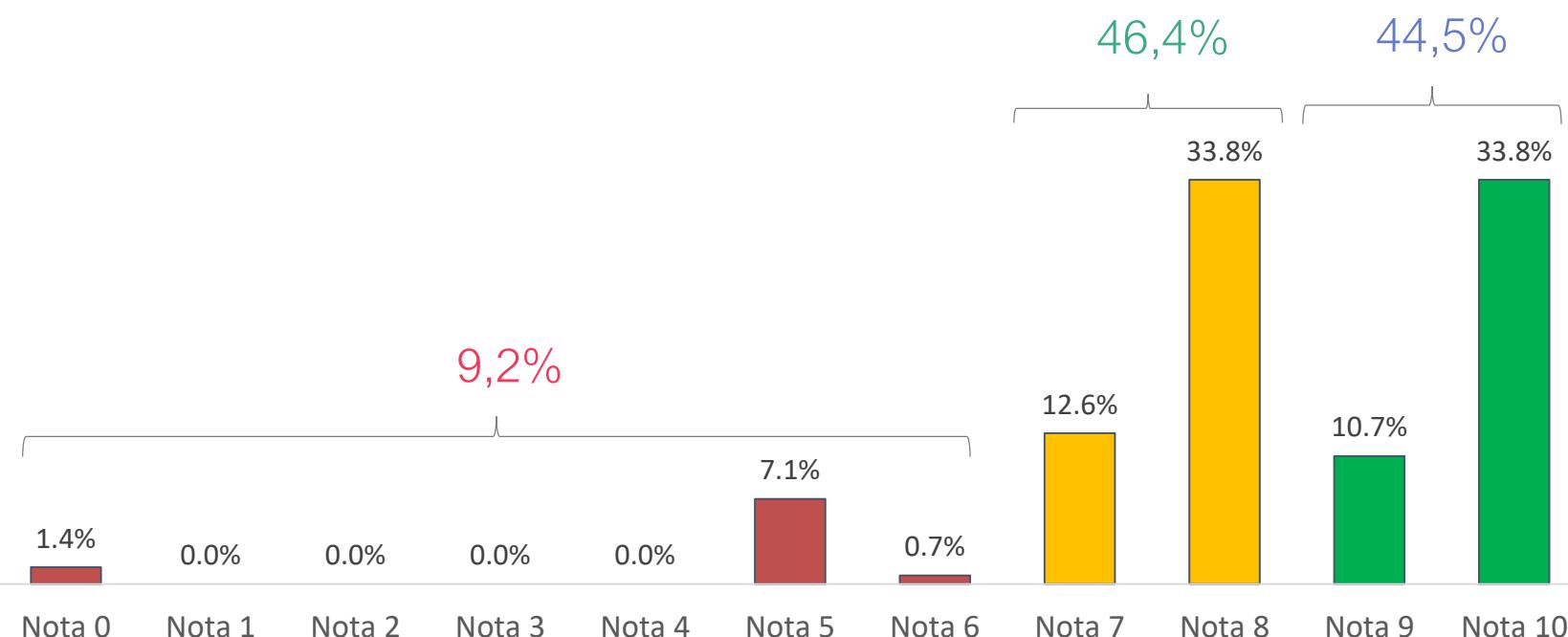
NOTA MÉDIA NACIONAL: 8,9

APLICABILIDADE DAS CONSULTORIAS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

Piauí



NOTA MÉDIA PI: **8,3**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,2**



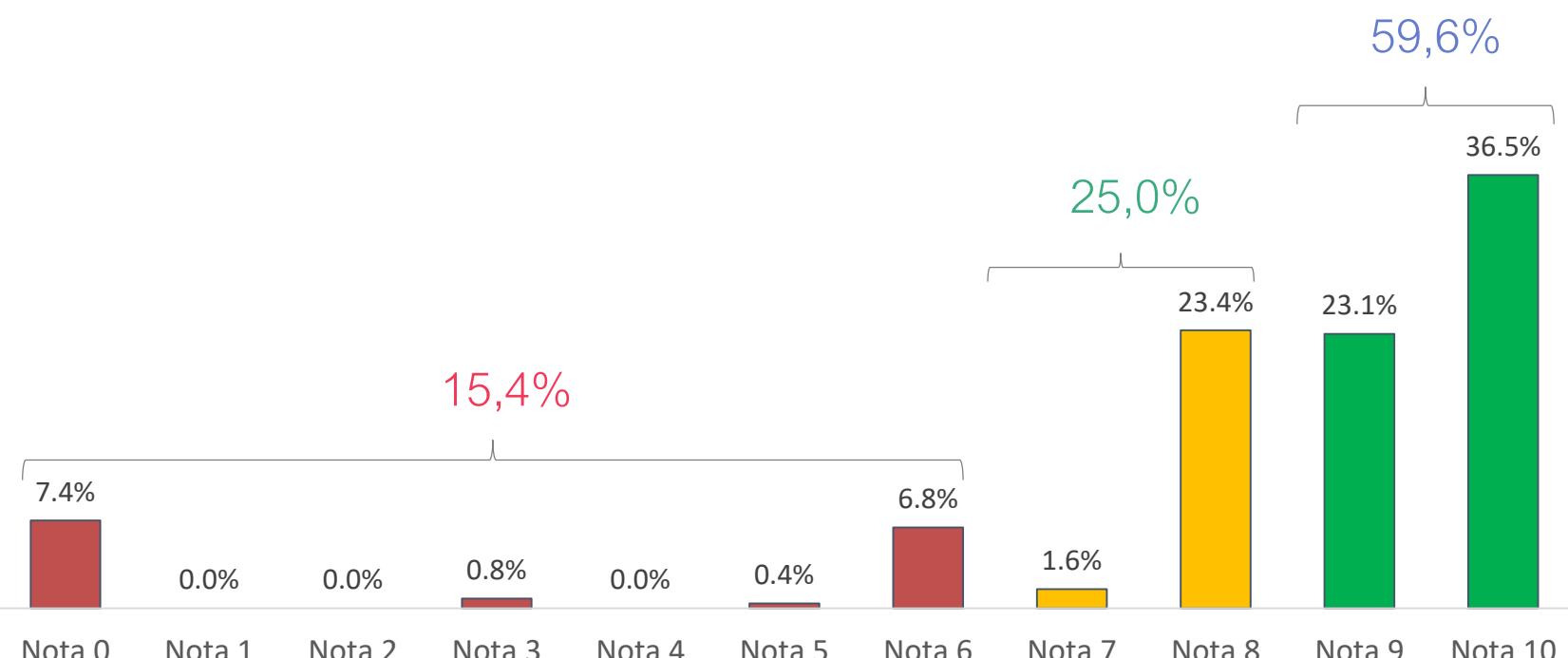
NOTA MÉDIA NACIONAL: **8,1**

EFETIVIDADE DAS CONSULTORIAS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

Piauí



NOTA MÉDIA PI: **8,2**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,2**



NOTA MÉDIA NACIONAL: **8,0**



SAE 2018

FEIRAS, RODADA DE NEGÓCIOS E MISSÃO/CARAVANA

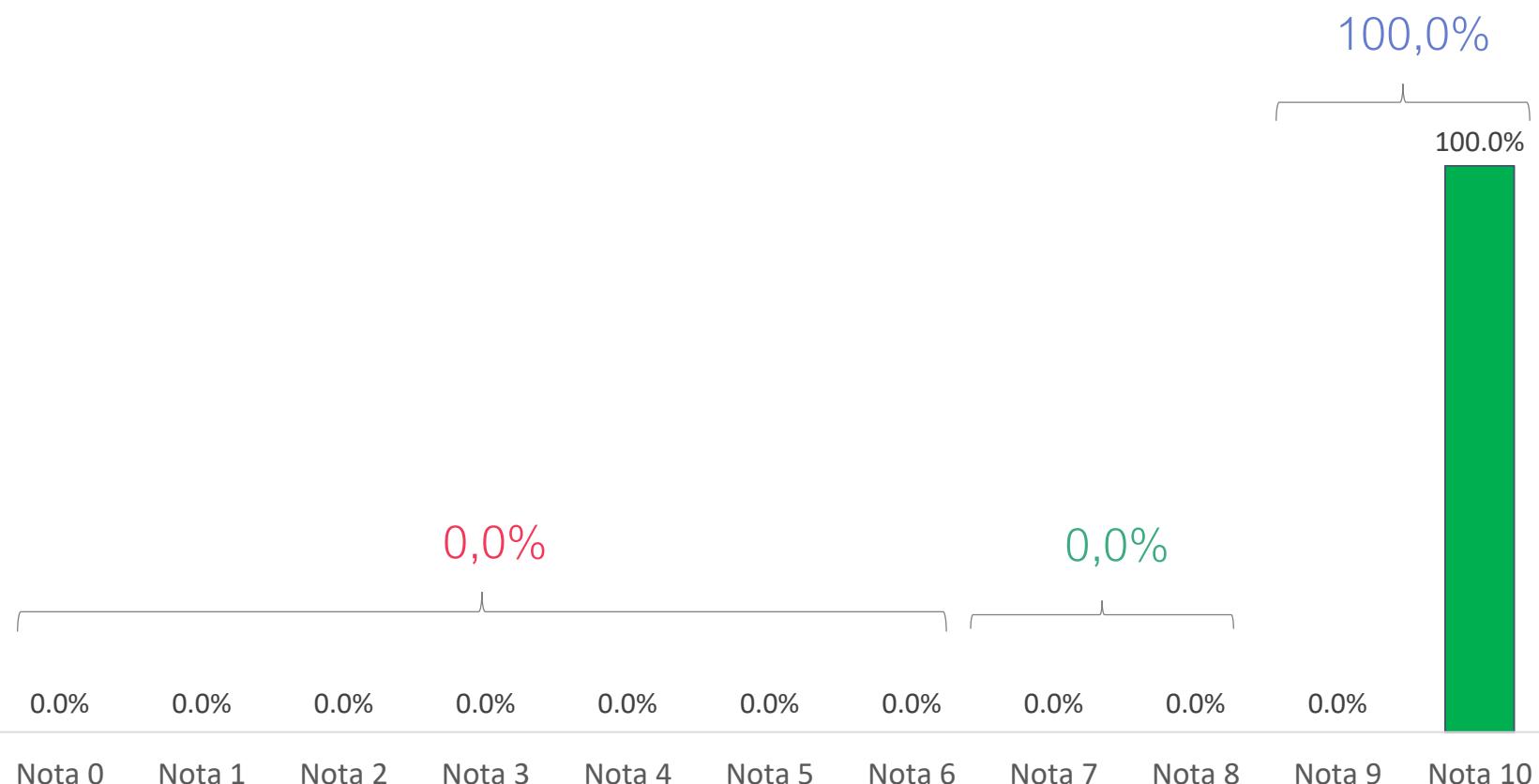
ATENDIDOS EM 2018

SATISFAÇÃO COM AS FEIRAS E EVENTOS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

Piauí



NOTA MÉDIA PI: **10,0**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **9,3**



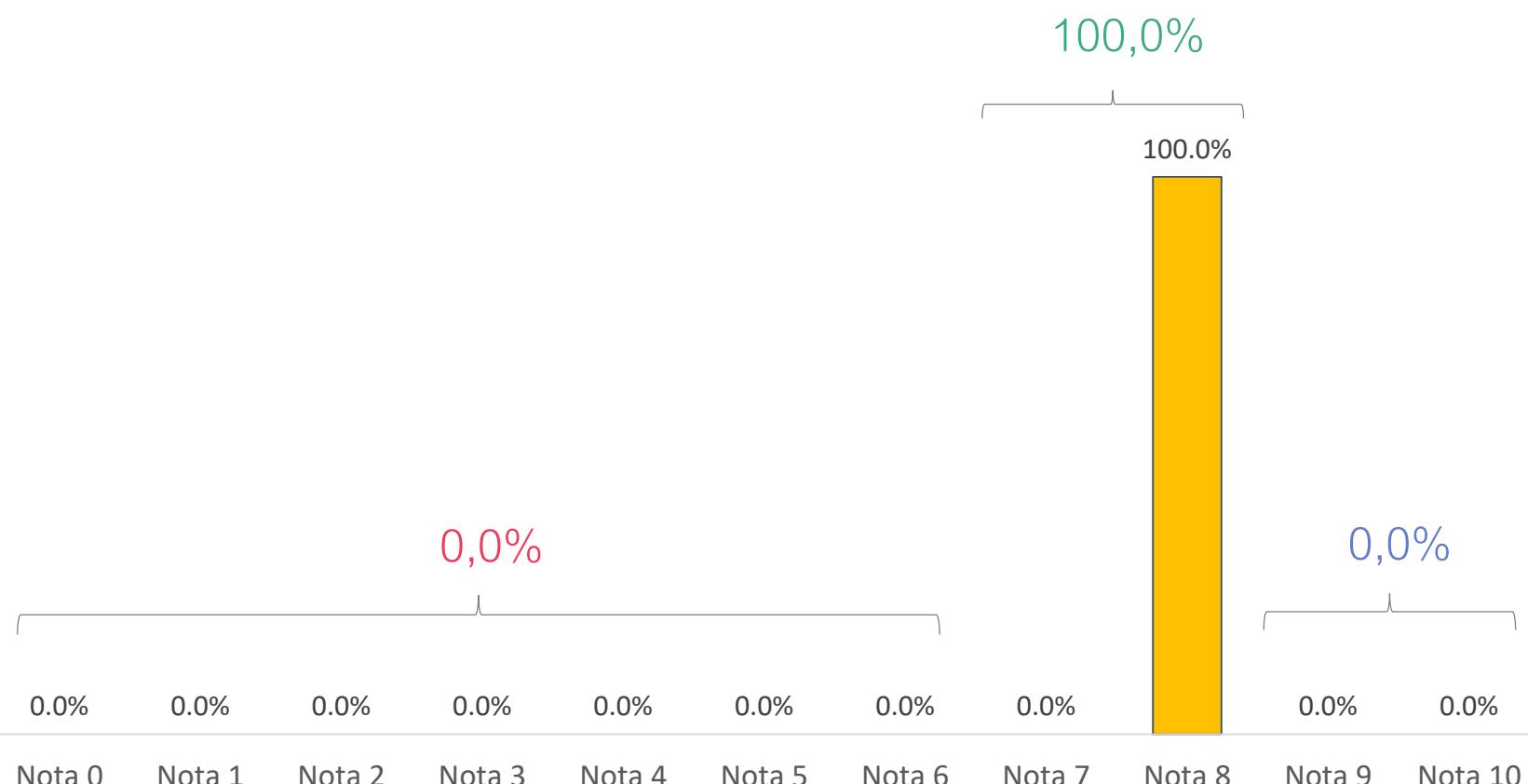
NOTA MÉDIA NACIONAL: **9,1**

APLICABILIDADE DAS FEIRAS E EVENTOS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

Piauí



NOTA MÉDIA PI: **8,0**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,8**



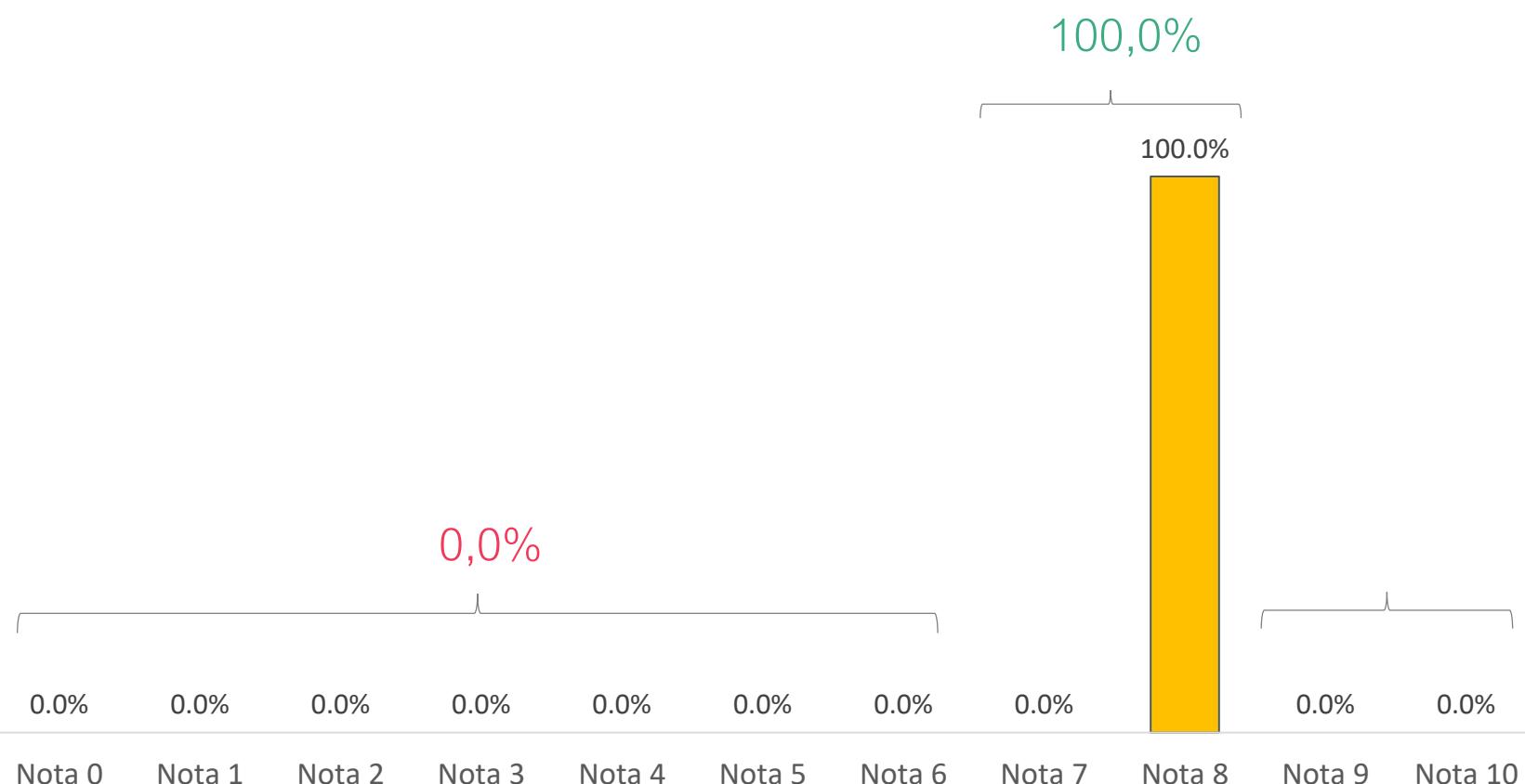
NOTA MÉDIA NACIONAL: **8,6**

EFETIVIDADE DAS FEIRAS E EVENTOS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

Piauí



NOTA MÉDIA PI: **8,0**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,8**



NOTA MÉDIA NACIONAL: **8,5**



SAE 2018

ORIENTAÇÕES TÉCNICAS

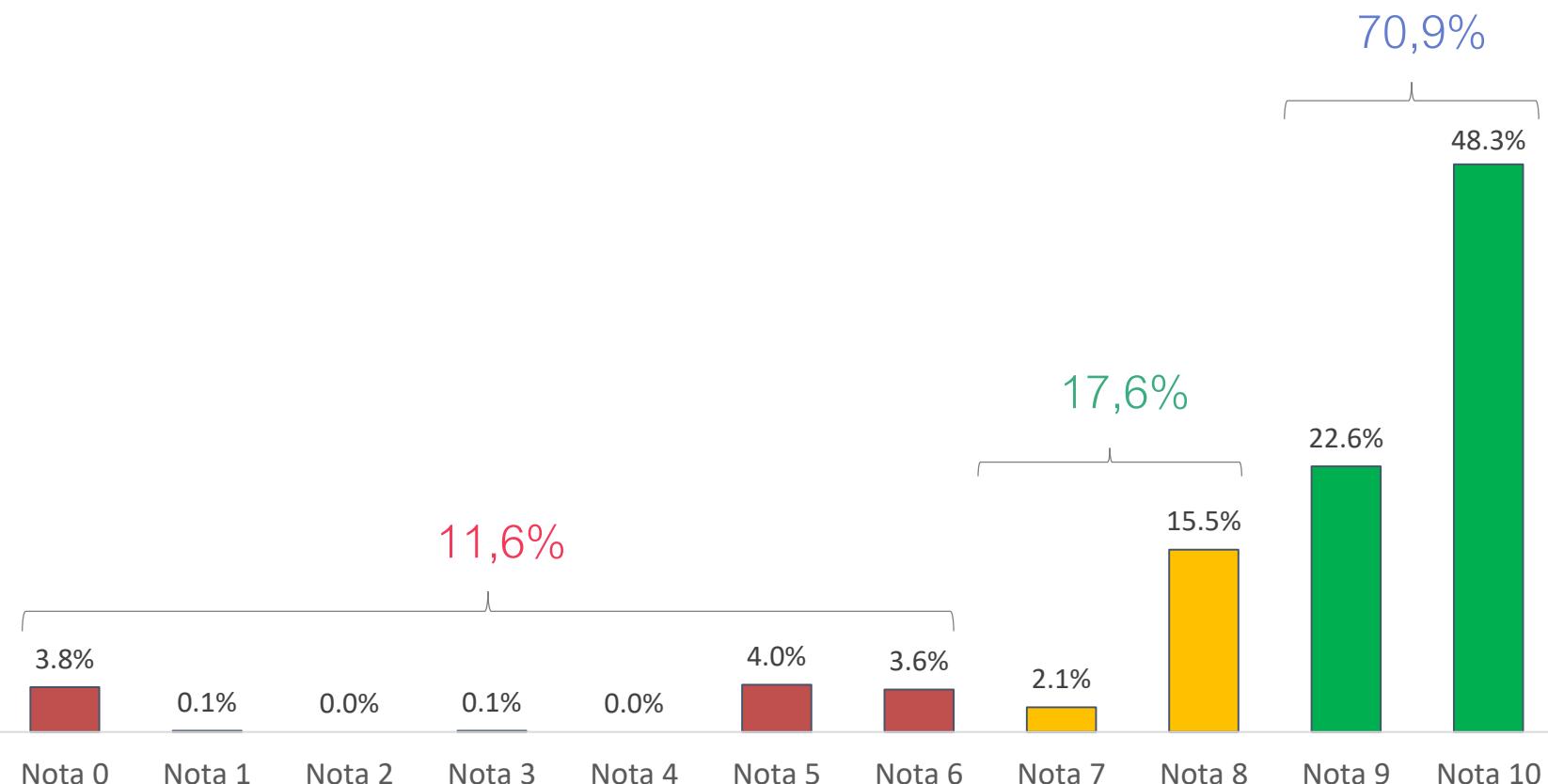
ATENDIDOS EM 2018

SATISFAÇÃO COM AS ORIENTAÇÕES E MATERIAIS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

Piauí



NOTA MÉDIA PI: 8,7



NOTA MÉDIA NORDESTE: 8,9



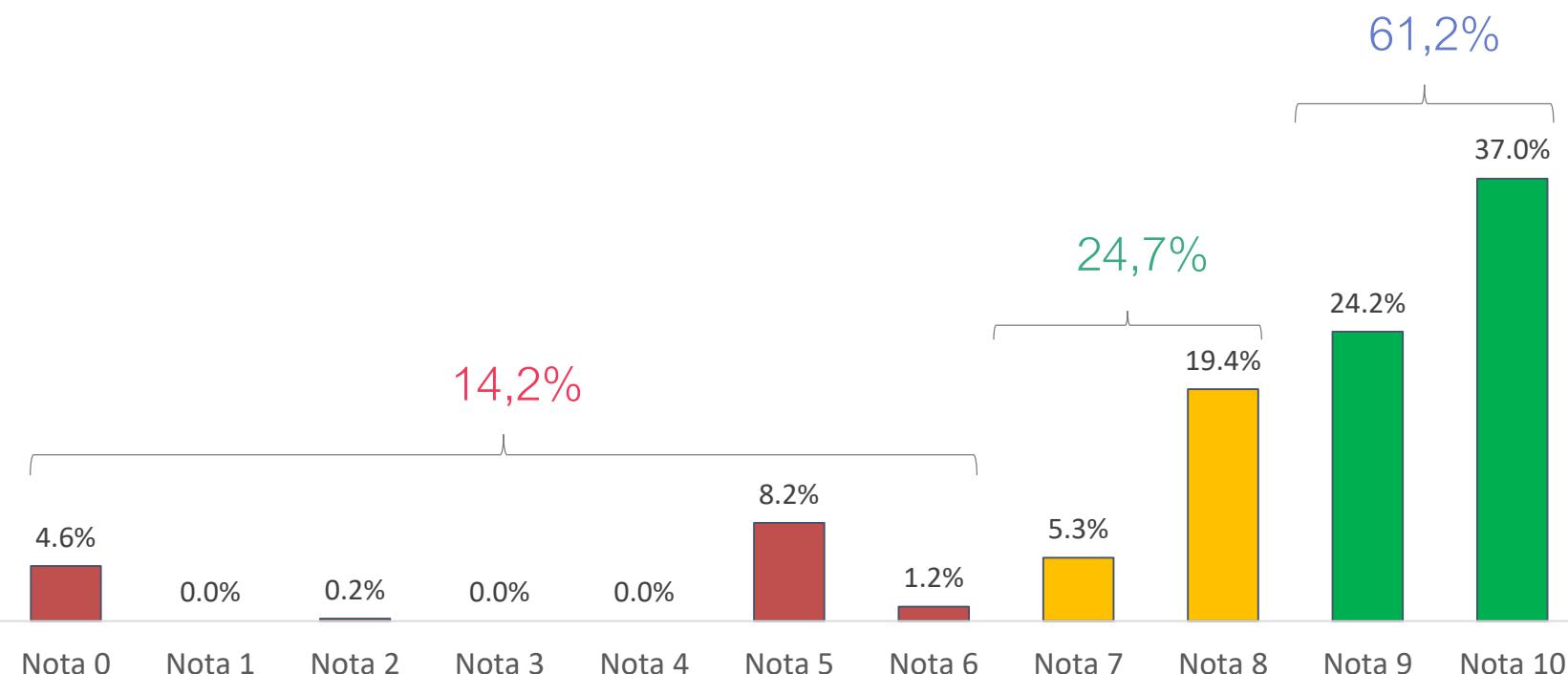
NOTA MÉDIA NACIONAL: 9,0

APLICABILIDADE DAS ORIENTAÇÕES E MATERIAIS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

Piauí



NOTA MÉDIA PI: **8,3**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,3**



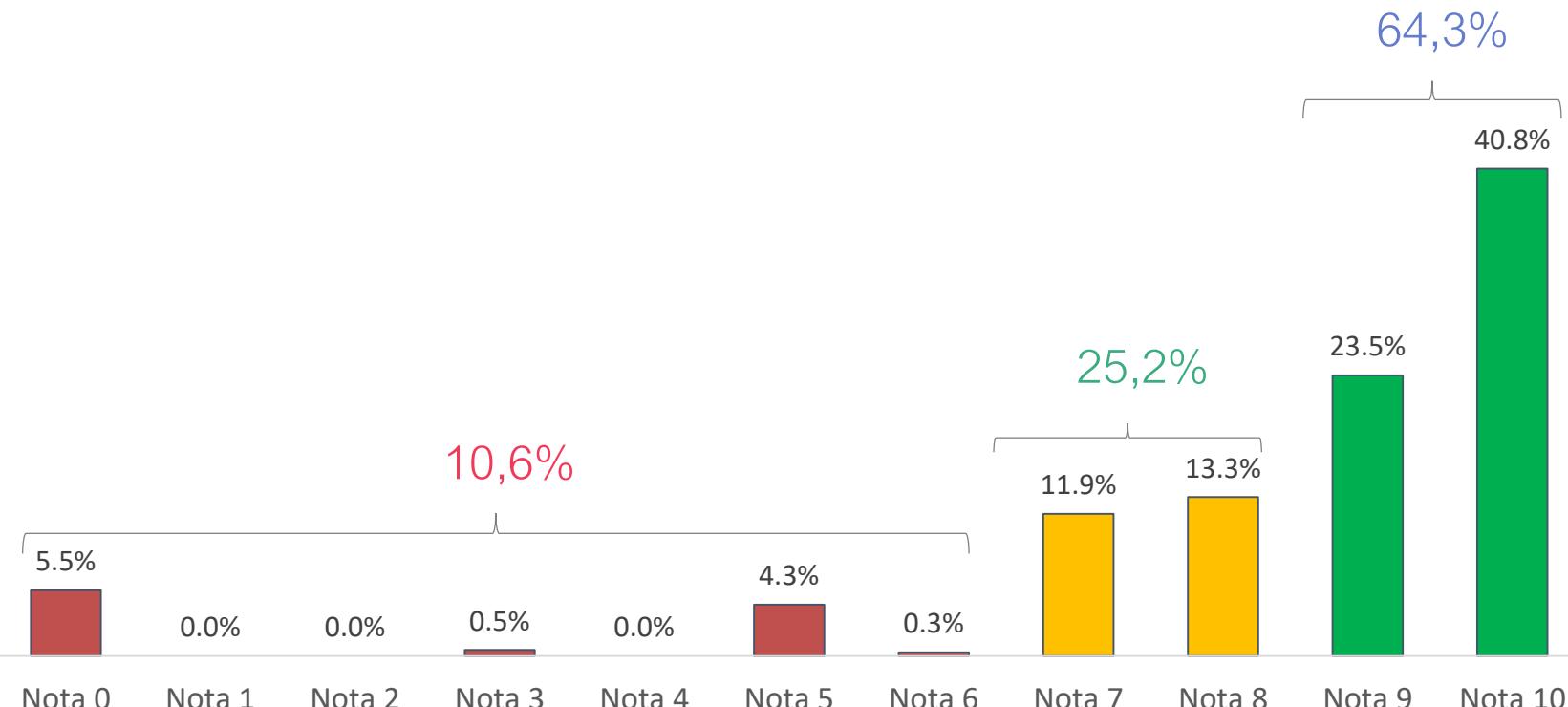
NOTA MÉDIA NACIONAL: **8,1**

EFETIVIDADE DAS ORIENTAÇÕES E MATERIAIS DO SEBRAE

PI

HISTÓRICO

Piauí



NOTA MÉDIA PI: **8,3**



NOTA MÉDIA NORDESTE: **8,1**



NOTA MÉDIA NACIONAL: **7,9**

Satisfação, aplicabilidade e efetividade: médias comparadas por projeto

PI

PROJETO	Satisfação	Aplicabilidade	Efetividade	Base
Atendimento Remoto SEBRAEPI	9,0	8,7	8,6	56
PI - Atendimento Regional - ER. Teresina	8,9	8,4	8,3	70
PI - Atendimento Regional - ER. Floriano	9,3	9,1	9,0	32
PI - Atendimento Regional - ER. Araripe/Picos	9,1	8,6	8,0	32
PI - Atendimento Regional - ER. Cerrado Piauiense	9,4	8,6	8,2	49
PI - Atendimento Regional - ER. Litoral Piauiense	9,3	8,8	8,5	38
PI - Atendimento Regional - ER. Piripiri	9,3	9,1	8,4	20
PI - Atendimento Regional - ER. Serra da Capivara	9,5	8,7	8,3	20



Recomendação do SEBRAE

ATENDIDOS EM 2018

RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (Teste NPS)

PI

PORTE

HISTÓRICO

Piauí

Detratores: 1,1%



Por qual motivo atribuiu esta nota?

Promotores: 88,8%

80.9%

Neutros: 10,1%



NPS DO PI: 87,7%



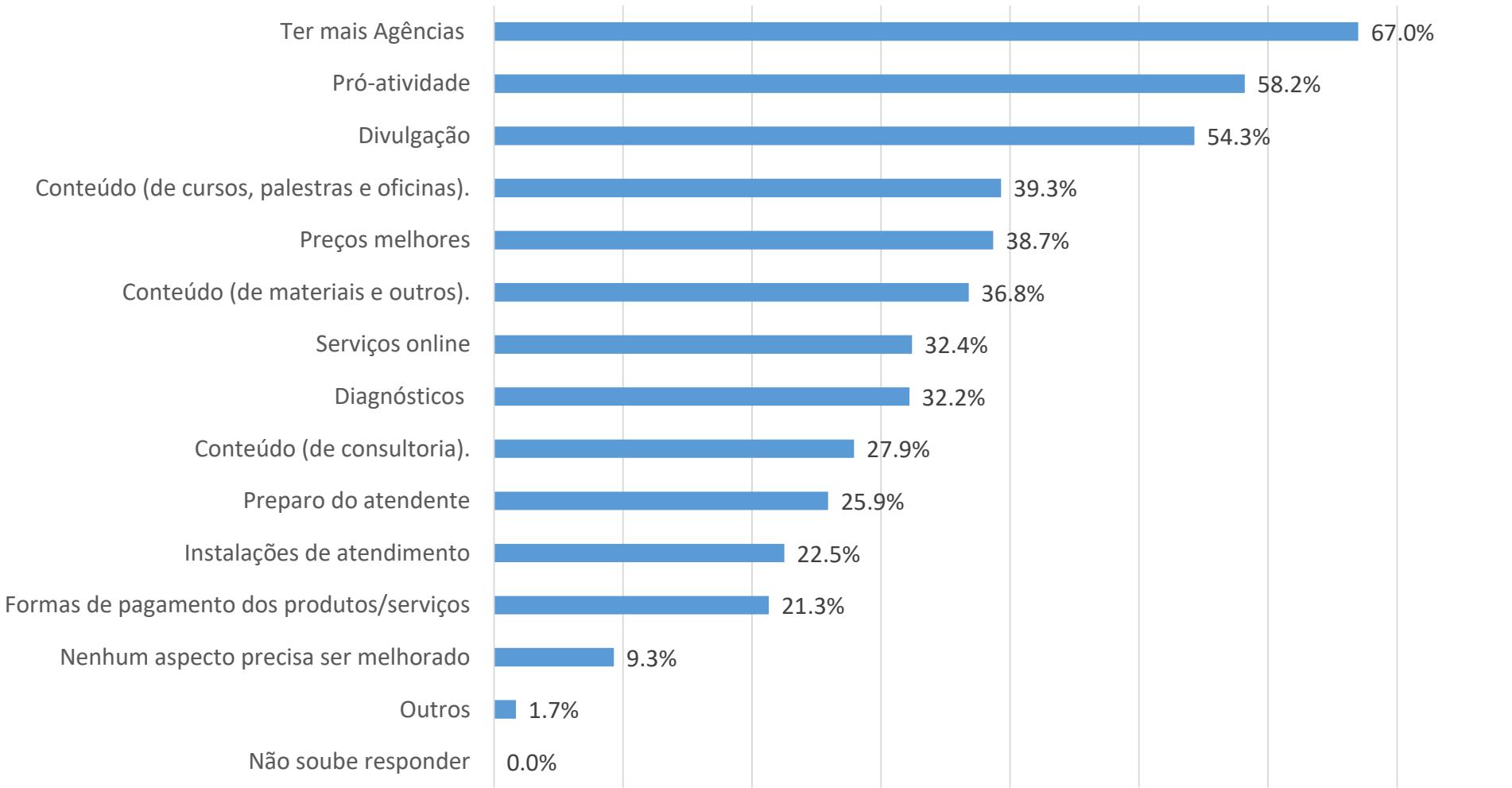
NPS NORDESTE: 83,1%



NPS NACIONAL: 83,7%

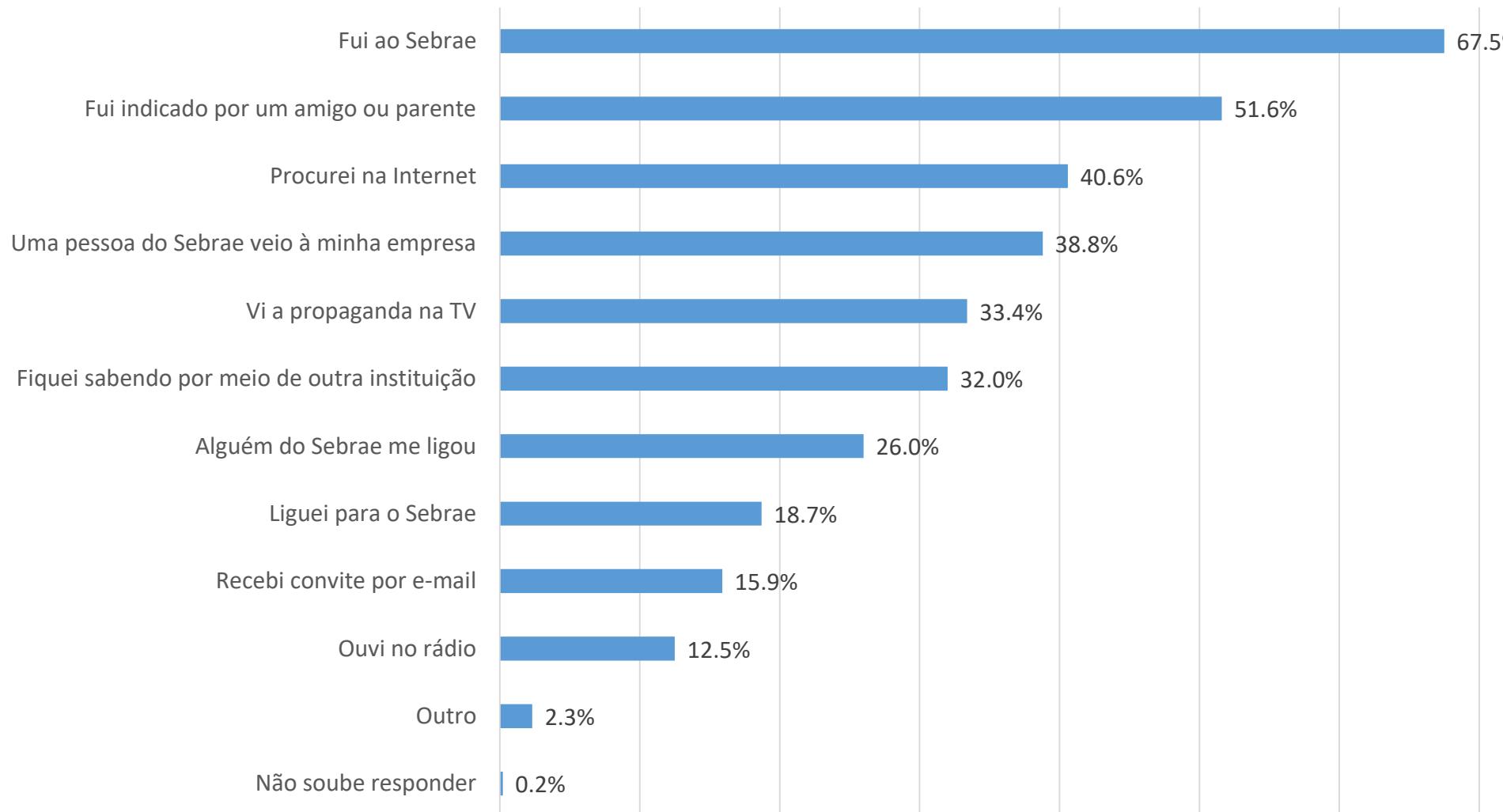
O QUE O SEBRAE PODERIA MELHORAR? (%)

PI



COMO FICOU SABENDO DOS SERVIÇOS OU EVENTOS DO SEBRAE? (%)

PI



A pesquisa **SAE 2018** é produto da
Unidade de Gestão Estratégica do Sebrae
Nacional.

Equipe UGE
Dênis Nunes (Coordenação)
Alexandre Vasconcelos Lima
Tomaz Back Carrijo



meta
pesquisa de opinião

