



Termo de Referência - Anexo A

**Pesquisa Sesi - TRABALHADOR**

**Apresentação**

Bom dia/Boa tarde! Visando a melhoria dos serviços que presta, o Sesi nos contratou para fazer uma pesquisa com seus clientes.

Gostaríamos que você avaliasse o Sesi respondendo algumas perguntas. De modo a obter resultados mais objetivos, é importante que você responda às perguntas baseando-se em sua experiência. As suas respostas permanecerão anônimas, porque serão analisadas em conjunto.

Você deverá avaliar os serviços do Sesi numa escala de 1 a 10.

O número 10 é a avaliação mais alta, significando que tudo está perfeito e não necessita de melhorias. Por outro lado, se você achar que algo está muito ruim, você deverá escolher o número 1. Caso contrário, você deverá dizer o número correspondente à nota que quer dar. Se você não tiver nenhuma opinião, responda "Não Sei".

Agradecemos sua ajuda! Podemos começar?

Nome do Entrevistado:

Sexo

Idade

Escolaridade:

Função do Entrevistado:

Nome da Empresa:

Cidade:

Há quanto tempo utiliza os serviços do Sesi:

**Vamos começar falando sobre os serviços do Sesi**

01) Você utiliza os serviços de **Educação** prestados pelo Sesi?

(1) Sim Qual(is): ( ) Educação Infantil ( ) Educação Básica ( ) Alfabetização ( ) Educação de Jovens e Adultos(EJA)

(2) Não **(passar p/ perg.2)**

01.A) Peço que avalie os serviços de Educação Infantil, considerando 1 a nota mais baixa,10 a mais alta ou 0 se não sabe, quanto:

1.A.1. [ ] a continuidade dos cursos

1.A.2. [ ] a disponibilidade de vagas

1.A.3. [ ] a variedade de cursos e palestras

1.A.4. [ ] aos professores

1.A.5. [ ] a qualidade do ensino

01.B) Quanto aos serviços de Educação Básica, considerando 1 a nota mais baixa,10 a mais alta ou 0 se não sabe quanto:

1.B.1. [ ] a continuidade dos cursos

1.B.2. [ ] a disponibilidade de vagas

1.B.3. [ ] a variedade de cursos e palestras

1.B.4. [ ] aos professores

1.B.5. [ ] a qualidade do ensino

01.C) Quanto aos serviços de Alfabetização, considerando 1 a nota mais baixa,10 a mais alta ou 0 se não sabe quanto:

1.C.1. [ ] a continuidade dos cursos

1.C.2. [ ] a disponibilidade de vagas

1.C.3. [ ] a variedade de cursos e palestras

1.C.4. [ ] aos professores

1.C.5. [ ] a qualidade do ensino

01.D) Quanto aos serviços de Educação de Jovens e Adultos (EJA), considerando 1 a nota mais baixa,10 a mais alta ou 0 se não sabe quanto:

1.D.1. [ ] a continuidade dos cursos

1.D.2. [ ] a disponibilidade de vagas

1.D.3. [ ] a variedade de cursos e palestras



Termo de Referência - Anexo A

- 1.D.4. [ ] aos professores  
1.D.5. [ ] a qualidade do ensino

02) Você tem participado de atividades de **Lazer** organizadas pelo Sesi?

(1) Sim (2) Não (**passar p/ perg. 3**)

Por favor, considerando 1 a nota mais baixa, 10 a mais alta ou zero se não sabe, avalie as atividades de Lazer do Sesi quanto:

- 2.1. [ ] a variedade dos serviços  
2.2. [ ] a disponibilidade de serviços  
2.3. [ ] a divulgação dos eventos de Lazer  
2.4. [ ] à integração da família nos eventos  
2.5. [ ] à organização dos eventos de Lazer  
2.6. [ ] à participação dos trabalhadores nos eventos de Lazer  
2.7. [ ] ao preço dos serviços de Lazer

03) Falando sobre saúde, você e/ou sua família utilizam os serviços de **Saúde** oferecidos pelo Sesi?

(1) Sim Qual(is): ( ) Médico ( ) Odontológico ( ) Exames laboratoriais ( ) Campanhas preventivas

(2) Não (**passar p/ perg. 4**)

03.A) Avalie os serviços Médicos, considerando 1 a nota mais baixa, dez a mais alta ou zero se não sabe, quanto:

- 3.A.1. [ ] ao atendimento prestado  
3.A.2. [ ] à variedade dos serviços  
3.A.3. [ ] aos equipamentos utilizados  
3.A.4. [ ] às instalações onde são prestados os serviços  
3.A.5. [ ] aos profissionais do Sesi

03.B) Quanto aos serviços Odontológicos, considerando 1 a nota mais baixa, dez a mais alta ou zero se não sabe, quanto:

- 3.B.1. [ ] ao atendimento prestado  
3.B.2. [ ] à variedade dos serviços  
3.B.3. [ ] aos equipamentos utilizados  
3.B.4. [ ] às instalações onde são prestados os serviços  
3.B.5. [ ] aos profissionais do Sesi

03.C) Quanto aos serviços de Exames Laboratoriais, considerando 1 a nota mais baixa, dez a mais alta ou zero se não sabe, quanto:

- 3.C.1. [ ] ao atendimento prestado  
3.C.2. [ ] à variedade dos serviços  
3.C.3. [ ] aos equipamentos utilizados  
3.C.4. [ ] às instalações onde são prestados os serviços  
3.C.5. [ ] aos profissionais do Sesi

03.D) Quanto aos serviços de Campanhas Preventivas, considerando 1 a nota mais baixa, dez a mais alta ou zero se não sabe, quanto:

- 3.D.1. [ ] ao atendimento prestado  
3.D.2. [ ] à variedade dos serviços  
3.D.3. [ ] às instalações onde são prestados os serviços  
3.D.4. [ ] aos profissionais do Sesi

04) A empresa em que você trabalha utiliza a **Ginástica Laboral** do Sesi?

(1) Sim (2) Não (**passar p/ perg. 5**)

Considerando 1 a nota mais baixa, 10 a mais alta ou zero se não sabe, por favor, avalie a Ginástica Laboral do Sesi quanto:

- 4.1. [ ] a adesão dos trabalhadores à Ginástica Laboral  
4.2. [ ] aos profissionais de Ginástica Laboral  
4.3. [ ] à dinâmica da sessão de ginástica (criatividade)



Termo de Referência - Anexo A

4.4. [ ] à adequação da sessão à atividade exercida no trabalho

05) Você utiliza os serviços de **Cultura** do Sesi?

(1) Sim (2) Não (**passar p/ perg. 6**)

Considerando 1 a nota mais baixa, 10 a mais alta ou zero se não sabe, por favor, avalie os serviços de Cultura do Sesi quanto:

- 5.1. [ ] a variedade de atividades culturais
- 5.2. [ ] ao preço das atividades culturais
- 5.3. [ ] a divulgação das atividades culturais
- 5.4. [ ] a promoção das atividades culturais

06) Você participou da **Ação Global**?

(1) Sim (2) Não (**passar p/ perg. 7**)

Avalie a Ação Global, considerando 1 a nota mais baixa, dez a mais alta ou zero se não sabe, quanto:

- 6.1. [ ] à qualidade do atendimento dado à comunidade
- 6.2. [ ] a divulgação
- 6.3. [ ] a variedade de serviços oferecidos

07) Você ou alguém de sua família já participou/utilizou o **Programa Cozinha Brasil**?

(1) Sim (2) Não (**passar p/ perg. 8**)

Avalie o Programa Cozinha Brasil, considerando 1 a nota mais baixa, dez a mais alta ou zero se não sabe, quanto:

- 7.1. [ ] a qualidade das receitas
- 7.2. [ ] a variedade das receitas
- 7.3. [ ] ao material informativo

8) A sua empresa tem **alimentação/cozinha industrial** do Sesi?

(1) Sim (2) Não (**passar p/ perg. 9**)

8.A) Você utiliza os serviços de alimentação prestados pelo Sesi?

(1) Sim (2) Não (**passar p/ perg. 9**)

8.B) Por favor, considerando 1 a nota mais baixa, 10 a mais alta e zero se não sabe, avalie o serviço de alimentação quanto:

- 8.B.1. [ ] às instalações do refeitório
- 8.B.2. [ ] ao preparo da comida feita pelo Sesi (sabor)
- 8.B.3. [ ] a variedade da comida
- 8.B.4. [ ] a reposição da comida durante as refeições

09) Você costuma comprar na **farmácia** do Sesi? (Somente RS e SC)

(1) Sim (2) Não (**passar p/ perg. 10**)

Considerando 1 a nota mais baixa, 10 a mais alta ou zero se não sabe, por favor, avalie a farmácia do Sesi quanto:

- 10.1. [ ] ao atendimento dos atendentes da farmácia
- 10.2. [ ] ao preço pago nas farmácias do Sesi
- 10.3. [ ] à disponibilidade de medicamento na farmácia
- 10.4. [ ] à existência de local para atendimento privativo na farmácia
- 10.5. [ ] às instalações das farmácias
- 10.6. [ ] à variedade de produtos nas farmácias
- 10.7. [ ] ao horário de funcionamento

10) Falando sobre O **SESIcred**, você utiliza os serviços de crédito oferecidos pelo Sesi? (Somente RS e SC)

(1) Sim (2) Não (**passar p/ perg. 11**)

Avalie os serviços de crédito, considerando 1 a nota mais baixa, dez a mais alta ou zero se não sabe, quanto:

- 10.1. [ ] ao atendimento dado
- 10.2. [ ] a forma de pagamento do empréstimo para o Sesi
- 10.3. [ ] a conveniência do empréstimo pelo Sesi



Termo de Referência - Anexo A

**Agora, vamos falar sobre a instituição em si:**

11) Por favor, considerando 1 para a nota mais baixa, 10 para a mais alta ou zero se não sabe, avalie a **divulgação dos serviços** do Sesi quanto:

- 11.1. [ ] à frequência da divulgação
- 11.2. [ ] à forma de divulgação
- 11.3. [ ] às informações dadas sobre os serviços
- 11.4. [ ] à clareza do material de divulgação

12) Você costuma frequentar as **instalações do Sesi** de sua cidade/região?

(1) Sim (2) Não (**passar p/ perg. 13**)

Avalie, por favor, as **instalações** Sesi que você frequenta, considerando 1 a nota mais baixa, 10 a mais alta ou zero se não sabe, quanto:

- 12.1. [ ] à localização das instalações
- 12.2. [ ] à disponibilidade de condução
- 12.3. [ ] aos horários de funcionamento
- 12.4. [ ] à infra-estrutura das instalações
- 12.5. [ ] à manutenção das instalações

13) Avalie, por favor, o **atendimento em geral** prestado pelo Sesi, considerando 1 a nota mais baixa, 10 a mais alta ou zero se não sabe, quanto:

- 13.1. [ ] a agilidade no atendimento
- 13.2. [ ] a cortesia no atendimento
- 13.3. [ ] a qualidade das informações prestadas no atendimento

14) Falando sobre **preços** e considerando 1 para a nota mais baixa (PREÇO MAIS CARO), 10 para a mais alta (PREÇO MAIS BARATO), ou zero se não sabe, avalie os preços do Sesi:

- 14.1. [ ] quando comparados com o mercado (com outros profissionais, entidades, etc.)
- 14.2. [ ] em relação às suas condições financeiras
- 14.3. [ ] em relação à qualidade oferecida no serviço

15) Falando sobre reclamações, você já fez alguma **reclamação** ao Sesi?

(1) Sim (2) Não (**passar p/ perg. 16**)

Por favor, avalie o comportamento do Sesi no que se refere ao tratamento das reclamações, considerando 1 a nota mais baixa, 10 a mais alta ou zero se não sabe, quanto:

- 15.1. [ ] ao atendimento dado pelo Sesi às reclamações que você fez
- 15.2. [ ] à rapidez de solução dos seus problemas
- 15.3. [ ] à solução final dada aos seus problemas

16) Considerando o Sesi como um todo e numa escala de 1 a 10 ou zero se não sabe, avalie a **imagem** que você tem do Sesi quanto:

- 16.1. [ ] à credibilidade
- 16.2. [ ] a ser uma entidade voltada à comunidade
- 16.3. [ ] a ser uma entidade voltada ao trabalhador
- 16.4. [ ] a ser uma entidade voltada à qualidade de vida
- 16.5. [ ] à variedade de serviços

**Por favor, responda as perguntas que farei a seguir tendo em conta a sua IMPRESSÃO GERAL do Sesi.**

17. Quanto satisfeito (a) você está com o Sesi de modo geral, numa escala onde 1 significa muito insatisfeito (a) e 10 muito satisfeito (a), ou 0 se não sabe: \_\_\_\_\_

18. Como o Sesi satisfaz suas expectativas, levando em conta uma pontuação onde 1 significa não satisfaz de modo algum e 10 satisfaz completamente, ou zero se não sabe: \_\_\_\_\_

19. Agora, imagine uma entidade que presta serviços de saúde, educação, lazer e outros, ideal em todos os aspectos. A que ponto estaria o Sesi deste ideal, numa escala onde 1 significa muito distante e 10 não poderia estar mais próximo, ou 0 não sabe: \_\_\_\_\_



Termo de Referência - Anexo A

20. Se houvesse a possibilidade de escolher entre várias entidades que prestam serviços de saúde, educação e lazer, dentre outros, qual é a chance de recomendar o Sesi a alguma outra pessoa, numa escala onde 1 significa não recomendaria e 10 certamente recomendaria, ou 0 não sabe:\_\_\_\_\_

21. Qual é a chance de você aumentar a utilização dos serviços do Sesi numa escala onde 1 significa não aumentaria e 10 certamente aumentaria, ou 0 se não sabe:\_\_\_\_\_

22. Qual é a chance de você continuar usando os serviços do Sesi, numa escala onde 1 significa não continuaria e 10 certamente continuaria, ou 0 se não sabe:\_\_\_\_\_

23. Gostaria de acrescentar algo ou fazer algum comentário?

---

---

---

**MUITO OBRIGADO POR SUA COLABORAÇÃO. BOM DIA / BOA TARDE.**