



Termo de Referência - Anexo B

Pesquisa Sesi - EMPRESA

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 da Empresa:

Ramo:

Número de empregados: []

Cidade:

Porte: (1)Pequeno (2)Médio (3)Grande

Nome do Entrevistado:

Função do Entrevistado

Sobre os Serviços do Sesi, por favor, avalie:

01) A sua empresa 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. [] ao atendimento das necessidades da empresa

1.A.2. [] a continuidade dos cursos

1.A.3. [] à disponibilidade de vagas

1.A.4. [] à variedade de serviços

1.A.5. [] à flexibilidade de negociação

1.A.6. [] à metodologia utilizada

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. [] ao atendimento das necessidades da empresa

1.B.2. [] a continuidade dos cursos

1.B.3. [] à disponibilidade de vagas

1.B.4. [] à variedade de serviços

1.B.5. [] à flexibilidade de negociação

1.B.6. [] à metodologia utilizada

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. [] ao atendimento das necessidades da empresa

1.C.2. [] a continuidade dos cursos

1.C.3. [] à disponibilidade de vagas

1.C.4. [] à variedade de serviços

1.C.5. [] à flexibilidade de negociação

1.C.6. [] à metodologia utilizada



Termo de Referência - Anexo B

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. [] ao atendimento das necessidades da empresa
- 1.D.2. [] a continuidade dos cursos
- 1.D.3. [] à disponibilidade de vagas
- 1.D.4. [] à variedade de serviços
- 1.D.5. [] à flexibilidade de negociação
- 1.D.6. [] à metodologia utilizada

02) Sua empresa tem utilizado os serviços de **Lazer** oferecidos 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 os serviços de Lazer quanto:

- 2.1. [] aos custos das atividades de lazer
- 2.2. [] à variedade de eventos oferecida pelo Sesi
- 2.3. [] à divulgação dos eventos de Lazer
- 2.4. [] a organização das atividades de Lazer

03) Falando sobre saúde, a sua empresa utiliza 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. [] a variedade de serviços
- 3.A.3. [] aos equipamentos utilizados

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 pelo Sesi
- 3.B.2. [] a variedade de serviços
- 3.B.3. [] aos equipamentos utilizados

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. [] a variedade de serviços
- 3.C.3. [] aos equipamentos utilizados

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. [] a variedade de serviços

04) Sua empresa utiliza o serviço de **Ginástica Laboral** prestado pelo Sesi?

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

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

- 4.1. [] ao atendimento das necessidades da empresa
- 4.2. [] ao acompanhamento do serviço na empresa
- 4.3. [] à adesão dos trabalhadores

05) A sua empresa utiliza o Serviço **SESI Consultoria em Responsabilidade Social**?

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

Por favor, avalie o Serviço Sesi Consultoria em Responsabilidade Social (considere 1 a nota mais baixa, dez a mais alta ou zero se não sabe) quanto:



Termo de Referência - Anexo B

- 5.1. [] a adequação às necessidades da sua empresa
- 5.2. [] à qualificação dos profissionais de Consultoria em Responsabilidade Social
- 5.3. [] a oferta dos serviços disponíveis

06) Sua empresa participa do **Prêmio Sesi de Qualidade no Trabalho (PSQT)**?

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

Por favor, avalie o PSQT (considere 1 a nota mais baixa, dez a mais alta ou zero se não sabe) quanto:

- 6.1. [] à divulgação do PSQT
- 6.2. [] aos critérios de avaliação
- 6.3. [] a ser uma motivação para a Responsabilidade Social da empresa
- 6.4. [] a participação das empresas
- 6.5. [] aos benefícios para a empresa
- 6.6. [] a avaliação do nível de satisfação dos trabalhadores

07) Sua empresa utiliza os serviços de **Cultura** do Sesi?

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

Por favor, avalie os serviços de Cultura (considere 1 a nota mais baixa, dez a mais alta ou zero se não sabe) quanto:

- 7.1. [] a promoção das atividades culturais
- 7.2. [] a variedade das atividades culturais
- 7.3. [] a divulgação das atividades culturais
- 7.4. [] ao preço das atividades culturais

08) Sua empresa utiliza ou utilizou o **Programa Cozinha Brasil**?

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

Por favor, avalie o Programa Cozinha Brasil (considere 1 a nota mais baixa, dez a mais alta ou zero se não sabe) quanto:

- 8.1. [] a disponibilidade do programa
- 8.2. [] à qualidade do programa Cozinha Brasil

09) A empresa utiliza os serviços de **alimentação (a cozinha industrial)** prestados pelo Sesi?

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

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

- 9.1. [] a elaboração das refeições
- 9.2. [] higiene das instalações da cozinha

10) A sua empresa tem convênio com **farmácia** do Sesi? (Somente RS e SC)

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

Por favor, avalie a farmácia do Sesi (considere 1 a nota mais baixa, dez a mais alta ou zero se não sabe) 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

Agora, falaremos sobre a instituição em si (Sesi):

11) Por favor, considerando 1 para a nota mais baixa, 10 para a mais alta ou zero se não sabe, avalie o processo de **comunicação** do Sesi com sua empresa quanto:

- 11.1. [] a divulgação dos serviços que o Sesi oferece
- 11.2. [] a frequência da divulgação por parte do Sesi



Termo de Referência - Anexo B

11.3. [] a qualidade do material divulgado pelo Sesi

12) Gostaria, agora, que avaliasse as **instalações** do Sesi que a sua empresa utiliza, considerando 1 a nota mais baixa, 10 a mais alta ou zero se não sabe, quanto:

12.1. [] à disponibilidade de uso das instalações

12.2. [] à infra-estrutura oferecida pelo Sesi

12.3. [] à localização das instalações

13) Falando sobre custos, avalie os **custos** dos serviços do Sesi para sua empresa (considere 1 para a nota mais baixa, 10 para a mais alta ou zero se não sabe) quanto:

13.1. [] aos preços dos serviços do Sesi

13.2. [] a relação custo-benefício dos serviços fornecidos pelo Sesi

13.3. [] comparados aos custos com a concorrência

13.4. [] a flexibilidade de negociação

13.5. [] a contribuição compulsória que é feita pela empresa ao Sesi

14) Por favor, considerando 1 a nota mais baixa, dez a mais alta ou zero se não sabe, avalie os **profissionais** do Sesi com os quais tem contato quanto:

14.1. [] ao atendimento dado pelos profissionais

14.2. [] a facilidade de acesso aos profissionais

14.3. [] a atualização dos profissionais

14.4. [] ao nível técnico desses profissionais

14.5. [] a pró-atividade dos profissionais do Sesi

14.6. [] ao relacionamento com profissionais de outros estados

15) Falando sobre **reclamações**. A sua empresa já fez alguma reclamação ao Sesi?

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

Por favor, avalie o comportamento do Sesi no que tange 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

15.2. [] a rapidez de solução dos problemas

15.3. [] a solução final dada aos problemas

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

16.1. [] ao atendimento das necessidades das empresas

16.2. [] a atuação voltada à comunidade

16.3. [] a autonomia

16.4. [] a inovação

16.5. [] a marca Sesi

16.6. [] a orientação ao mercado

16.7. [] a parceria com as empresas

16.8. [] a seriedade

Por favor, responda as perguntas que farei a seguir tendo em conta a sua impressão geral do Sesi.

17. Quão satisfeita sua empresa está com o Sesi de modo geral, numa escala onde 1 significa muito insatisfeita e 10 muito satisfeita, ou 0 se não sabe: _____

18. Como o Sesi satisfaz as expectativas da empresa, numa escala onde um significa não satisfaz de modo algum e 10 satisfaz completamente, ou zero se não sabe: _____

19. A que ponto estaria o Sesi deste ideal, numa escala onde 1 significa muito distante e 10 não poderia estar mais próximo, ou 0 se não sabe: _____



Termo de Referência - Anexo B

20. Qual é a probabilidade de recomendar o Sesi a alguma outra empresa, numa escala onde 1 significa não recomendaria e 10 certamente recomendaria, ou 0 se não sabe:_____

21. Qual é a probabilidade de aumento na 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 probabilidade de você continuar com 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**