



## **Anexo I – Termo de Referência**

**SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI**  
**Departamento Nacional – DN**  
**Unidade de Tendências e Prospecção - UNITEP**

### **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**

#### **TERMO DE REFERÊNCIA**

**2007**

**Brasília, novembro de 2007.**



## **Anexo I – Termo de Referência**

### **SUMÁRIO**

	<b>PAG.</b>
<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2 OBJETO DE CONTRATAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>3 APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS</b>	<b>4</b>
<b>4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS DRS</b>	<b>4</b>
4.1 OBJETIVOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM EMPRESAS CLIENTES E TRABALHADORES	<b>4</b>
4.2 AMOSTRA	<b>5</b>
<b>5 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS</b>	<b>6</b>
<b>6 PRODUTOS ESPERADOS</b>	<b>7</b>
<b>7 PROPOSTA TÉCNICA E PREÇO</b>	<b>7</b>
<b>8 DIREITOS AUTORAIS</b>	<b>9</b>
<b>9 PRAZOS</b>	<b>9</b>



## Anexo I – Termo de Referência

### 1 INTRODUÇÃO

No momento, um dos desafios do Sesi Nacional é identificar a percepção dos **Clientes** dos Departamentos Regionais na busca do atendimento de suas necessidades – **Empresas Clientes e seus Trabalhadores**.

Dessa forma, os resultados deste estudo deverão propiciar à Direção do Sesi Nacional conhecimentos necessários e suficientes para orientar o foco dos esforços futuros dos Departamentos Regionais na satisfação de seus Clientes, no melhor atendimento a suas necessidades e no direcionamento de ações de melhoria para maximizar resultados dos objetivos estratégicos.

### 2 OBJETO DE CONTRATAÇÃO

O presente Termo de Referência tem como objetivo a contratação de uma empresa de pesquisa para aplicação de *questionários* dirigidos aos clientes dos DRs - **Empresas Clientes e seus Trabalhadores**

### 3 APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS

- a) Aplicação com **Empresas Clientes**
- b) Aplicação com **Trabalhadores**

### 4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DOS DRs

#### 4.1 Objetivos da Pesquisa de Satisfação com Empresas Clientes e Trabalhadores

A pesquisa com os Clientes dos DRs pretende alcançar os seguintes objetivos principais:

##### **Objetivos:**

- ✓ Monitorar a avaliação dos atributos da qualidade dos serviços fornecidos pelos Departamentos Regionais do Sesi.
- ✓ Determinar quanto diferem as necessidades dos Clientes – empresas e trabalhadores – nos 26 estados do país e no Distrito Federal;
- ✓ Explorar o relacionamento entre satisfação do Cliente nos segmentos empresas e trabalhadores e os comportamentos dos mesmos desejados pela organização;
- ✓ Identificar alvos para melhoria da qualidade;
- ✓ Integrar os objetivos de melhoria com processos relativos aos Clientes - empresas e trabalhadores.



## Anexo I – Termo de Referência

- ✓ Introduzir melhorias contínuas na prestação de serviços do Sistema Sesi.

### 4.2 Amostra

O plano amostral visa à obtenção de resultados por estado, regiões e Brasil. O plano a ser cumprido pela Empresa de Pesquisa está descrito abaixo:

DEPARTAMENTO REGIONAL	AMOSTRA PROPOSTA		TOTAL
	REPRESENTANTE DA EMPRESA CLIENTE	TRABALHADOR	AMOSTRA
<b>REGIÃO NORTE</b>	<b>1284</b>	<b>1750</b>	<b>3034</b>
ACRE	250	250	500
AMAZONAS	250	250	500
AMAPÁ	50	250	300
PARÁ	250	250	500
RONDÔNIA	250	250	500
RORAIMA	105	250	355
TOCANTINS	129	250	379
<b>REGIÃO NORDESTE</b>	<b>1996</b>	<b>2250</b>	<b>4246</b>
ALAGOAS	157	250	407
BAHIA	250	250	500
CEARÁ	250	250	500
MARANHÃO	250	250	500
PARAIBA	250	250	500
PERNAMBUCO	250	250	500
PIAUÍ	250	250	500
RIO GRANDE DO NORTE	250	250	500
SERGIPE	89	250	339
<b>REGIÃO SUDESTE</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>	<b>2000</b>
ESPÍRITO SANTO	250	250	500
MINAS GERAIS	250	250	500
RIO DE JANEIRO	250	250	500
SÃO PAULO	250	250	500
<b>REGIÃO SUL</b>	<b>750</b>	<b>750</b>	<b>1500</b>
PARANÁ	250	250	500
RIO GRANDE DO SUL	250	250	500
SANTA CATARINA	250	250	500
<b>REGIÃO CENTRO-OESTE</b>	<b>951</b>	<b>1000</b>	<b>1951</b>
DISTRITO FEDERAL	250	250	500
GOIÁS	201	250	451
MATO GROSSO	250	250	500
MATO GROSSO DO SUL	250	250	500
<b>TOTAL</b>	<b>5981</b>	<b>6750</b>	<b>12731</b>

### Observações:

- a) A seleção das Empresas Clientes será feita no Departamento Nacional do Sesi, em conjunto com a Empresa de Pesquisa, a partir das informações disponíveis nos cadastros dos Clientes dos DRs.



## **Anexo I – Termo de Referência**

**5 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS** – conforme Anexos A e B **deste** Termo de Referência.

- ✓ **Anexo A** – Pesquisa Sesi Trabalhador; e
- ✓ **Anexo B** - Pesquisa Sesi Empresa.

### **OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:**

#### **Gerais:**

- a) O Cadastro atualizado será fornecido pelo Sesi-DN (UNITEP), contendo nome da Empresa Cliente, nome da pessoa de contato, telefone;
- b) Amostra será elaborada com reservas;
- c) O cadastro dos Clientes a serem entrevistados serão disponibilizados para a Empresa de Pesquisa, após assinatura do contrato;
- d) A aplicação dos questionários se dará em cada localidade, nas quantidades especificadas no Item 4;
- e) Aplicação de questionário com Empresas Clientes será via telefone;
- f) A aplicação dos questionários com Trabalhadores se dará de forma direta e pessoal (presencial);
- g) Crítica de consistência dos questionários respondidos.

## **6 PRODUTOS ESPERADOS**

### **6.1 - Pesquisa com Representantes das Empresas Clientes do Sesi**

- a) Elaboração de um “plano de trabalho de campo” para validação da Equipe Técnica do Sesi-DN (UNITEP);
- b) Elaboração do “documento de capacitação” dos coordenadores de campo e dos entrevistadores, a partir das informações disponíveis nos questionários, para validação da Equipe Técnica do Sesi-DN (UNITEP);
- c) Execução da Pesquisa Telefônica por meio de CATI, com supervisão da Equipe Técnica do Sesi-DN (UNITEP);
- d) Realização de entrevistas por estado, conforme quadro constante do item 4.2 deste instrumento.

### **6.2 - Pesquisa com trabalhadores das empresas Clientes do Sesi**

- a) Elaboração de um “plano de trabalho de campo” para validação da Equipe Técnica do Sesi-DN (UNITEP);



## **Anexo I – Termo de Referência**

- b) Elaboração do “documento de capacitação” dos coordenadores de campo e dos entrevistadores, a partir das informações disponíveis nos questionários, para validação da Equipe Técnica do Sesi-DN (UNITEP);
- c) Execução de Pesquisa Face a Face, com supervisão da Equipe Técnica do Sesi-DN (UNITEP);
- d) Realização de entrevistas por estado, conforme quadro constante do item 4.2 deste instrumento.

### **6.3 Resultados Esperados**

- a) Elaboração e correção das bases de dados;
- b) Digitação e tabulação dos dados dos questionários por estado; numa base em formato SPSS com os rótulos (labels) das variáveis, sendo os tais dados encaminhados em meio impresso e eletrônico;
- c) Devolução dos questionários aplicados ao Sesi-DN (UNITEP);
- d) Apresentação mensal de relatório descrevendo os serviços realizados no período;
- e) Envio mensal de todos os questionários aplicados (empresas / trabalhadores) no período.

**Observação:** A digitação e tabulação dos dados na base em formato SPSS devem ser aprovadas pela Equipe Técnica do Sesi-DN (UNITEP).

## **7 PROPOSTA TÉCNICA E PREÇO**

A proposta técnica e comercial das Empresas de Pesquisas interessadas na execução da Pesquisa serão analisadas a partir dos seguintes aspectos ou critérios:

### **7.1 Técnica**

Para efeito de seleção serão considerados os seguintes pesos: técnica (60) e preço (40).

Os pesos foram determinados para garantir a qualidade técnica do trabalho e o preço do serviço compatível com o praticado no mercado.

#### **7.1.1 Pesquisa com Empresas Clientes e seus Trabalhadores**

- a) O plano de trabalho deve conter a descrição e detalhamentos precisos da metodologia e da logística do trabalho a ser empregada nos serviços, demonstrando a sua aplicabilidade, com a indicação das etapas a serem desenvolvidas;
- b) *Curriculum vitae* da Equipe de Pesquisadores que compõe a Empresa de Pesquisa – apresentando as suas titulações;
- c) Empresa de Pesquisa que seja reconhecida nacionalmente e tenha executado pesquisa desse porte – apresentados atestados técnicos;



## **Anexo I – Termo de Referência**

- d) Empresa de Pesquisa que possua comprovadamente capacidade técnica e estrutura necessária para executar a pesquisa no prazo estabelecido em todos os Estados do Brasil;
- e) Cronograma de atividades, com previsão de validação de etapas com a Equipe UNITEP do SESI-DN.

### **7.2 Preço – Conforme condições definidas no Edital**

### **8 Direitos autorais**

Todos os direitos autorais sobre quaisquer dados, informações ou resultados decorrentes da aplicação de instrumentos são reservados ao SESI.

Desta forma, todo e qualquer material, publicação ou informações enviadas pelo SESI, ou mesmo criadas pela empresa de consultoria, relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Clientes 2007, deverão retornar ao SESI-DN (UNITEP).

A empresa contratada também será creditada nos relatórios publicados a partir das pesquisas.

### **9 Prazos para realização das entrevistas**

<b>Etap a</b>	<b>Eventos Físicos</b>	<b>Prazo (Em Dias)</b>
<b>1</b>	Conclusão das pesquisas na Região Nordeste	D+30
<b>2</b>	Conclusão das pesquisas na Região Sudeste	D+60
<b>3</b>	Conclusão das pesquisas na Região Norte	D+60
<b>4</b>	Conclusão das pesquisas na Região Sul	D+90
<b>5</b>	Conclusão das pesquisas na Centro-Oeste	D+90
<b>D = Data de Assinatura do Contrato</b>		

Brasília, Novembro de 2007.