



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SESC CEARÁ RELATÓRIO GERAL

Elaboração:

Francisco Estevam Martins de Oliveira, Estatístico

Roberto Guerra, Coordenador de campo

SUMÁRIO

Ilustração 1.A - Como tirou a carteira do SESC?	5
Ilustração 2.A - Você é cadastrado no SESC como:	5
Ilustração 3.A - Quantos dependentes cadastrados e não cadastrados você possui no SESC?	6
Ilustração 4.A - Quantos dependentes cadastrados você possui no SESC?	6
Ilustração 5.A - Quantos dependentes não cadastrados você possui no SESC?	7
Ilustração 6.A - Por que você não cadastrou seus dependentes no SESC?	7
Ilustração 7.A - Há quanto tempo você é cliente SESC?	8
Ilustração 8.A - Você estuda em escola pública ou concluiu a educação básica em escola pública?	8
Ilustração 9.A - Qual a sua situação em relação a trabalho?	9
Ilustração 10.A - Se não estuda em escola pública ou concluiu a educação básica em escola pública, qual a sua situação em relação a trabalho?	9
Ilustração 11.A - Em qual situação você se classifica em relação a seu trabalho remunerado?	10
Ilustração 12.A - A empresa onde você trabalha é de que segmento?	10
Ilustração 13.A - Quanto foi a sua renda individual no mês passado?	11
Ilustração 14.A - Somando a sua renda com a renda das pessoas que moram com você, quanto foi aproximadamente a renda familiar no mês passado?	11
Ilustração 15.A - Como você se informa das atividades oferecidas pelo SESC?	12
Ilustração 16.A - Como você acha que o SESC poderia melhorar a divulgação de suas ações/atividades?	12
Ilustração 17.A - Você acessa a pagina do SESC (SITE) na internet?	13
Ilustração 18.A - Com qual frequência você acessa o SITE do SESC?	13
Ilustração 19.A - Qual a contribuição para a Região do Cariri com a realização deste evento nos aspectos:Social	14
Ilustração 20.A - Qual informação desejaria encontrar no SITE?	14
Ilustração 21.A - Quais as sugestões de melhoria do site?	15
Ilustração 22.A - Se não acessa o site do SESC porquê?	15
Ilustração 23.A - Numa escala de 0 a 10, que nota você daria para Instalações do SESC no que se refere a Higiene e limpeza.....	16
Ilustração 24.A - linstalações do SESC - Higiene e limpeza com nota menor 6	16
Ilustração 25.A - Numa escala de 0 a 10, que nota você daria para Instalações do SESC no que se refere a modernidade/aparência	17
Ilustração 26.A - Avaliação para as instalações do SESC - A modernidade/aparência com nota menor 6.....	17
Ilustração 27.A - Numa escala de 0 a 10, que nota você daria para Instalações do SESC no que se refere a Segurança	18
Ilustração 28.A - Avaliação para as instalações do SESC - A segurança com nota menor 6	18
Ilustração 29.A - Numa escala de 0 a 10, que nota você daria para Instalações do SESC no que se refere ao espaço físico existente para realização das atividades	19
Ilustração 30.A - Avaliação para as instalações do SESC no que se refere ao espaço físico existente para realização das atividades com nota menor 6	19
Ilustração 31.A - Quais as atividades/serviços que você utiliza ou já utilizou no SESC?.....	20
Ilustração 32.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para a Educação infantil oferecida pelo SESC?	20
Ilustração 33.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para a Ensino Fundamental oferecida pelo SESC?.....	21

Ilustração 34.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para o Tempo integral e Acompanhamento Pedagógico - PHE das crianças oferecida pelo SESC?	21
Ilustração 35.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para o Projeto Habilidades de Estudo/Acompanhamento Pedagógico - PHE das crianças oferecida pelo SESC?	22
Ilustração 36.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para a Educação de Jovens e Adultos oferecida pelo SESC?	22
Ilustração 37.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para as ações realizadas na Sala de Ciências da Escola Educar SESC Fortaleza?	23
Ilustração 38.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para as ações de Formação Contínua de Professores do SESC?	23
Ilustração 39.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para as ações de Educação Ambiental do SESC?	24
Ilustração 40.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para o curso Pré-Vestibular oferecido pelo SESC?	24
Ilustração 41.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para o curso de Idiomas oferecido pelo SESC?	25
Ilustração 42.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para o atendimento/informações prestadas pela Secretaria da Escola?	25
Ilustração 43.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para os profissionais da Educação (Supervisores e Professores)?	26
Ilustração 44.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para o serviço de refeição no peso – self service?	26
Ilustração 45.A - Avaliação para o serviço de refeição no peso – self service com nota menor que 6	27
Ilustração 46.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para o serviço de Restaurante do SESC?	27
Ilustração 47.A - Avaliação para o serviço de Restaurante do SESC com nota menor que 6	28
Ilustração 48.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para serviço de lanchonete do SESC?	28
Ilustração 49.A - Avaliação para o serviço serviço de lanchonete do SESC com nota menor que 6.....	29
Ilustração 50.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para o atendimento/informações prestadas pelos profissionais do Restaurante e Lanchonete?	29
Ilustração 51.A - Avaliação para o atendimento/informações prestadas pelos profissionais do Restaurante e Lanchonete do SESC com nota menor que 6	30
Ilustração 52.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para o atendimento/informações prestadas pelos profissionais da Lanchonete?	30
Ilustração 53.A - Avaliação para oo atendimento/informações prestadas pelos profissionais da Lanchonete do SESC com nota menor que 6	31
Ilustração 54.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para os serviços da Clínica odontológica do SESC?....	31
Ilustração 55.A - Avaliação para os serviços da Clínica odontológica do SESC com nota menor que 6	32
Ilustração 56.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para os profissionais dentistas da Clínica Odontológica?.....	32
Ilustração 57.A - Avaliação para os profissionais dentistas da Clínica Odontológica com nota menor que 6.....	33
Ilustração 58.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para a marcação de consultas da clínica Odontológica?	33
Ilustração 59.A - Avaliação para a marcação a marcação de consultas da clínica Odontológica com nota menor que 6	34
Ilustração 60.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para os serviços da Clínica de Saúde do SESC?	34
Ilustração 61.A - Na sua opinião, quais outros serviços deveriam ser oferecidos pela Clínica de Saúde do SESC?	35
Ilustração 62.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para os profissionais da Clínica de Saúde do SESC? ...	35
Ilustração 63.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para o atendimento/informações prestadas pelos atendentes da Clínica Odontológica e Clínica de Saúde do SESC?	36

Ilustração 64.A - Avaliação para o atendimento/informações prestadas pelos atendentes da Clínica Odontológica e Clínica de Saúde do SESC com nota menor que 6	36
Ilustração 65.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para os serviços de enfermagem do SESC? (Ambulatório SESC Fortaleza e Iparana)	37
Ilustração 66.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para os profissionais de enfermagem do SESC? (Ambulatório SESC Fortaleza e Iparana)	37
Ilustração 67.A - Avaliação para para os profissionais de enfermagem do SESC (Ambulatório SESC Fortaleza e Iparana) com nota menor que 6	38
Ilustração 68.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para as ações de educação em saúde realizadas pelo SESC? (palestras, seminários, campanhas, exposições)	38
Ilustração 69.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para os profissionais de educação em saúde do SESC?	39
Ilustração 70.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para a Academia (musculação) oferecida pelo SESC?	39
Ilustração 71.A - Avaliação para a Academia (musculação) oferecida pelo SESC com nota menor que 6	40
Ilustração 72.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para a ginástica oferecida pelo SESC?	40
Ilustração 73.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para os Esportes (Fusal, Voleibol, Basquete) e Artes marciais e orientais (Judô, Karatê, Kung Fú, Capoeira, yoga e outros) oferecidos pelo SESC?	41
Ilustração 74.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para a Nataação e Hidroginástica oferecida pelo SESC?	41
Ilustração 75.A - Avaliação para a Nataação e Hidroginástica oferecida pelo SESC com nota menor que 6	42
Ilustração 76.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para os profissionais de Esportes do SESC?	42
Ilustração 77.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para a Recreação (Banho piscina, passeio ciclístico, brincando nas férias, salão de jogos, etc) oferecida pelo SESC?	43
Ilustração 78.A - Avaliação a Recreação (Banho piscina, passeio ciclístico, brincando nas férias, salão de jogos, etc) oferecida pelo SESC com nota menor que 6.....	43
Ilustração 79.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para os profissionais da Recreação do SESC?	44
Ilustração 80.A - Avaliação para os profissionais da Recreação do SESC com nota menor que 6	44
Ilustração 81.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para o Turismo social- passeios/excursões oferecido pelo SESC?.....	45
Ilustração 82.A - Avaliação para o Turismo social-passeios/excursões oferecido pelo SESC com nota menor que 6.....	45
Ilustração 83.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para os profissionais do Turismo Social (passeios/excursões) do SESC?	46
Ilustração 84.A - Avaliação para os profissionais do Turismo Social (passeios/excursões) do SESC com nota menor que 6	46
Ilustração 85.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para o atendimento/informações prestadas pelos atendentes do Turismo Social (passeios/excursões) do SESC?	47
Ilustração 86.A - Você está em Iparana como Hóspede ou Visitante?	47
Ilustração 87.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para a Hospedagem no SESC Iparana?	48
Ilustração 88.A - Avaliação para a Hospedagem no SESC Iparana com nota menor que 6	48
Ilustração 89.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para o serviço de reserva de hospedagem para o SESC Iparana?	49
Ilustração 90.A - Avaliação para o serviço de reserva de hospedagem para o SESC Iparana com nota menor que 6	49
Ilustração 91.A - Numa escala de 0 (zero) a 10 que nota você dá para o serviço de recepção do SESC Iparana?	50
Ilustração 92.A - Avaliação para o serviço de recepção do SESC Iparana com nota menor que 6	50

Ilustração 1.A - Como tirou a carteira do SESC?

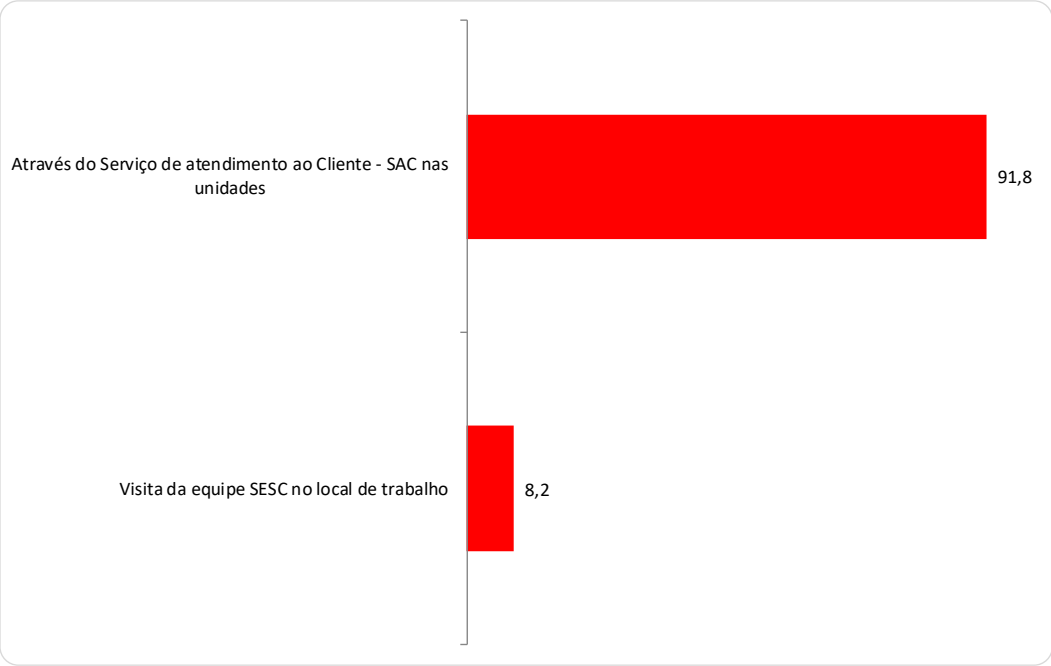


Ilustração 2.A - Você é cadastrado no SESC como

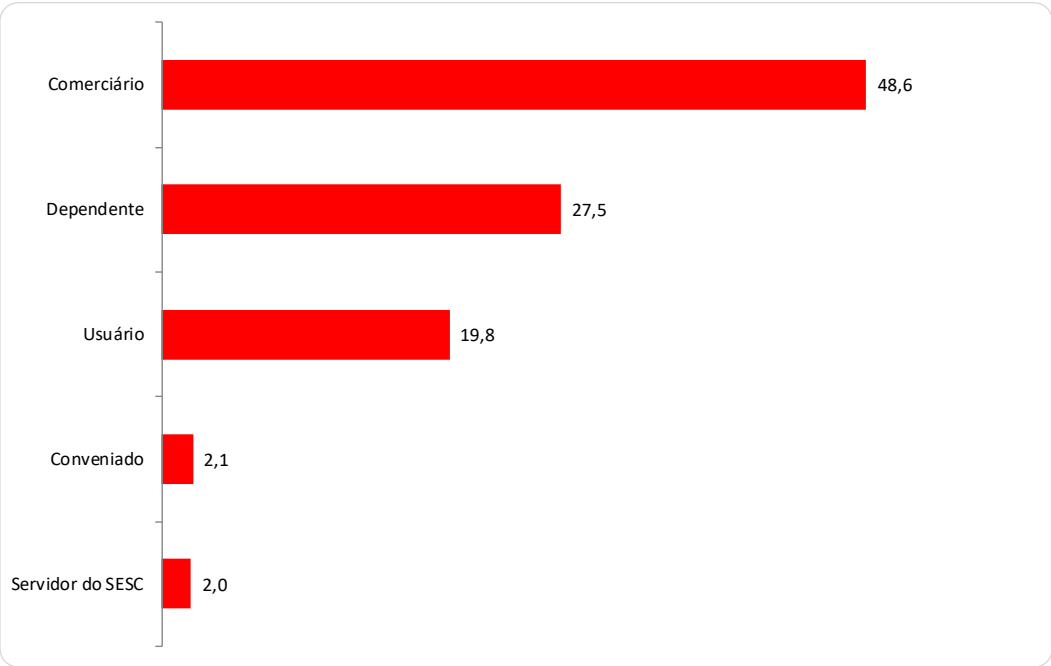


Ilustração 3.A - Quantos dependentes você possui cadastrados no SESC?

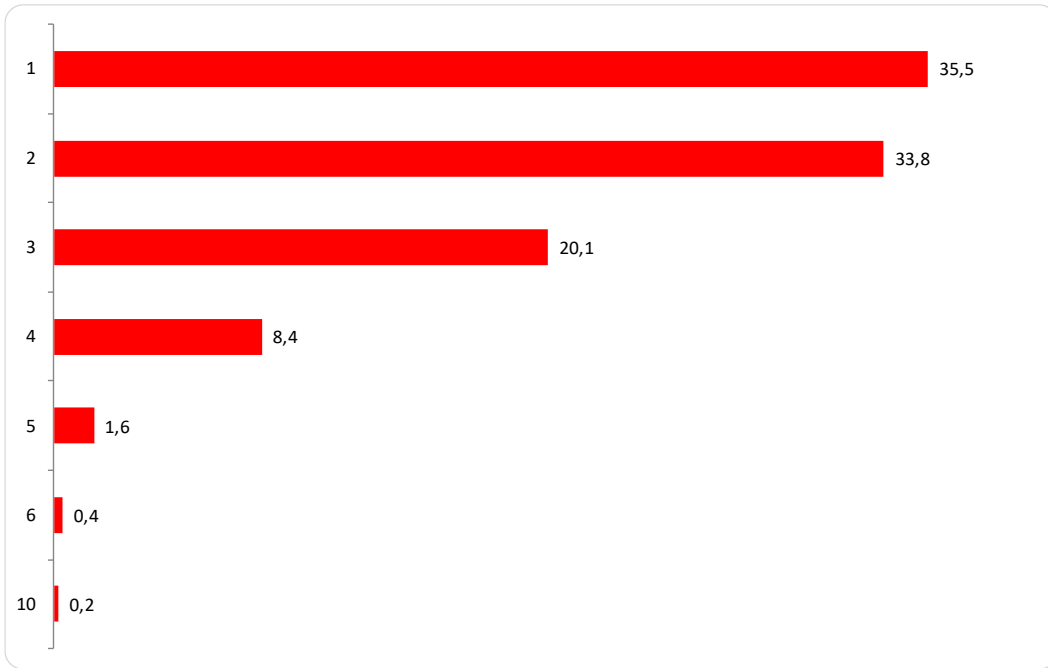


Ilustração 4.A - E quantos não cadastrados no SESC?

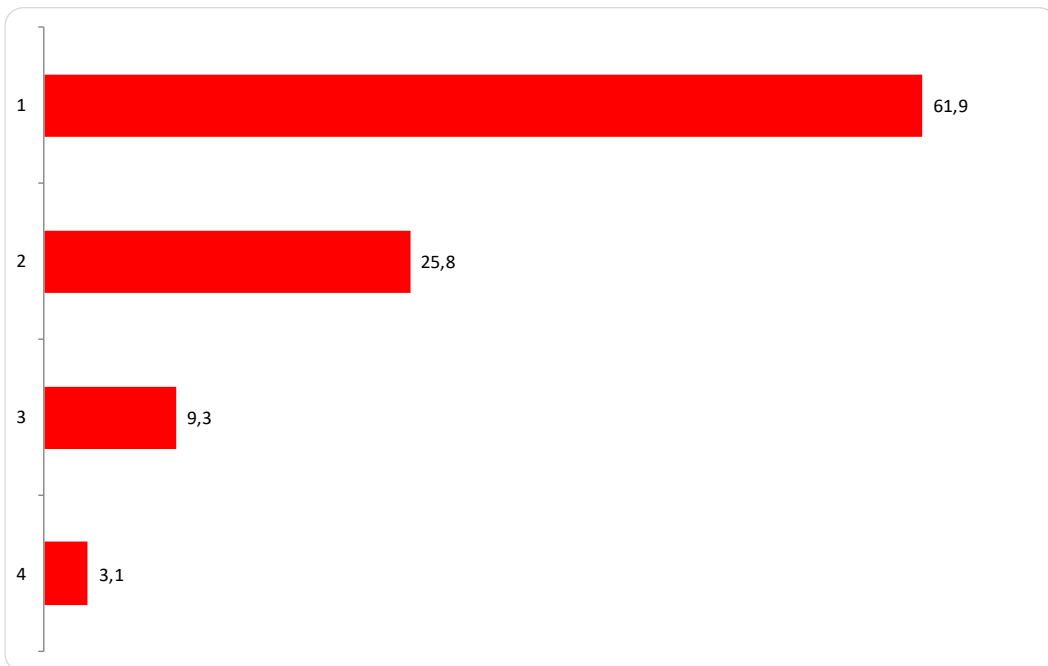


Ilustração 5.A - Por que você não cadastrou?

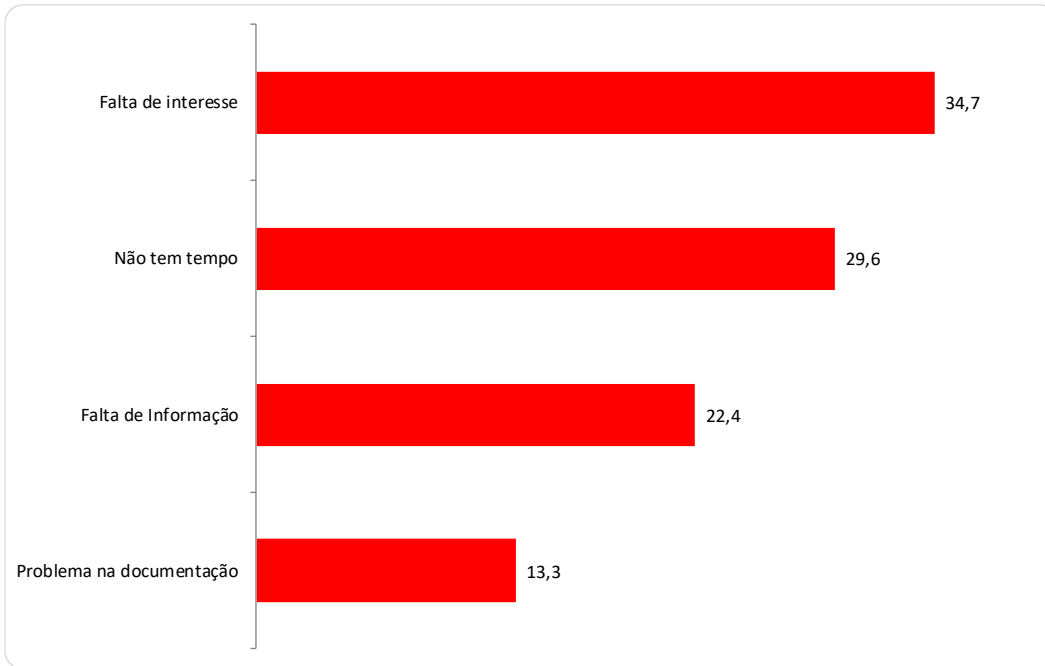


Ilustração 6.A - Há quanto tempo você é cliente SESC?

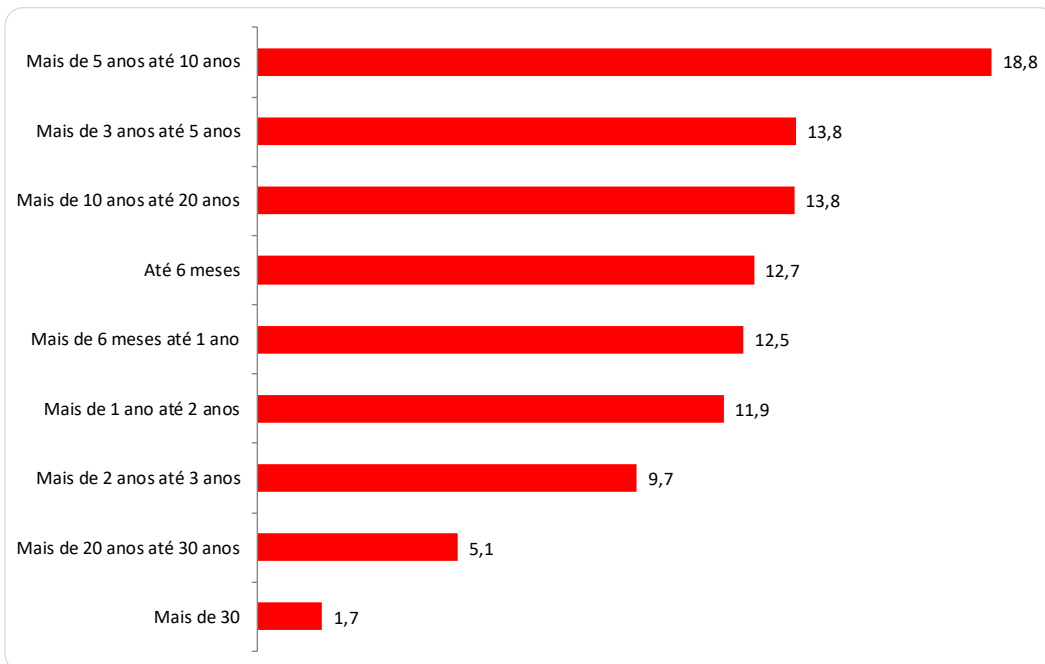


Ilustração 7.A - Qual a sua ocupação principal?

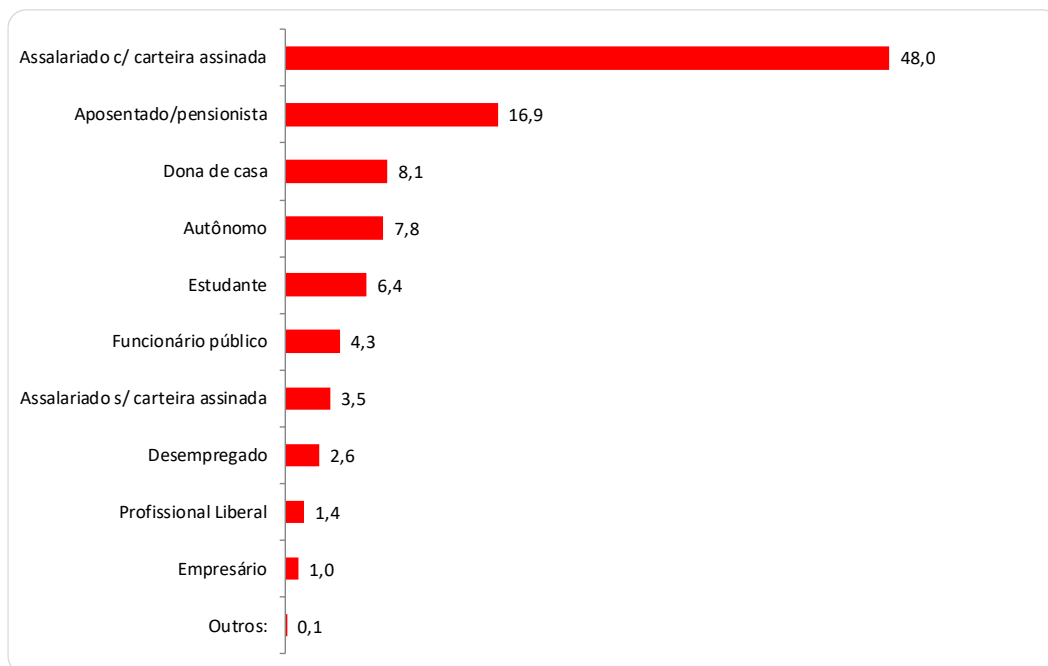


Ilustração 8.A - A empresa onde você trabalha é de que segmento?

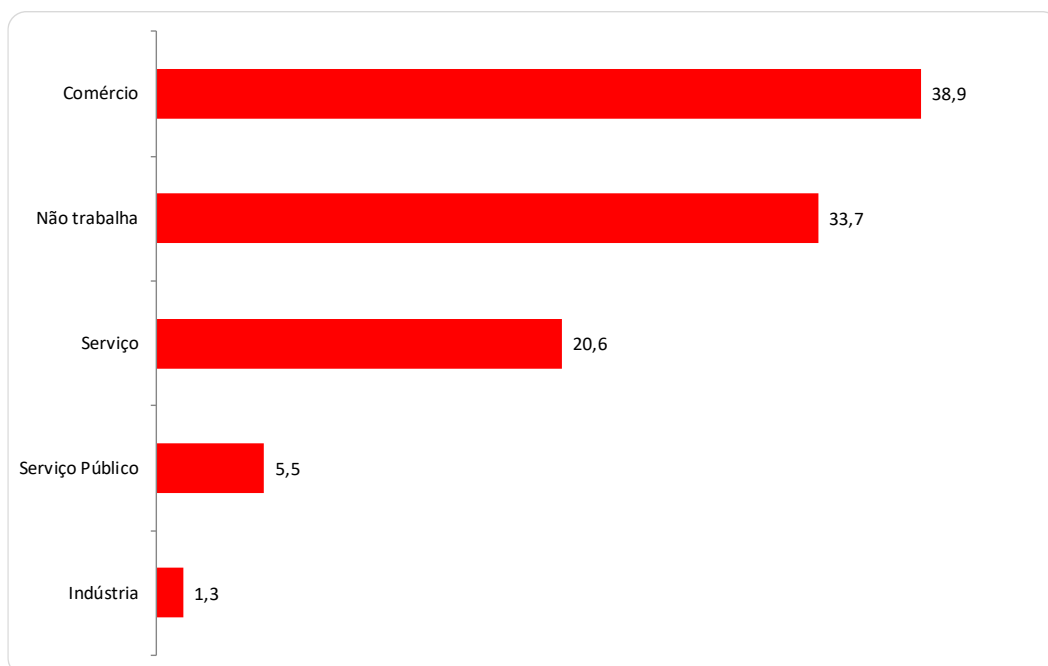


Ilustração 9.A - Quanto foi a sua renda individual no mês passado?

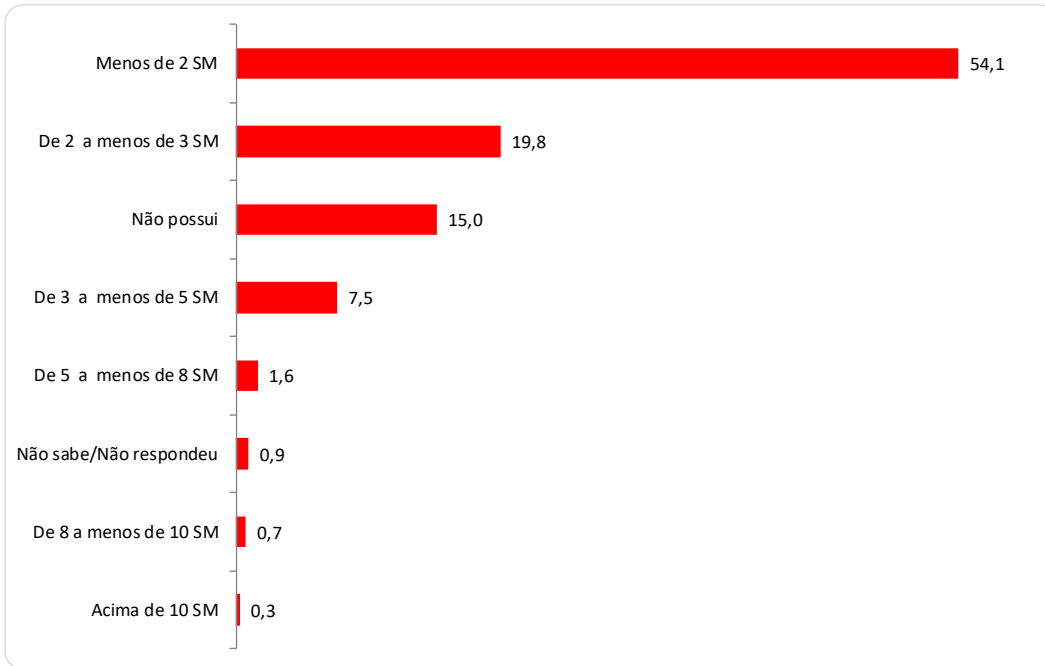


Ilustração 10.A - Somando a sua renda com a renda das pessoas que moram com você, quanto foi aproximadamente a sua renda familiar no mês passado?

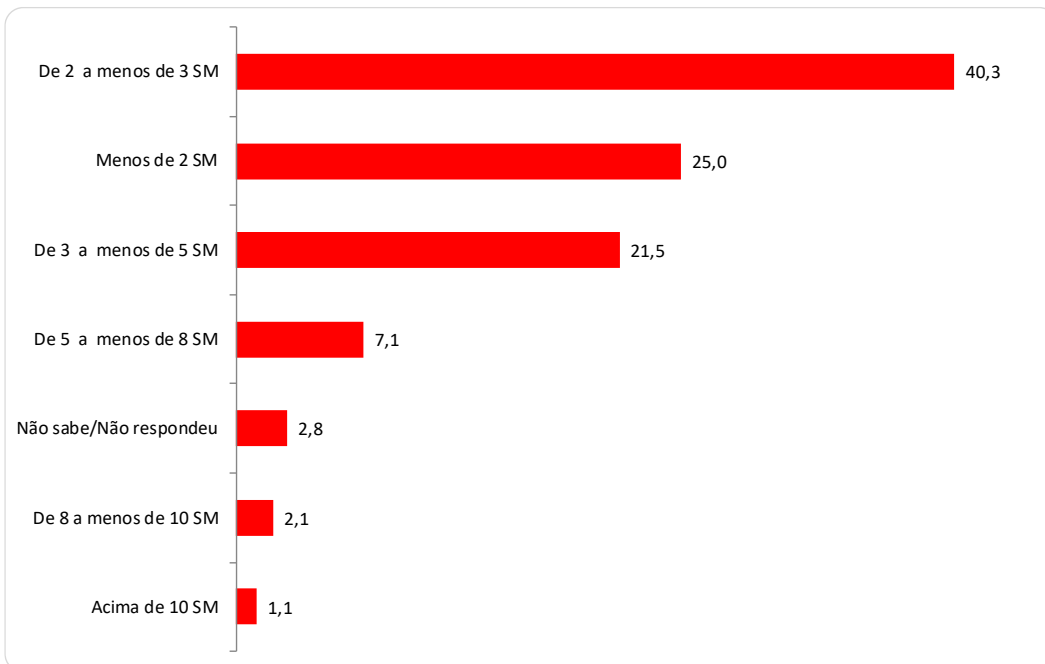


Ilustração 11.A - Como você se informa das atividades oferecidas pelo SESC?

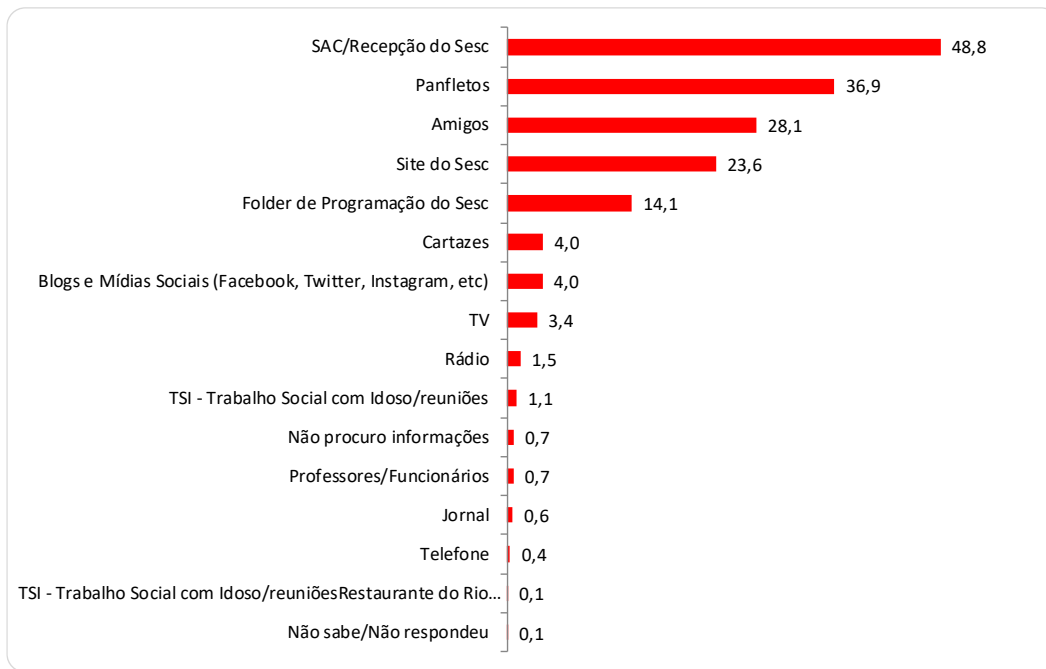


Ilustração 12.A - Você está satisfeito com os meios de informação existentes?



Ilustração 13.A - Se não, por quê?

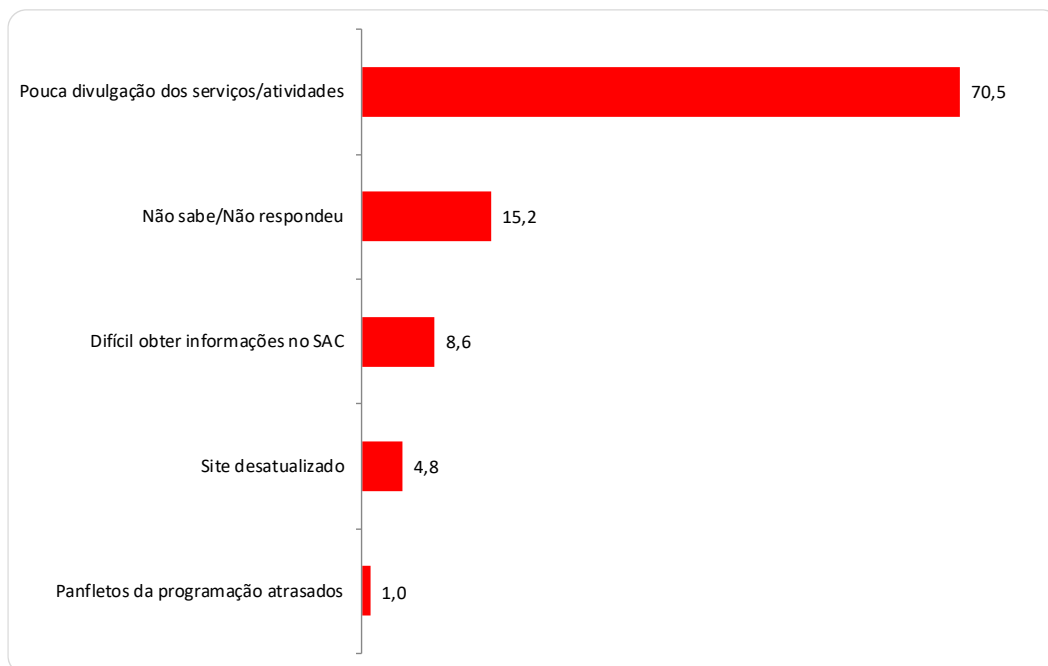


Ilustração 14.A - Você acessa a página do SESC (SITE) na internet?

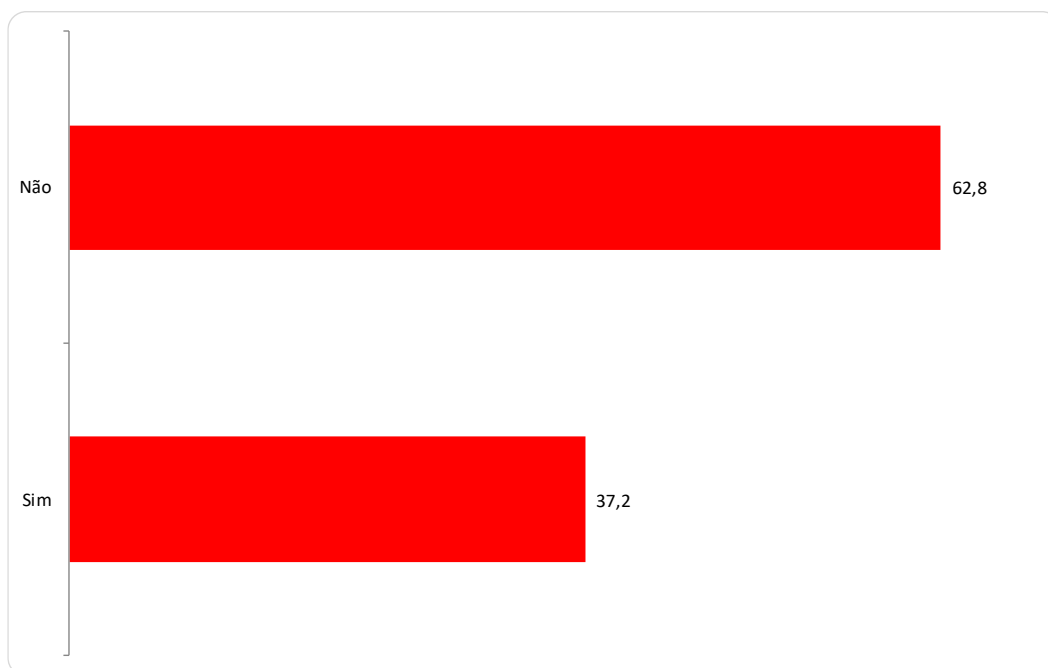


Ilustração 15.A - Qual a informação que você costuma acessar no SITE?

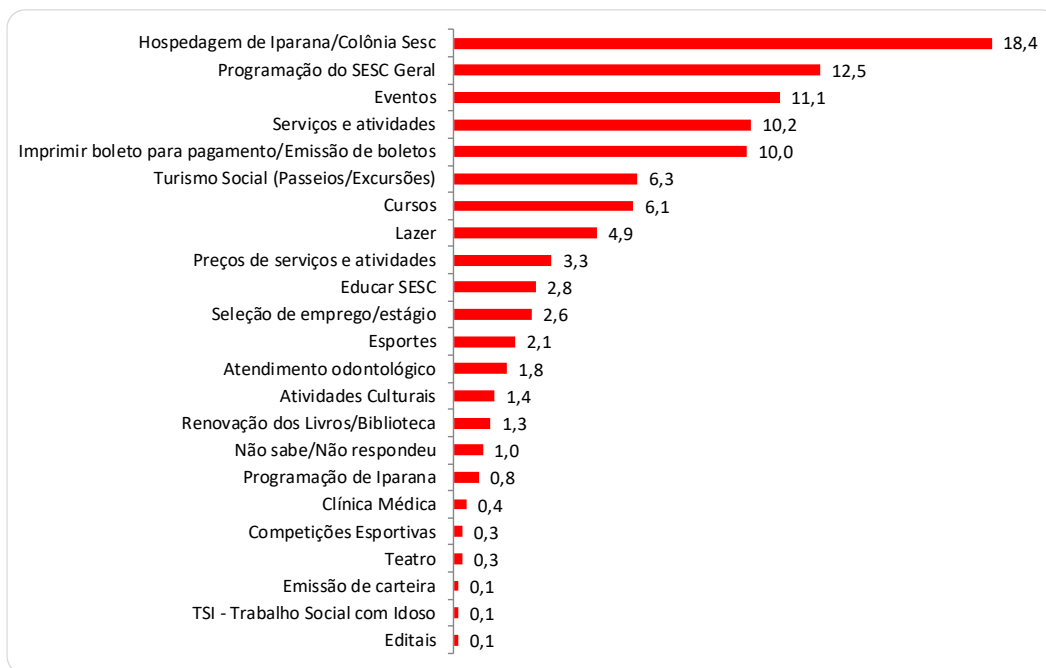


Ilustração 16.A - Qual informação desejaria encontrar no SITE?

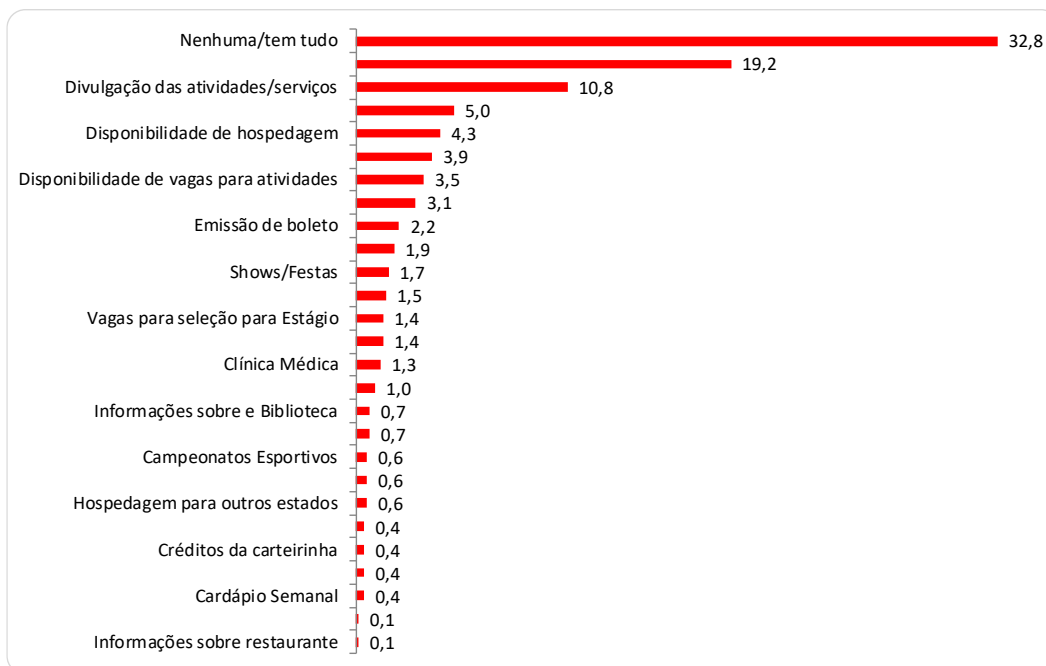


Ilustração 17.A - Quais as atividades/serviços que você utiliza ou já utilizou no SESC LER?

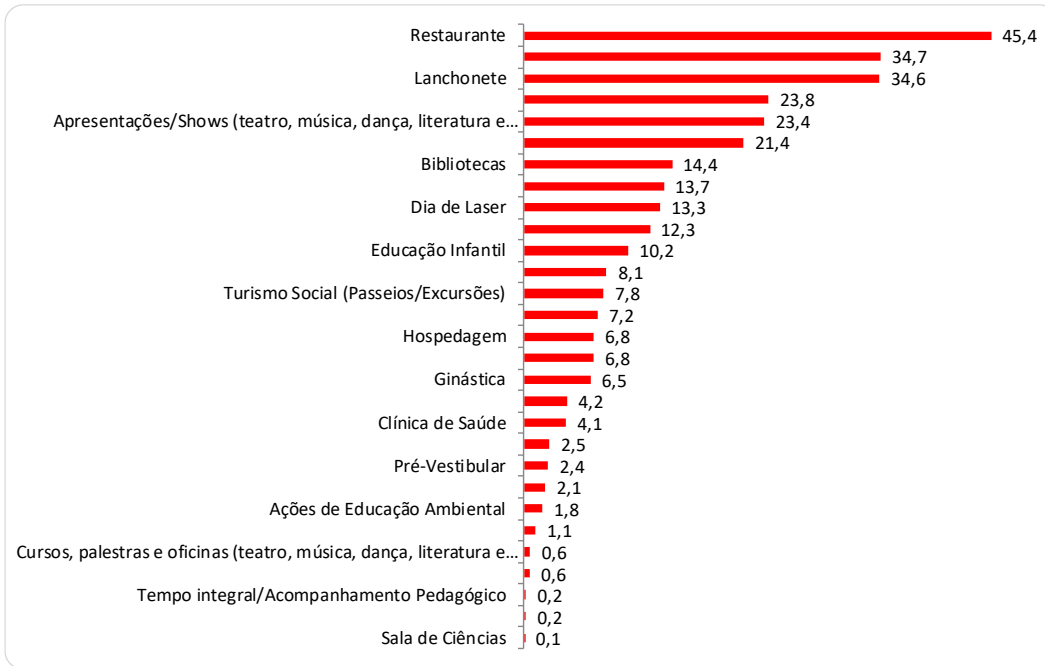


Ilustração 18.A - Se não, por quê?

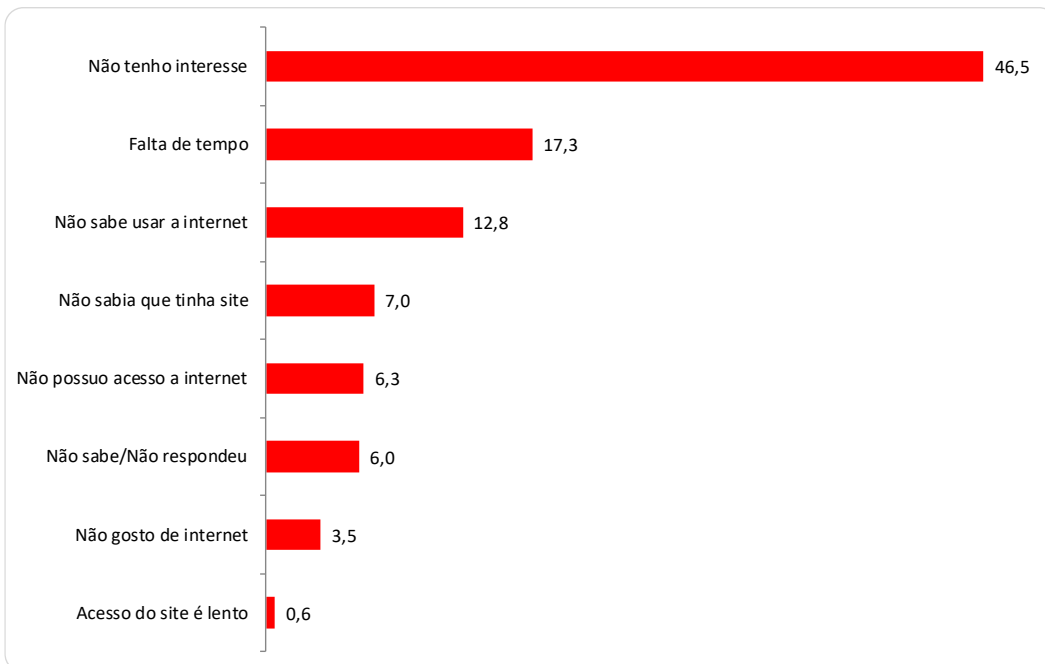


Ilustração 19.A - Avaliação das instalações do SESC - Escala semântica 0 a 100 pontos

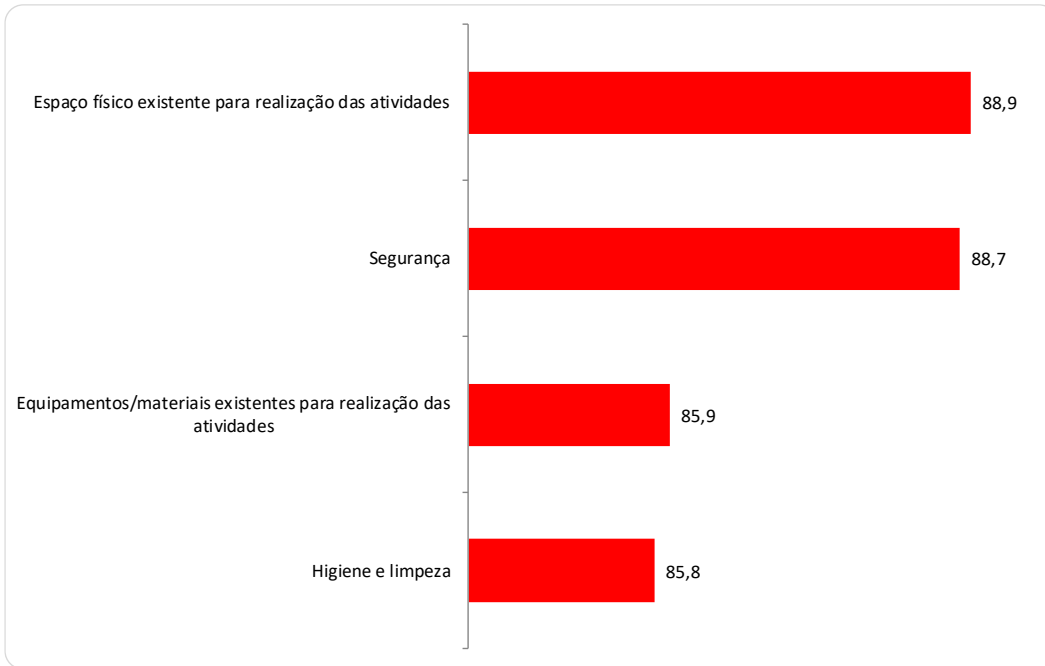


Ilustração 20.A - Higiene e limpeza: atividade avaliada com nota menor que 60

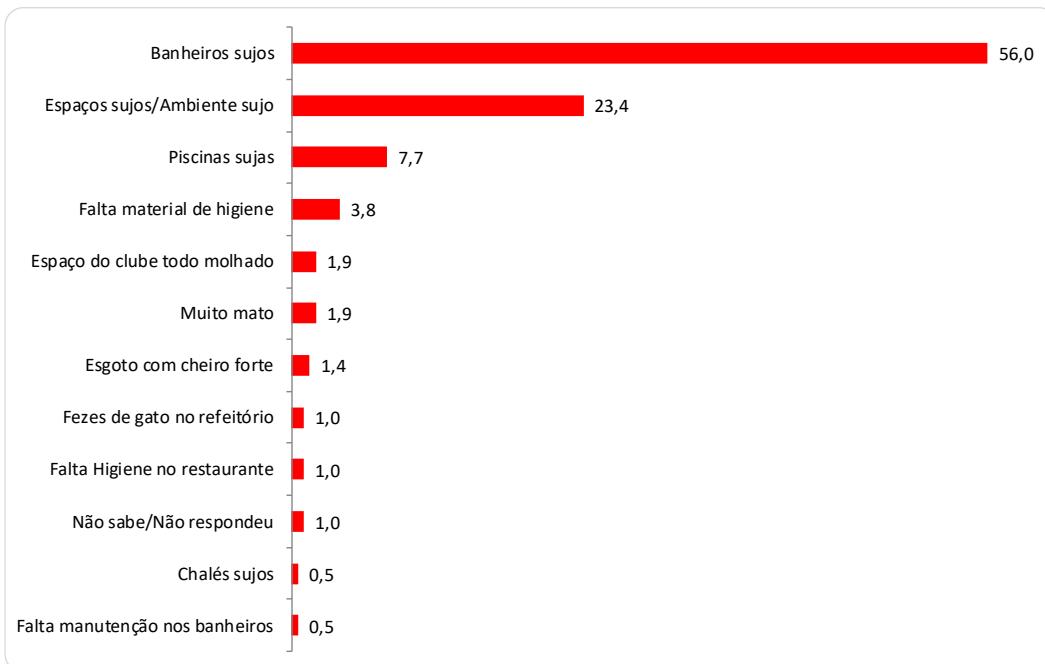


Ilustração 21.A - Segurança: atividade avaliada com nota menor que 60

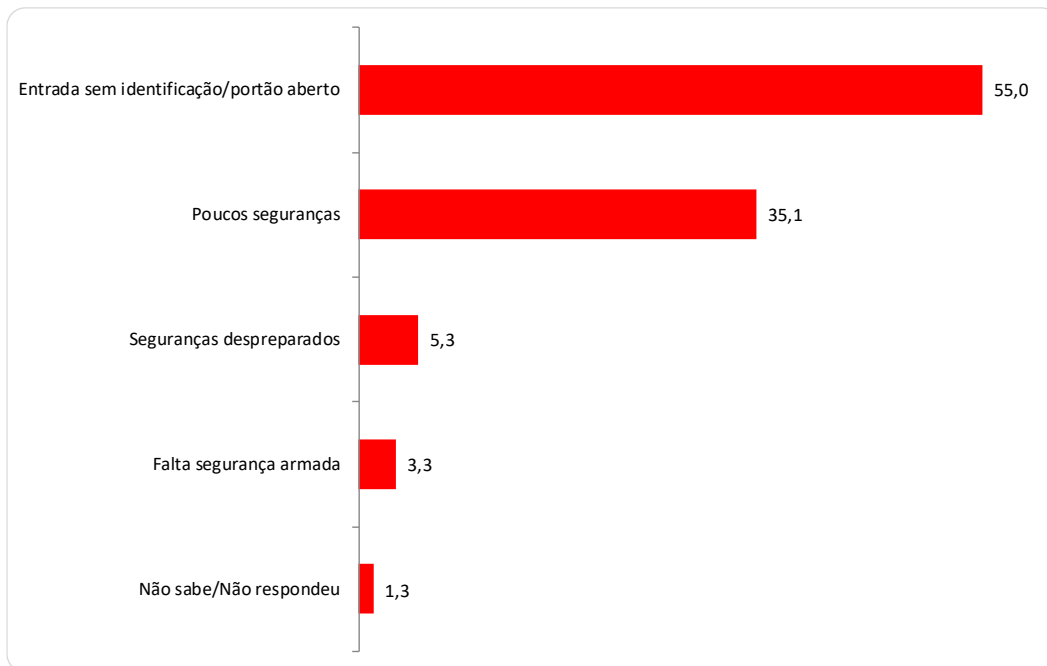


Ilustração 22.A - Espaço físico existente para realização das atividades: atividade avaliada com nota menor que 60

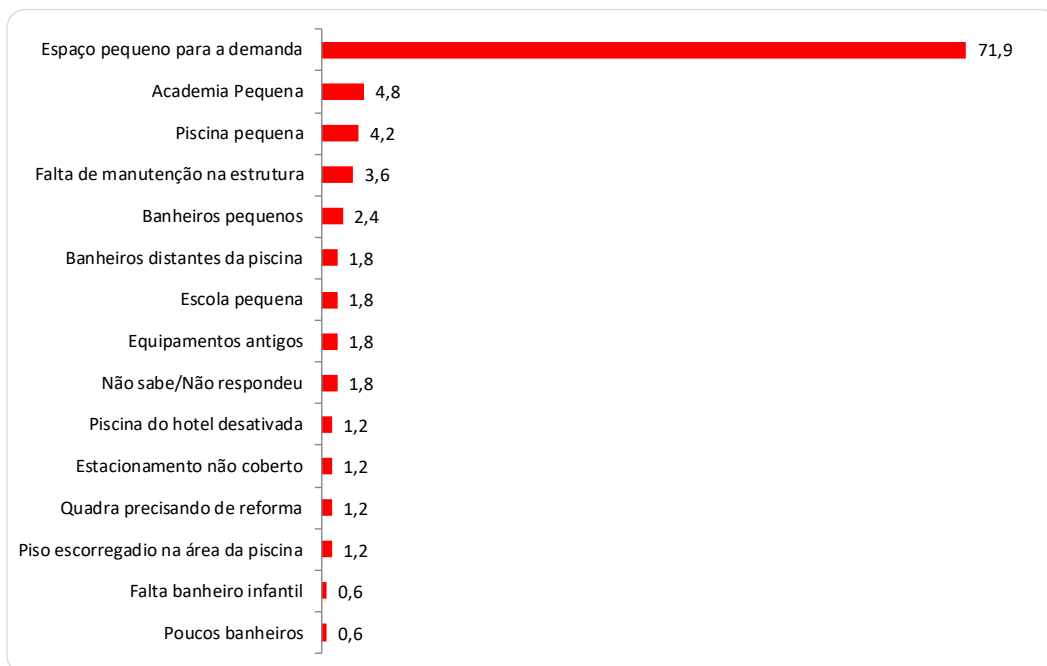


Ilustração 23.A - Equipamentos/materiais existentes para realização das atividades: atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 24.A - Avaliação das atividades do Programa Educação - Escala semântica 0 a 100 pontos

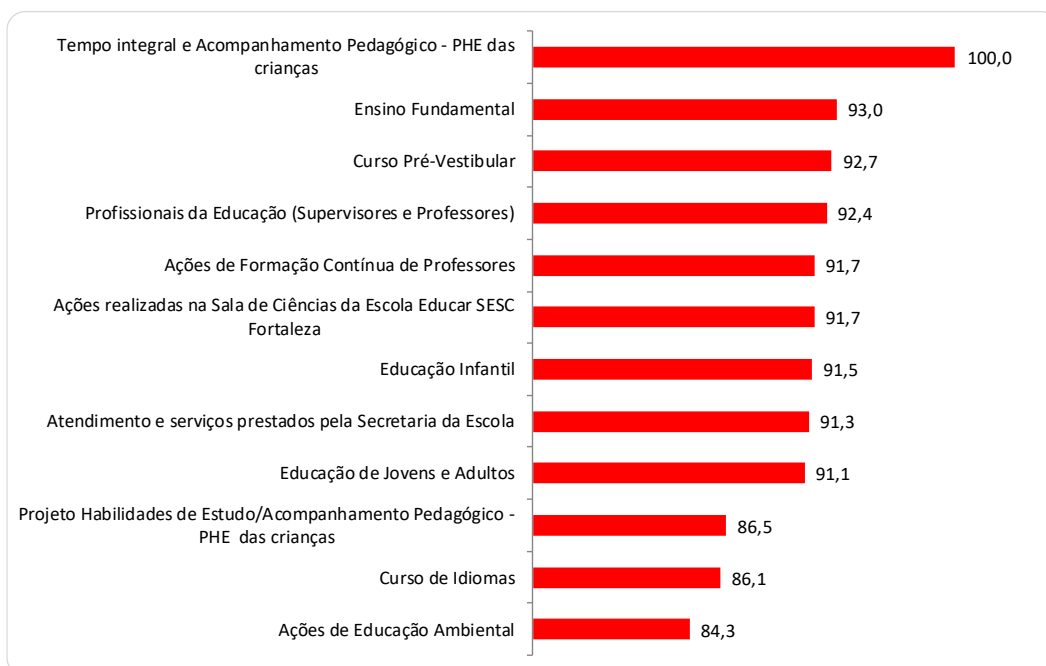


Ilustração 25.A - Atendimento e serviços prestados pela Secretaria da Escola: atividade avaliada com nota menor que 60

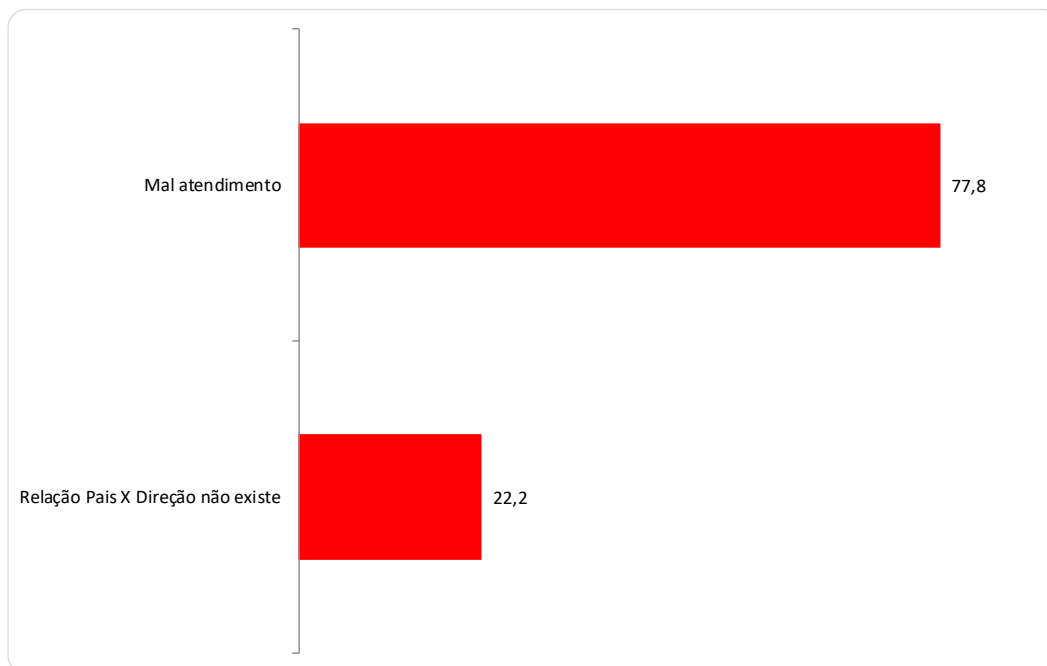


Ilustração 26.A - Profissionais da Educação (Supervisores e Professores): atividade avaliada com nota menor que 60

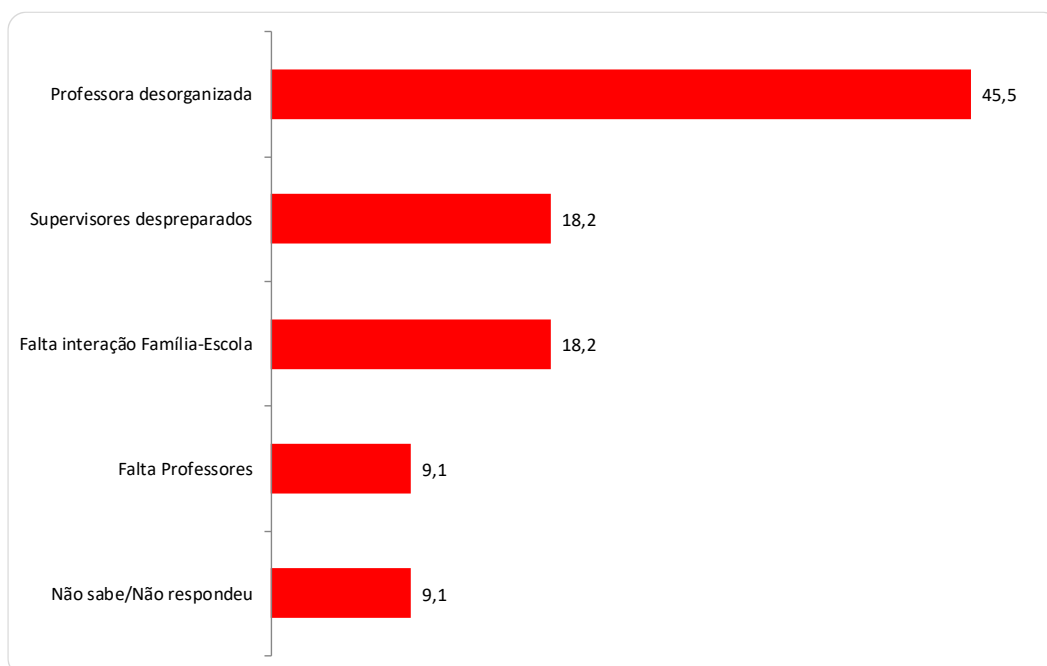


Ilustração 27.A - Educação infantil: atividade avaliada com nota menor que 60

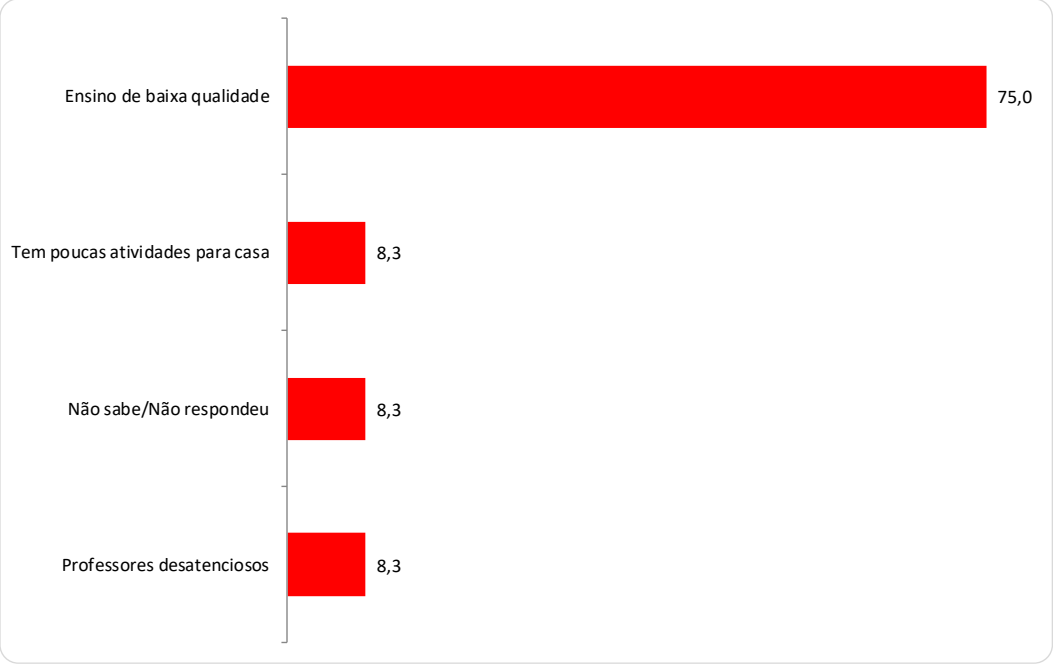


Ilustração 28.A - Ensino Fundamental: atividade avaliada com nota menor que 60

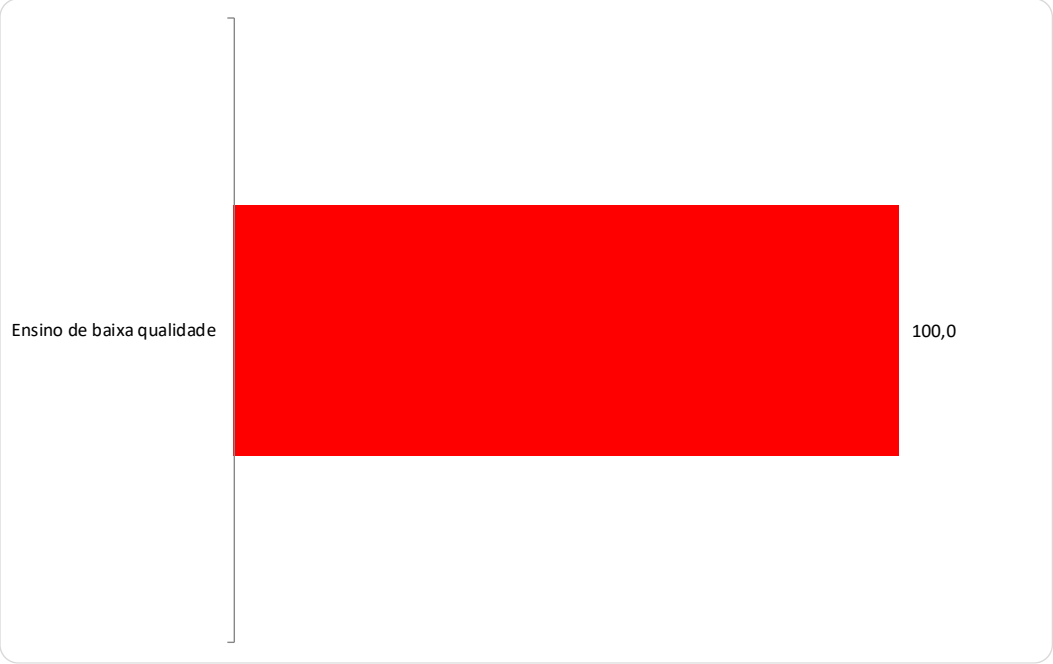


Ilustração 29.A - Projeto Habilidades de Estudo/Acompanhamento Pedagógico - PHE das crianças: atividade avaliada com nota menor que 60

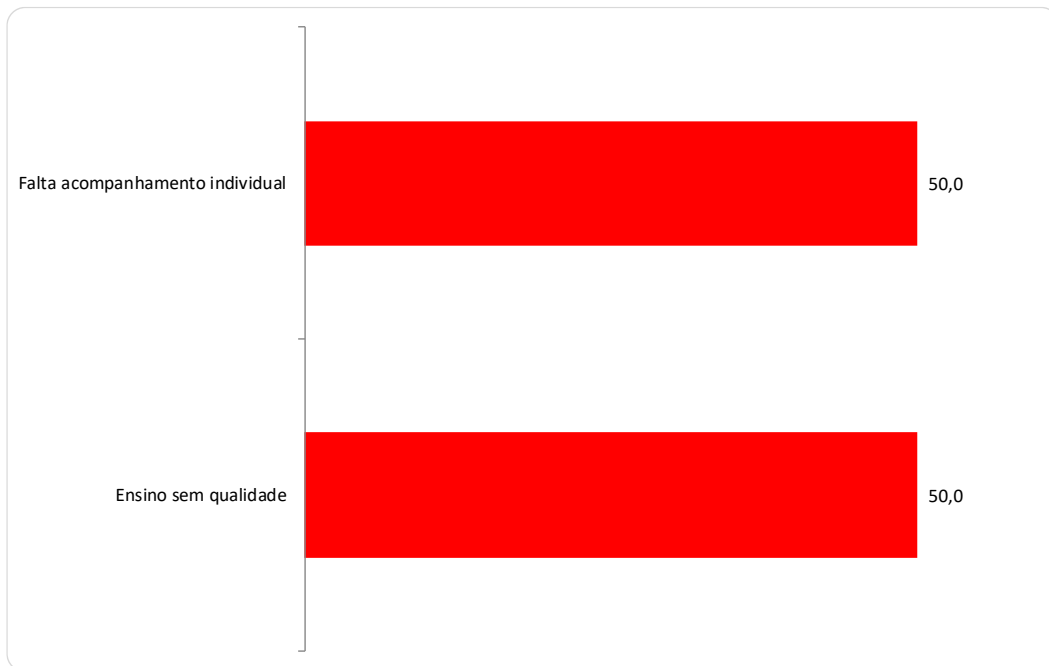


Ilustração 30.A - Ações de Educação Ambiental: atividade avaliada com nota menor que 60

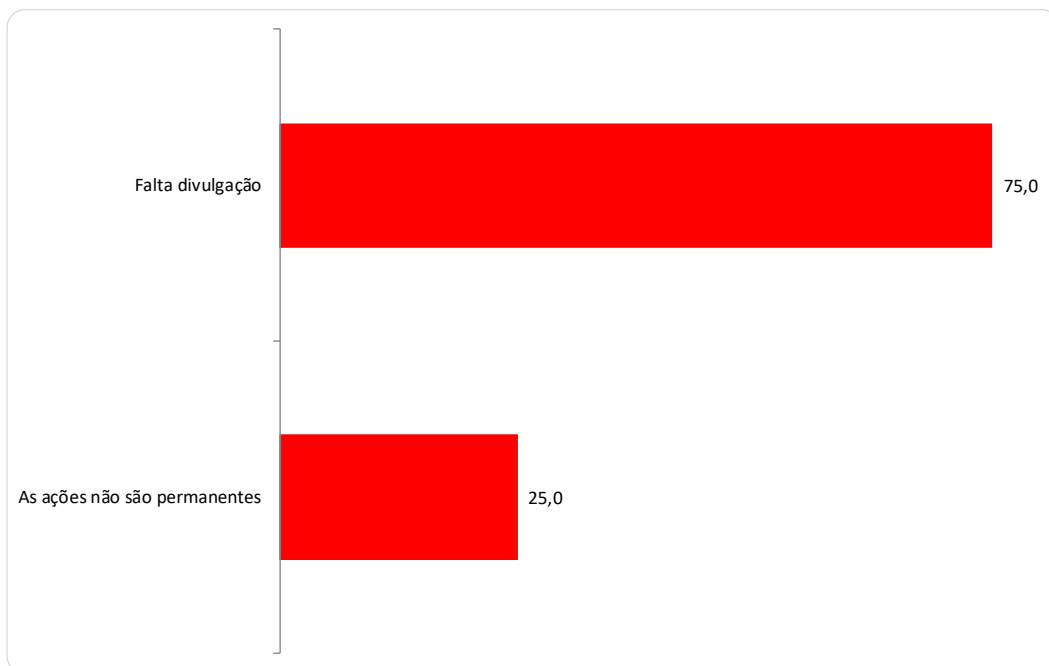


Ilustração 31.A - Curso Pré-Vestibular: atividade avaliada com nota menor que 60

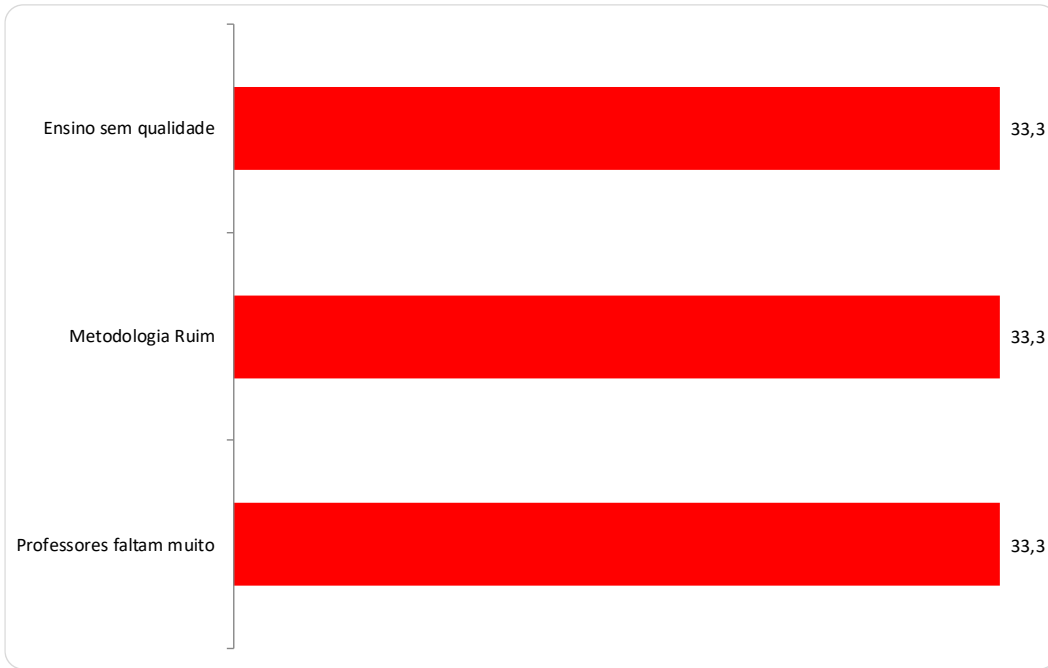


Ilustração 32.A - Curso de Idiomas: atividade avaliada com nota menor que 60

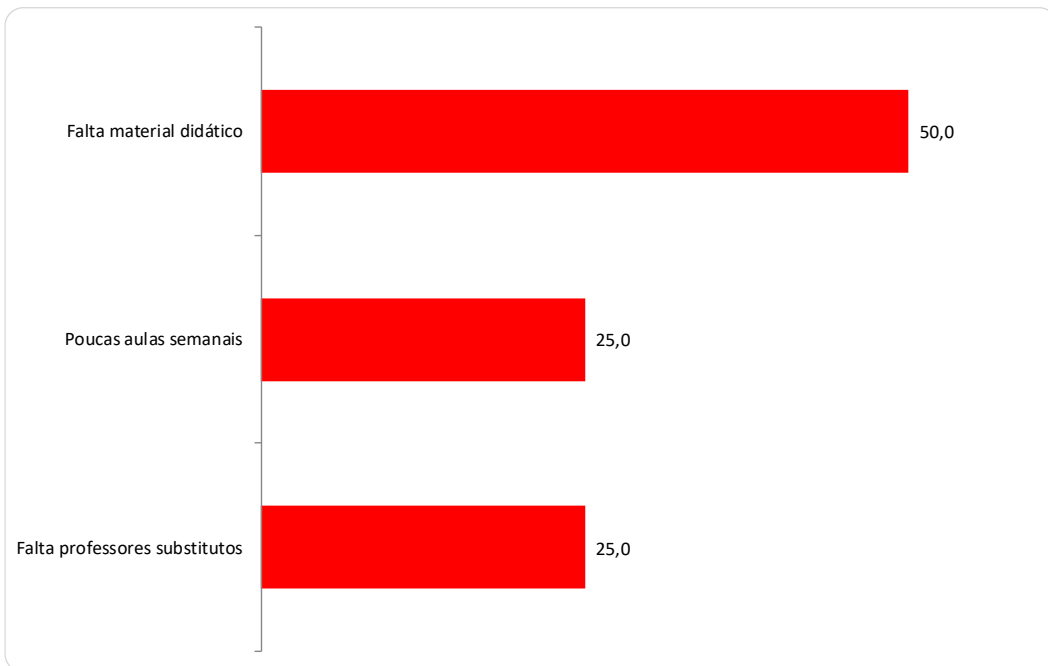


Ilustração 33.A - Avaliação das atividades do Programa Saúde - Escala semântica 0 a 100 pontos

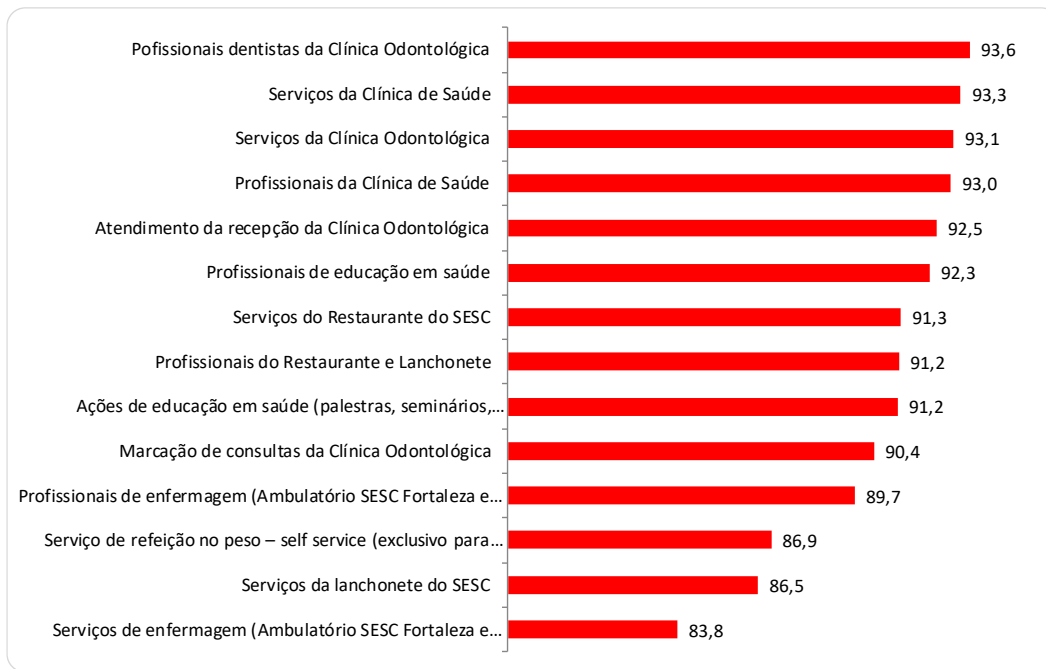


Ilustração 34.A - Serviço de refeição no peso – self service (exclusivo para Restaurante do SESC Fortaleza): atividade avaliada com nota menor que 60

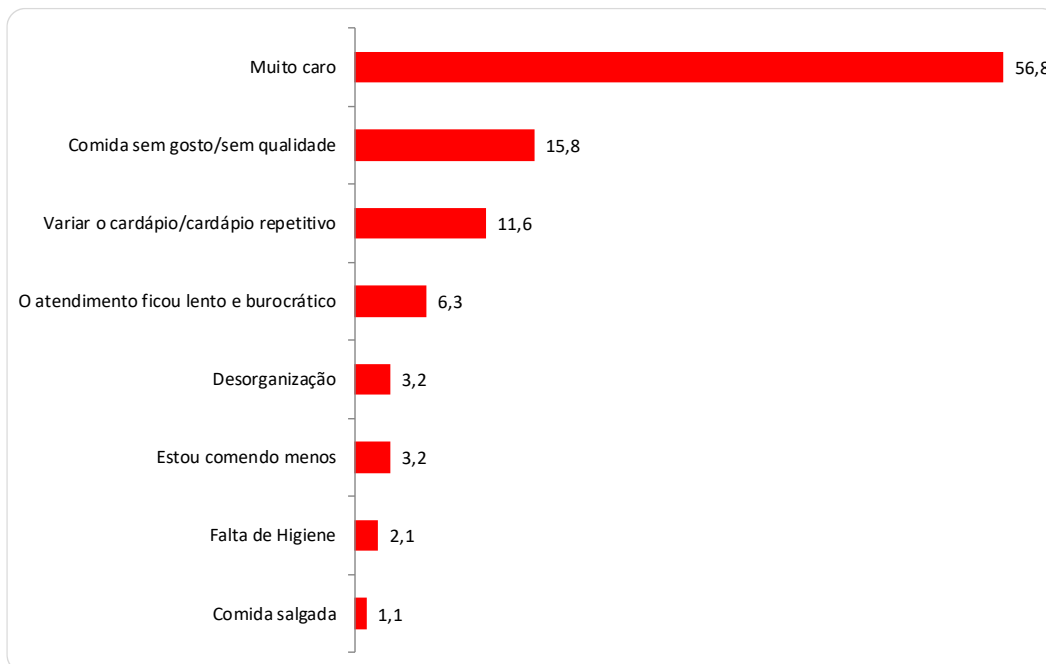


Ilustração 35.A - Serviços do Restaurante do SESC: atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 36.A - Serviços da lanchonete do SESC: atividade avaliada com nota menor que 60

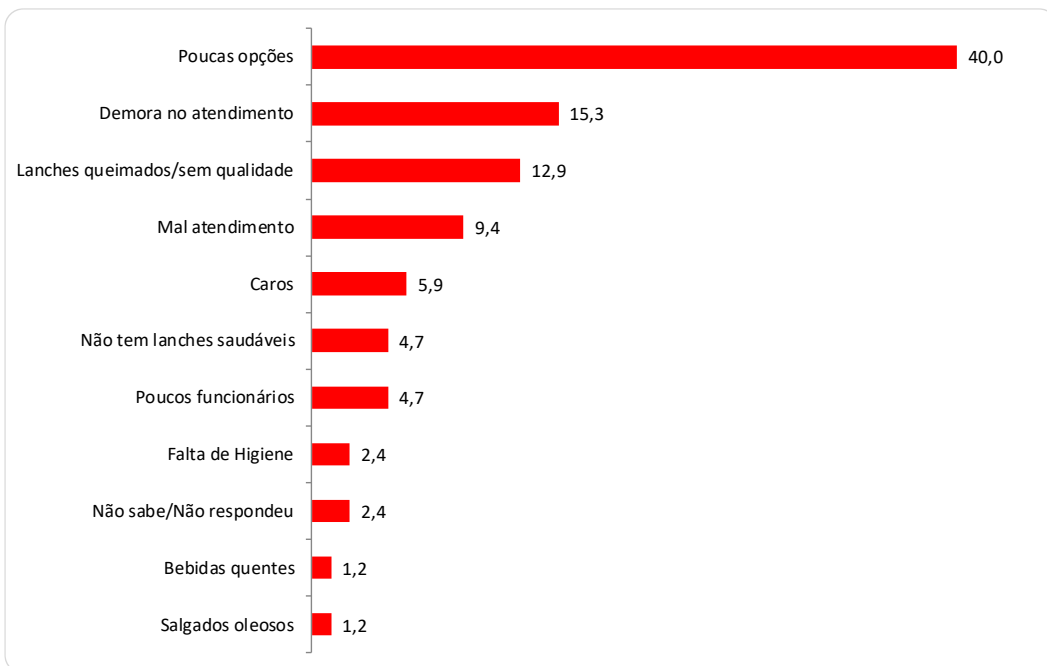


Ilustração 37.A - Profissionais do Restaurante e Lanchonete: atividade avaliada com nota menor que 60

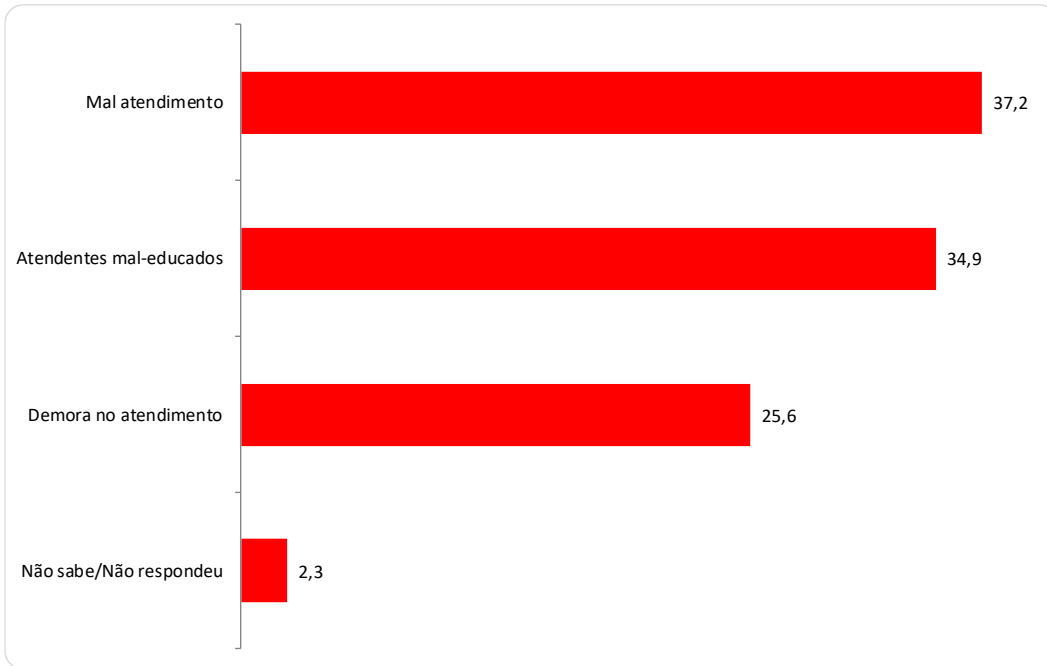


Ilustração 38.A - Serviços da Clínica odontológica: atividade avaliada com nota menor que 60

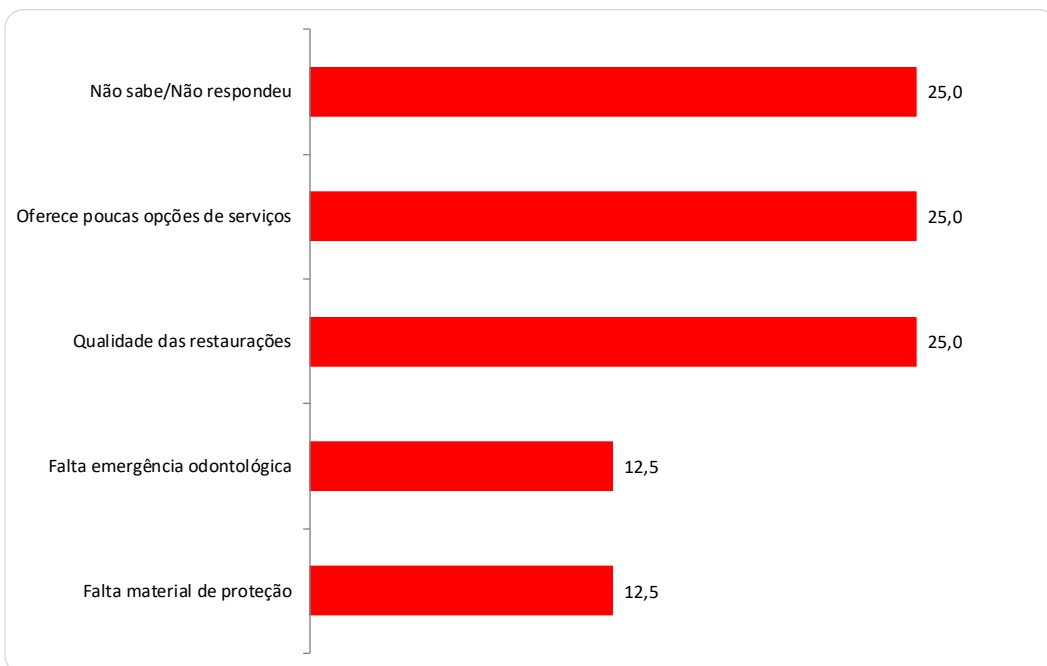


Ilustração 39.A - Marcação de consultas da clínica Odontológica: atividade avaliada com nota menor que 60

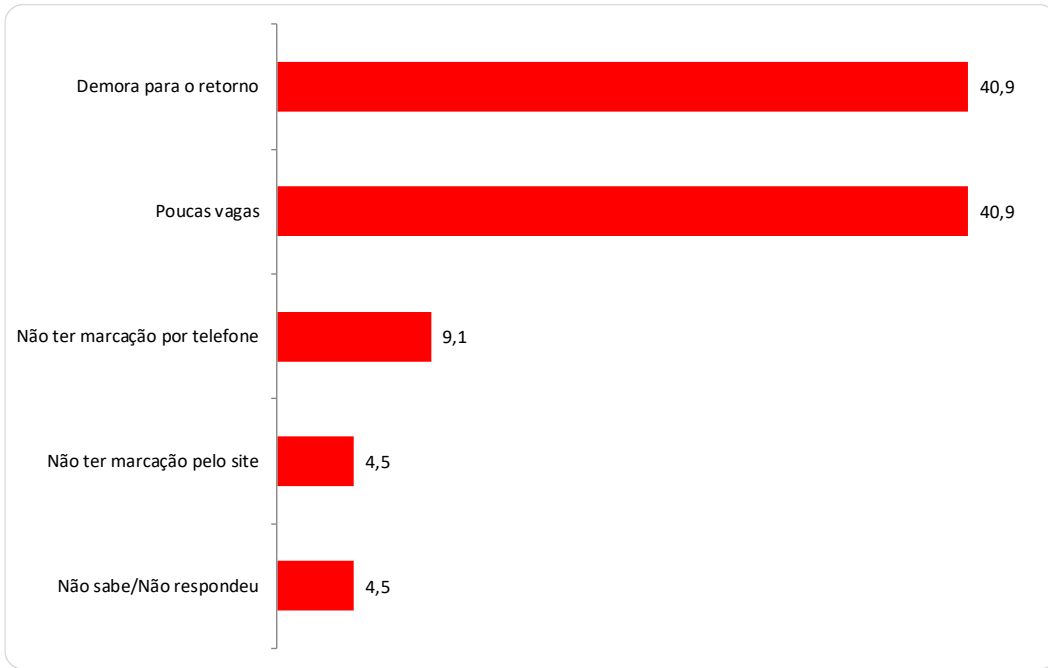


Ilustração 40.A - Atendimento da recepção da clínica Odontológica: atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 41.A - Profissionais dentistas da Clínica Odontológica: atividade avaliada com nota menor que 60

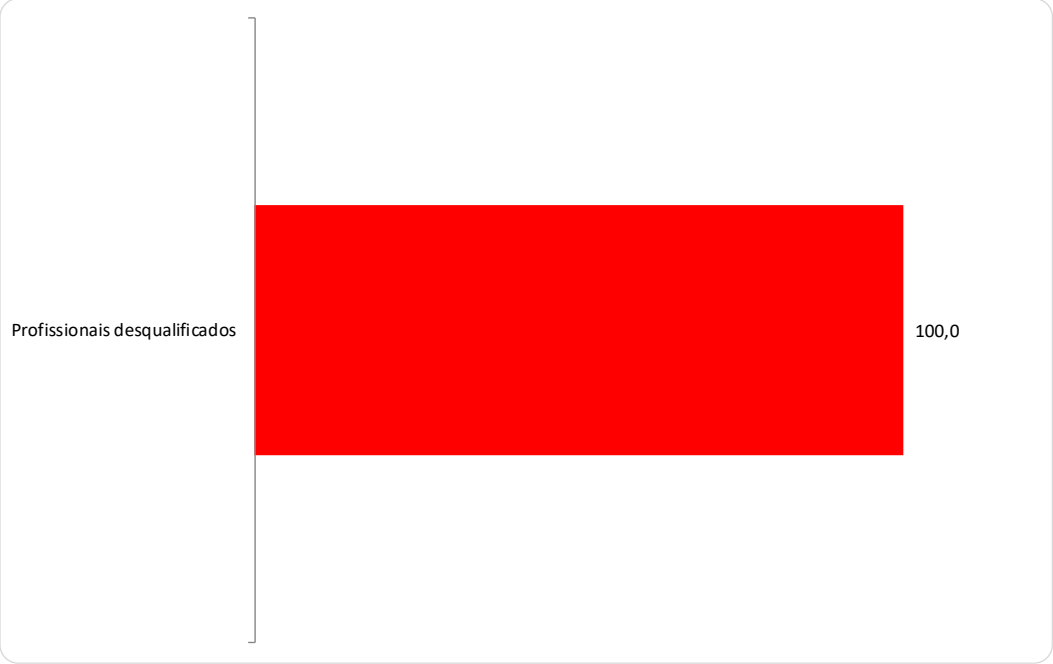


Ilustração 42.A - Serviços da Clínica de Saúde: atividade avaliada com nota menor que 60

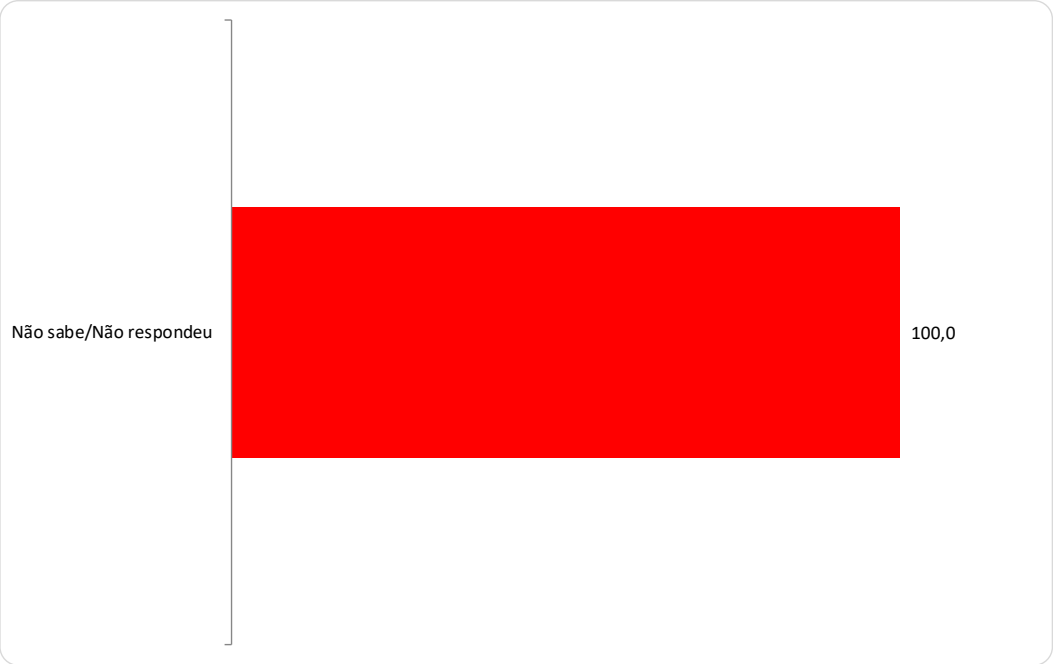


Ilustração 43.A - Aos serviços de enfermagem (Ambulatório SESC Fortaleza e Iparana): atividade avaliada com nota menor que 60

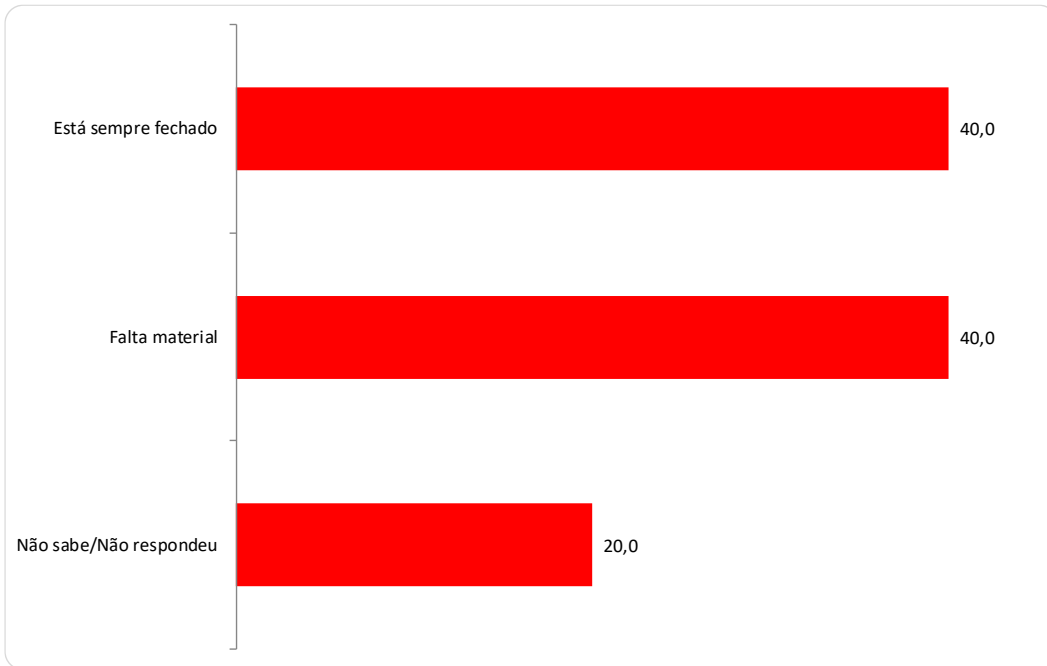


Ilustração 44.A - Profissionais de enfermagem (Ambulatório SESC Fortaleza e Iparana) : atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 45.A - Na sua opinião, quais outros serviços deveriam ser oferecidos pela Clínica de Saúde do SESC?

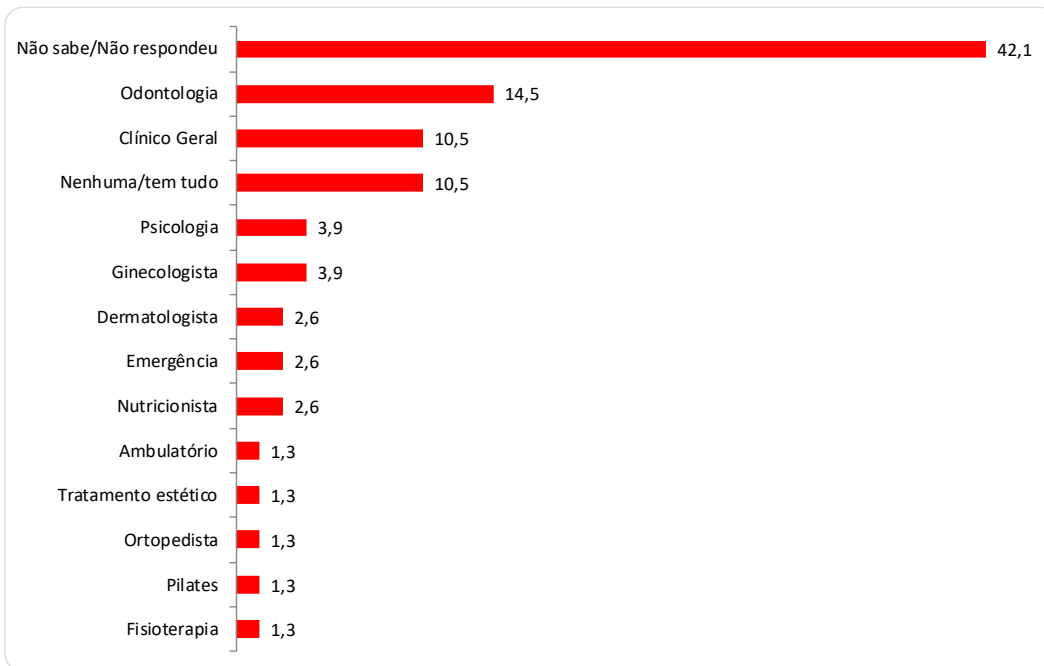


Ilustração 46.A - Avaliação das atividades do Programa Lazer - Escala semântica 0 a 100 pontos

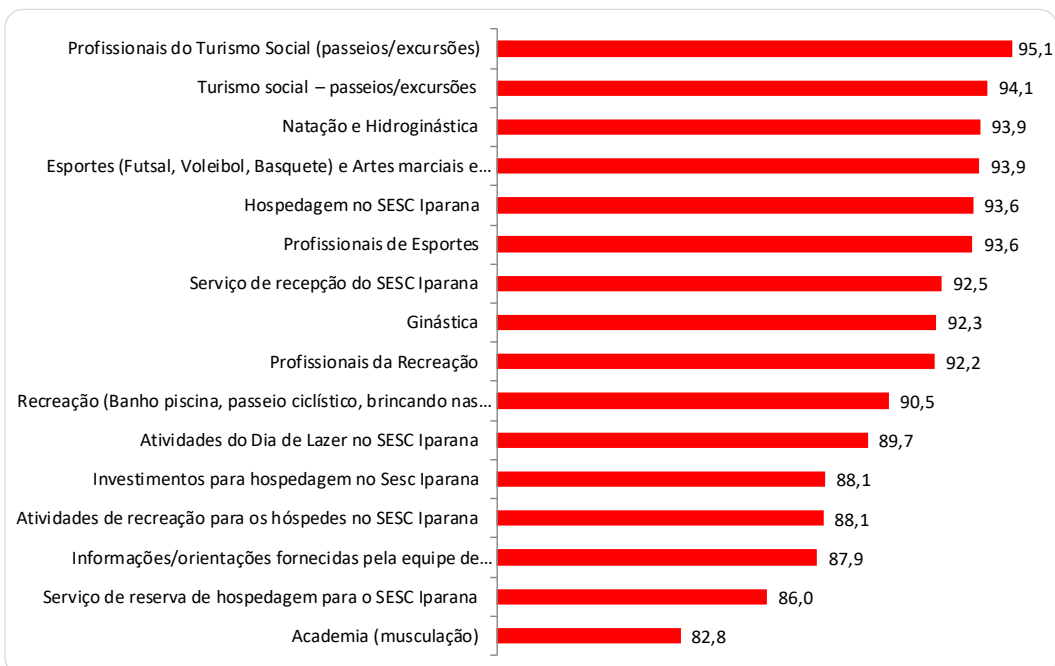


Ilustração 47.A - Academia (musculação): atividade avaliada com nota menor que 60

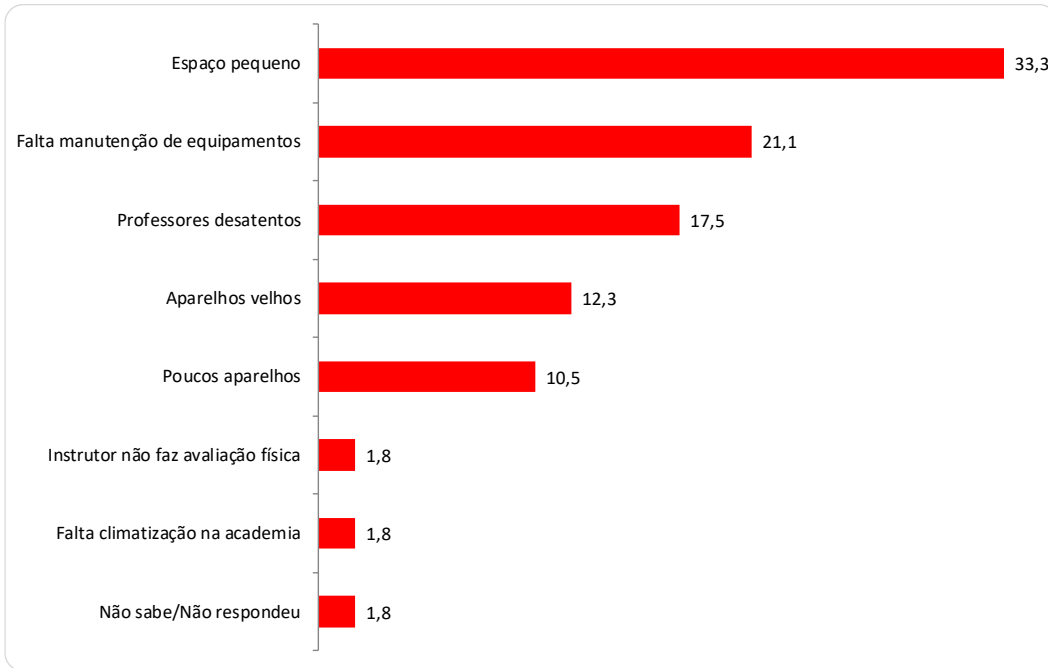


Ilustração 48.A - Ginástica: atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 49.A - Esportes (Futsal, Voleibol, Basquete) e Artes marciais e orientais (Judô, Karatê, Kung Fú, Capoeira, yoga e outros): atividade avaliada com nota menor que 60

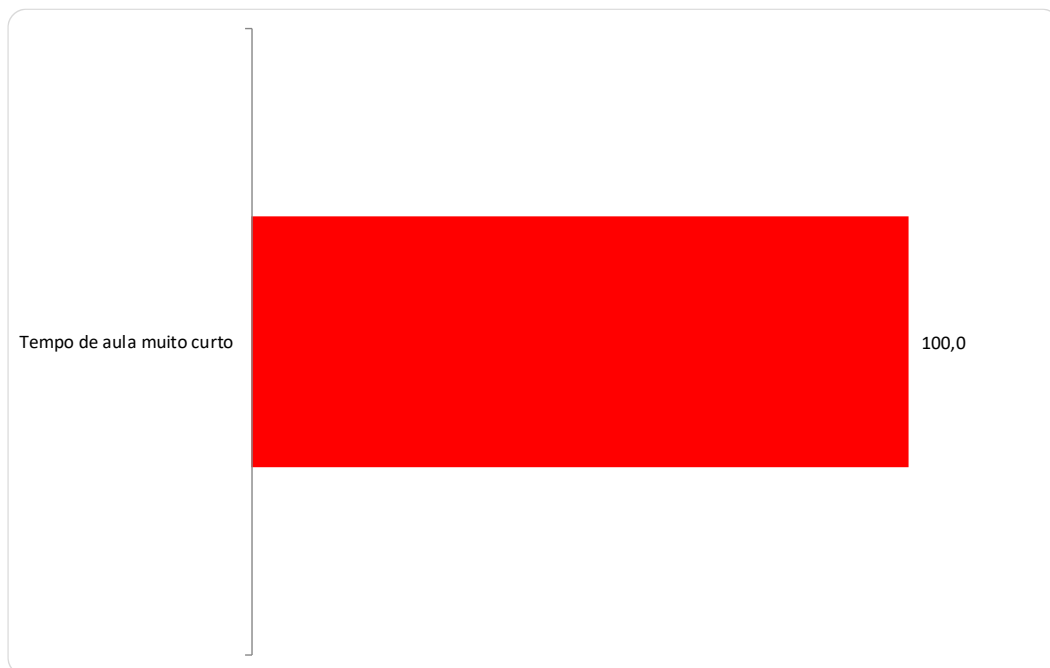


Ilustração 50.A - Profissionais de Esportes: atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 51.A - Natação e Hidroginástica: atividade avaliada com nota menor que 60

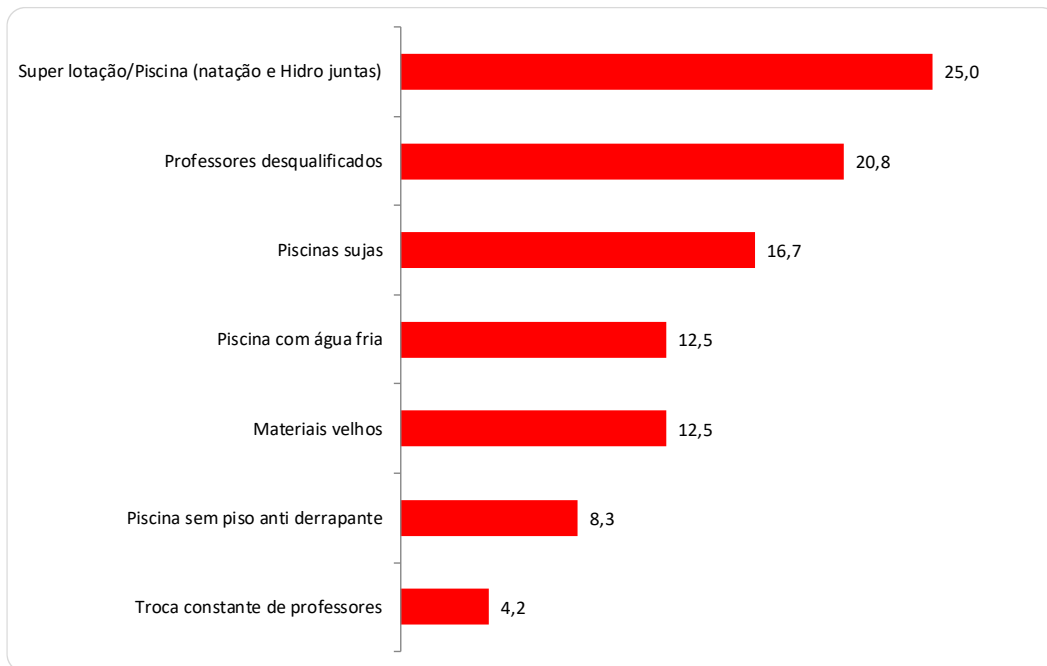


Ilustração 52.A - Recreação (Banho piscina, passeio ciclístico, brincando nas férias, salão de jogos, etc.): atividade avaliada com nota menor que 60

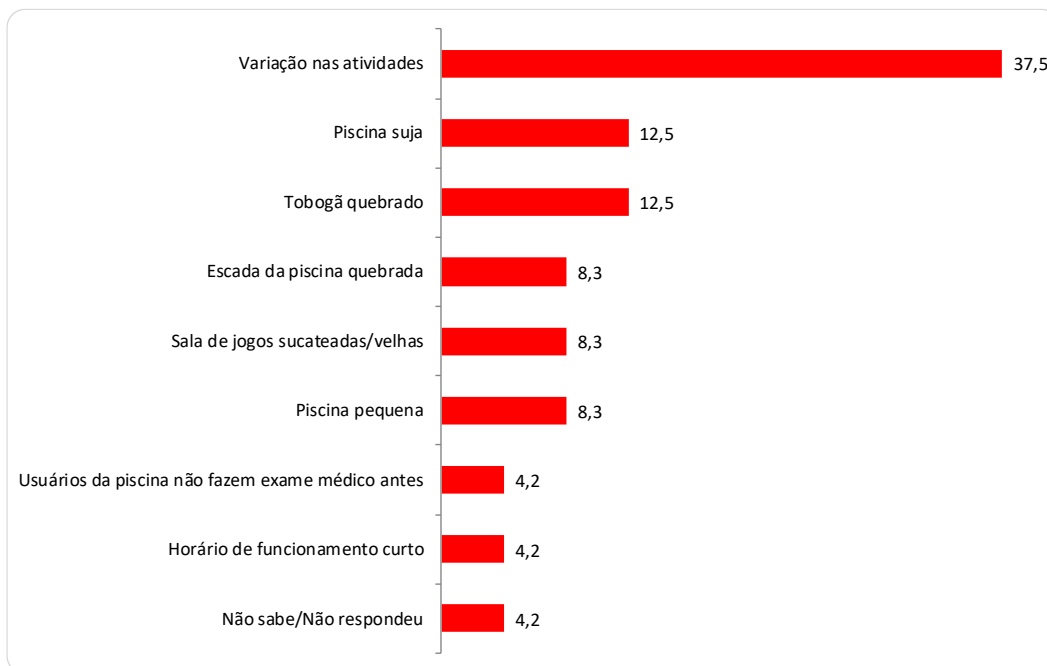


Ilustração 53.A - Profissionais da Recreação: atividade avaliada com nota menor que 60

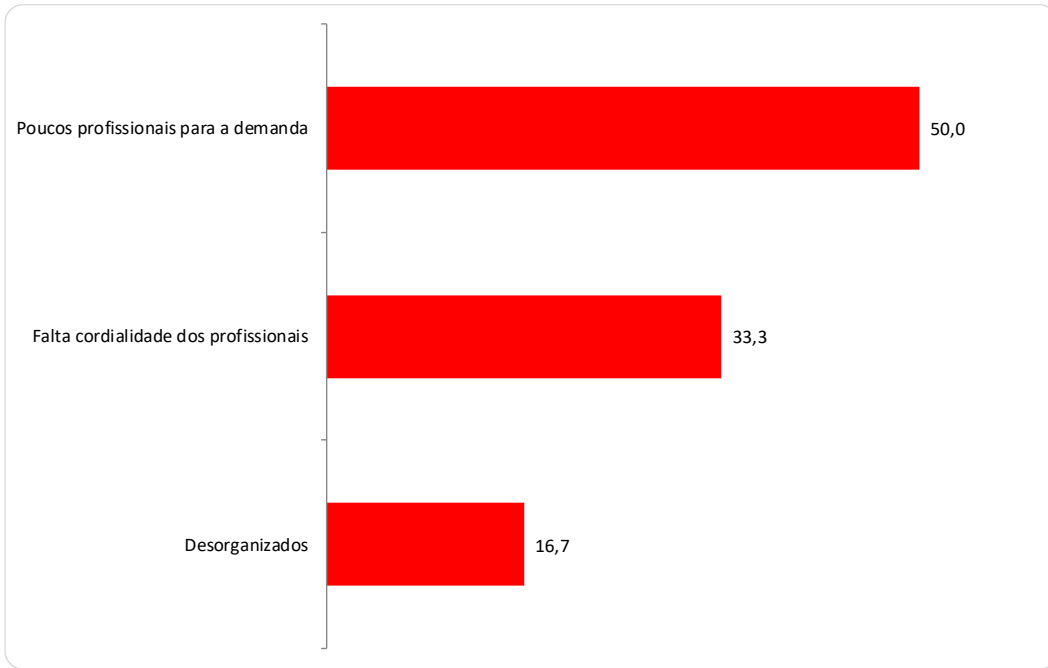


Ilustração 54.A - Turismo social – passeios/excursões: atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 55.A - Profissionais do Turismo Social (passeios/excursões): atividade avaliada com nota menor que 60

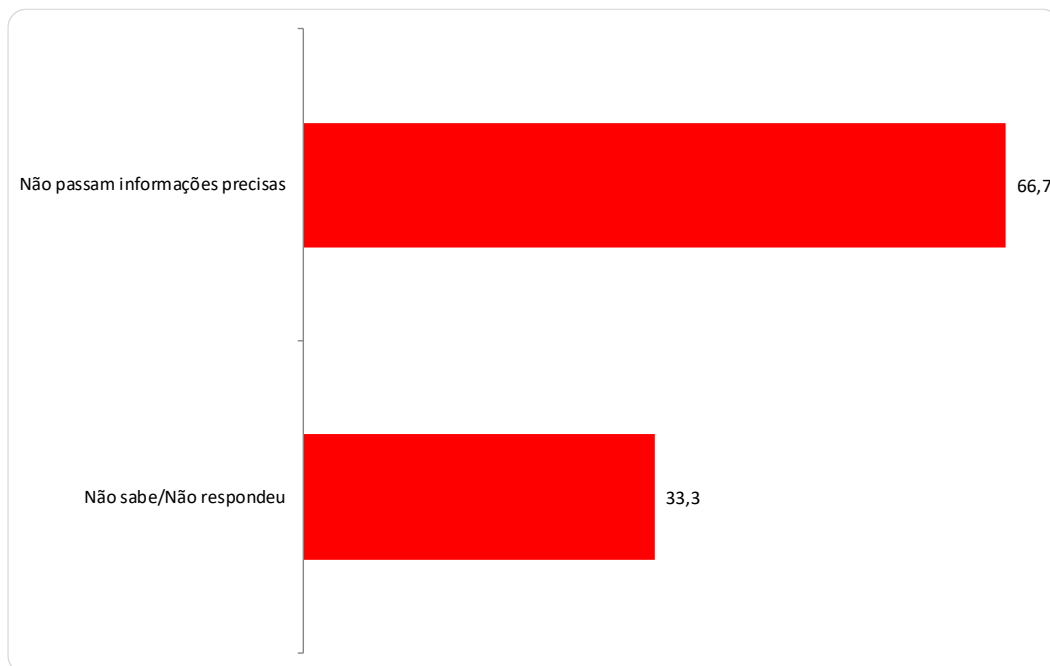


Ilustração 56.A - Hospedagem no SESC Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60

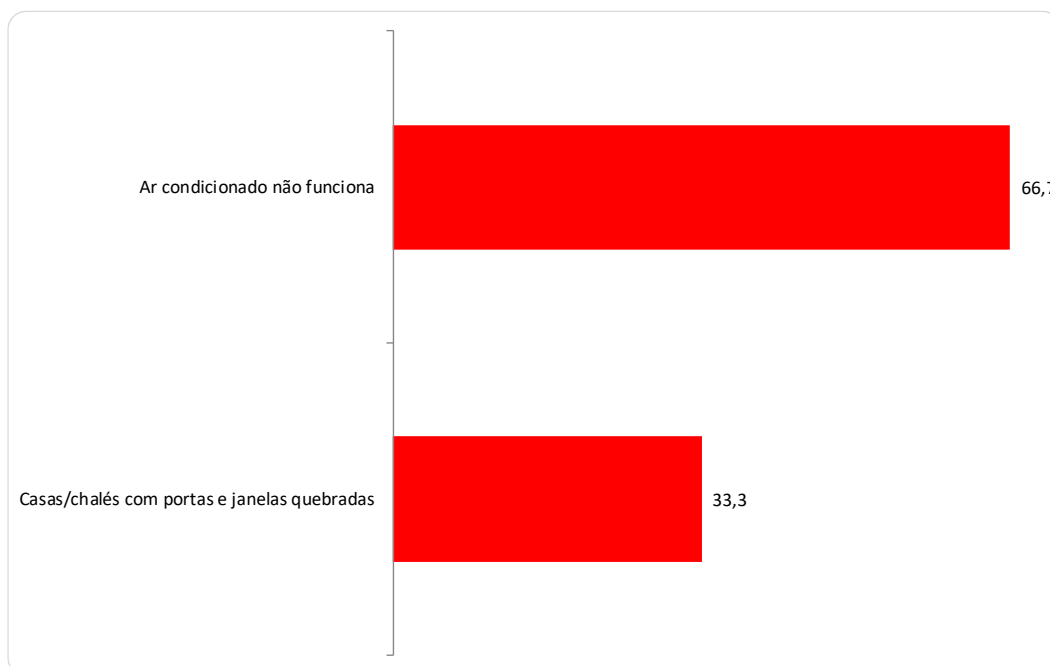


Ilustração 57.A - Serviço de reserva de hospedagem para o SESC Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60

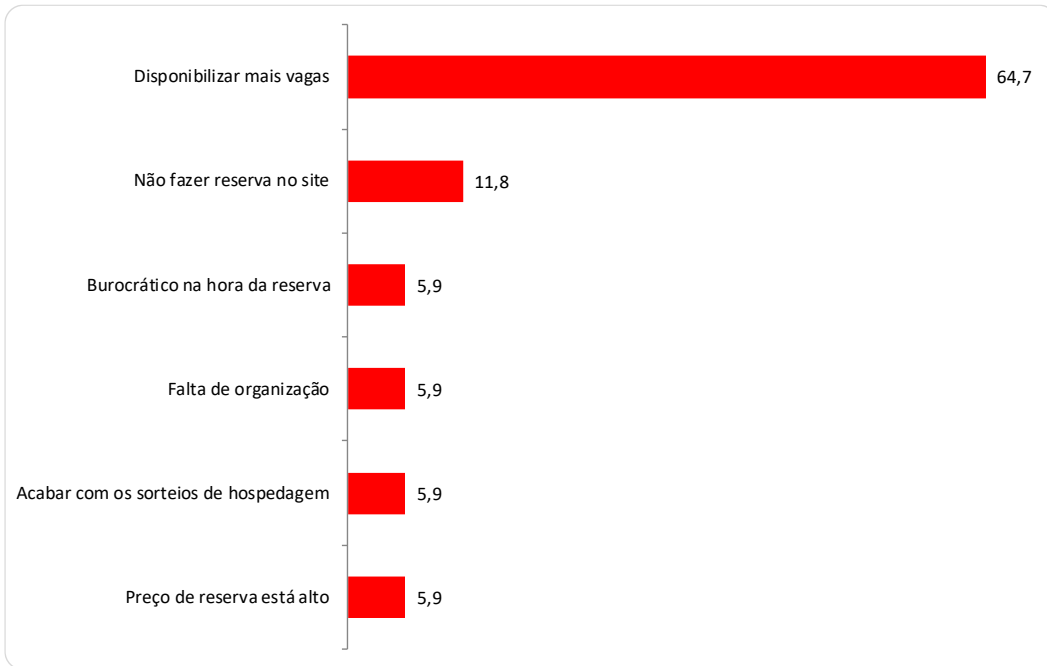


Ilustração 58.A - Serviço de recepção do SESC Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60

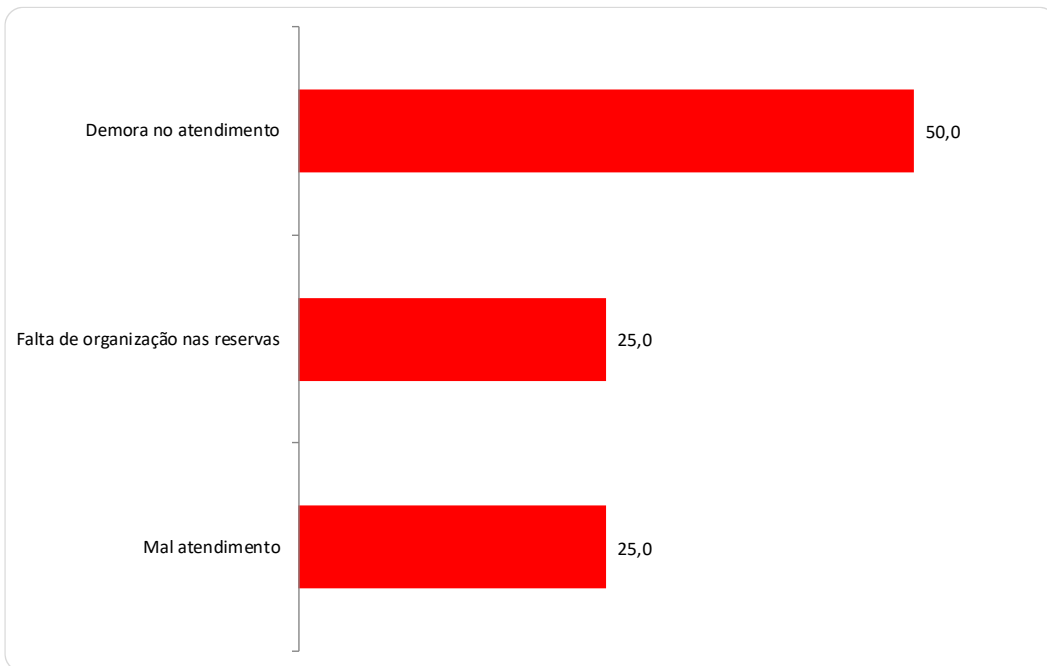


Ilustração 59.A - Atividades de recreação para os hóspedes no SESC Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60

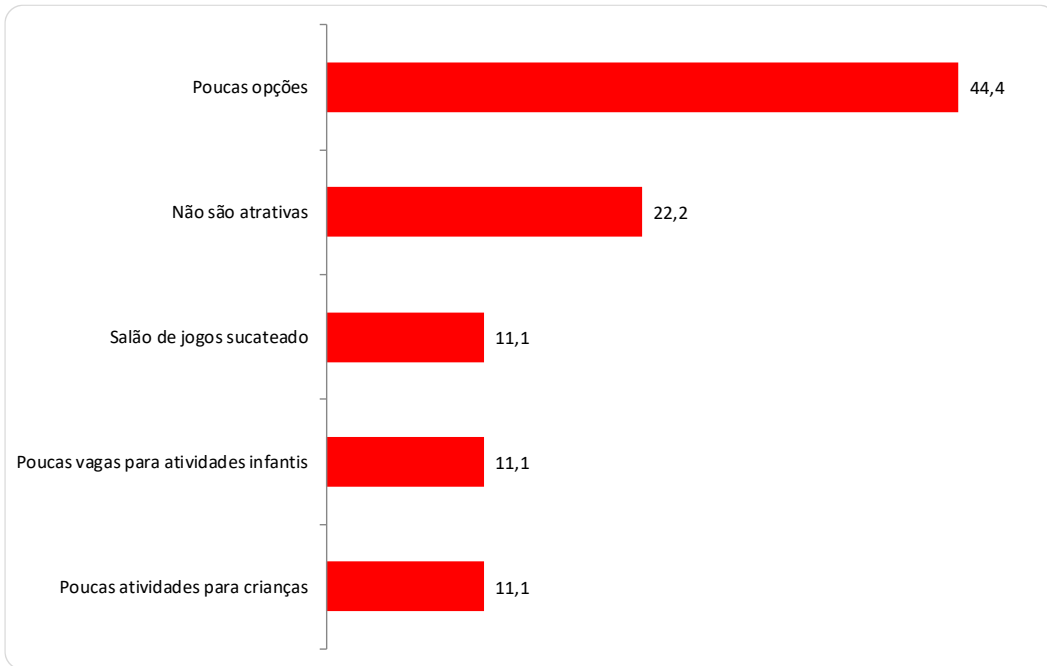


Ilustração 60.A - Investimentos para hospedagem no Sesc Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60

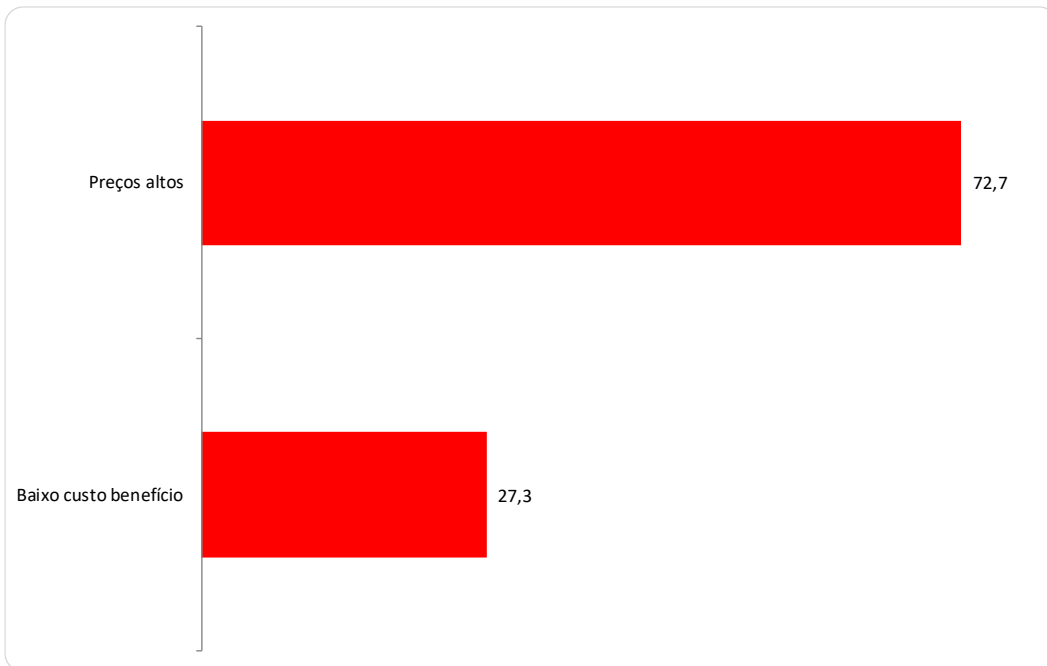


Ilustração 61.A - Atividades do Dia de Lazer no SESC Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60

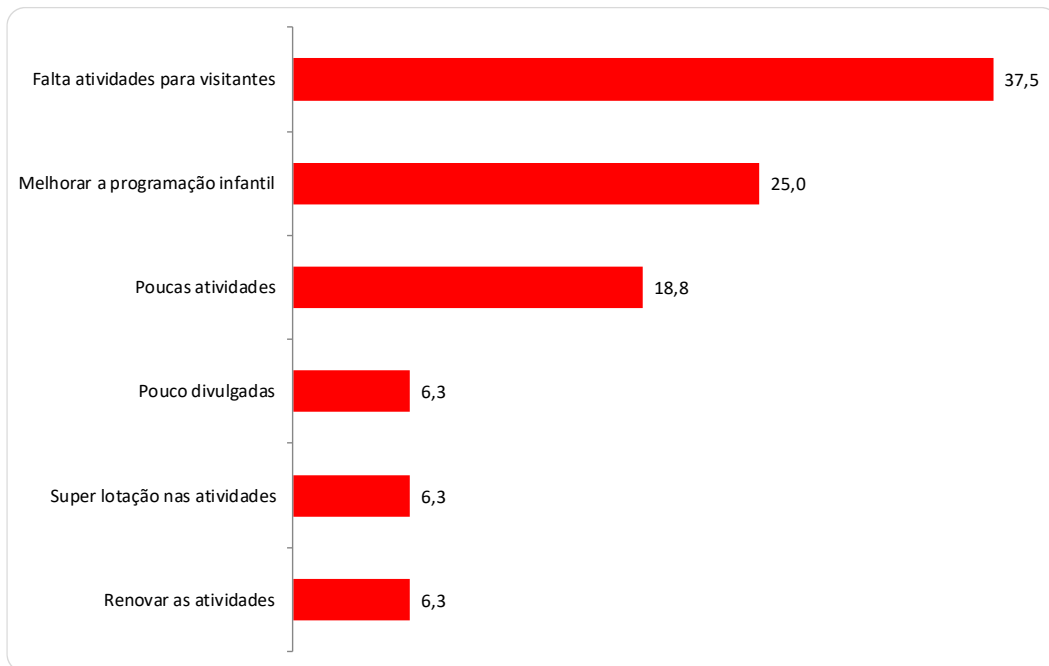


Ilustração 62.A - Informações/orientações fornecidas pela equipe de atendentes no Dia de Lazer: atividade avaliada com nota menor que 60

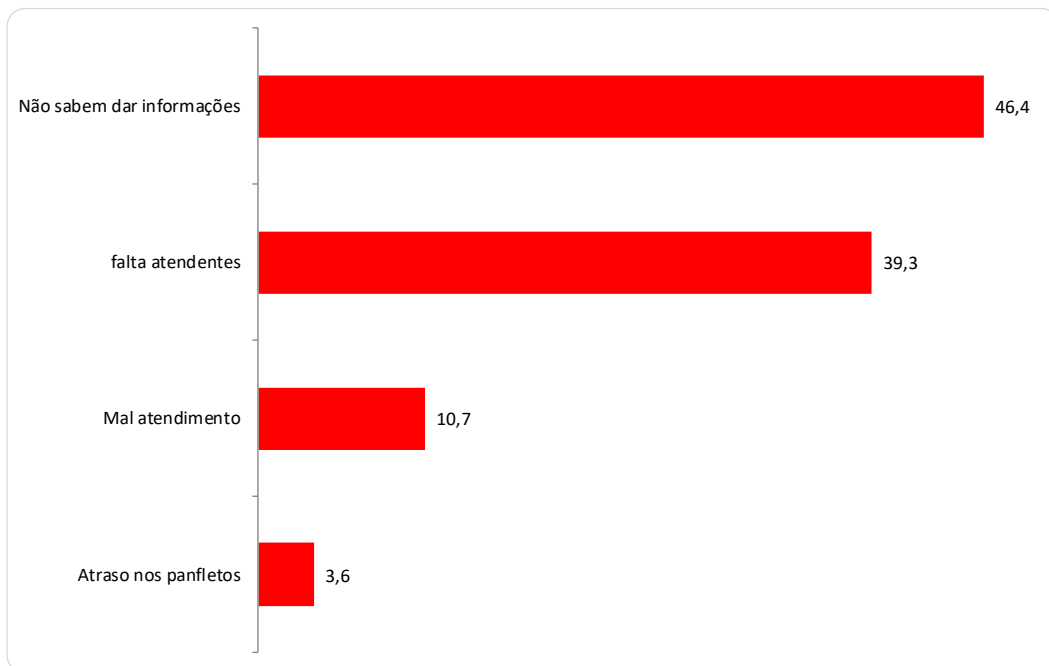


Ilustração 63.A - Você está em Iparana como Hóspede ou Visitante?



Ilustração 64.A - Avaliação das atividades do Programa Cultura - Escala semântica 0 a 100 pontos

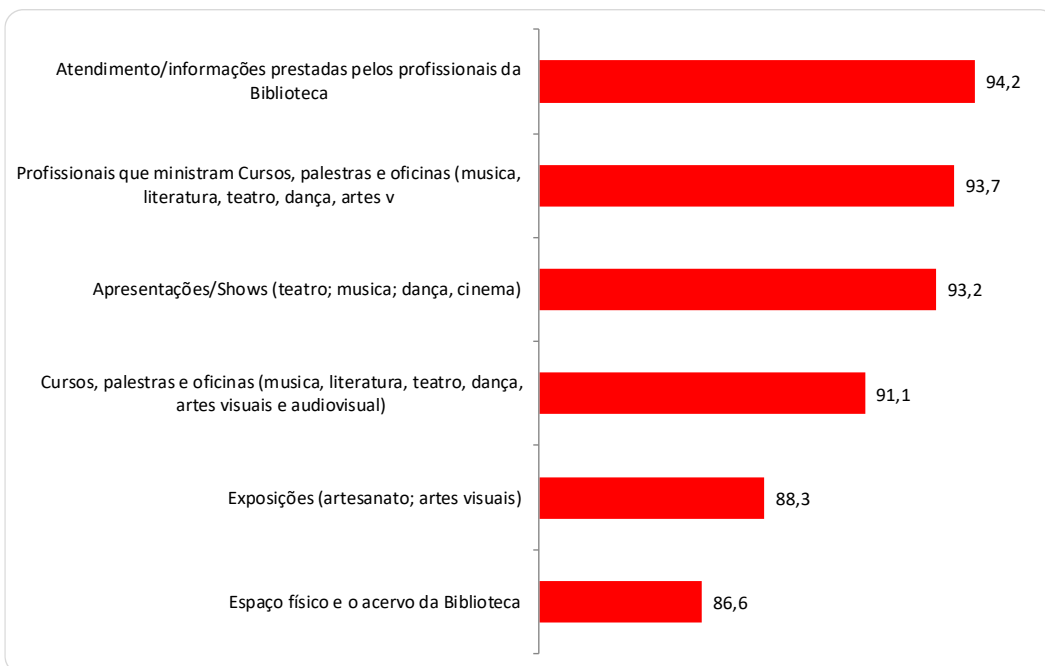


Ilustração 65.A - Apresentações/Shows (teatro; musica; dança, cinema): atividade avaliada com nota menor que 60

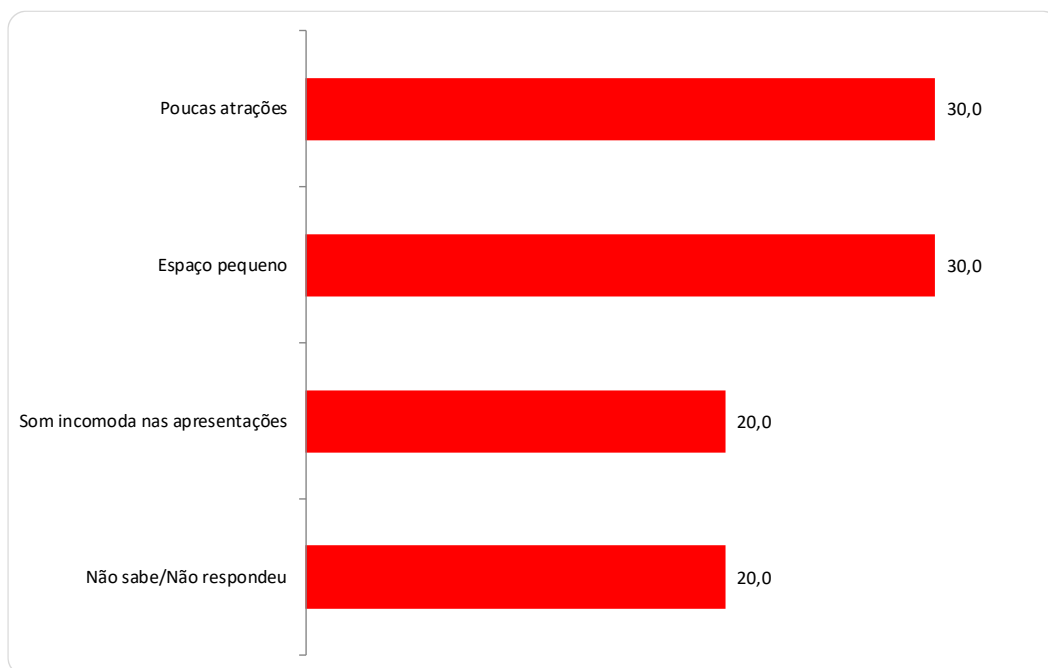


Ilustração 66.A - Exposições (artesanato; artes visuais): atividade avaliada com nota menor que 60

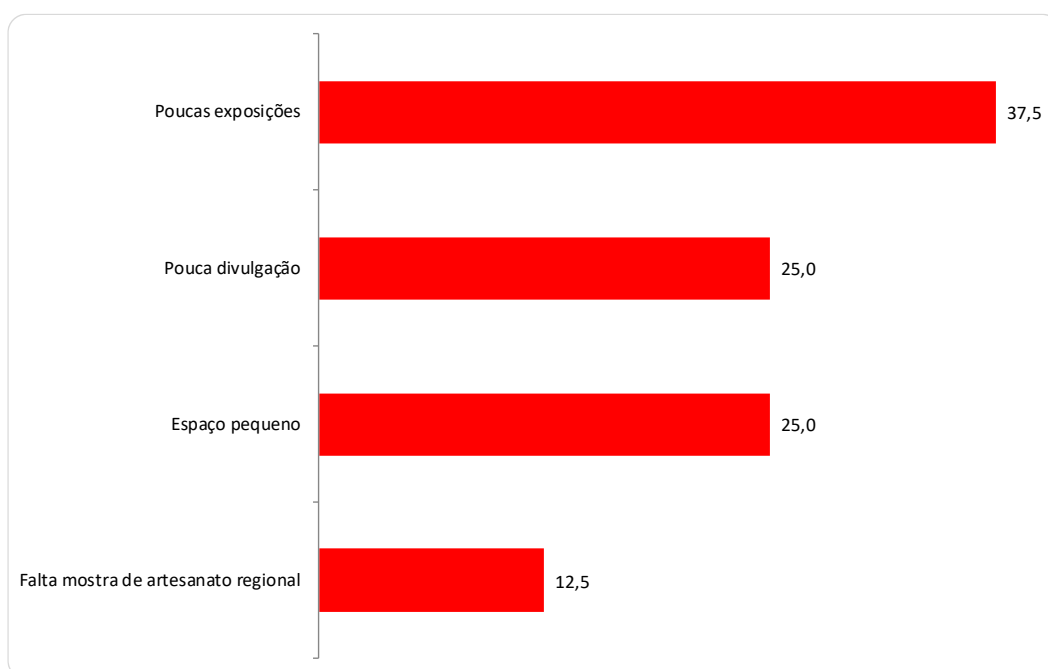


Ilustração 67.A - Atendimento/informações prestadas pelos profissionais da Biblioteca: atividade avaliada com nota menor que 60

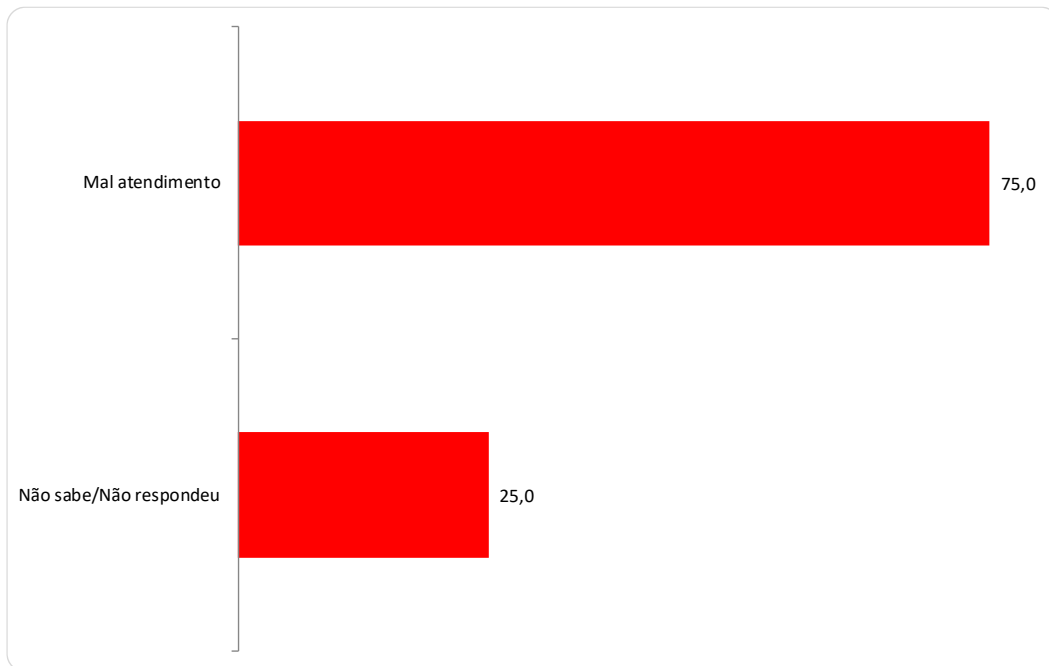


Ilustração 68.A - Espaço físico e o acervo da Biblioteca: atividade avaliada com nota menor que 60

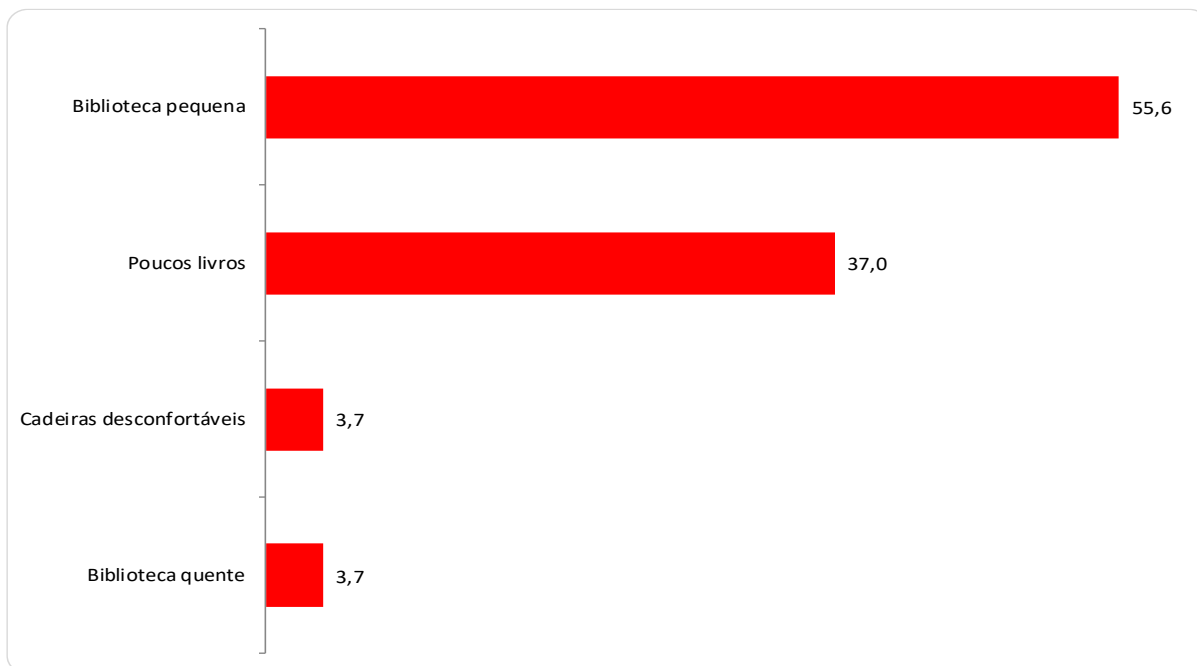


Ilustração 69.A - Cursos, palestras e oficinas (musica, literatura, teatro, dança, artes visuais e audiovisual): atividade avaliada com nota menor que 60

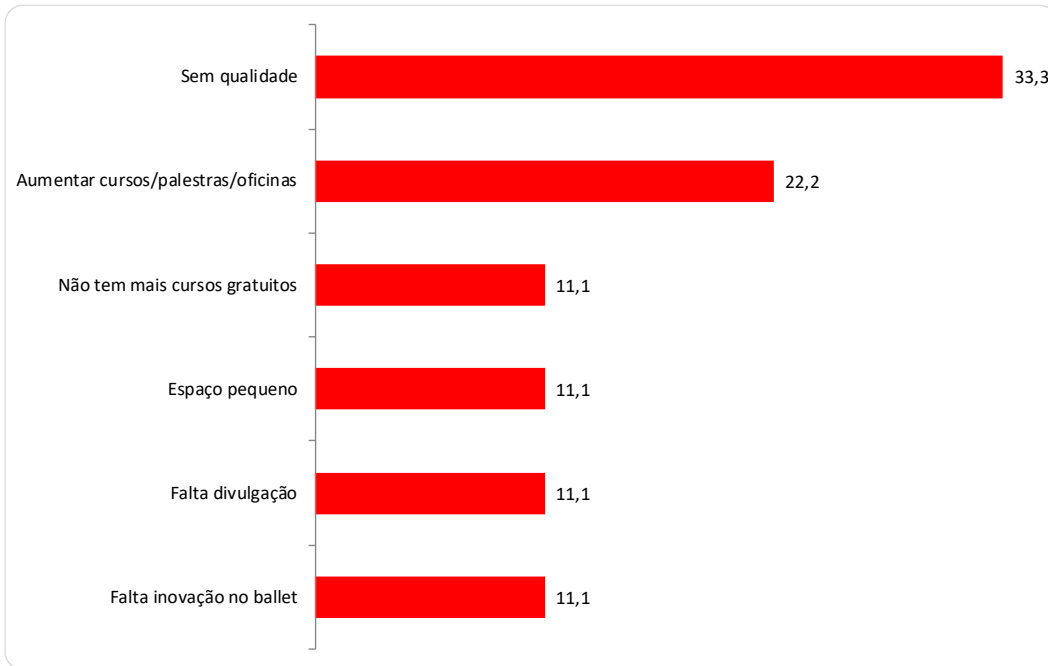


Ilustração 70.A - Profissionais que ministram Cursos, palestras e oficinas (musica, literatura, teatro, dança, artes visuais e audiovisual): atividade avaliada com nota menor que 60

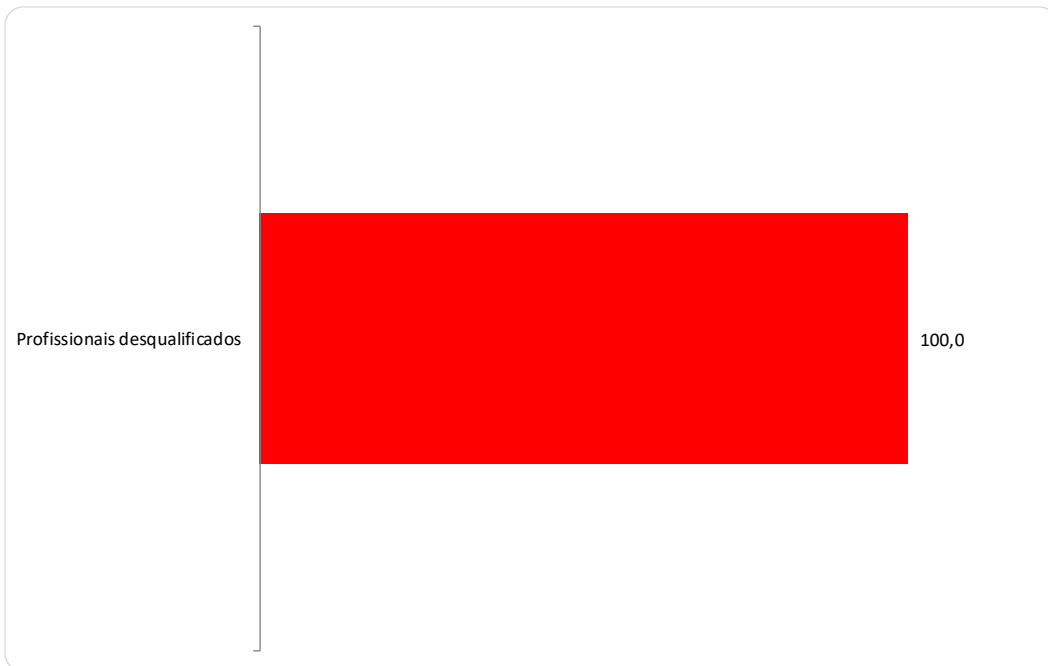


Ilustração 71.A - Que tipo de atrações culturais você sugere que sejam oferecidas pelo SESC?

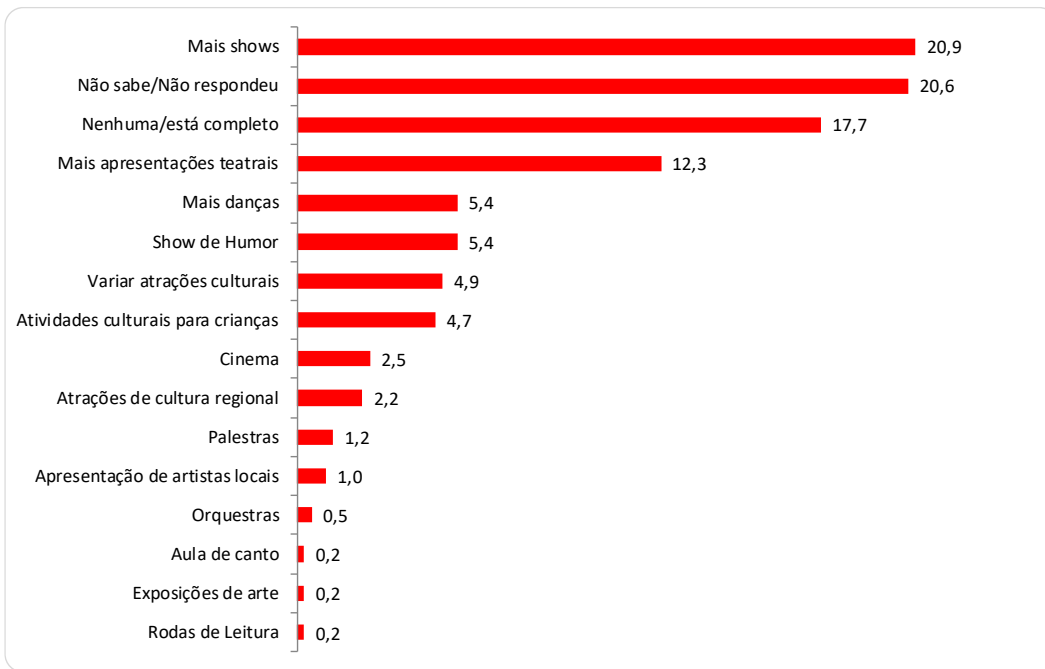


Ilustração 72.A - Avaliação das atividades do Programa Assistência - Escala semântica 0 a 100 pontos

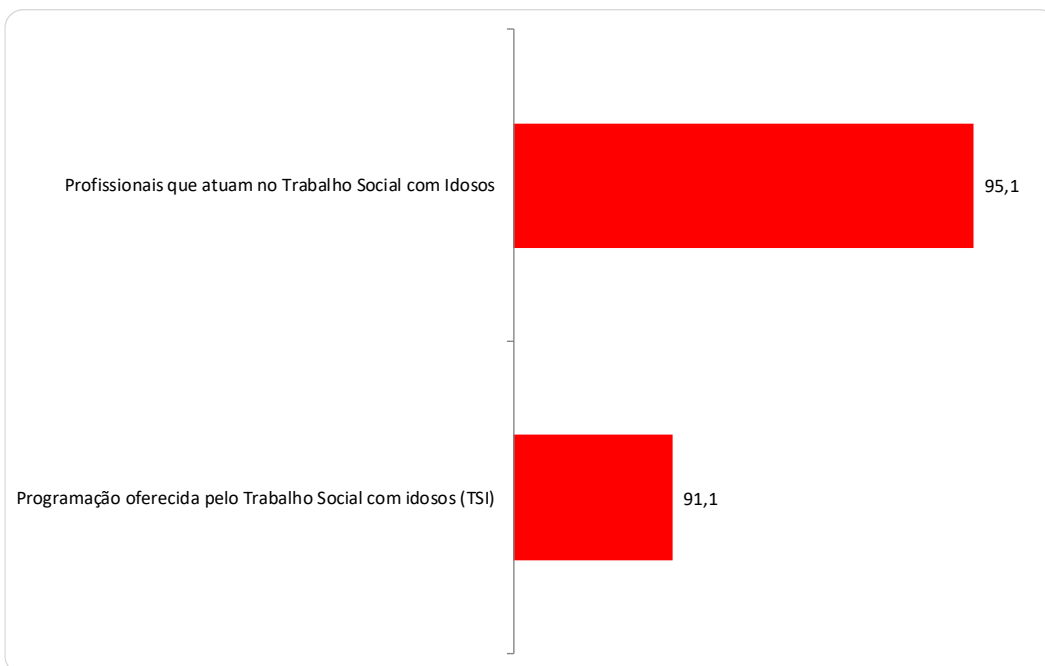


Ilustração 73.A - Programação oferecida pelo Trabalho Social com idosos (TSI): atividade avaliada com nota menor que 60

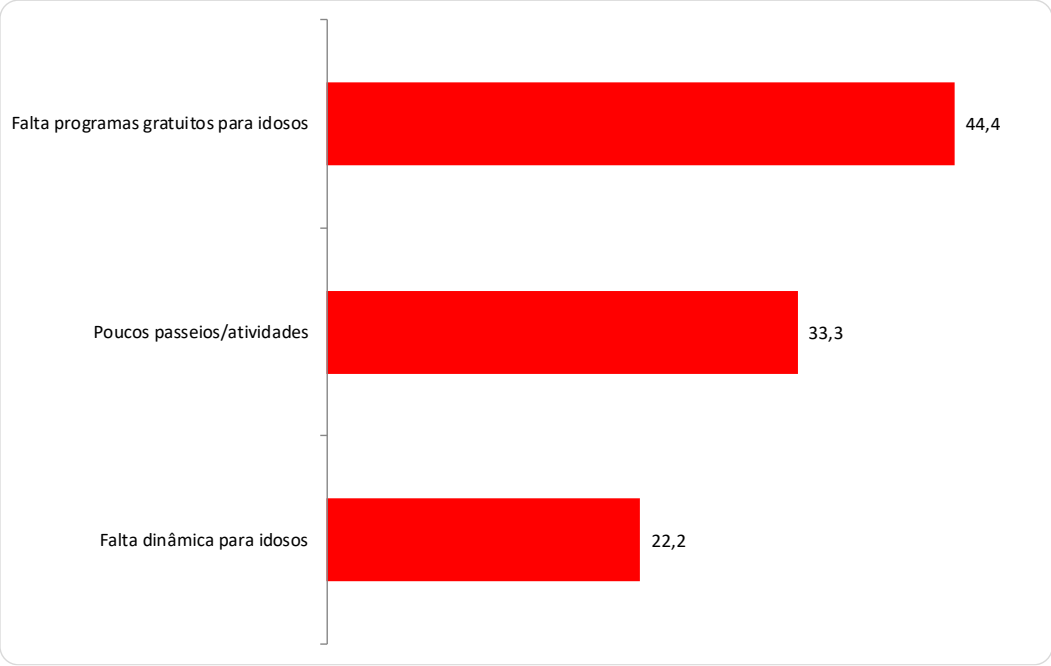


Ilustração 74.A - Profissionais que atuam no Trabalho Social com Idosos: atividade avaliada com nota menor que 60

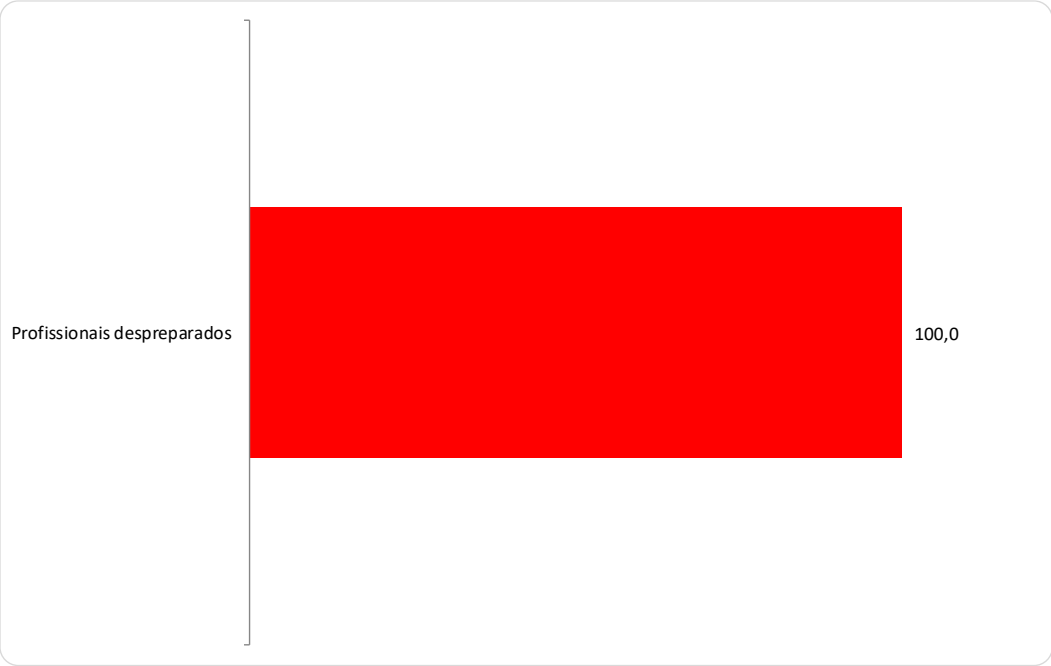


Ilustração 75.A - Quais as ações você gostaria que fossem ofertadas com mais frequência?

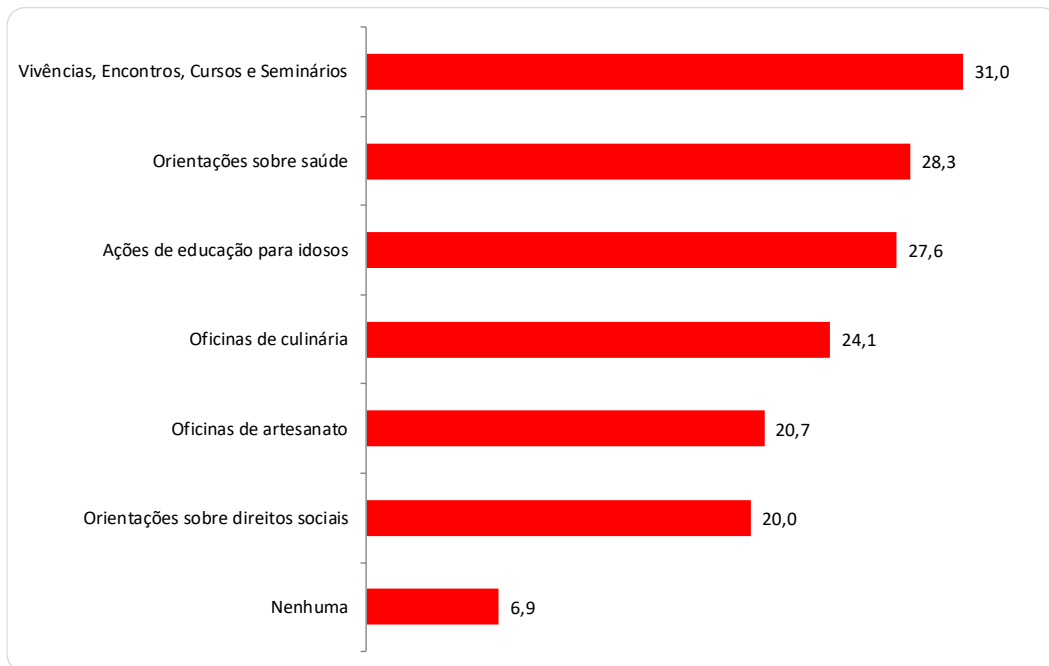


Ilustração 76.A - Você já utilizou o Serviço de relacionamento com cliente (SAC - Local que emite as carteiras e recebe os pagamentos das atividades do SESC)?

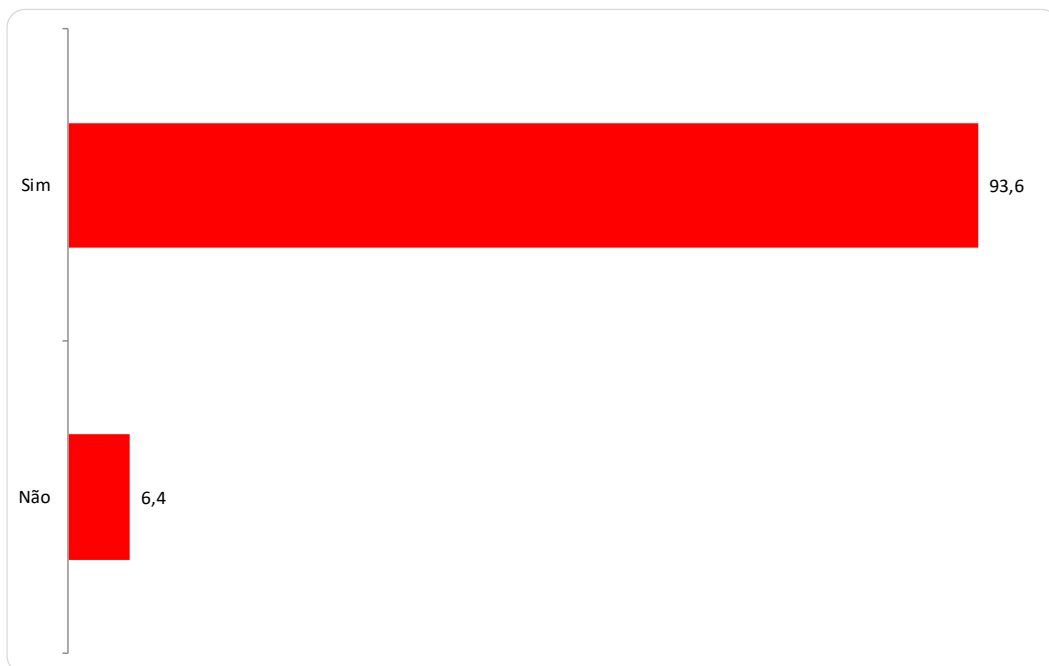


Ilustração 77.A - Avaliação das atividades executadas pela área de Relacionamento com Cliente (Antigo SAC) - Escala semântica 0 a 100 pontos

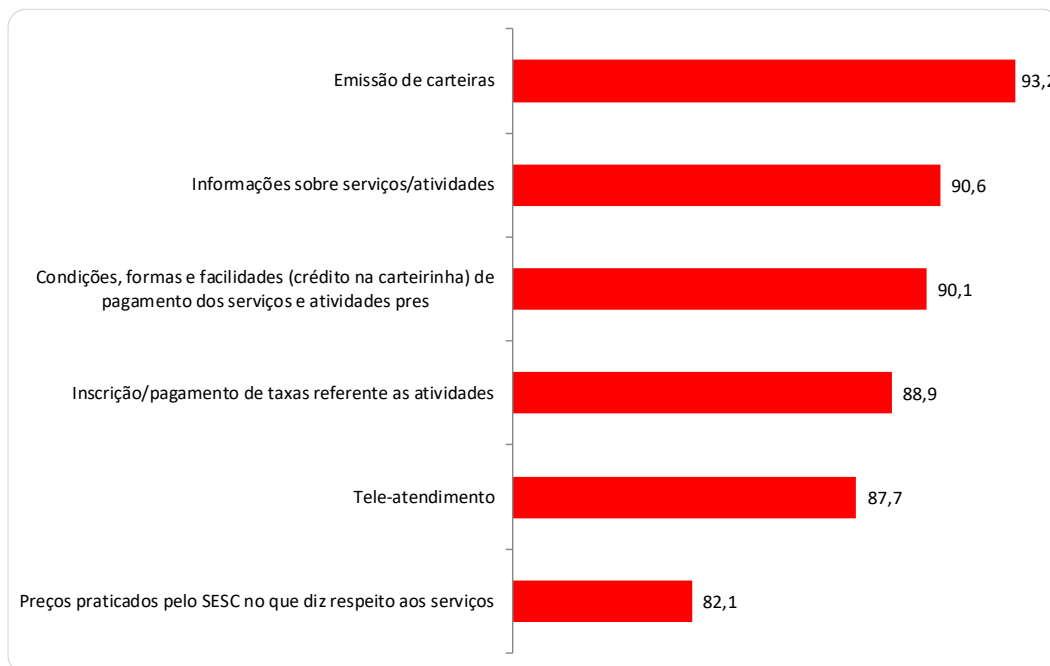


Ilustração 78.A - Tele atendimento: atividade avaliada com nota menor que 60

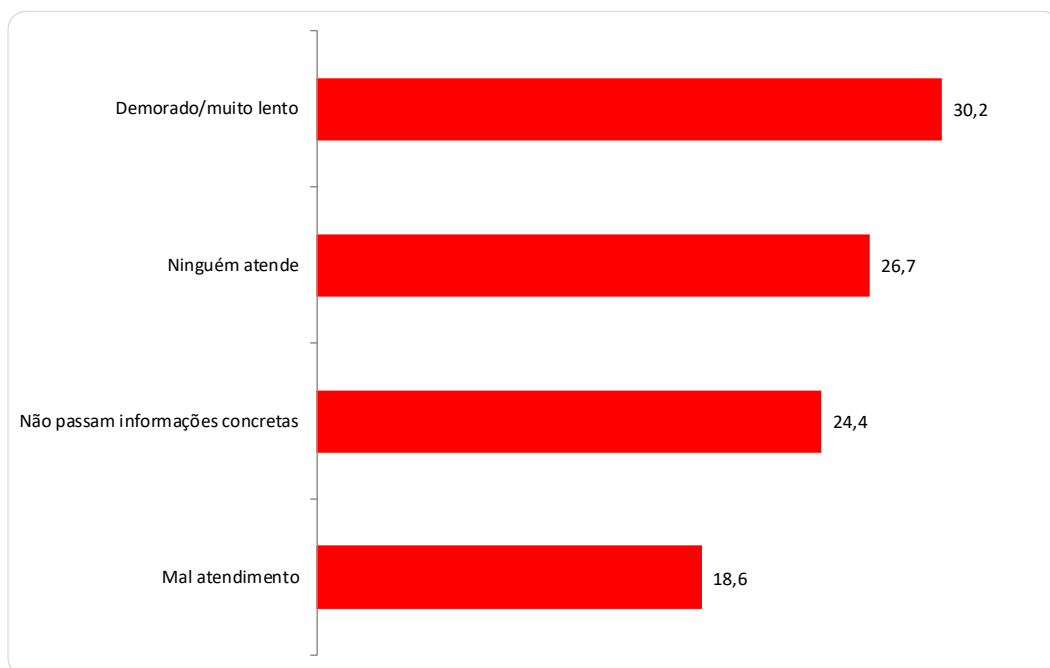


Ilustração 79.A - Emissão de carteiras: atividade avaliada com nota menor que 60

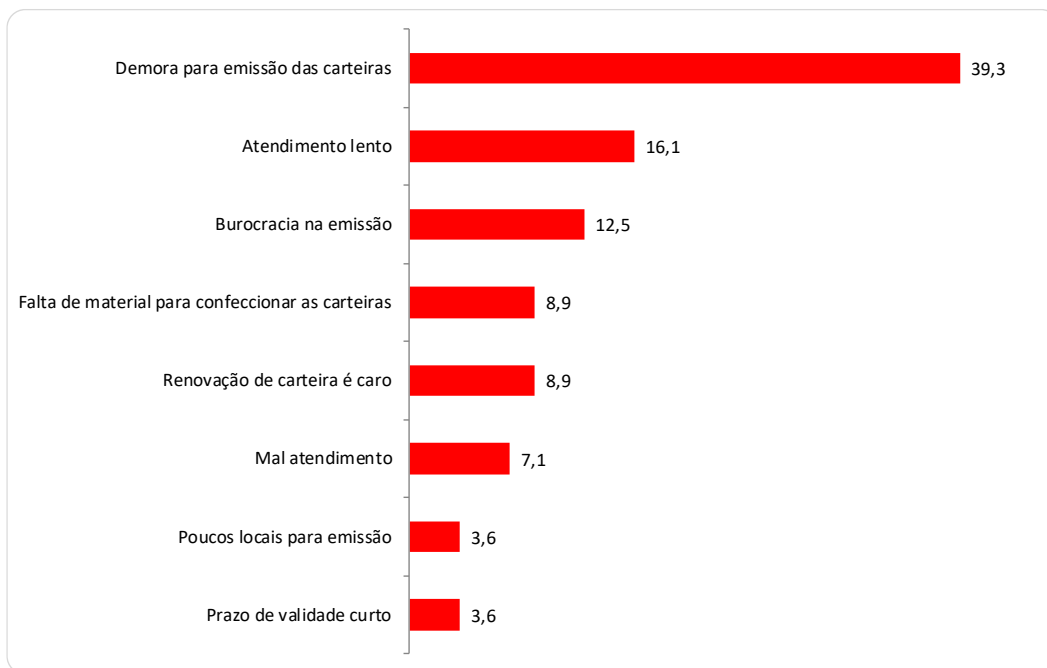


Ilustração 80.A - Informações sobre serviços/atividades: atividade avaliada com nota menor que 60

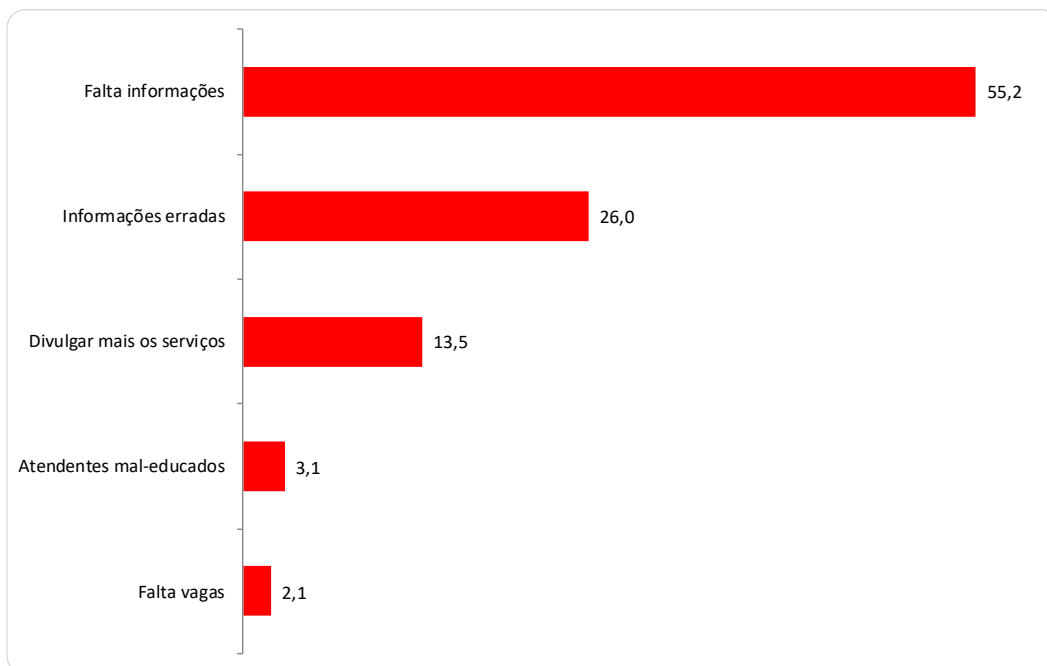


Ilustração 81.A - Inscrição/pagamento de taxas referente as atividades: atividade avaliada com nota menor que 60

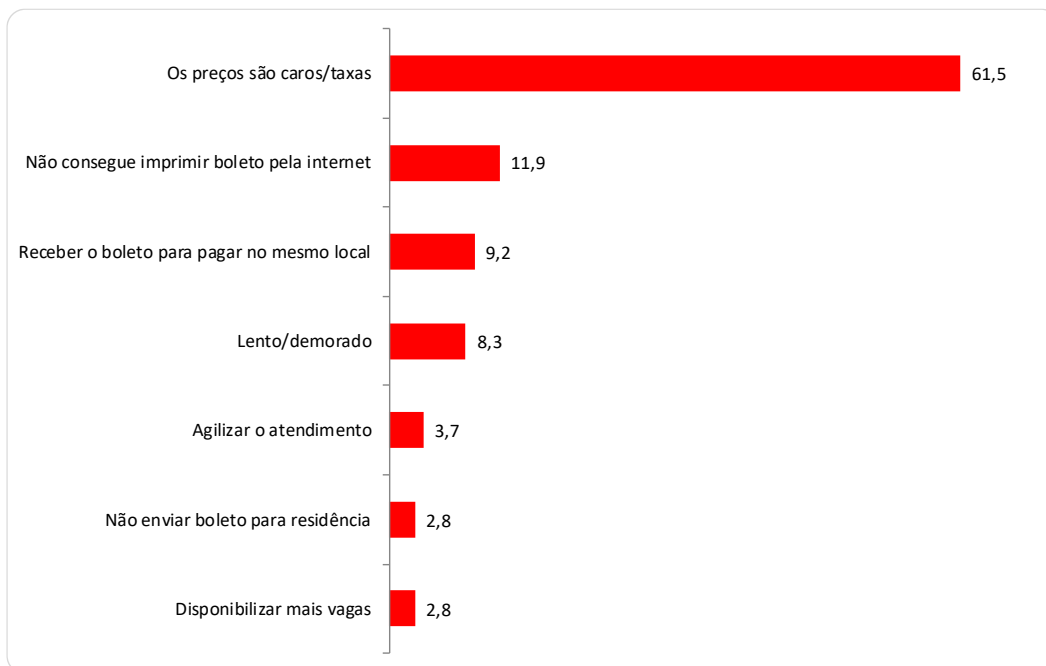


Ilustração 82.A - Preços praticados pelo SESC no que diz respeito aos serviços: atividade avaliada com nota menor que 60

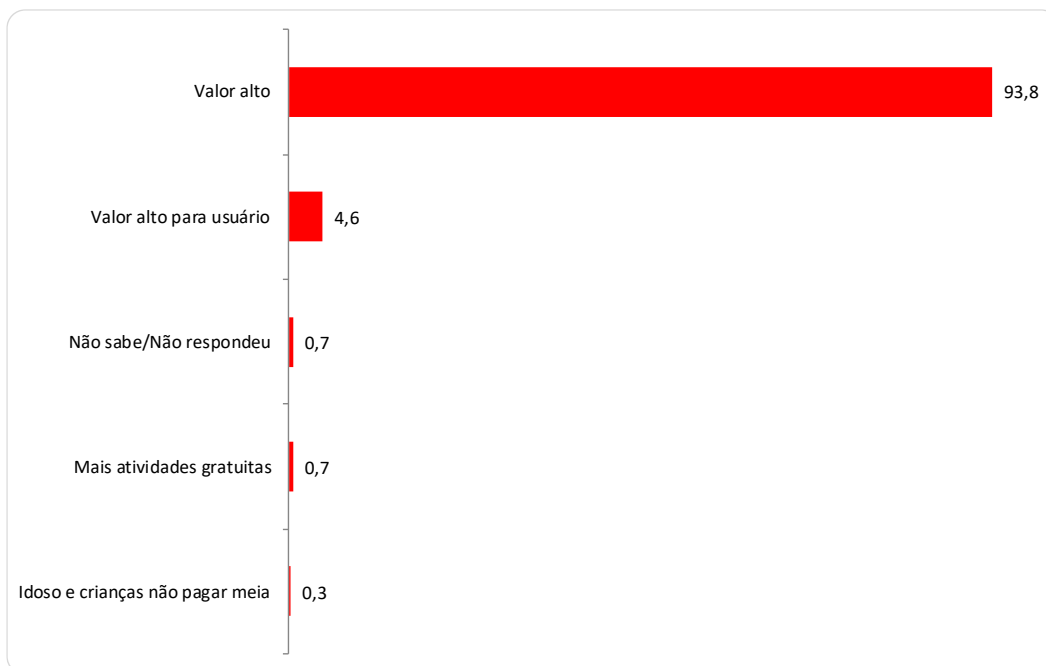


Ilustração 83.A - Condições, formas e facilidades (crédito na carteirinha) de pagamento dos serviços e atividades prestadas pelo SESC: atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 84.A - Quais são os motivos que levam você a frequentar o SESC?



Ilustração 85.A - Em que horário você costuma frequentar o SESC?

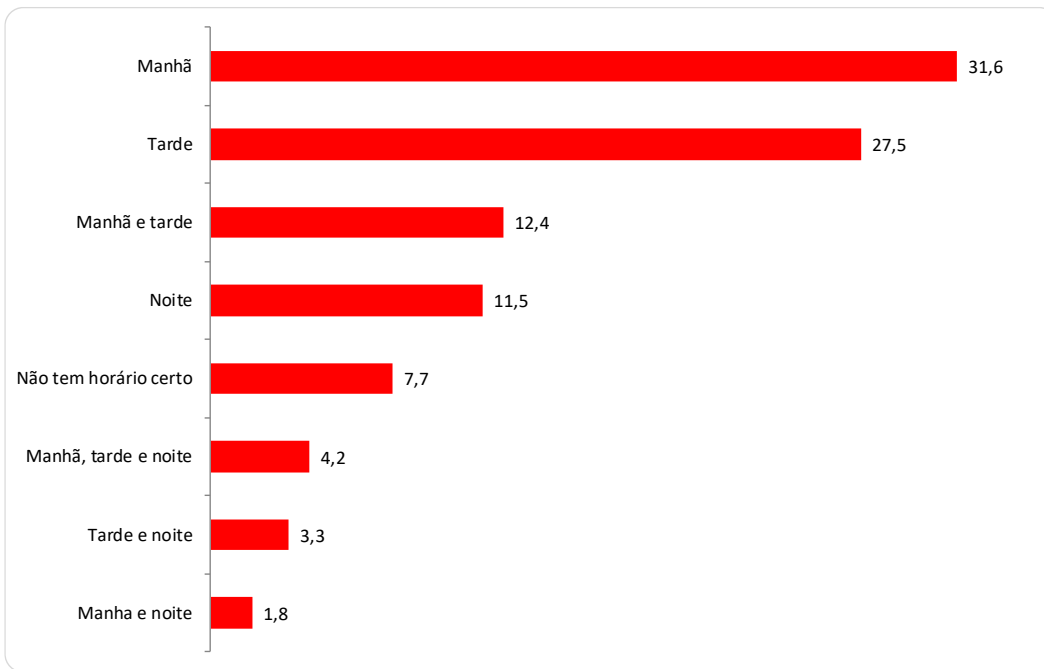


Ilustração 86.A - Em quais dias da semana?

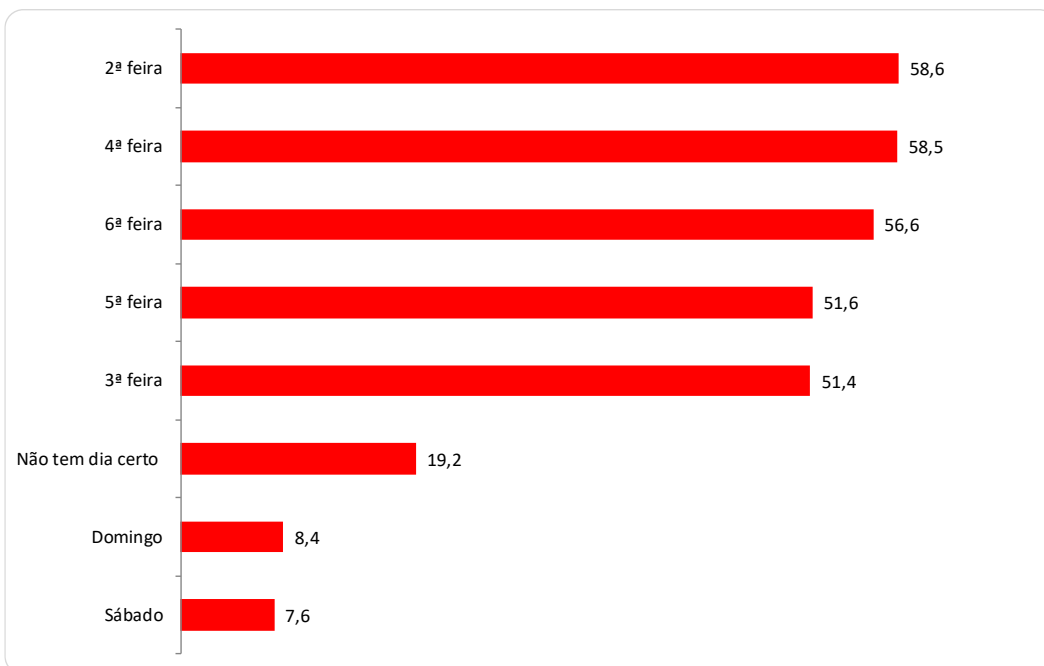


Ilustração 87.A - Em sua opinião, quais as atividades que o SESC poderia oferecer e que não oferece atualmente?

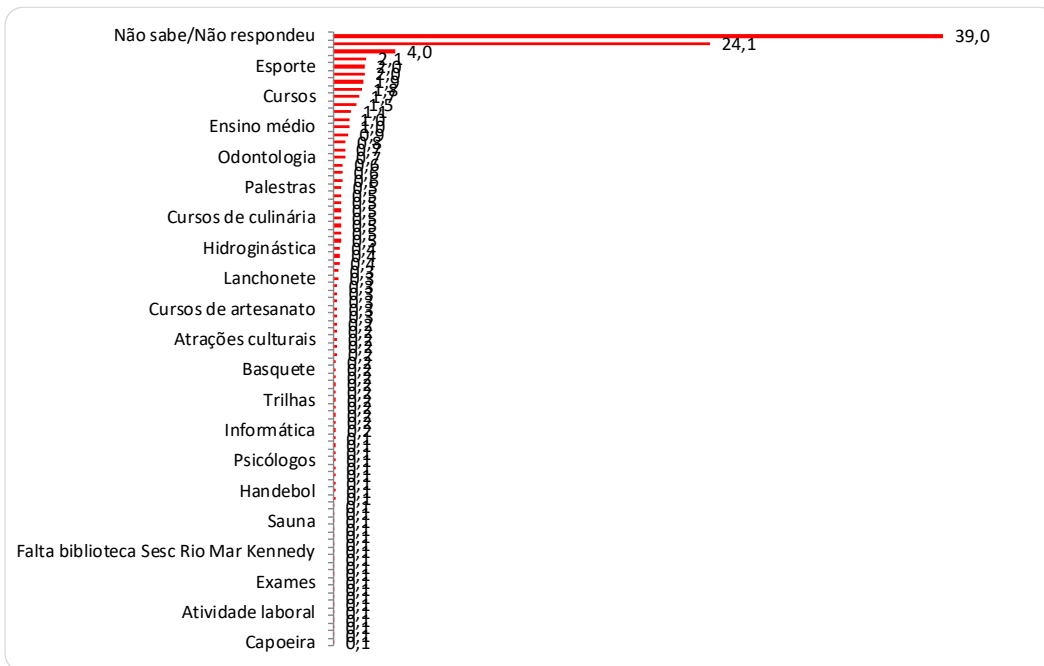


Ilustração 88.A - Quais os principais pontos positivos do SESC?

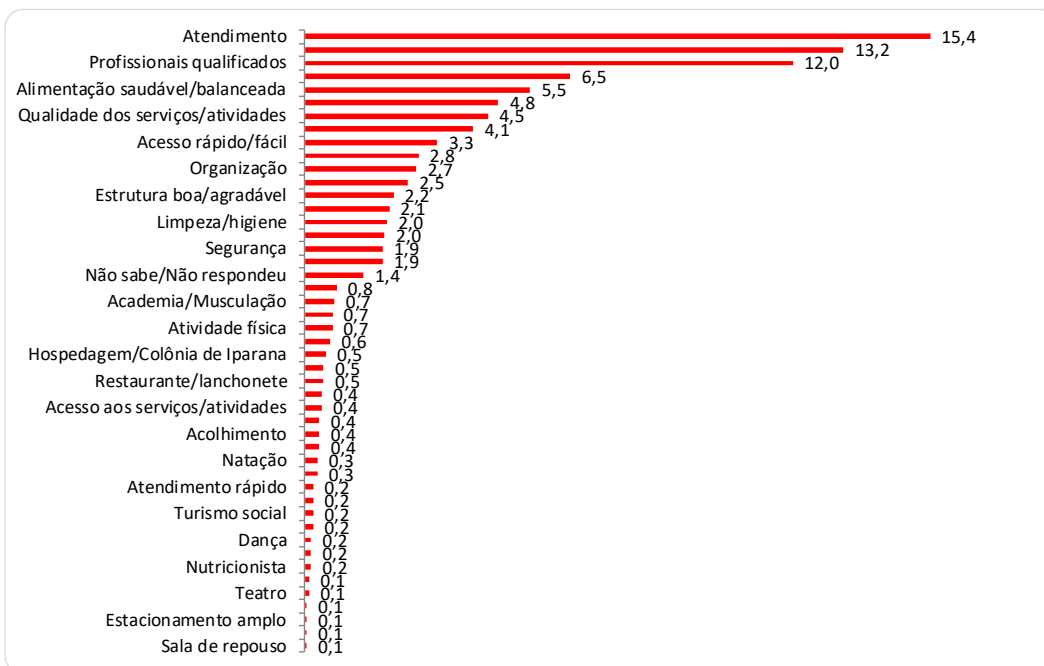


Ilustração 89.A - Quais os principais pontos negativos do SESC?

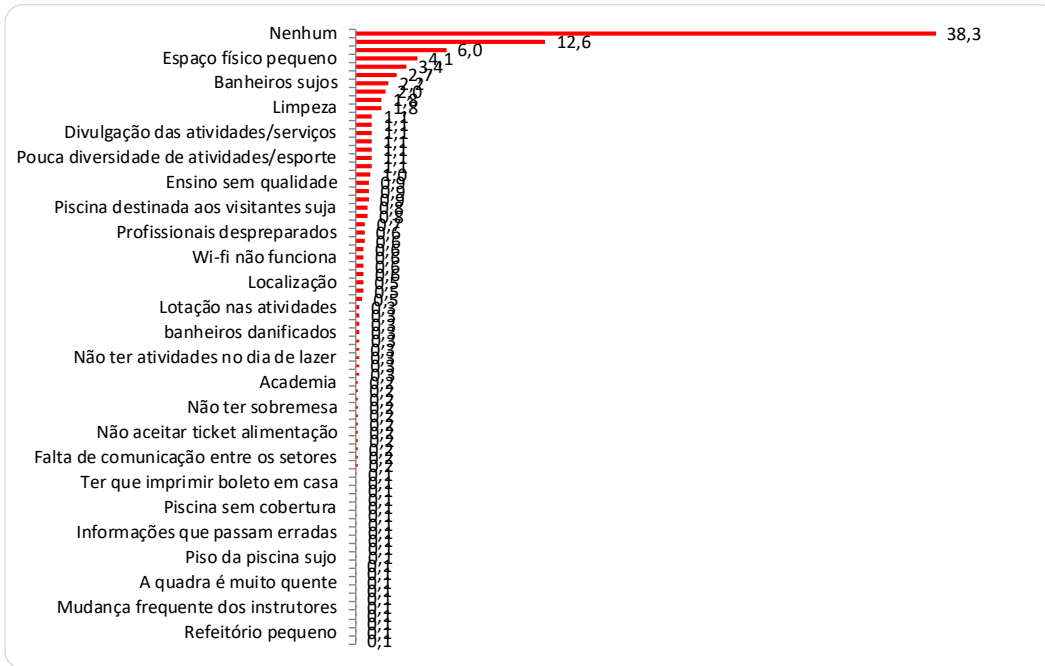


Ilustração 90.A - O SESC tem contribuído para a melhoria da sua qualidade de vida?



Ilustração 91.A - Melhorou em que aspectos?

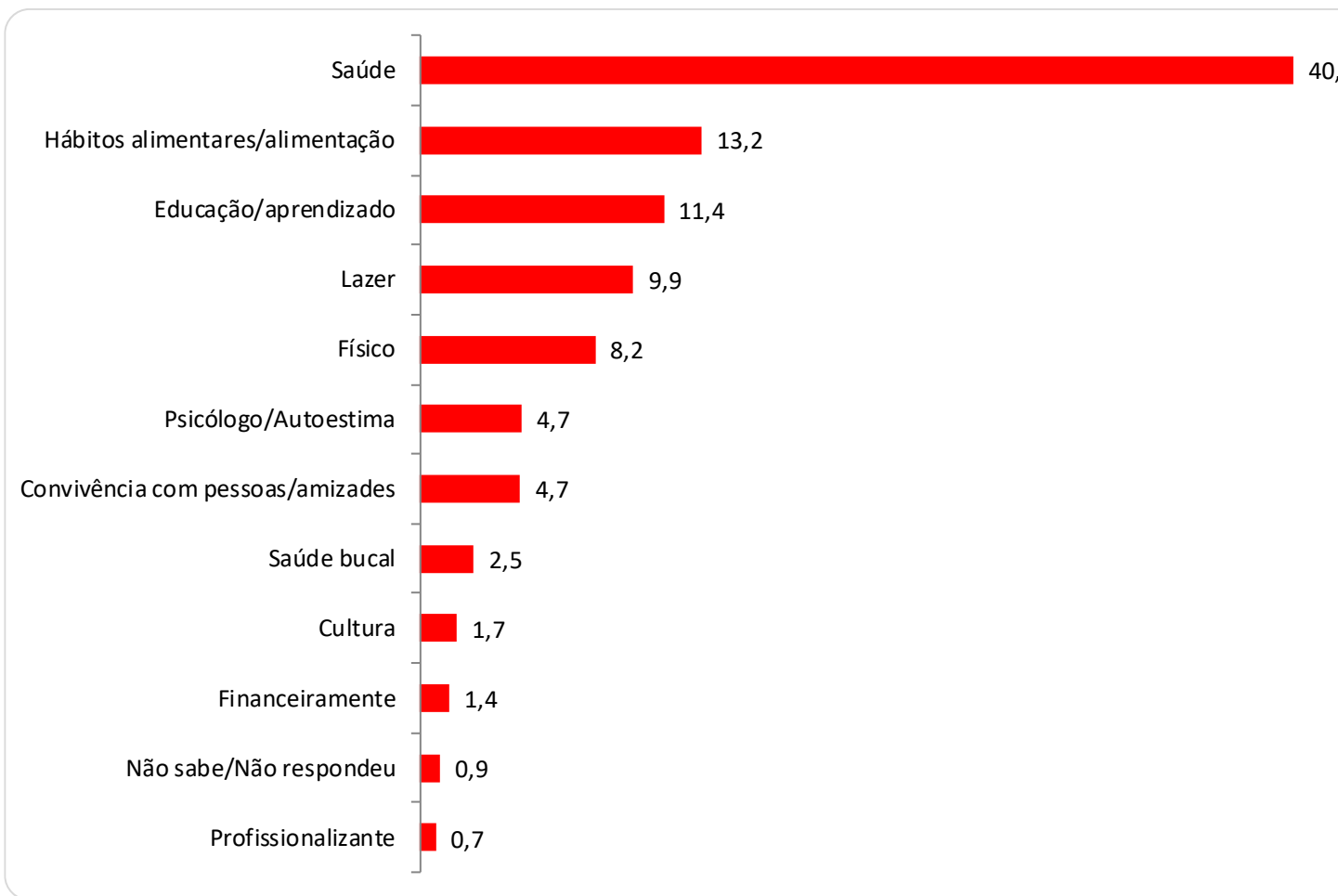


Ilustração 92.A - Por quê?

