



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SESC CEARÁ

GERAL

Elaboração:

Francisco Estevam Martins de Oliveira, Estatístico

Roberto Guerra, Coordenador de campo

SUMÁRIO

Ilustração 001.A - Como tirou a carteira do SESC?	5
Ilustração 002.A - Você é cadastrado no SESC como.....	5
Ilustração 003.A - Quantos dependentes você possui cadastrados no SESC?.....	6
Ilustração 004.A - E quantos não cadastrados no SESC?	6
Ilustração 005.A - Por que você não cadastrou?	7
Ilustração 006.A - Há quanto tempo você é cliente SESC?	7
Ilustração 007.A - Qual a sua ocupação principal?	8
Ilustração 008.A - A empresa onde você trabalha é de que segmento?	8
Ilustração 009.A - Quanto foi a sua renda individual no mês passado?	9
Ilustração 010.A - Somando a sua renda com a renda das pessoas que moram com você, quanto foi aproximadamente a sua renda familiar no mês passado?.....	10
Ilustração 011.A - Como você se informa das atividades oferecidas pelo SESC?	10
Ilustração 012.A - Você está satisfeito com os meios de informação existentes?	11
Ilustração 013.A - Se não, por quê?	11
Ilustração 014.A - Você acessa a página do SESC (SITE) na internet?.....	12
Ilustração 015.A - Qual a informação que você costuma acessar no SITE?.....	12
Ilustração 016.A - Qual informação desejaria encontrar no SITE?	13
Ilustração 017.A - Quais as atividades/serviços que você utiliza ou já utilizou no SESC LER?	13
Ilustração 018.A - Se não, por quê?	14
Ilustração 019.A - Avaliação das instalações do SESC - Escala semântica 0 a 100 pontos.....	14
Ilustração 020.A - Higiene e limpeza: atividade avaliada com nota menor que 60.....	15
Ilustração 021.A - Segurança: atividade avaliada com nota menor que 60.....	15
Ilustração 022.A - Espaço físico existente para realização das atividades: atividade avaliada com nota menor que 60	16
Ilustração 023.A - Equipamentos/materiais existentes para realização das atividades: atividade avaliada com nota menor que 60	16
Ilustração 024.A - Avaliação das atividades do Programa Educação - Escala semântica 0 a 100 pontos.....	17
Ilustração 025.A - Atendimento e serviços prestados pela Secretaria da Escola: atividade avaliada com nota menor que 60	17
Ilustração 026.A - Profissionais da Educação (Supervisores e Professores): atividade avaliada com nota menor que 60	18
Ilustração 027.A - Educação infantil: atividade avaliada com nota menor que 60.....	18
Ilustração 028.A - Ensino Fundamental: atividade avaliada com nota menor que 60	19
Ilustração 029.A - Projeto Habilidades de Estudo/Acompanhamento Pedagógico - PHE das crianças: atividade avaliada com nota menor que 60	19
Ilustração 030.A - Ações de Educação Ambiental: atividade avaliada com nota menor que 60	20
Ilustração 031.A - Curso de Idiomas: atividade avaliada com nota menor que 60.....	20
Ilustração 032.A - Avaliação das atividades do Programa Saúde - Escala semântica 0 a 100 pontos	21
Ilustração 033.A - Serviço de refeição no peso – self service (exclusivo para Restaurante do SESC Fortaleza): atividade avaliada com nota menor que 60	22
Ilustração 034.A - Serviços do Restaurante do SESC: atividade avaliada com nota menor que 60.....	22

Ilustração 035.A - Serviços da lanchonete do SESC: atividade avaliada com nota menor que 60.....	23
Ilustração 036.A - Profissionais do Restaurante e Lanchonete: atividade avaliada com nota menor que 60.....	23
Ilustração 037.A - Serviços da Clínica odontológica: atividade avaliada com nota menor que 60.....	24
Ilustração 038.A - Marcação de consultas da clínica Odontológica: atividade avaliada com nota menor que 60.....	24
Ilustração 039.A - Atendimento da recepção da clínica Odontológica: atividade avaliada com nota menor que 60.....	25
Ilustração 040.A - Profissionais dentistas da Clínica Odontológica: atividade avaliada com nota menor que 60.....	25
Ilustração 041.A - Aos serviços de enfermagem (Ambulatório SESC Fortaleza e Iparana): atividade avaliada com nota menor que 60.....	26
Ilustração 042.A - Profissionais de enfermagem (Ambulatório SESC Fortaleza e Iparana) : atividade avaliada com nota menor que 60.....	26
Ilustração 043.A - Ações de educação em saúde (palestras, seminários, campanhas, exposições): atividade avaliada com nota menor que 60.....	27
Ilustração 044.A - Na sua opinião, quais outros serviços deveriam ser oferecidos pela Clínica de Saúde do SESC?	27
Ilustração 045.A - Avaliação das atividades do Programa Lazer - Escala semântica 0 a 100 pontos.....	28
Ilustração 046.A - Academia (musculação): atividade avaliada com nota menor que 60.....	28
Ilustração 047.A - Ginástica: atividade avaliada com nota menor que 60.....	29
Ilustração 048.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.....	29
Ilustração 049.A - Profissionais de Esportes: atividade avaliada com nota menor que 60.....	30
Ilustração 050.A - Natação e Hidroginástica: atividade avaliada com nota menor que 60.....	31
Ilustração 051.A - Recreação (Banho piscina, passeio ciclístico, brincando nas férias, salão de jogos, etc.): atividade avaliada com nota menor que 60.....	31
Ilustração 052.A - Profissionais da Recreação: atividade avaliada com nota menor que 60.....	32
Ilustração 053.A - Turismo social – passeios/excursões: atividade avaliada com nota menor que 60.....	32
Ilustração 054.A - Profissionais do Turismo Social (passeios/excursões): atividade avaliada com nota menor que 60.....	33
Ilustração 055.A - Hospedagem no SESC Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60.....	33
Ilustração 056.A - Serviço de reserva de hospedagem para o SESC Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60.....	34
Ilustração 057.A - Serviço de recepção do SESC Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60.....	34
Ilustração 058.A - Atividades de recreação para os hóspedes no SESC Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60.....	35
Ilustração 059.A - Investimentos para hospedagem no Sesc Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60.....	35
Ilustração 060.A - Atividades do Dia de Lazer no SESC Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60.....	36
Ilustração 061.A - Informações/orientações fornecidas pela equipe de atendentes no Dia de Lazer: atividade avaliada com nota menor que 60.....	36
Ilustração 062.A - Você está em Iparana como Hóspede ou Visitante?.....	37
Ilustração 063.A - Avaliação das atividades do Programa Cultura - Escala semântica 0 a 100 pontos.....	37
Ilustração 064.A - Apresentações/Shows (teatro; musica; dança, cinema): atividade avaliada com nota menor que 60.....	38
Ilustração 065.A - Exposições (artesanato; artes visuais): atividade avaliada com nota menor que 60.....	38
Ilustração 066.A - Atendimento/informações prestadas pelos profissionais da Biblioteca: atividade avaliada com nota menor que 60.....	39
Ilustração 067.A - Espaço físico e o acervo da Biblioteca: atividade avaliada com nota menor que 60.....	39

Ilustração 068.A - Cursos, palestras e oficinas (musica, literatura, teatro, dança, artes visuais e audiovisual): atividade avaliada com nota menor que 60	40
Ilustração 069.A - Profissionais que ministram Cursos, palestras e oficinas (musica, literatura, teatro, dança, artes visuais e audiovisual): atividade avaliada com nota menor que 60	40
Ilustração 070.A - Que tipo de atrações culturais você sugere que sejam oferecidas pelo SESC?	41
Ilustração 071.A - Avaliação das atividades do Programa Assistência - Escala semântica 0 a 100 pontos.....	41
Ilustração 072.A - Programação oferecida pelo Trabalho Social com idosos (TSI): atividade avaliada com nota menor que 60	42
Ilustração 073.A - Profissionais que atuam no Trabalho Social com Idosos: atividade avaliada com nota menor que 60	42
Ilustração 074.A - Você já utilizou o Serviço de relacionamento com cliente (SAC - Local que emite as carteiras e recebe os pagamentos das atividades do SESC)?	43
Ilustração 075.A - Avaliação das atividades executadas pela área de Relacionamento com Cliente (Antigo SAC) - Escala semântica 0 a 100 pontos.....	43
Ilustração 076.A - Tele atendimento: atividade avaliada com nota menor que 60.....	44
Ilustração 077.A - Emissão de carteiras: atividade avaliada com nota menor que 60	44
Ilustração 078.A - Informações sobre serviços/atividades: atividade avaliada com nota menor que 60	45
Ilustração 079.A - Inscrição/pagamento de taxas referente as atividades: atividade avaliada com nota menor que 60	45
Ilustração 080.A - Preços praticados pelo SESC no que diz respeito aos serviços: atividade avaliada com nota menor que 60	46
Ilustração 081.A - Condições, formas e facilidades (crédito na carteirinha) de pagamento dos serviços e atividades prestadas pelo SESC: atividade avaliada com nota menor que 60	46
Ilustração 082.A - Em que horário você costuma frequentar o SESC?	47
Ilustração 083.A - O SESC tem contribuído para a melhoria da sua qualidade de vida?	47
Ilustração 084.A - Melhorou em que aspectos?	48
Ilustração 085.A - Por quê?.....	48

Ilustração 001.A - Como tirou a carteira do SESC?

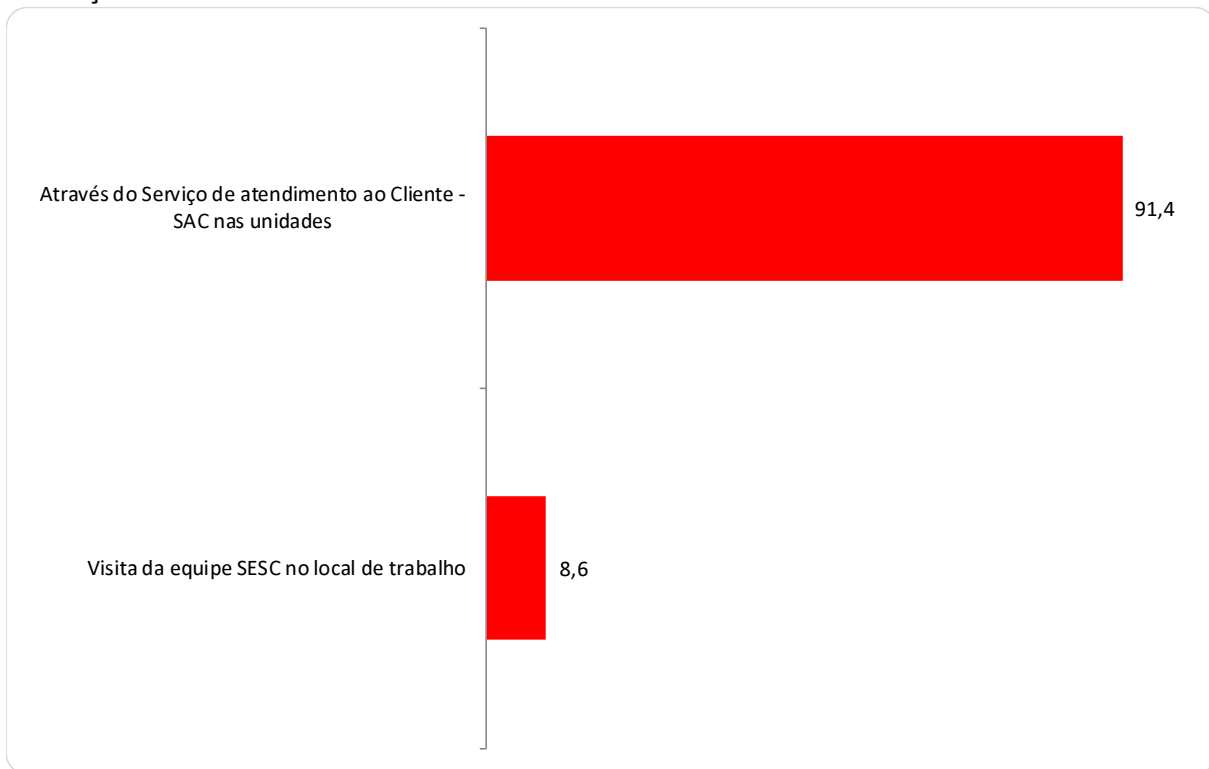


Ilustração 002.A - Você é cadastrado no SESC como

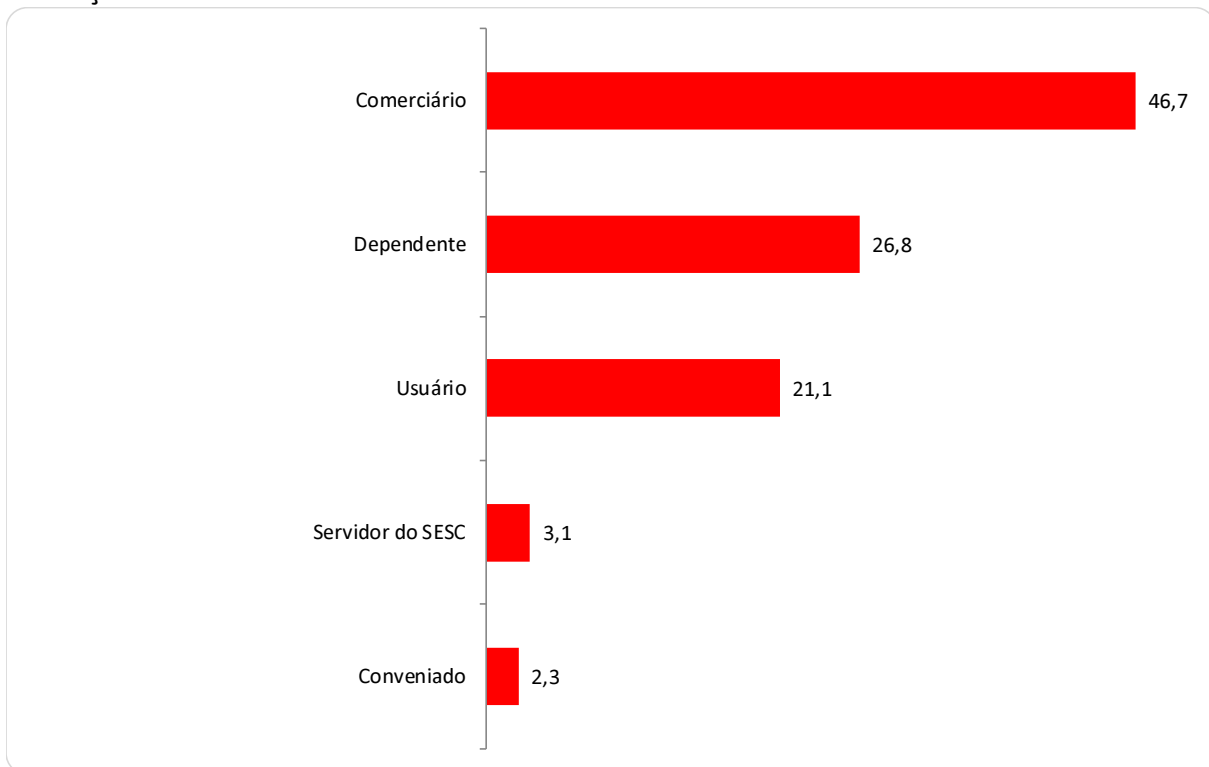


Ilustração 003.A - Quantos dependentes você possui cadastrados no SESC?

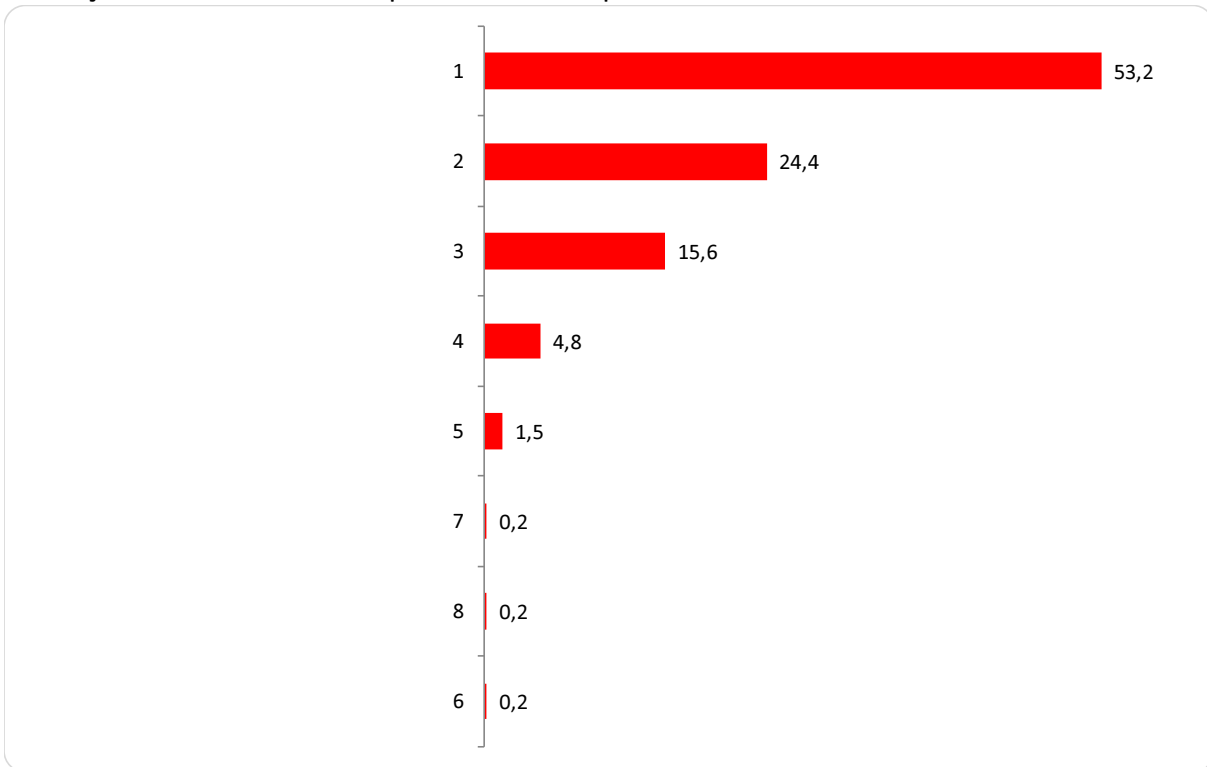


Ilustração 004.A - E quantos não cadastrados no SESC?

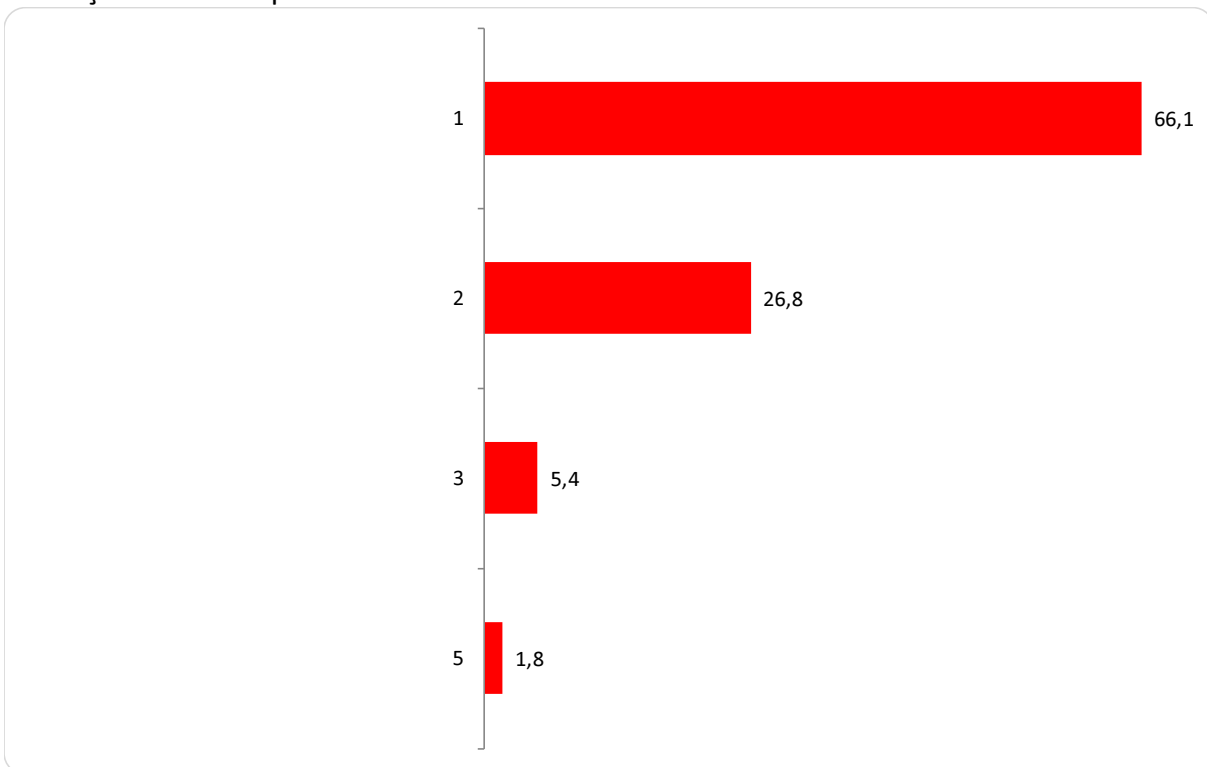


Ilustração 005.A - Por que você não cadastrou?

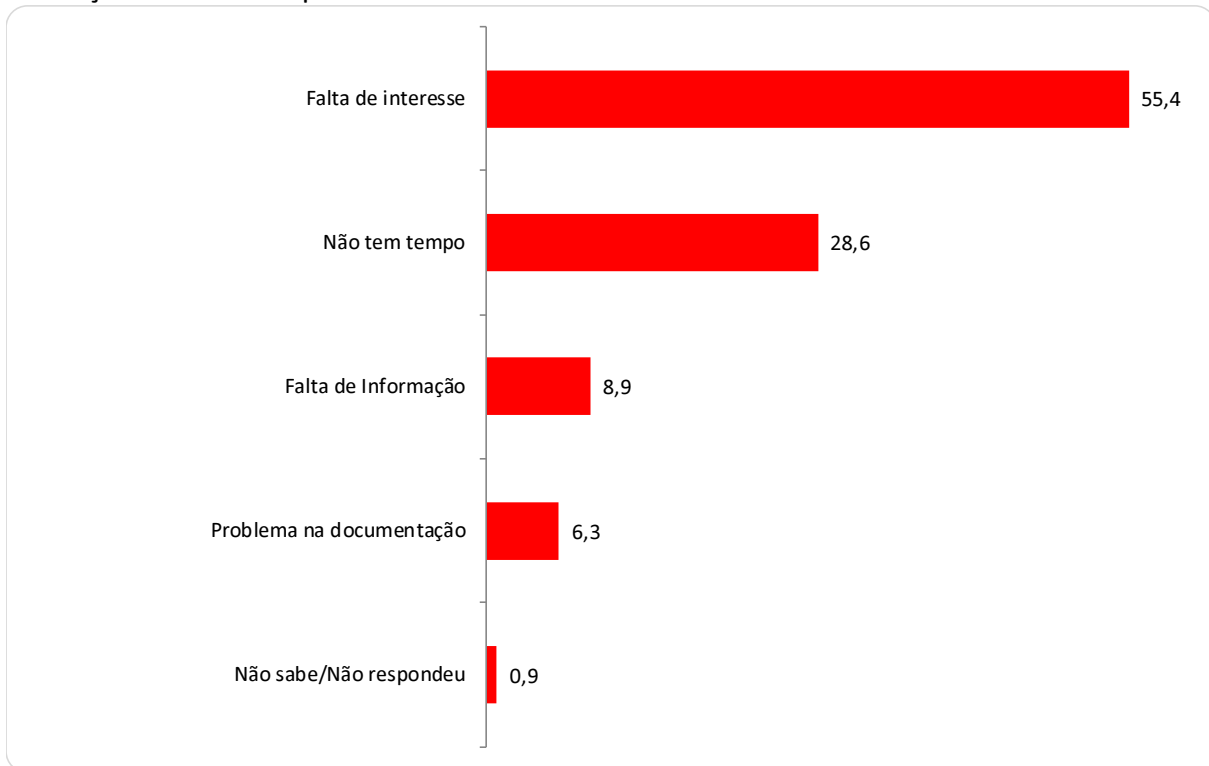


Ilustração 006.A - Há quanto tempo você é cliente SESC?

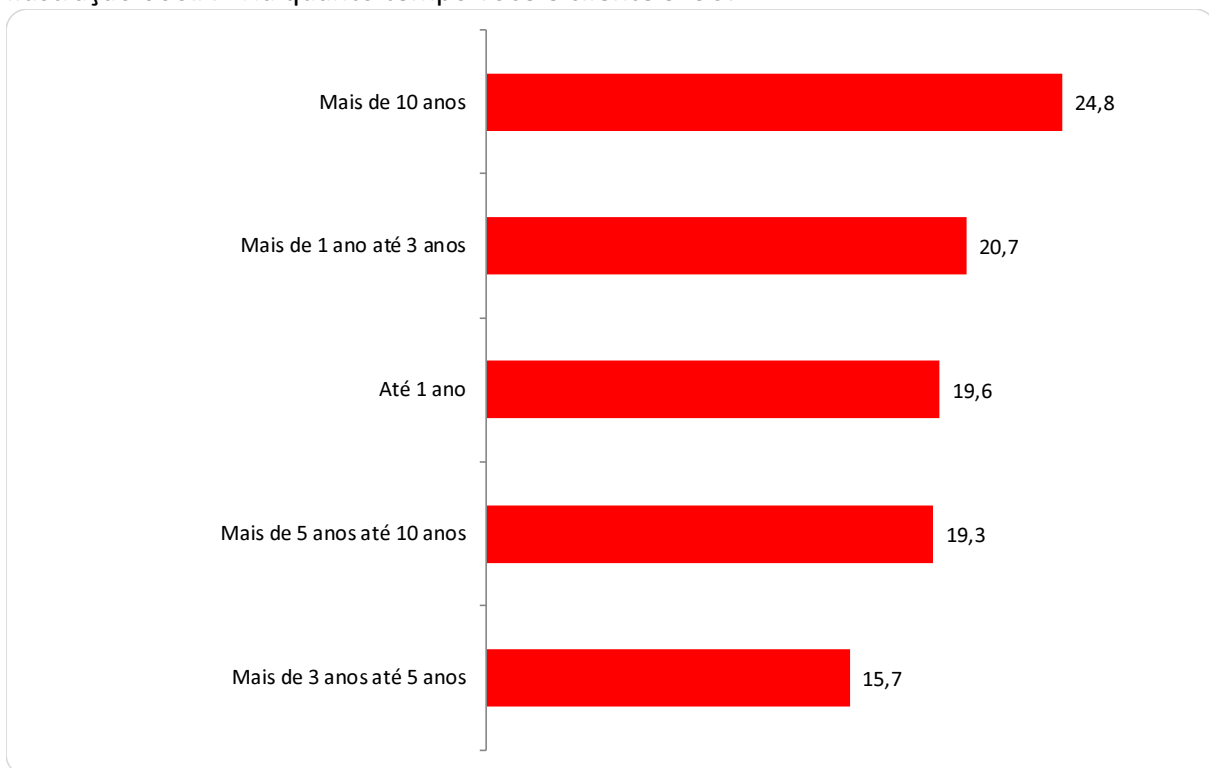


Ilustração 007.A - Qual a sua ocupação principal?

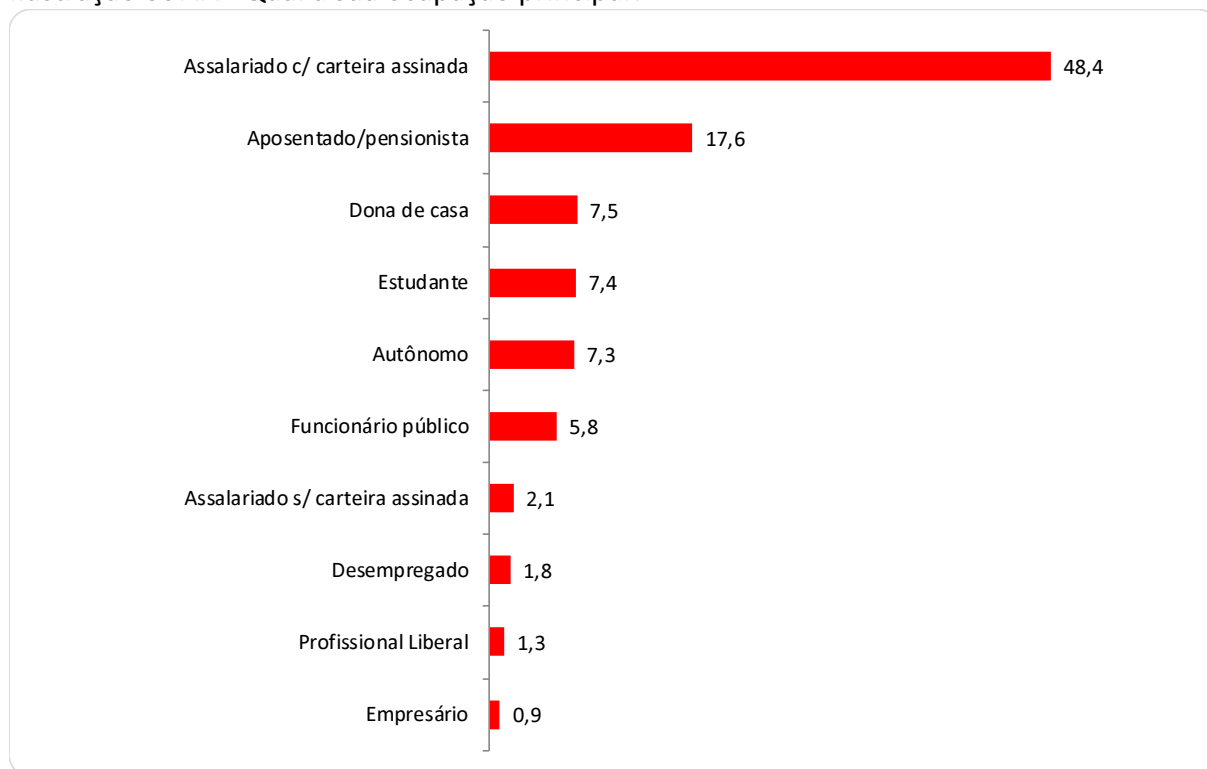


Ilustração 008.A - A empresa onde você trabalha é de que segmento?

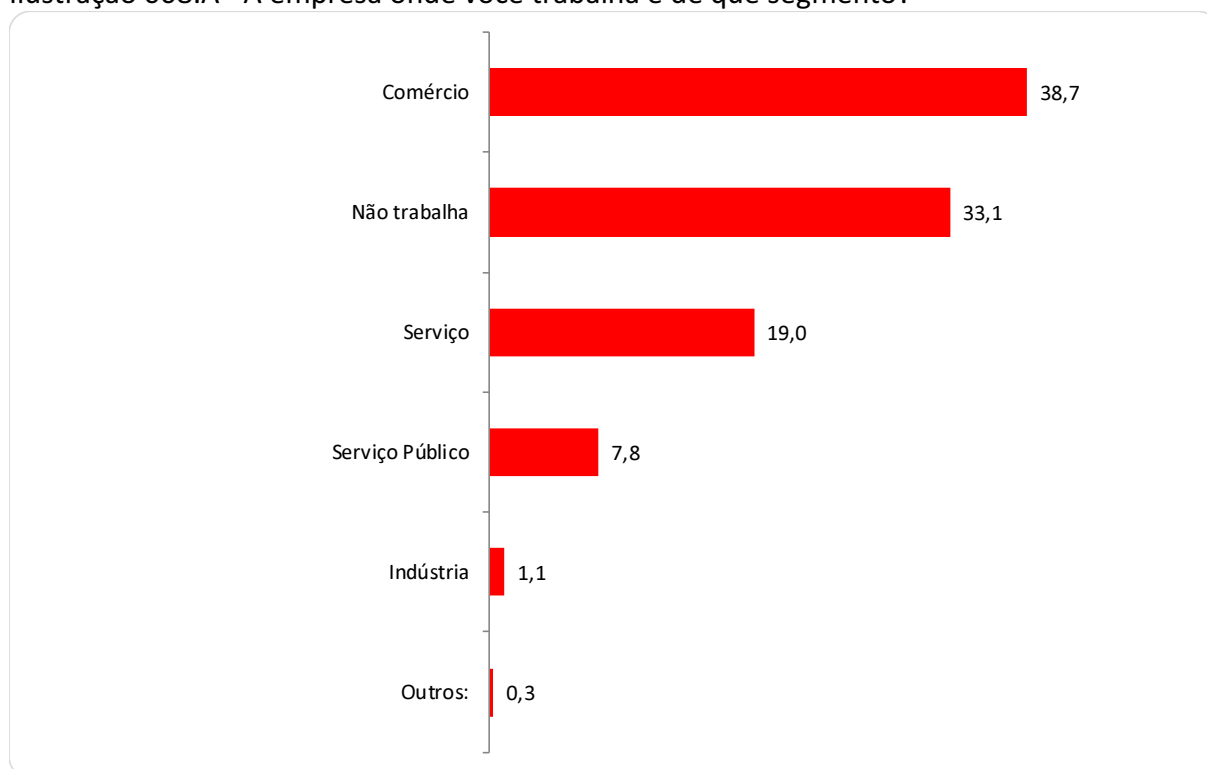


Ilustração 009.A - Quanto foi a sua renda individual no mês passado?

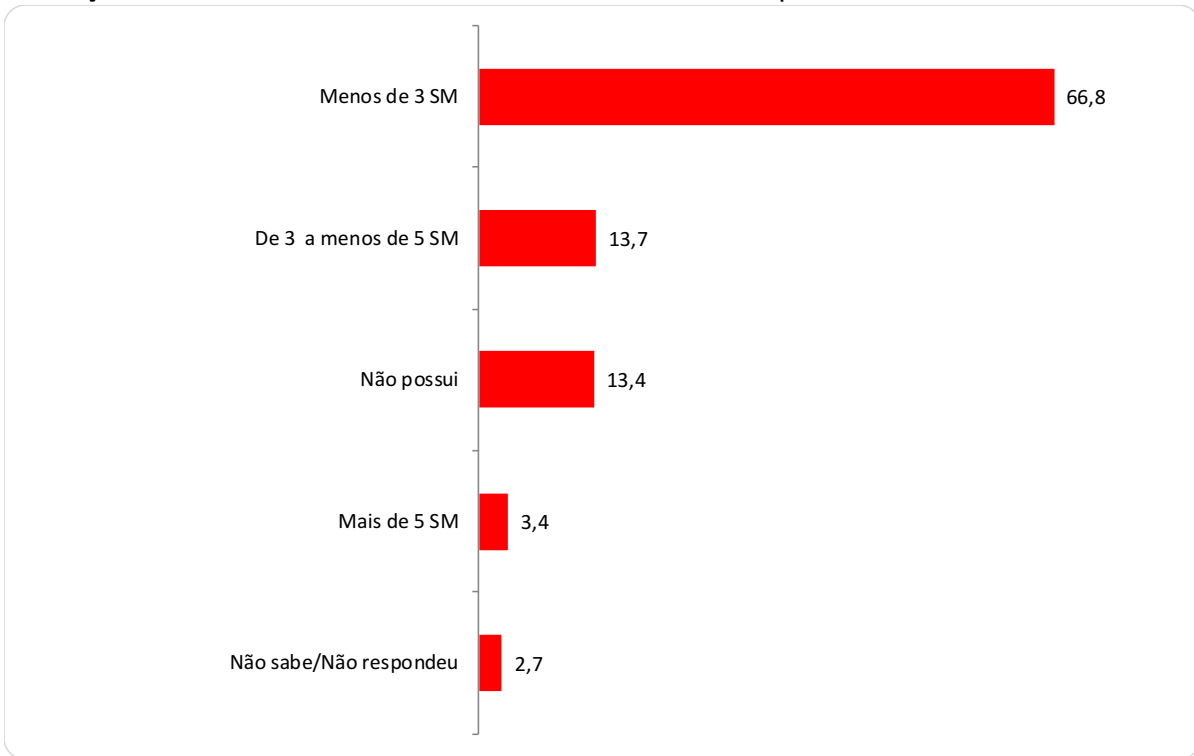


Ilustração 010.A - Somando a sua renda com a renda das pessoas que moram com você, quanto foi aproximadamente a sua renda familiar no mês passado?

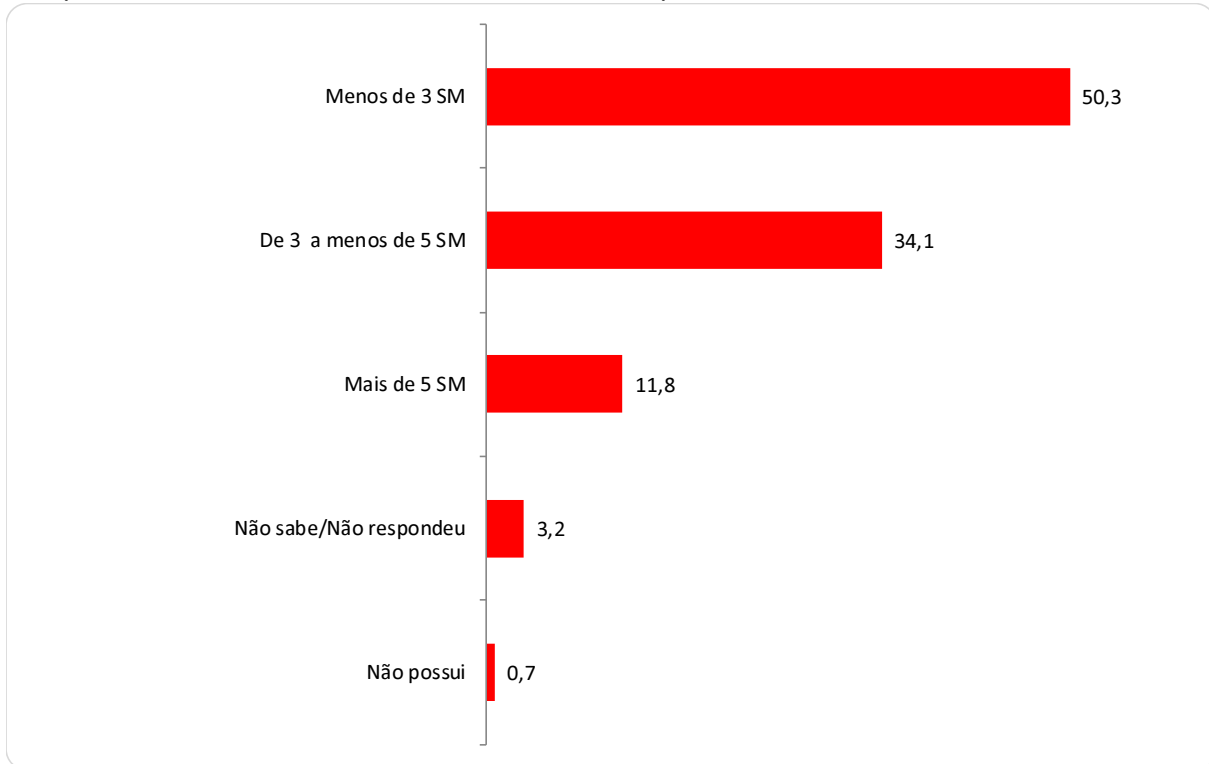


Ilustração 011.A - Como você se informa das atividades oferecidas pelo SESC?

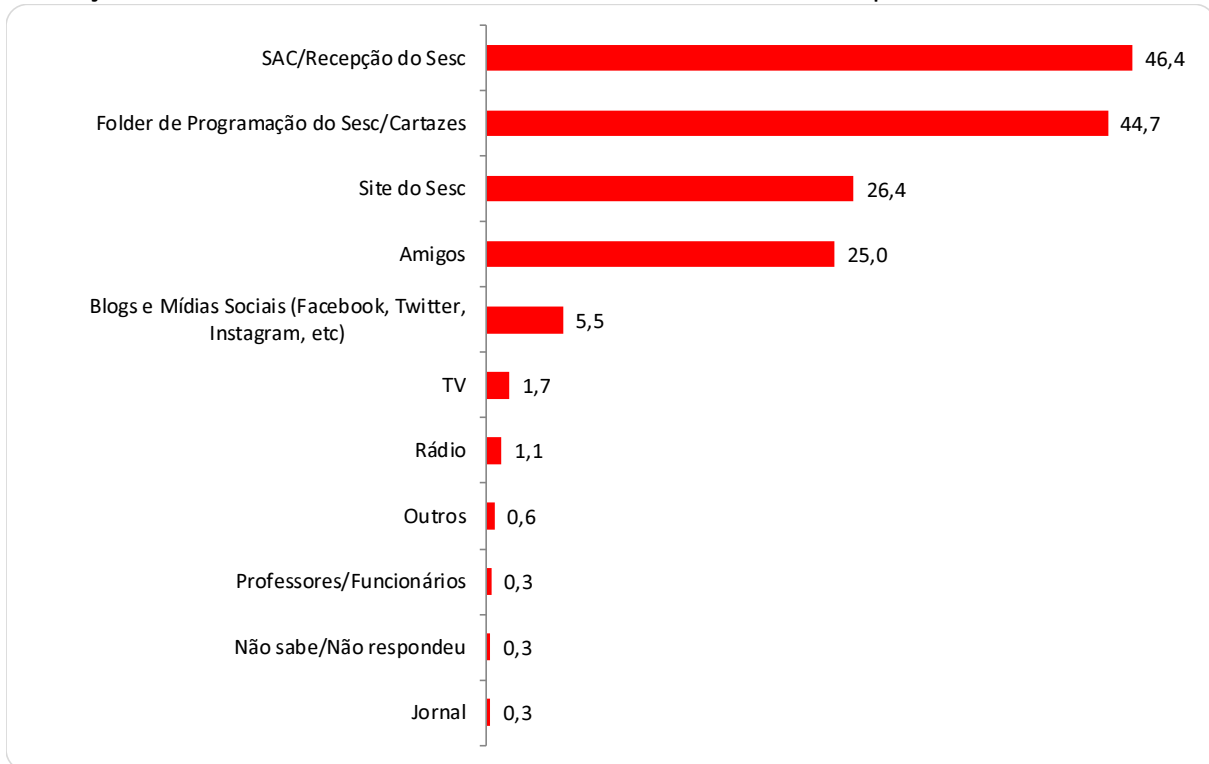


Ilustração 012.A - Você está satisfeito com os meios de informação existentes?

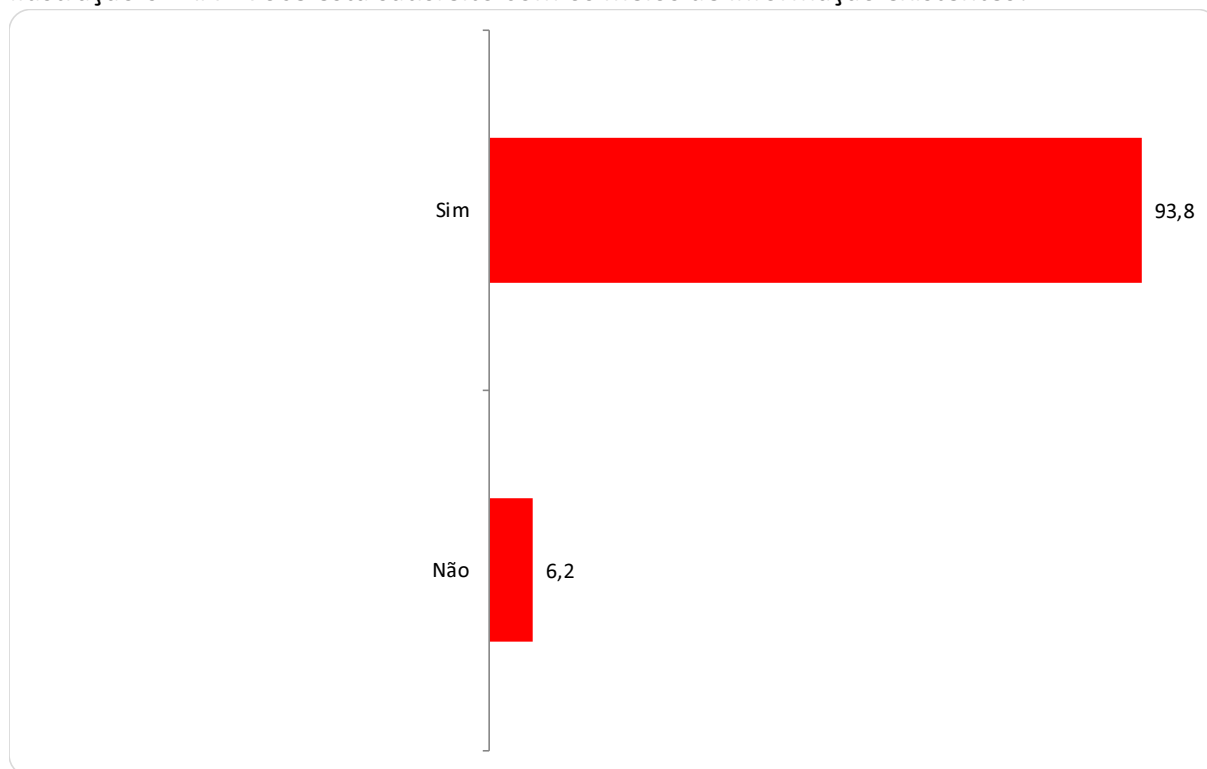


Ilustração 013.A - Se não, por quê?

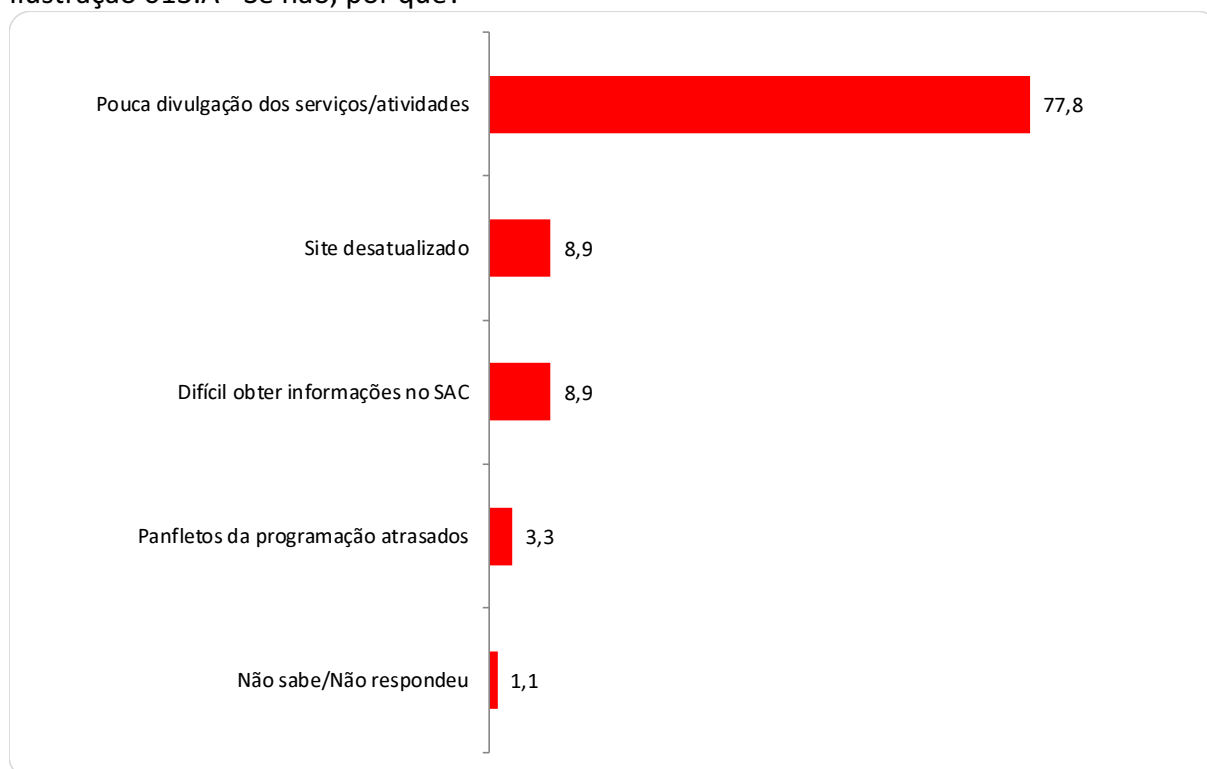


Ilustração 014.A - Você acessa a pagina do SESC (SITE) na internet?

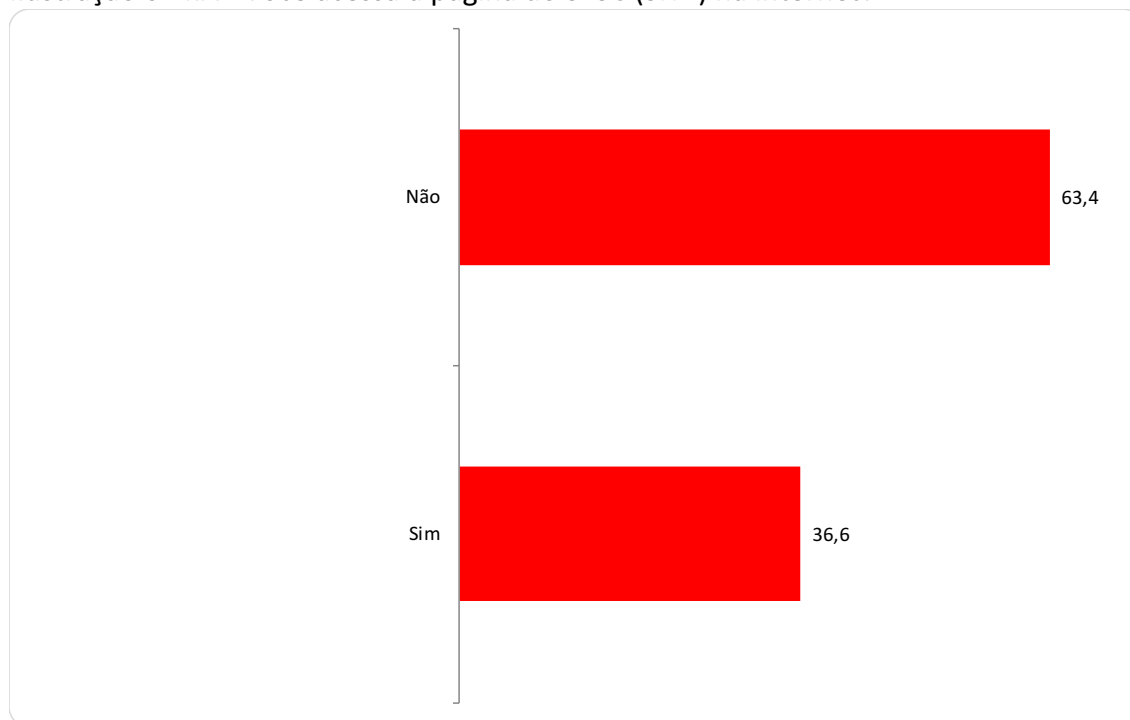


Ilustração 015.A - Qual a informação que você costuma acessar no SITE?

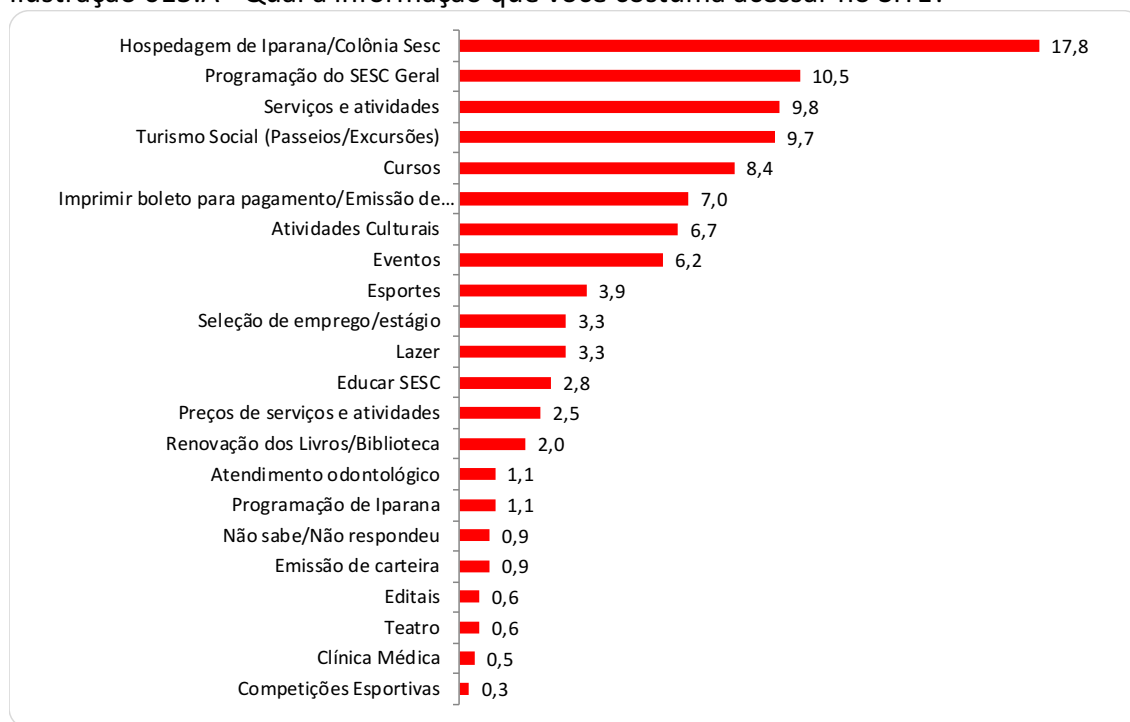


Ilustração 016.A - Qual informação desejaria encontrar no SITE?

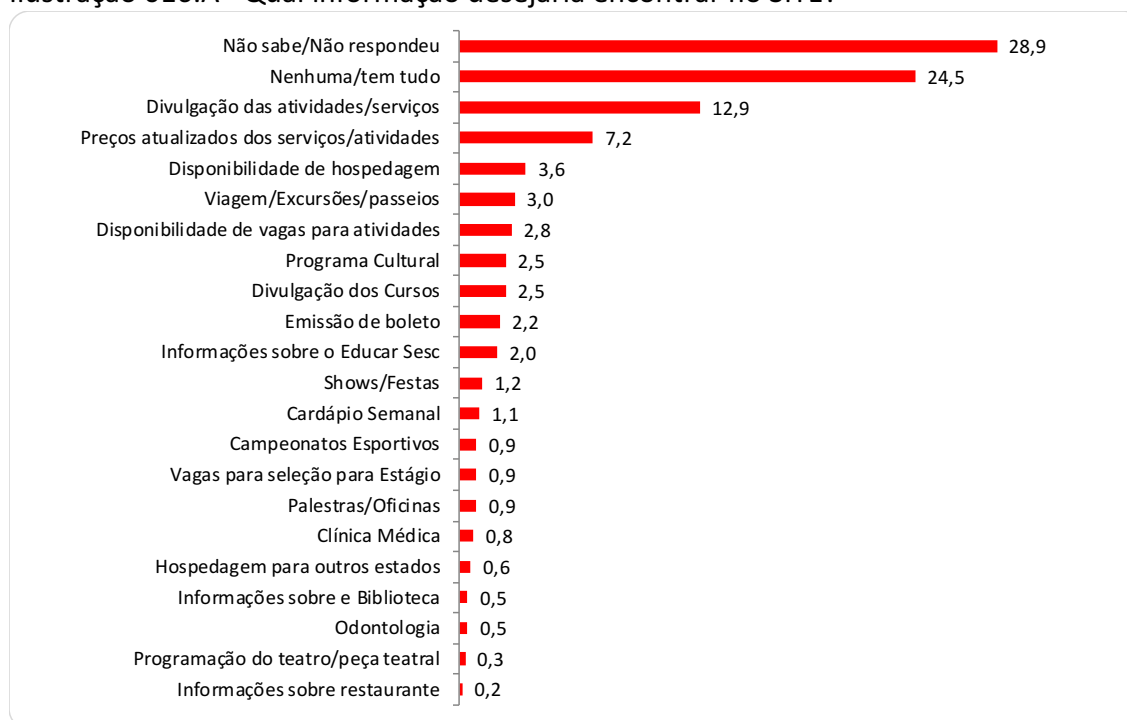


Ilustração 017.A - Quais as atividades/serviços que você utiliza ou já utilizou no SESC LER?

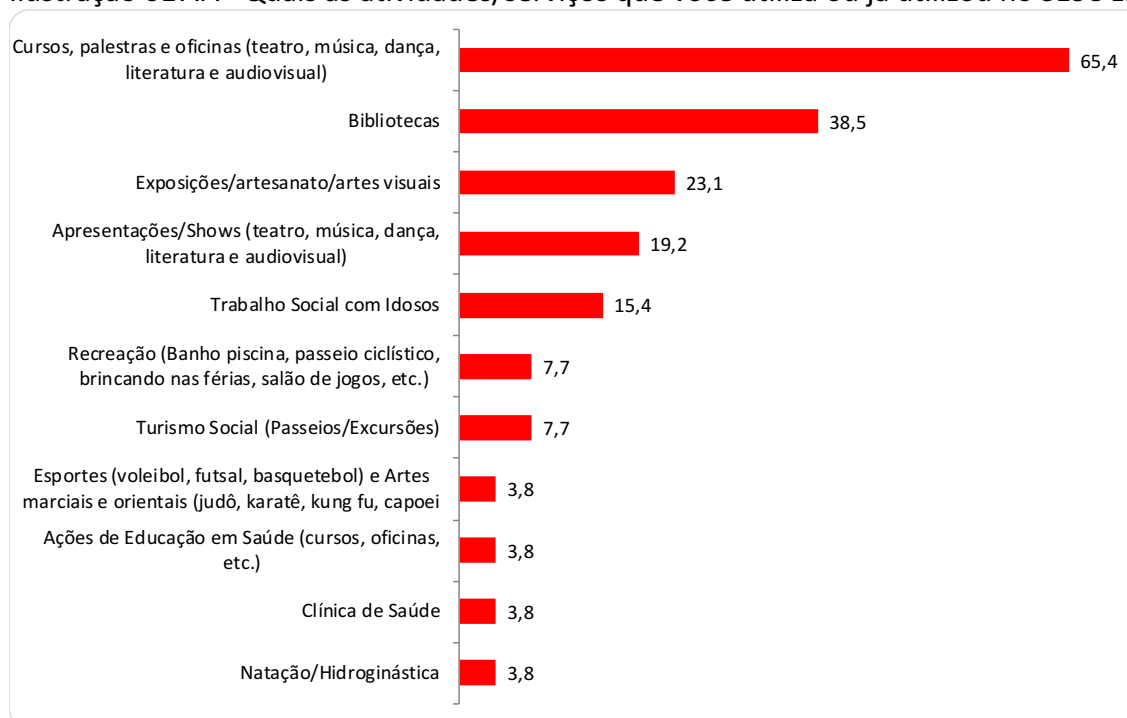


Ilustração 018.A - Se não, por quê?

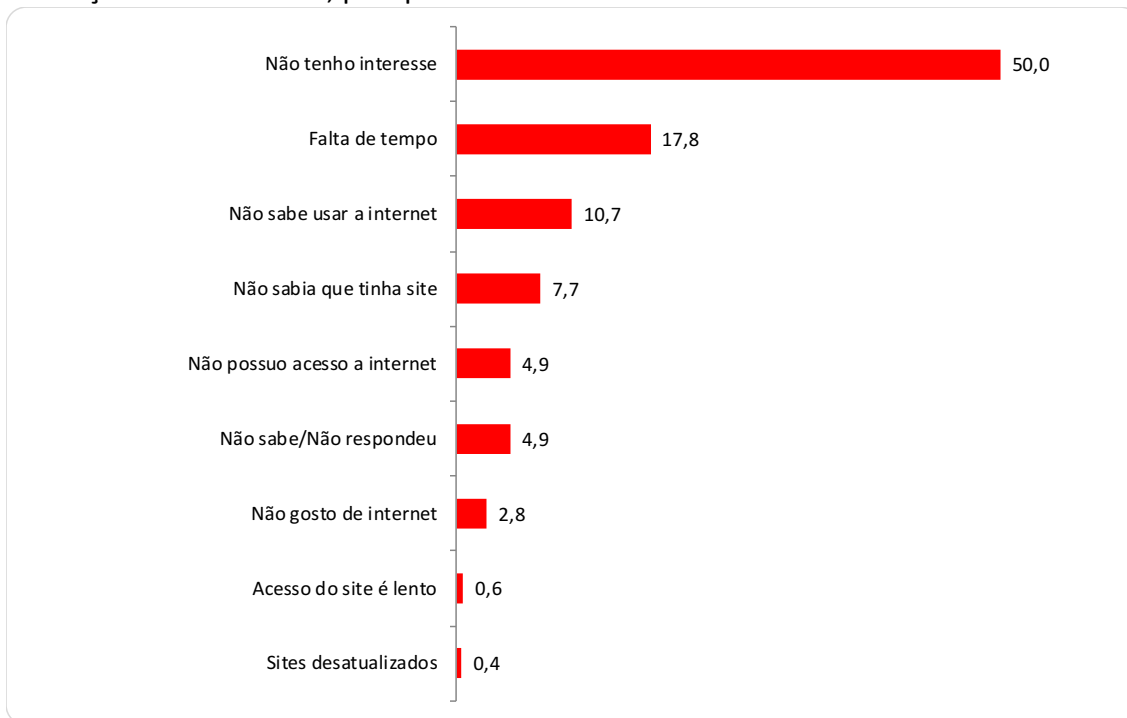


Ilustração 019.A - Avaliação das instalações do SESC - Escala semântica 0 a 100 pontos

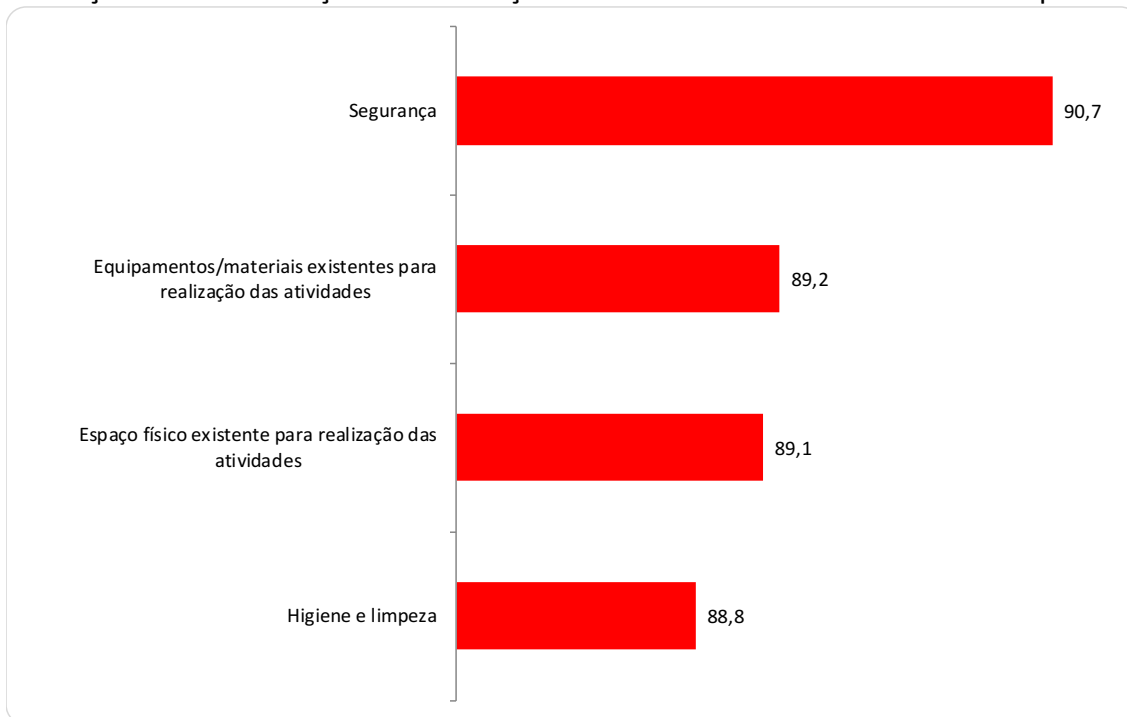


Ilustração 020.A - Higiene e limpeza: atividade avaliada com nota menor que 60

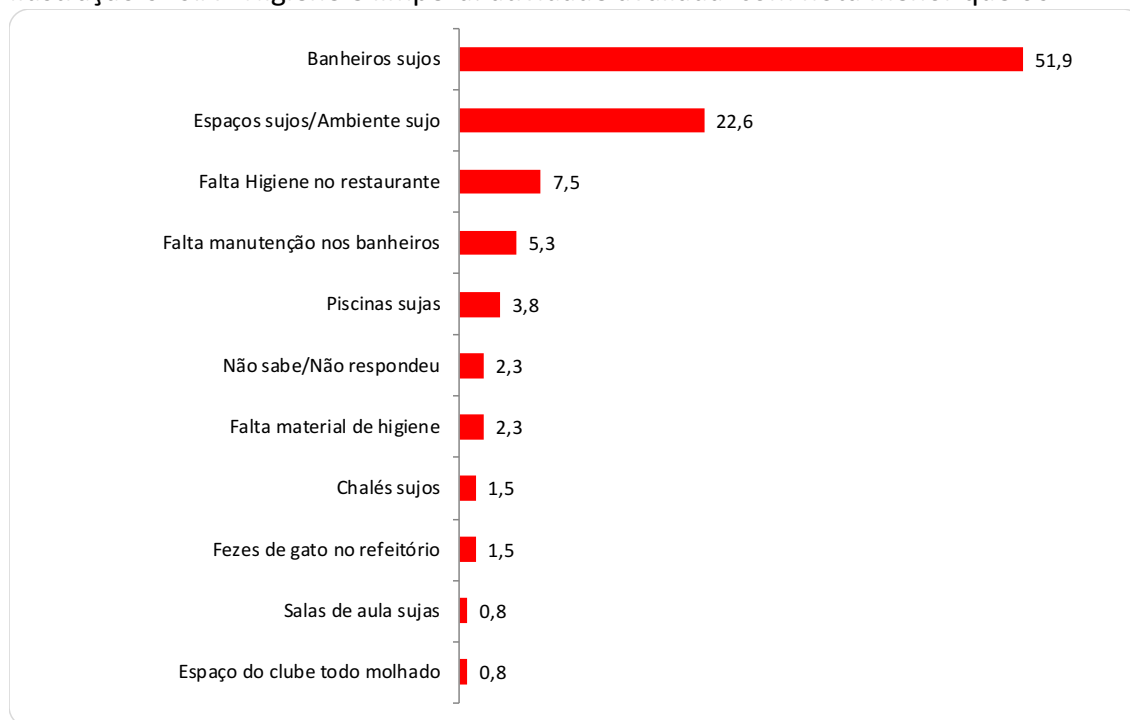


Ilustração 021.A - Segurança: atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 022.A - Espaço físico existente para realização das atividades: atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 023.A - Equipamentos/materiais existentes para realização das atividades: atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 024.A - Avaliação das atividades do Programa Educação - Escala semântica 0 a 100 pontos



Ilustração 025.A - Atendimento e serviços prestados pela Secretaria da Escola: atividade avaliada com nota menor que 60

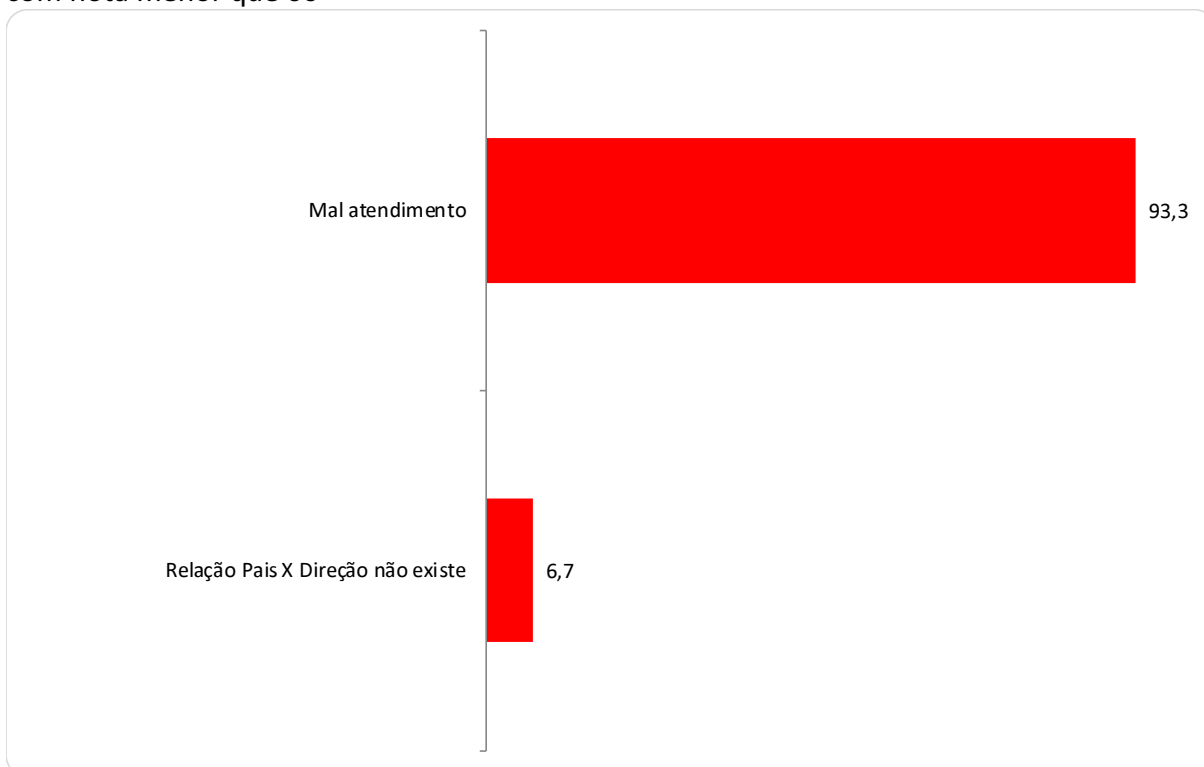


Ilustração 026.A - Profissionais da Educação (Supervisores e Professores): atividade avaliada com nota menor que 60

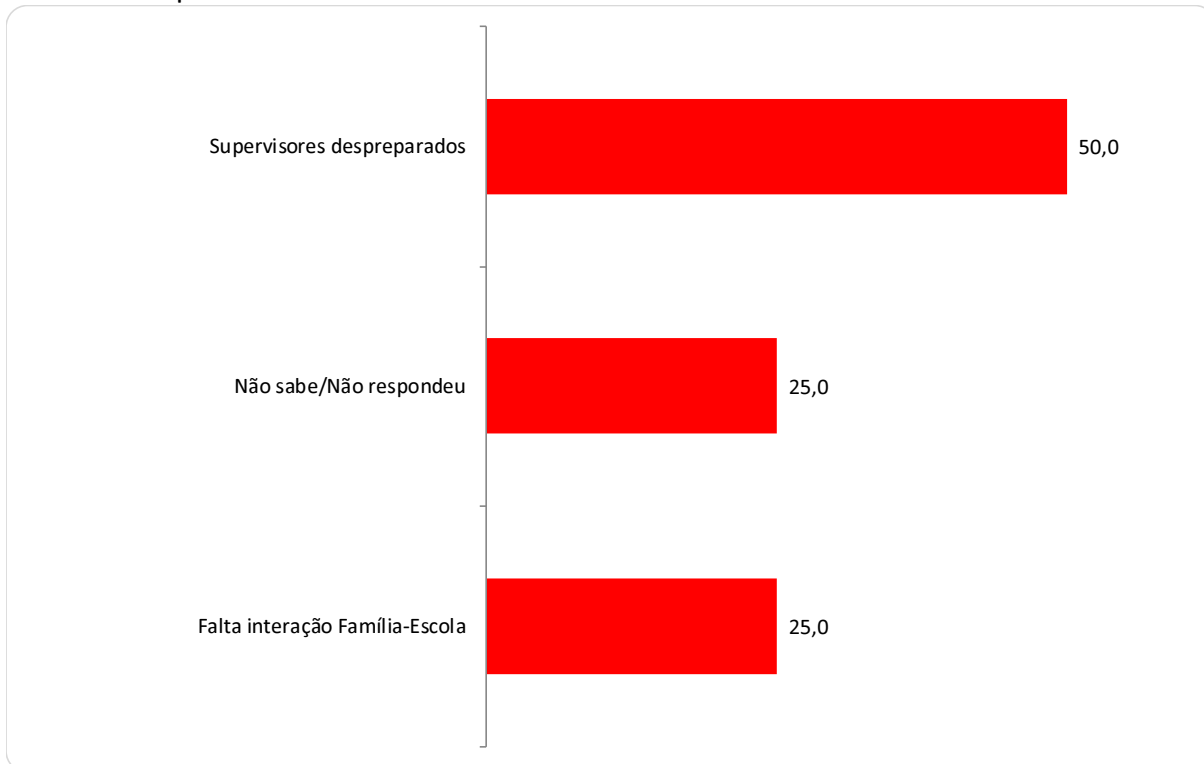


Ilustração 027.A - Educação infantil: atividade avaliada com nota menor que 60

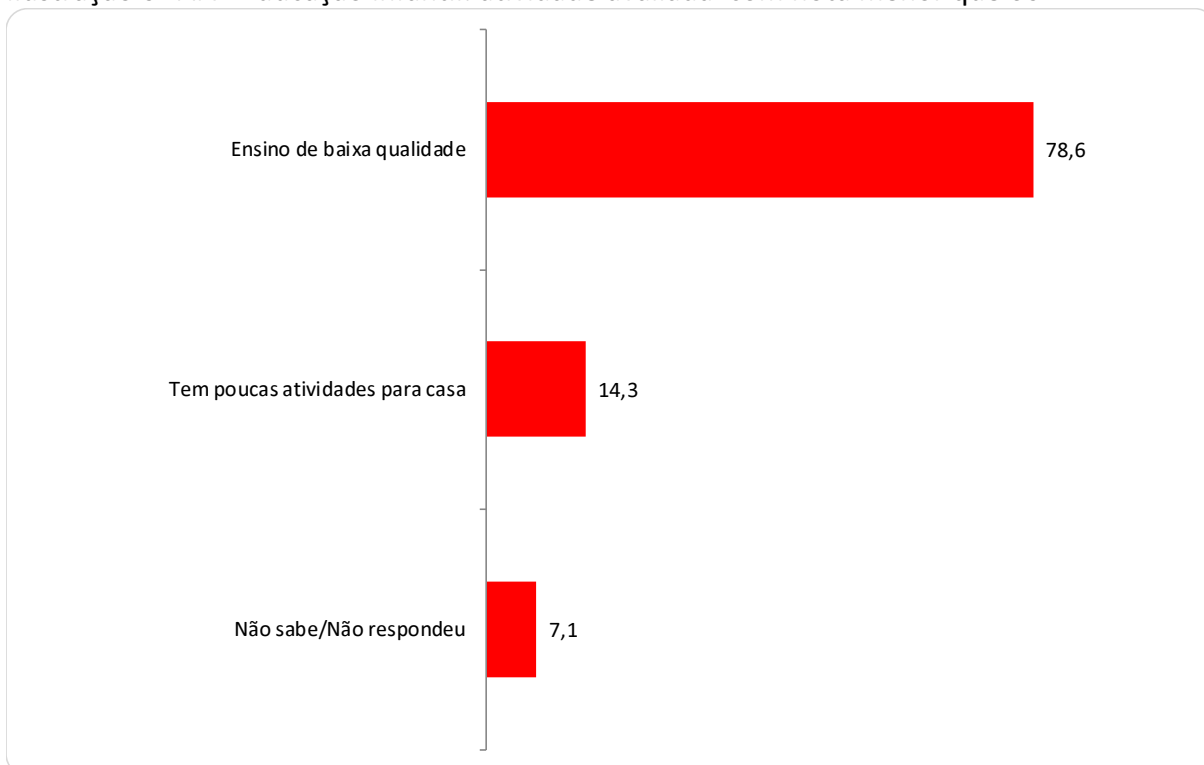


Ilustração 028.A - Ensino Fundamental: atividade avaliada com nota menor que 60

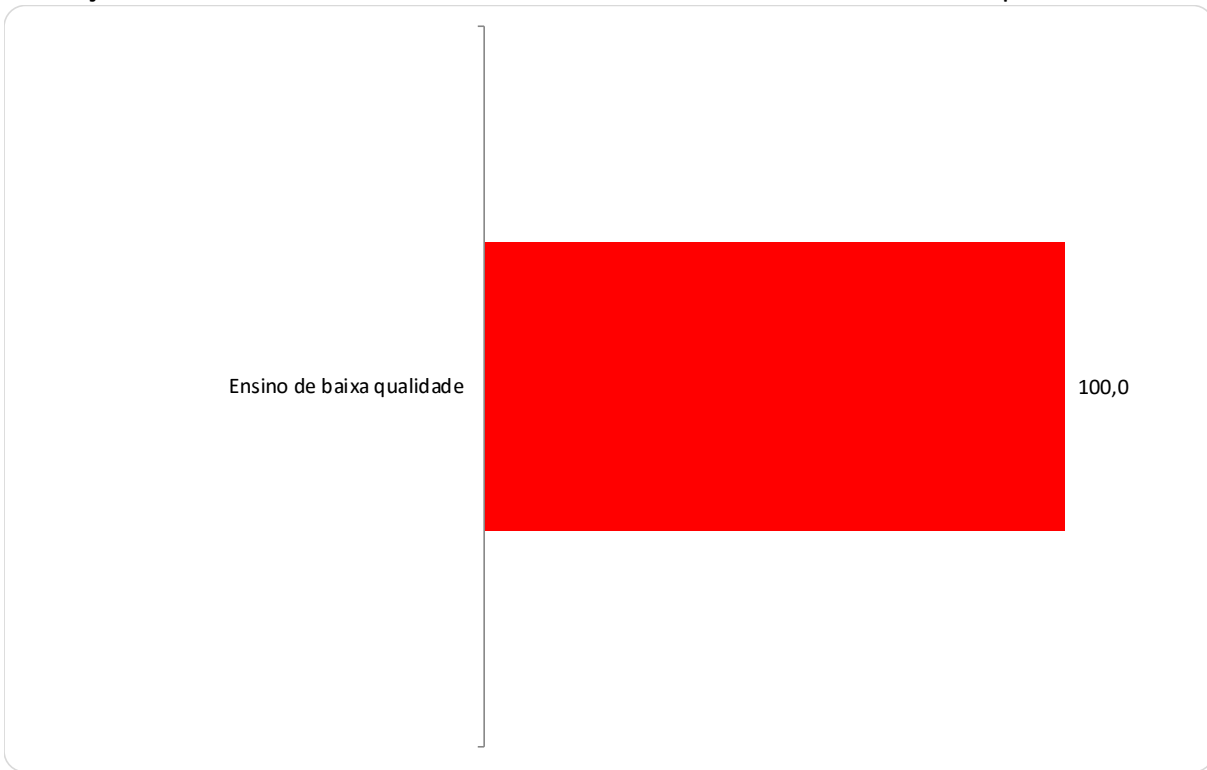


Ilustração 029.A - Projeto Habilidades de Estudo/Acompanhamento Pedagógico - PHE das crianças: atividade avaliada com nota menor que 60

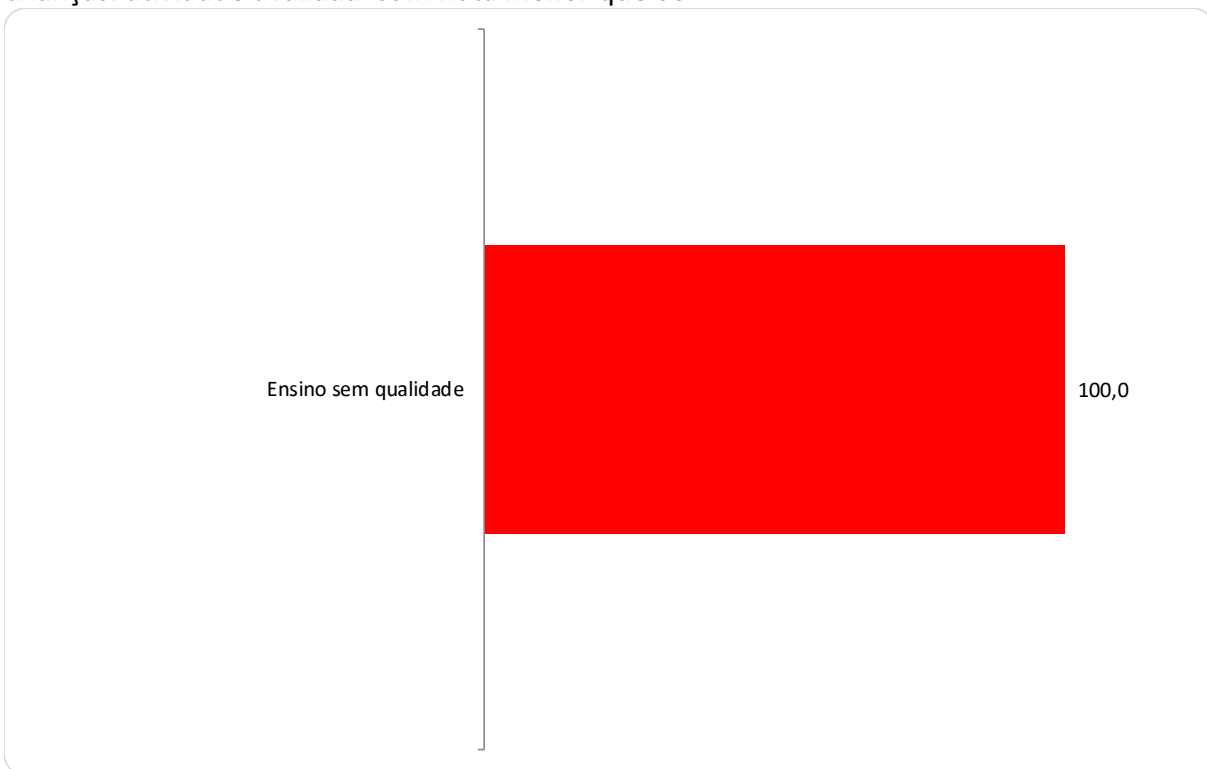


Ilustração 030.A - Ações de Educação Ambiental: atividade avaliada com nota menor que 60

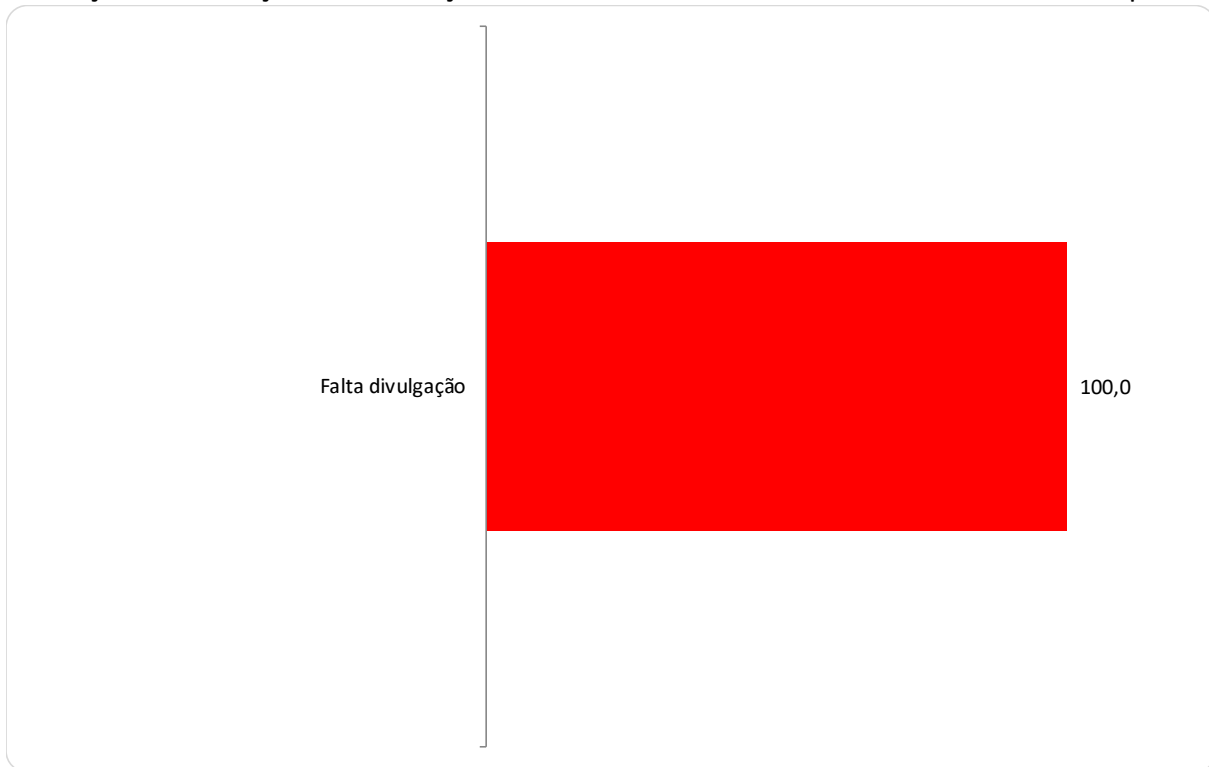


Ilustração 031.A - Curso de Idiomas: atividade avaliada com nota menor que 60

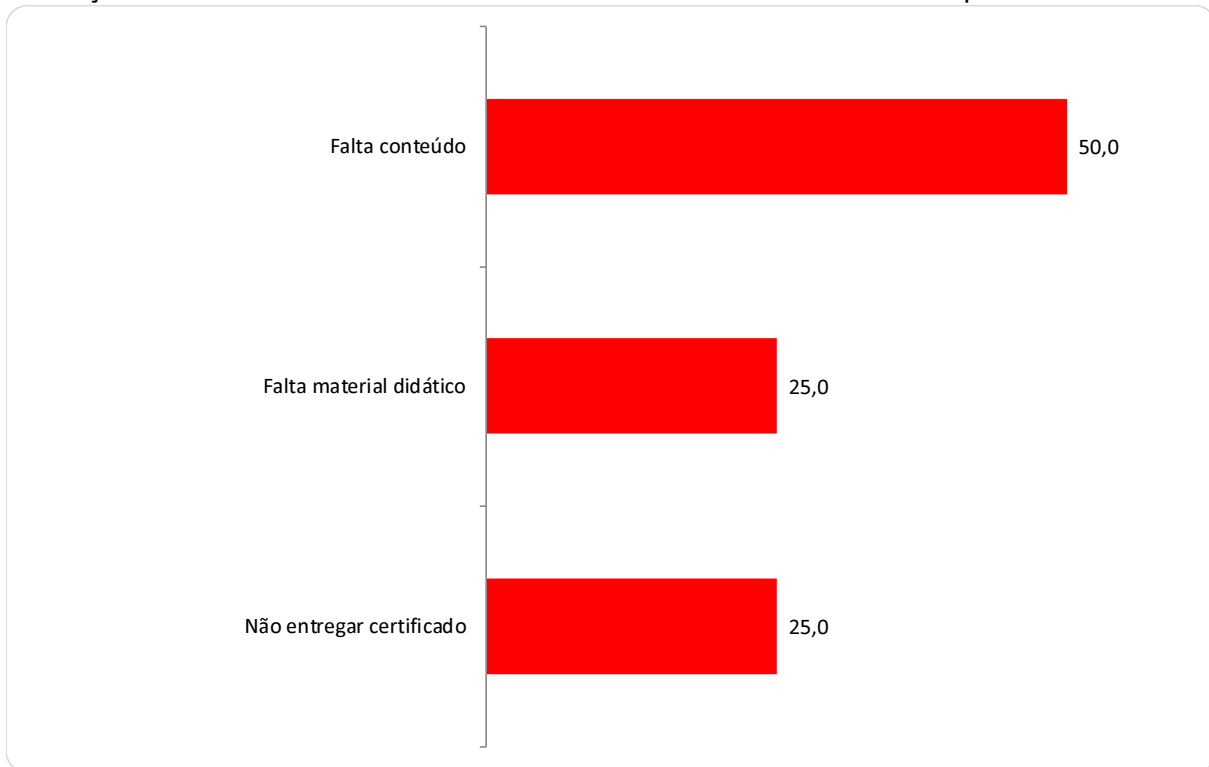


Ilustração 032.A - Avaliação das atividades do Programa Saúde - Escala semântica 0 a 100 pontos

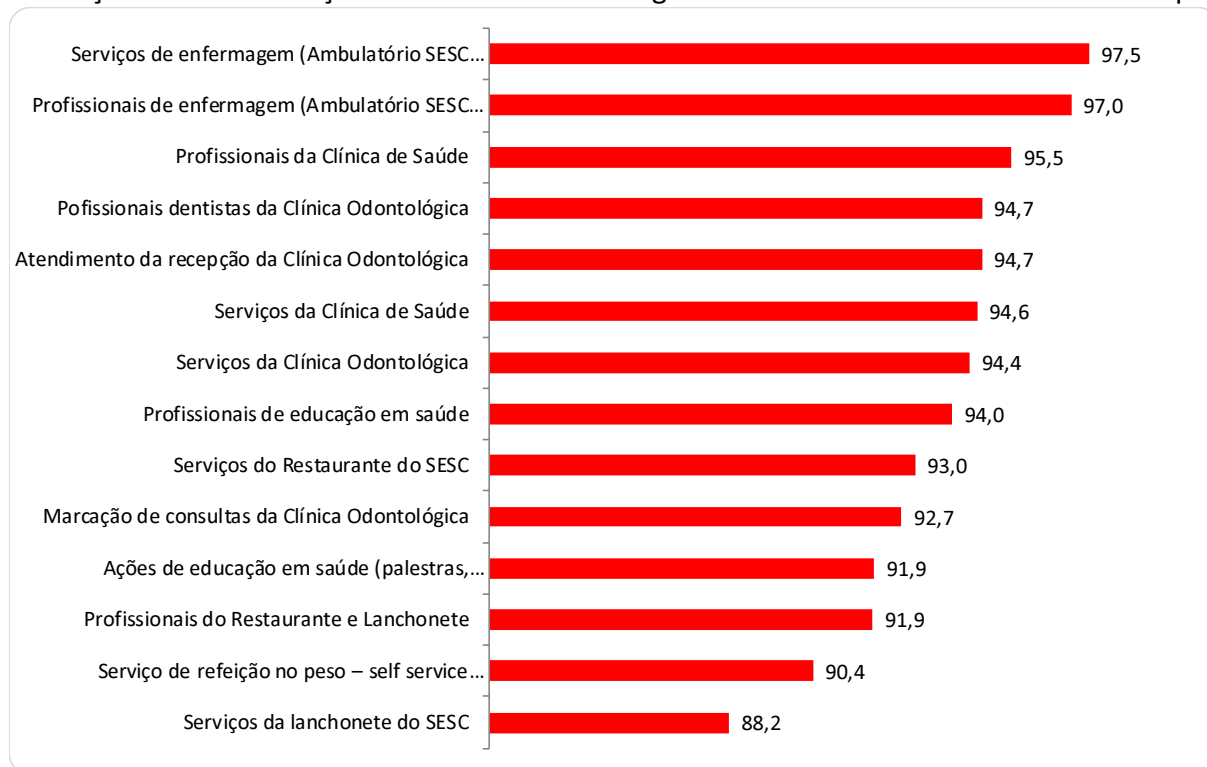


Ilustração 033.A - Serviço de refeição no peso – self service (exclusivo para Restaurante do SESC Fortaleza): atividade avaliada com nota menor que 60

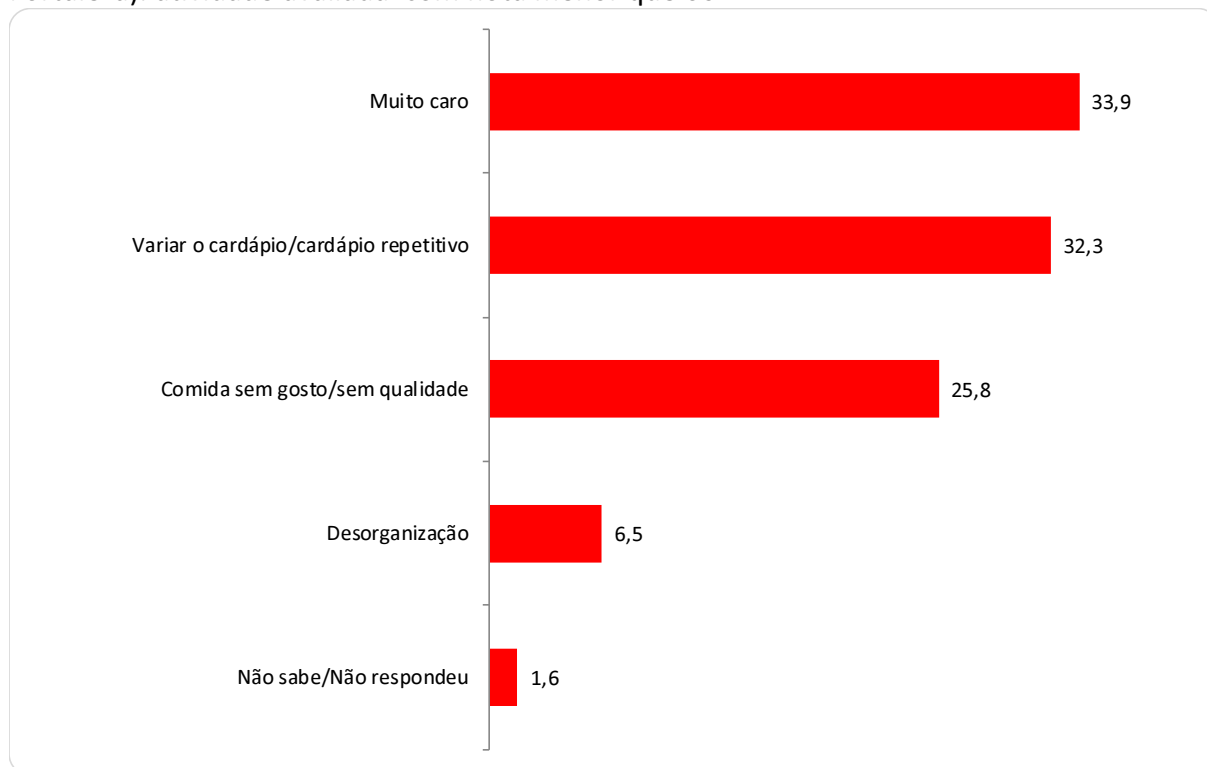


Ilustração 034.A - Serviços do Restaurante do SESC: atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 035.A - Serviços da lanchonete do SESC: atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 036.A - Profissionais do Restaurante e Lanchonete: atividade avaliada com nota menor que 60

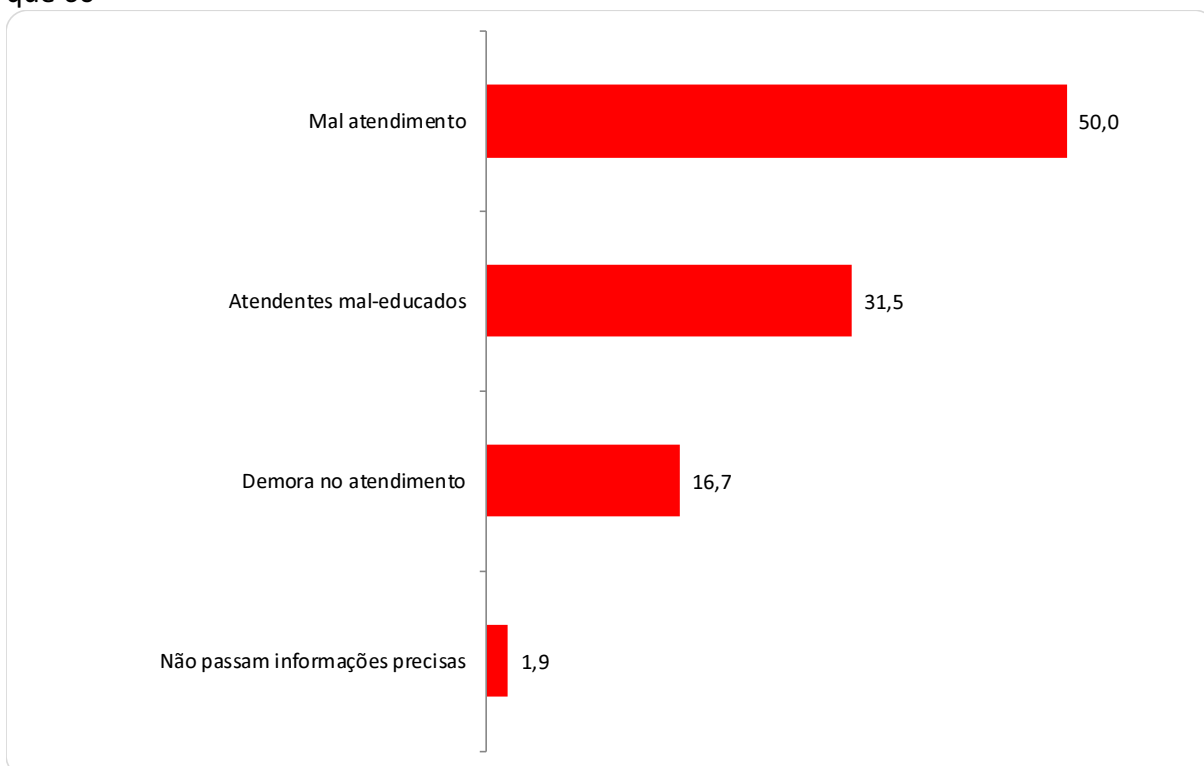


Ilustração 037.A - Serviços da Clínica odontológica: atividade avaliada com nota menor que 60

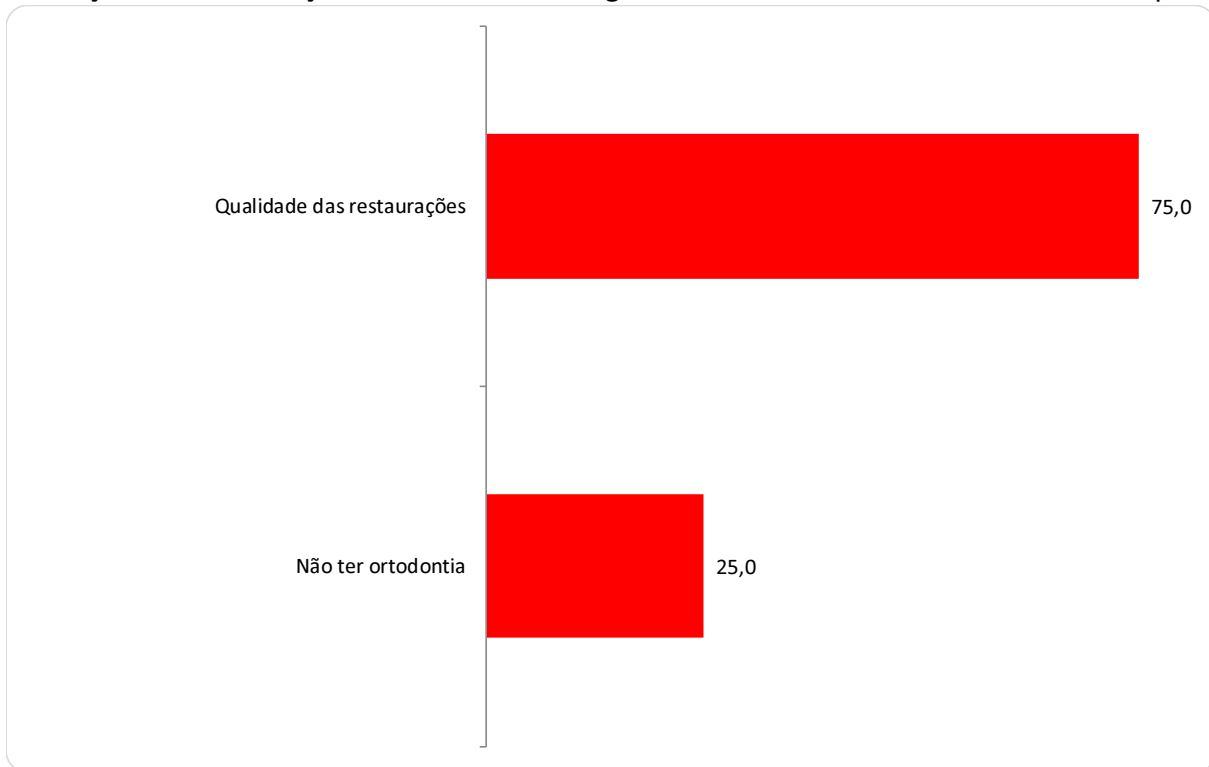


Ilustração 038.A - Marcação de consultas da clínica Odontológica: atividade avaliada com nota menor que 60

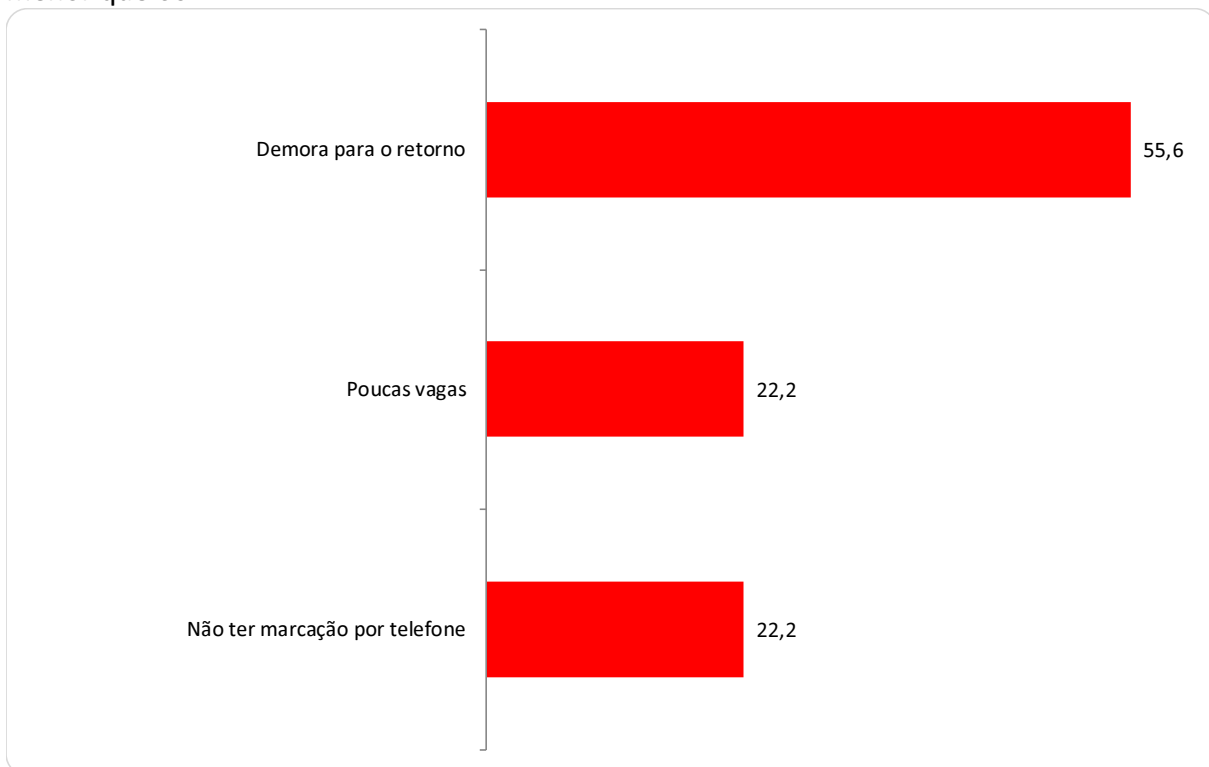


Ilustração 039.A - Atendimento da recepção da clínica Odontológica: atividade avaliada com nota menor que 60

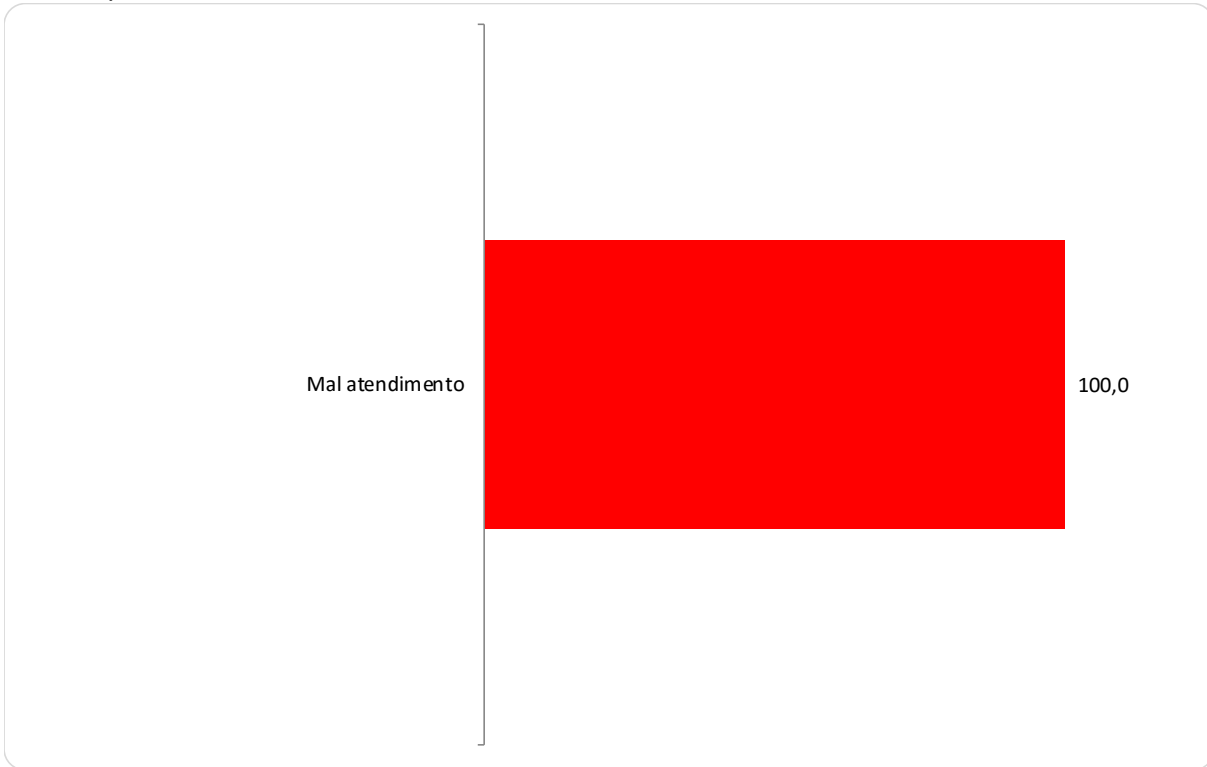


Ilustração 040.A - Profissionais dentistas da Clínica Odontológica: atividade avaliada com nota menor que 60

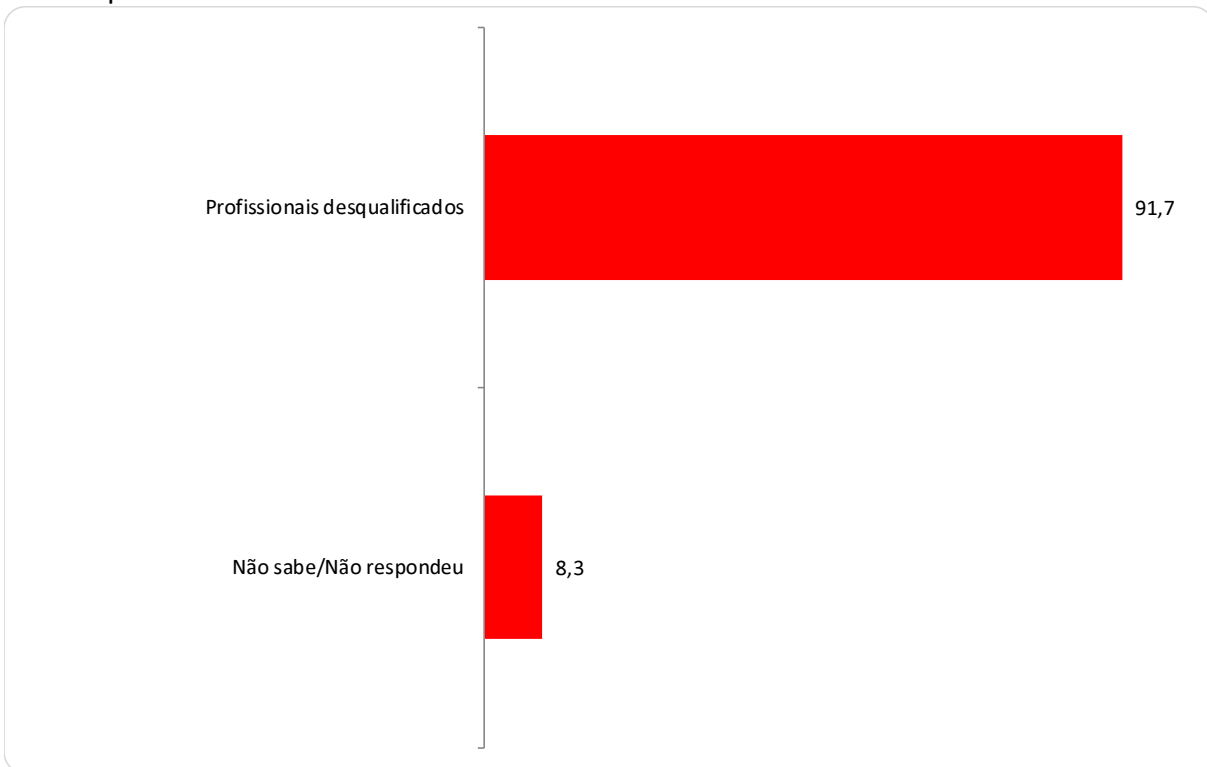


Ilustração 041.A - Aos serviços de enfermagem (Ambulatório SESC Fortaleza e Iparana): atividade avaliada com nota menor que 60

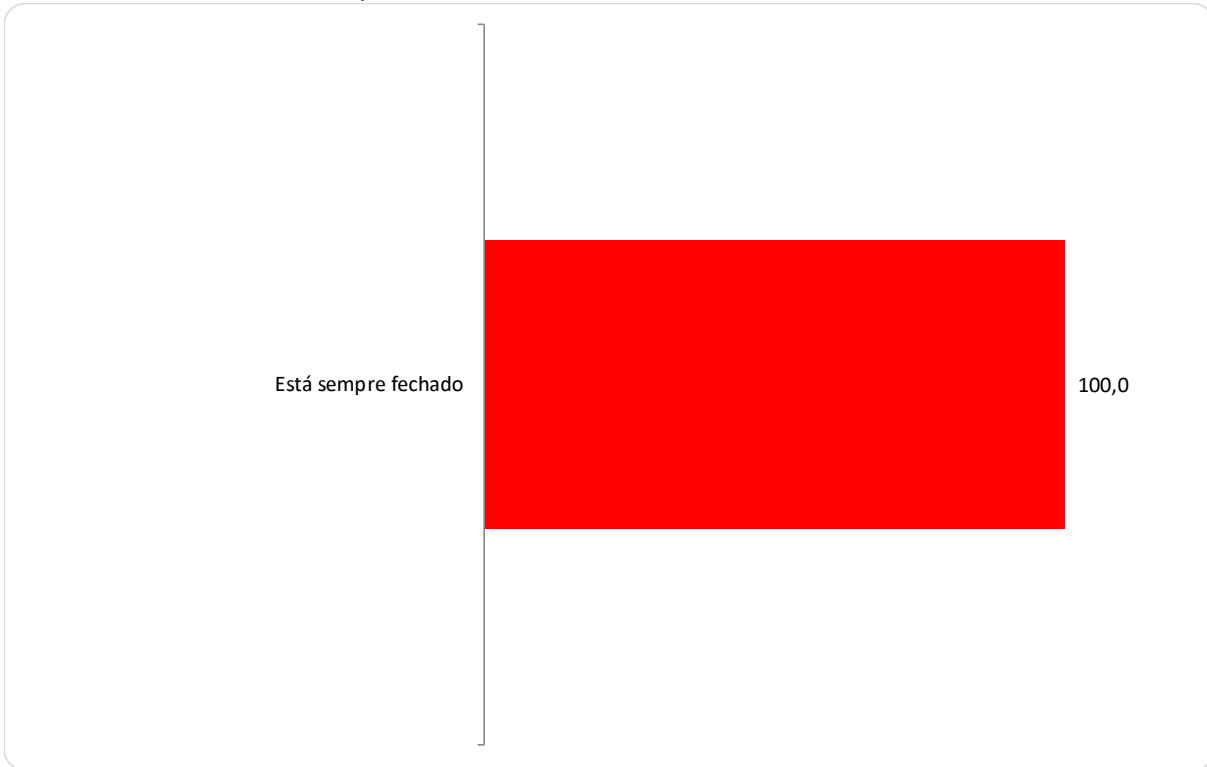


Ilustração 042.A - Profissionais de enfermagem (Ambulatório SESC Fortaleza e Iparana) : atividade avaliada com nota menor que 60

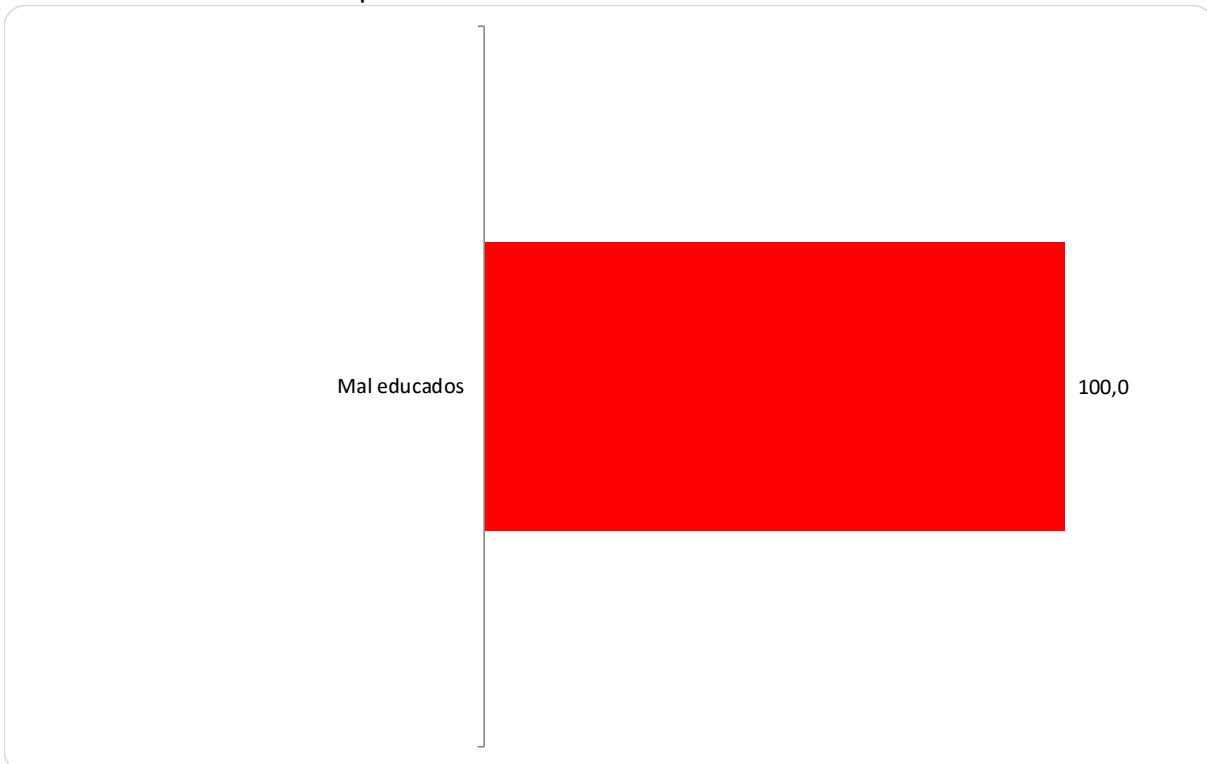


Ilustração 043.A - Ações de educação em saúde (palestras, seminários, campanhas, exposições): atividade avaliada com nota menor que 60

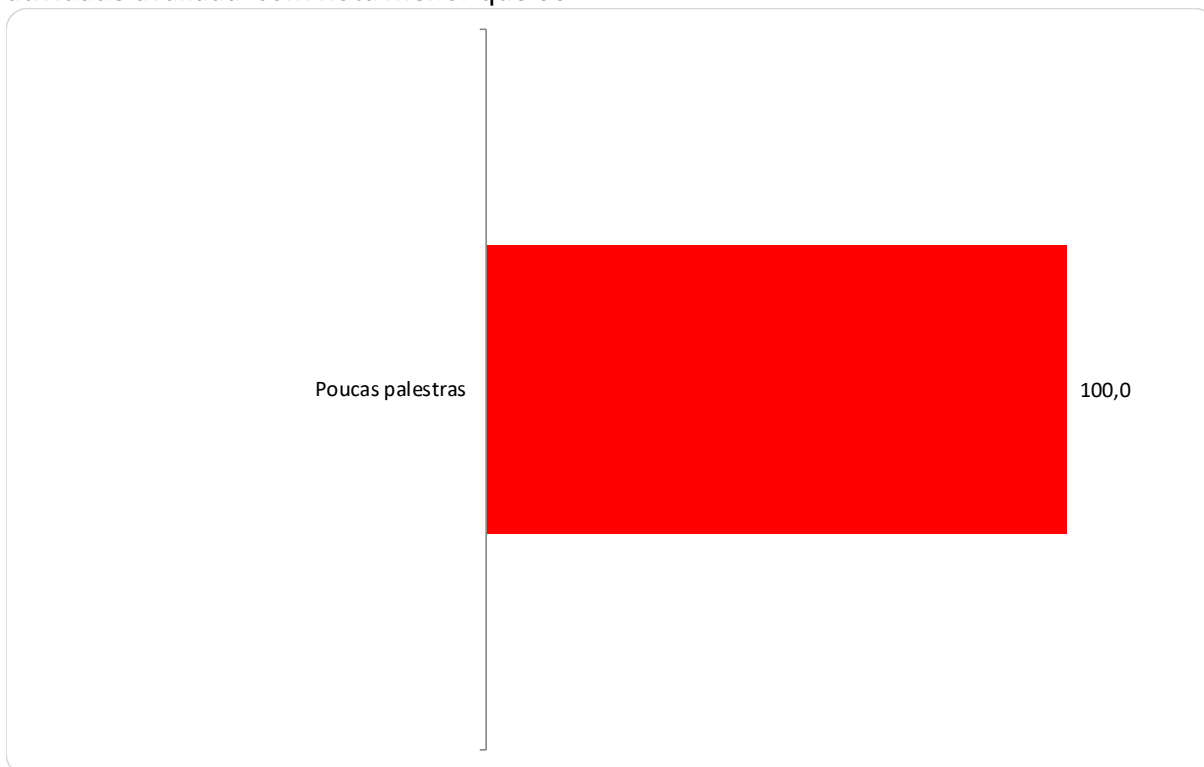


Ilustração 044.A - Na sua opinião, quais outros serviços deveriam ser oferecidos pela Clínica de Saúde do SESC?

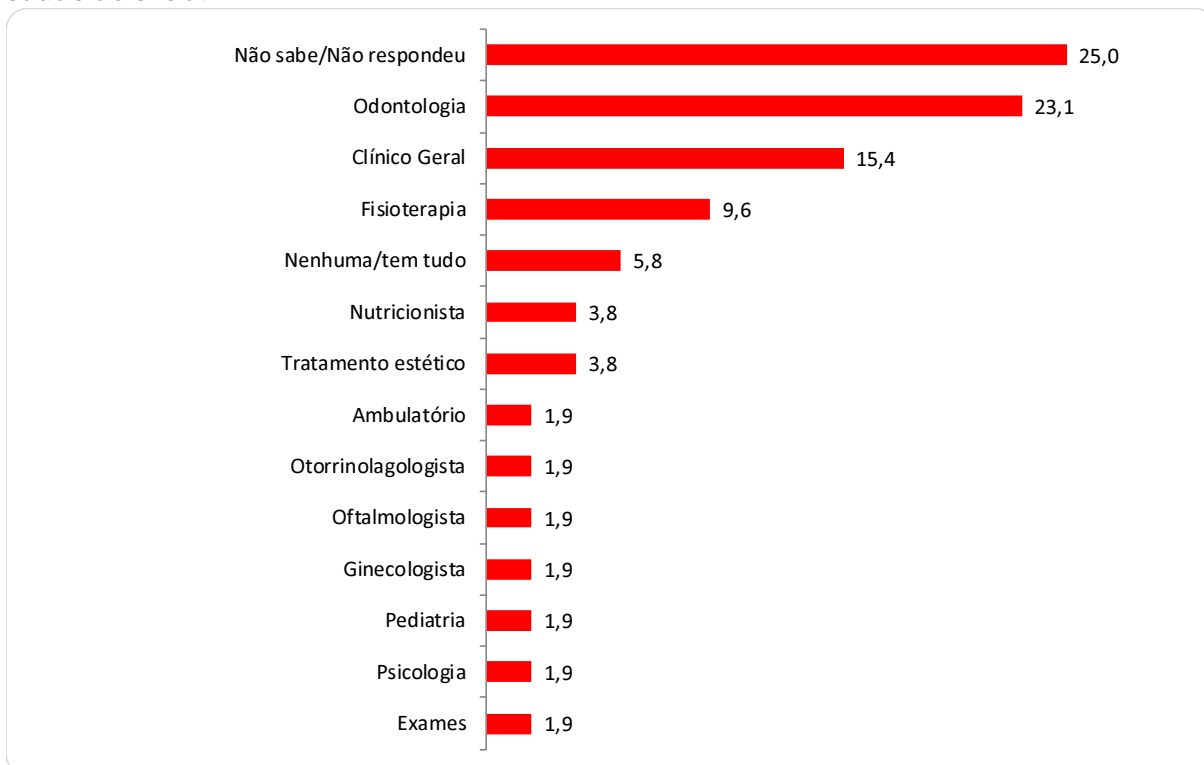


Ilustração 045.A - Avaliação das atividades do Programa Lazer - Escala semântica 0 a 100 pontos

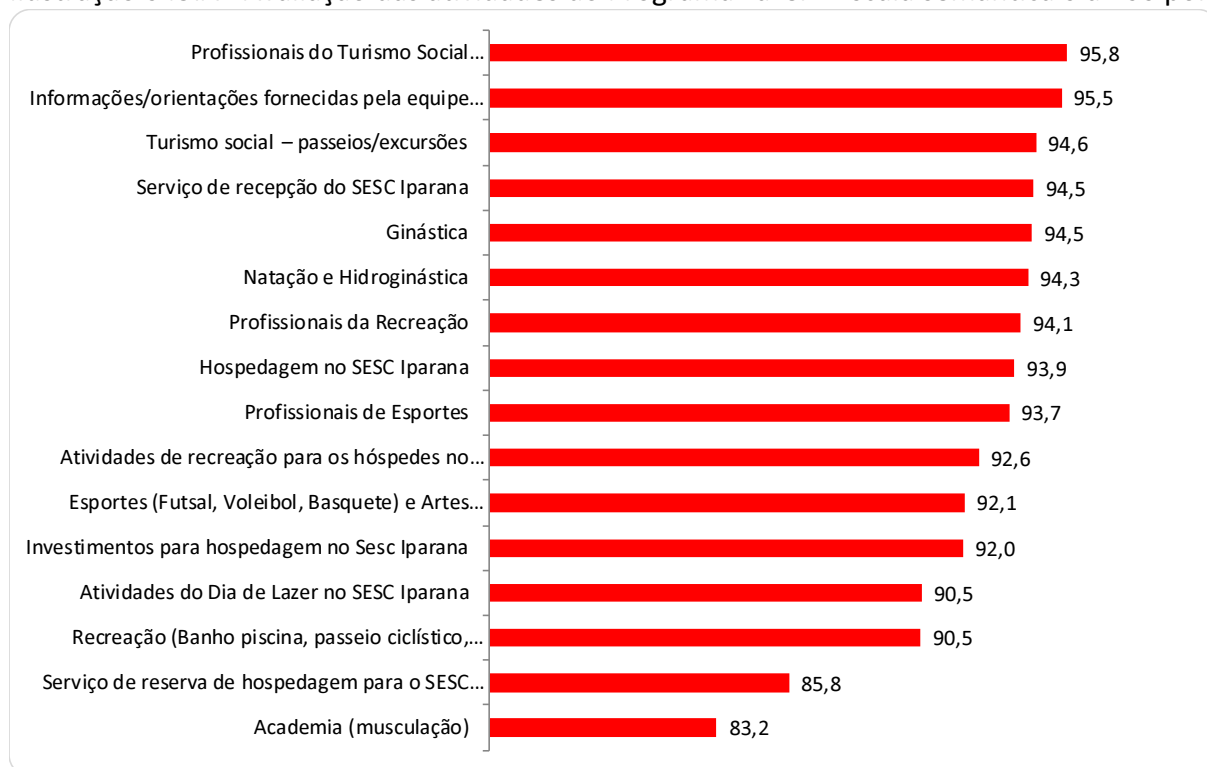


Ilustração 046.A - Academia (musculação): atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 047.A - Ginástica: atividade avaliada com nota menor que 60

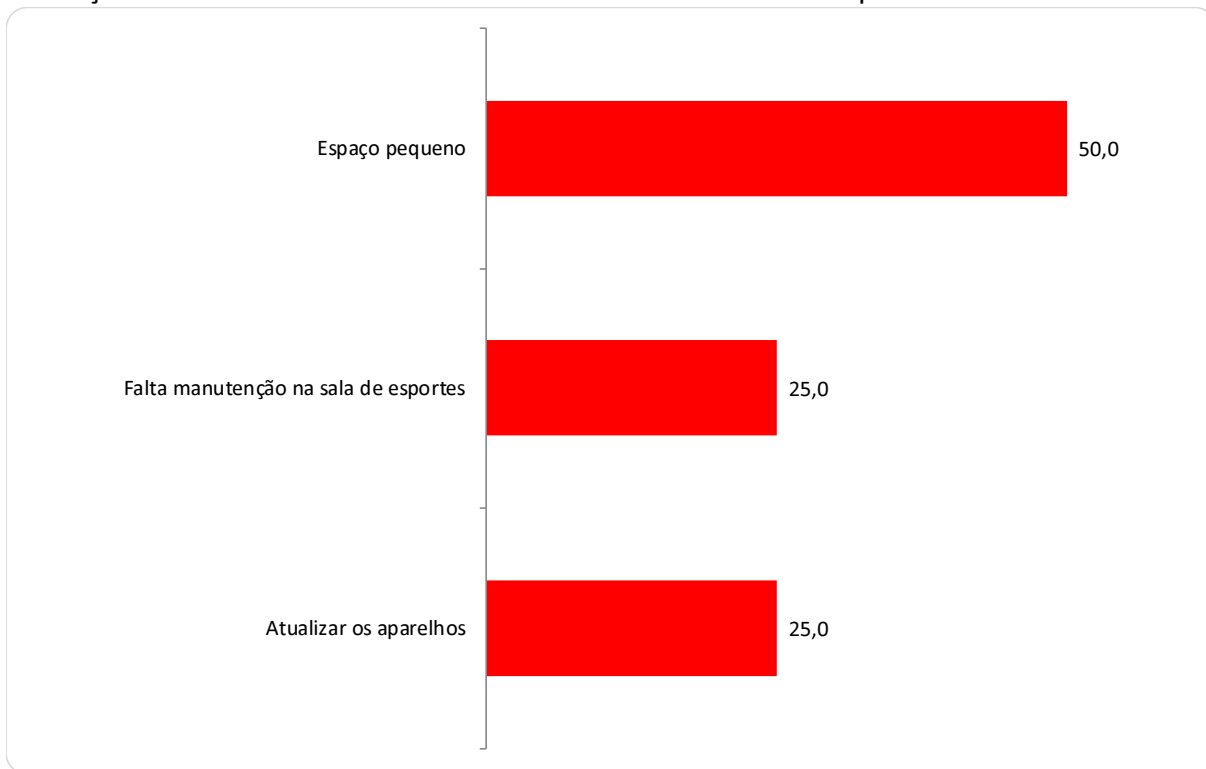


Ilustração 048.A - Esportes (Futsal, Voleibol, Basquete) e Artes marciais e orientais (Judô, Karatê, Kung Fú, Capoeira, yoga e outros): atividade avaliada com nota menor que 60

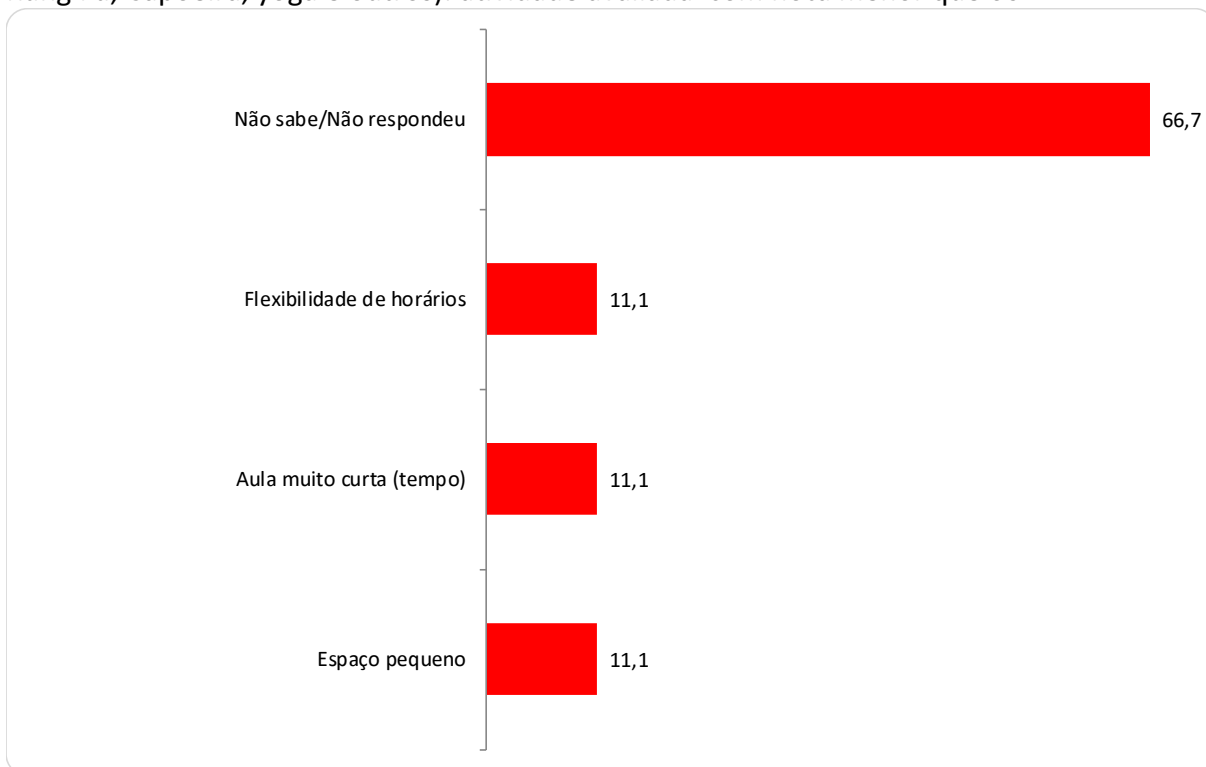


Ilustração 049.A - Profissionais de Esportes: atividade avaliada com nota menor que 60

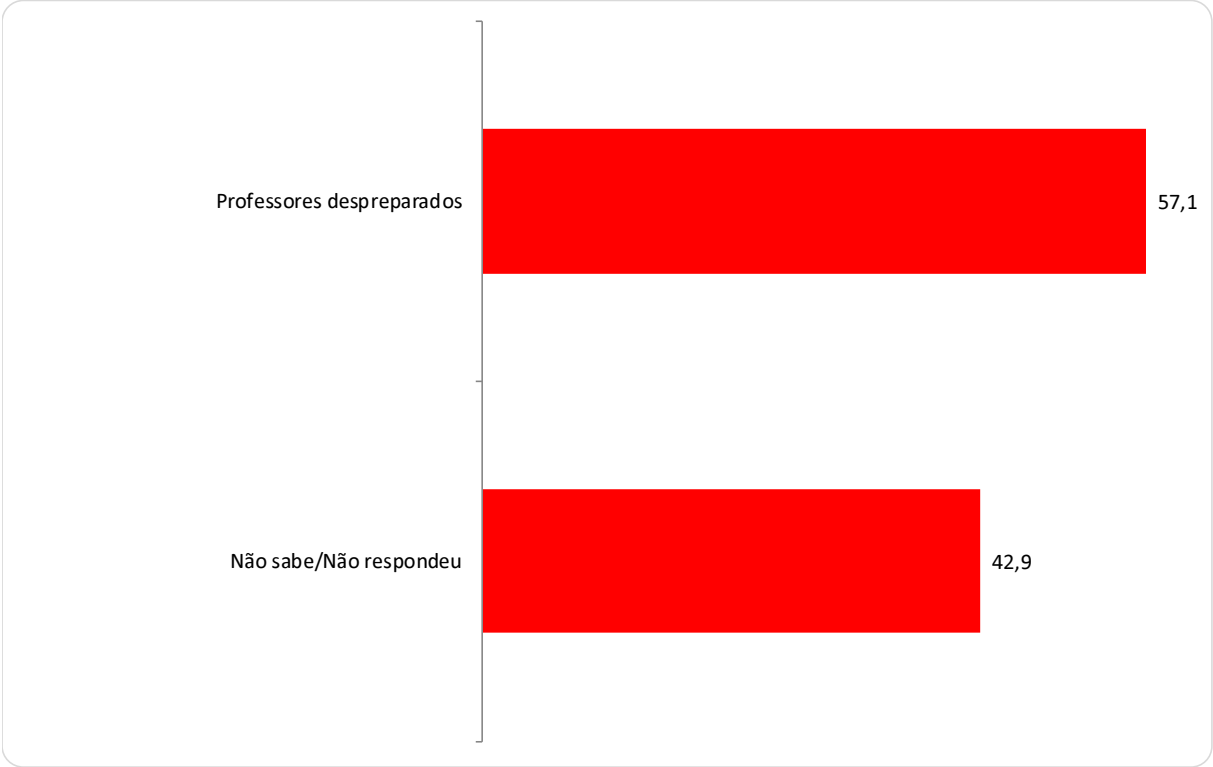


Ilustração 050.A - Natação e Hidroginástica: atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 051.A - Recreação (Banho piscina, passeio ciclístico, brincando nas férias, salão de jogos, etc.): atividade avaliada com nota menor que 60

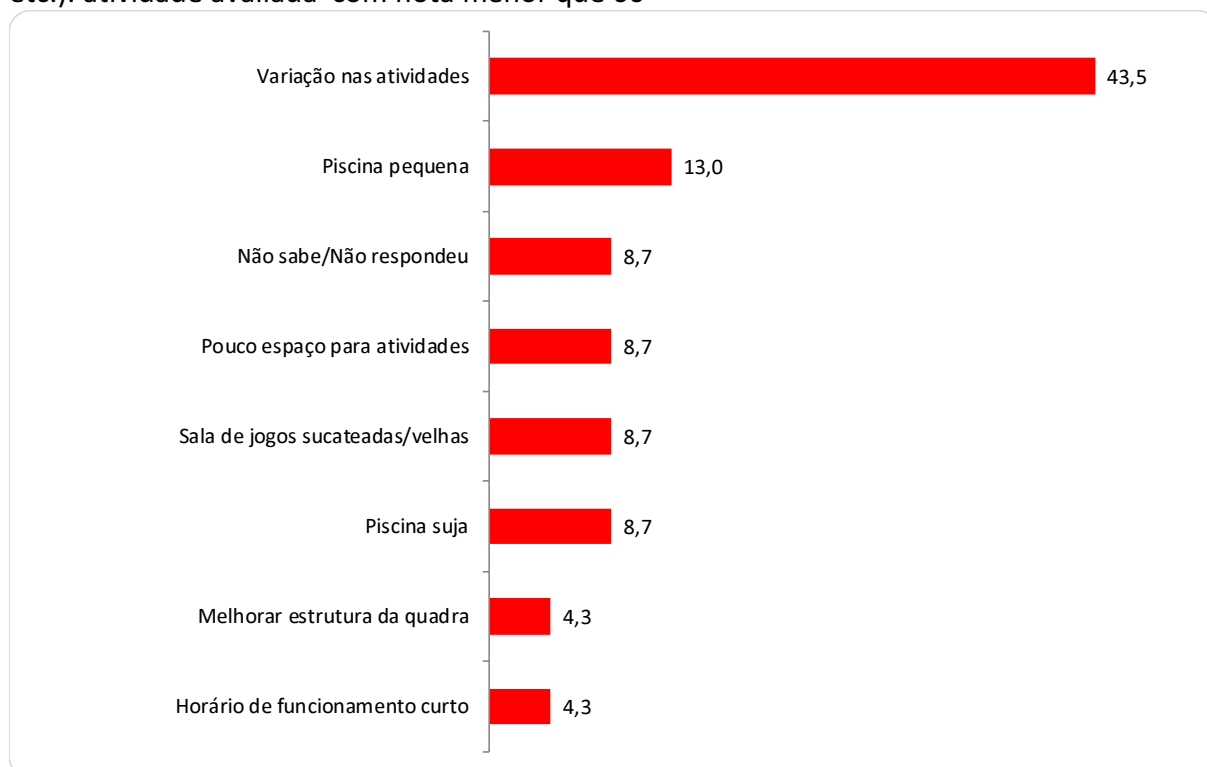


Ilustração 052.A - Profissionais da Recreação: atividade avaliada com nota menor que 60

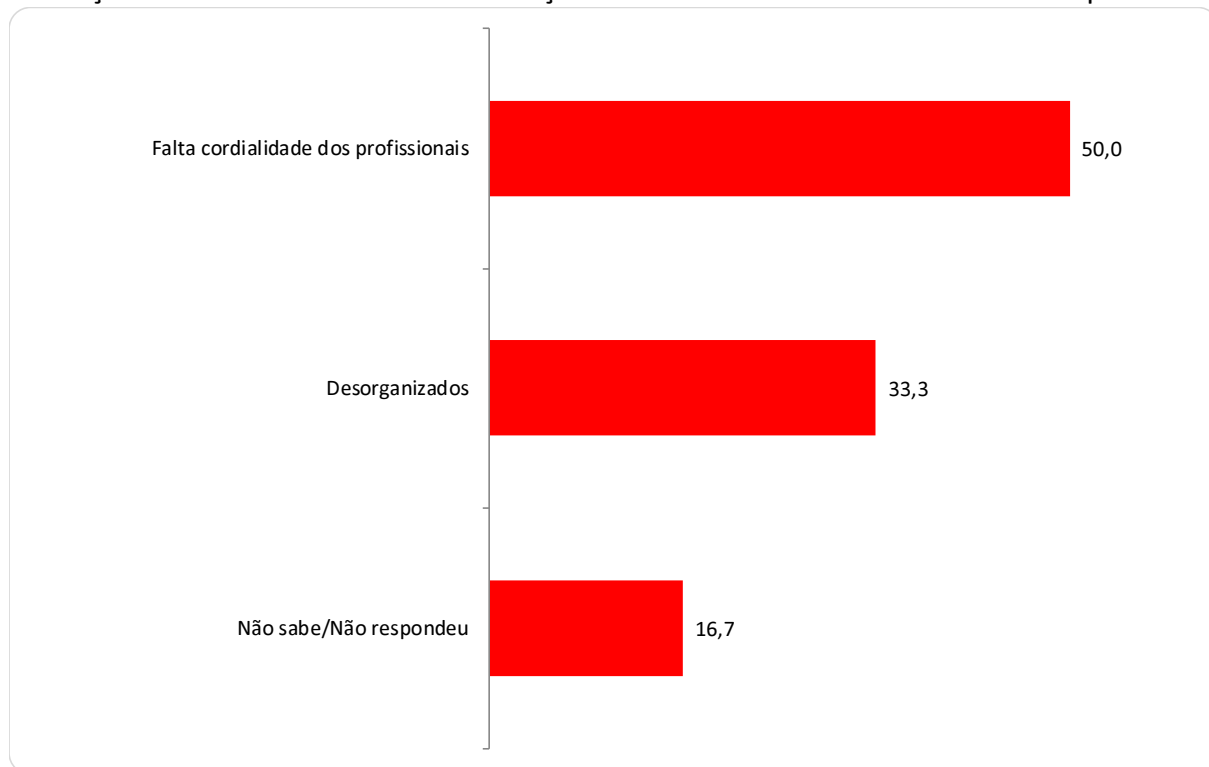


Ilustração 053.A - Turismo social – passeios/excursões: atividade avaliada com nota menor que 60

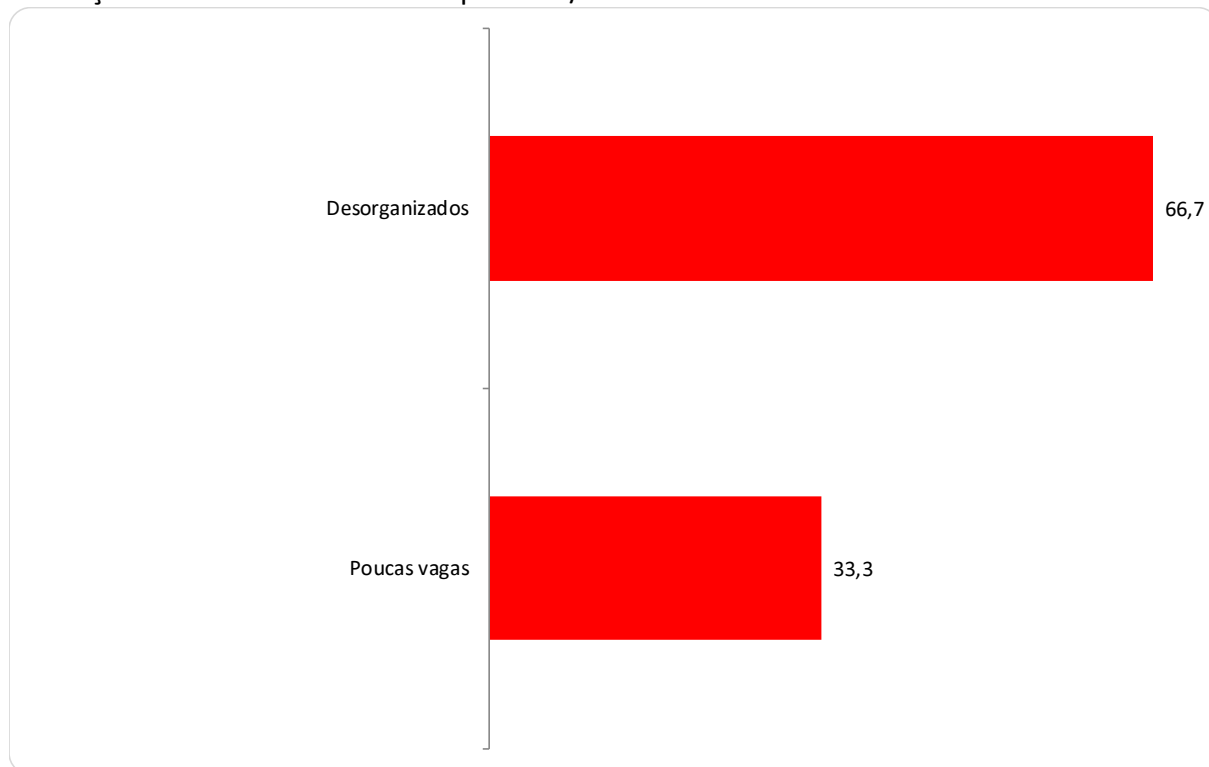


Ilustração 054.A - Profissionais do Turismo Social (passeios/excursões): atividade avaliada com nota menor que 60

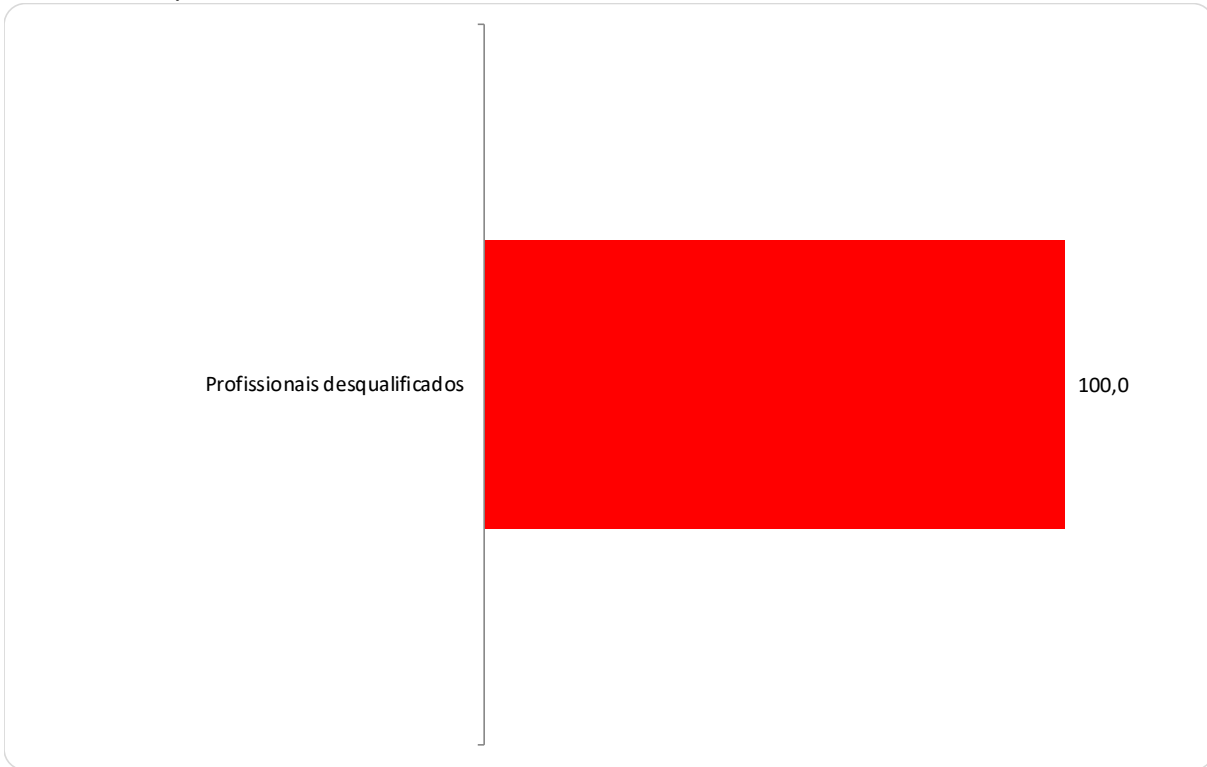


Ilustração 055.A - Hospedagem no SESC Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60

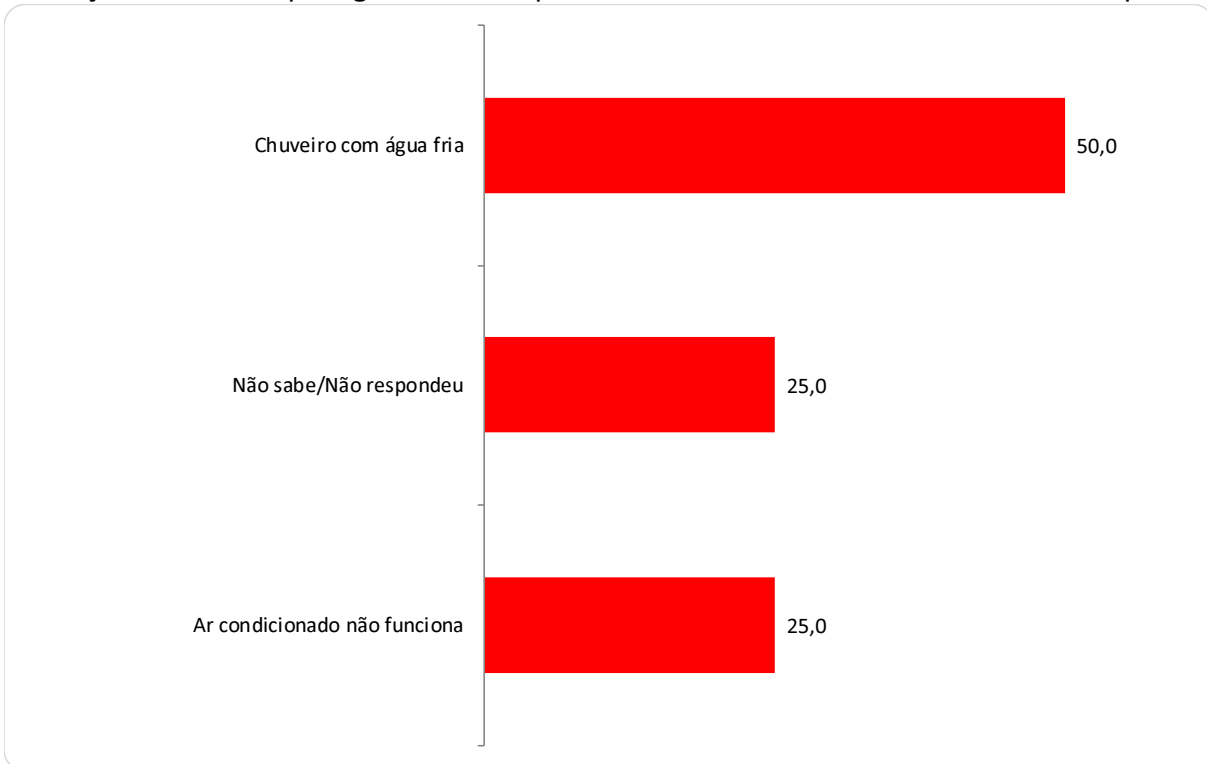


Ilustração 056.A - Serviço de reserva de hospedagem para o SESC Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60

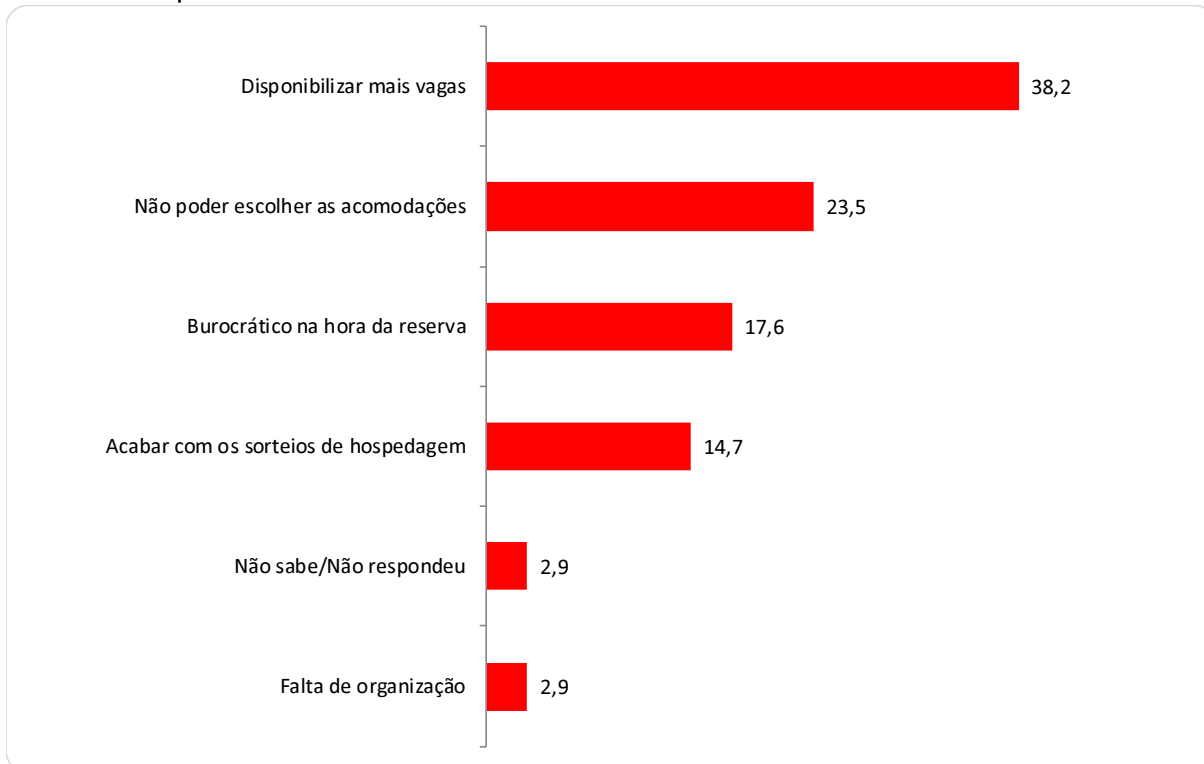


Ilustração 057.A - Serviço de recepção do SESC Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60

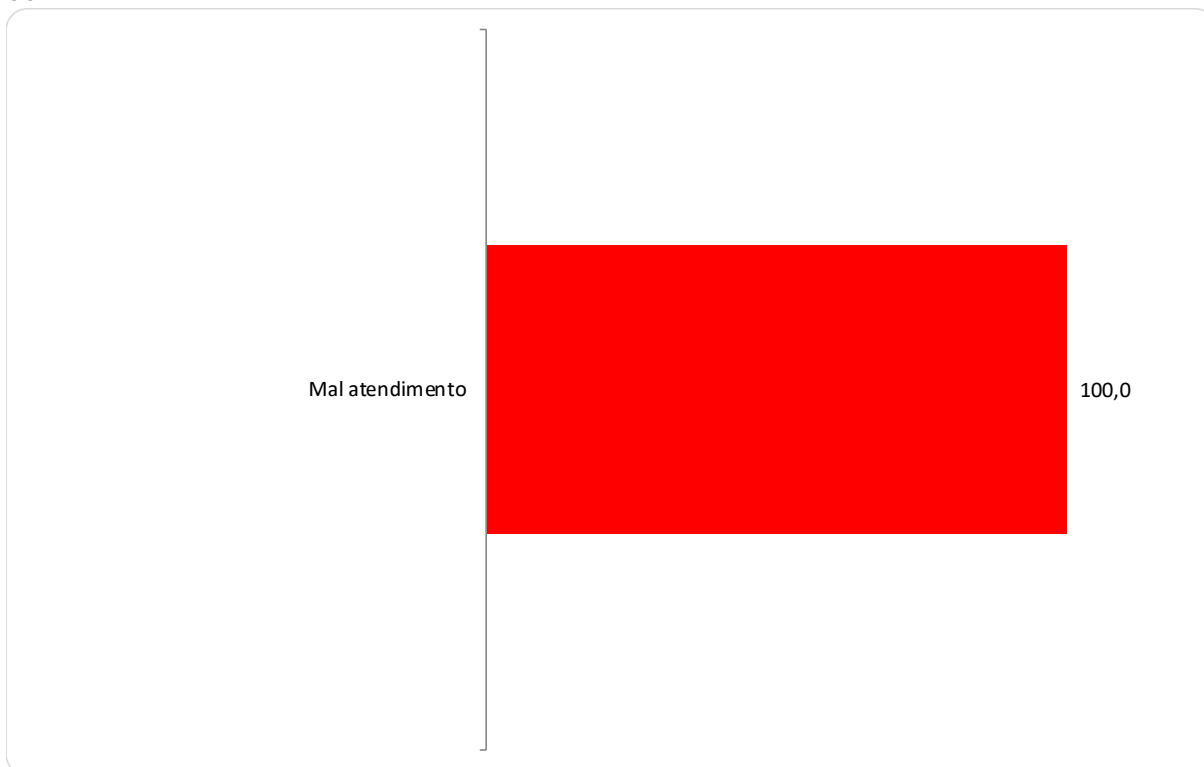


Ilustração 058.A - Atividades de recreação para os hóspedes no SESC Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60

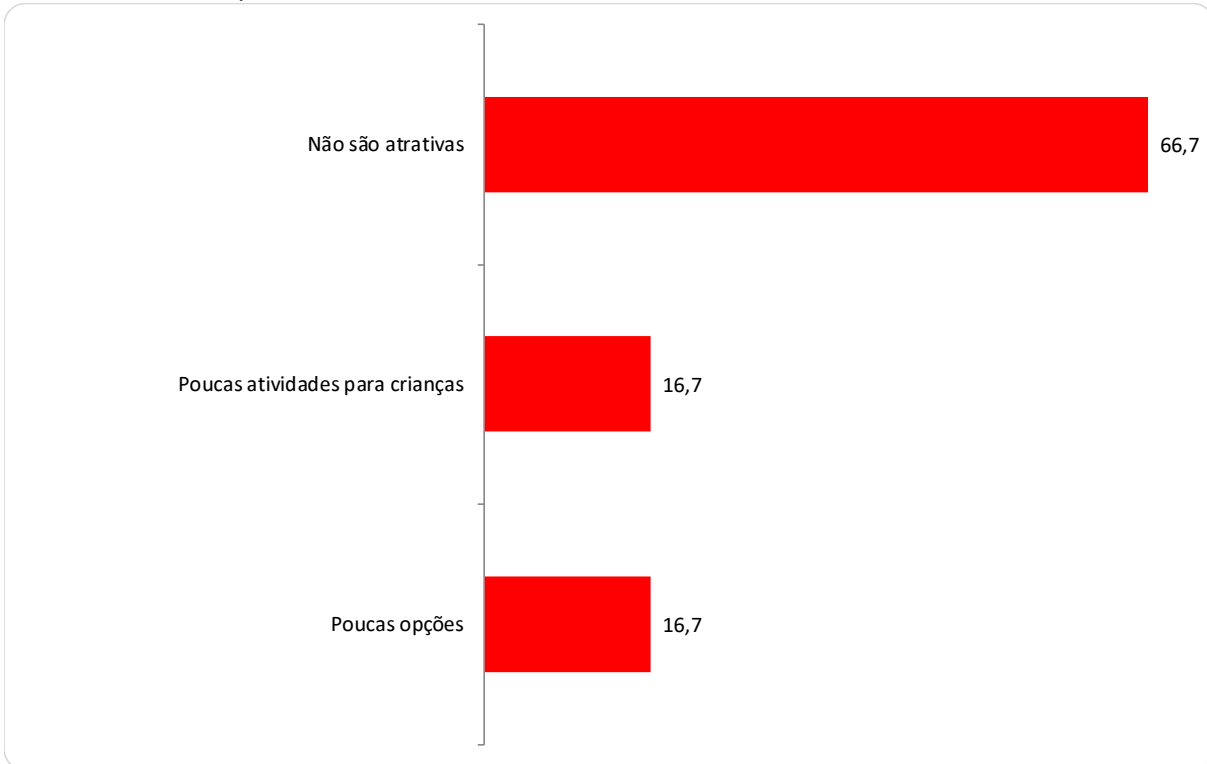


Ilustração 059.A - Investimentos para hospedagem no Sesc Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60

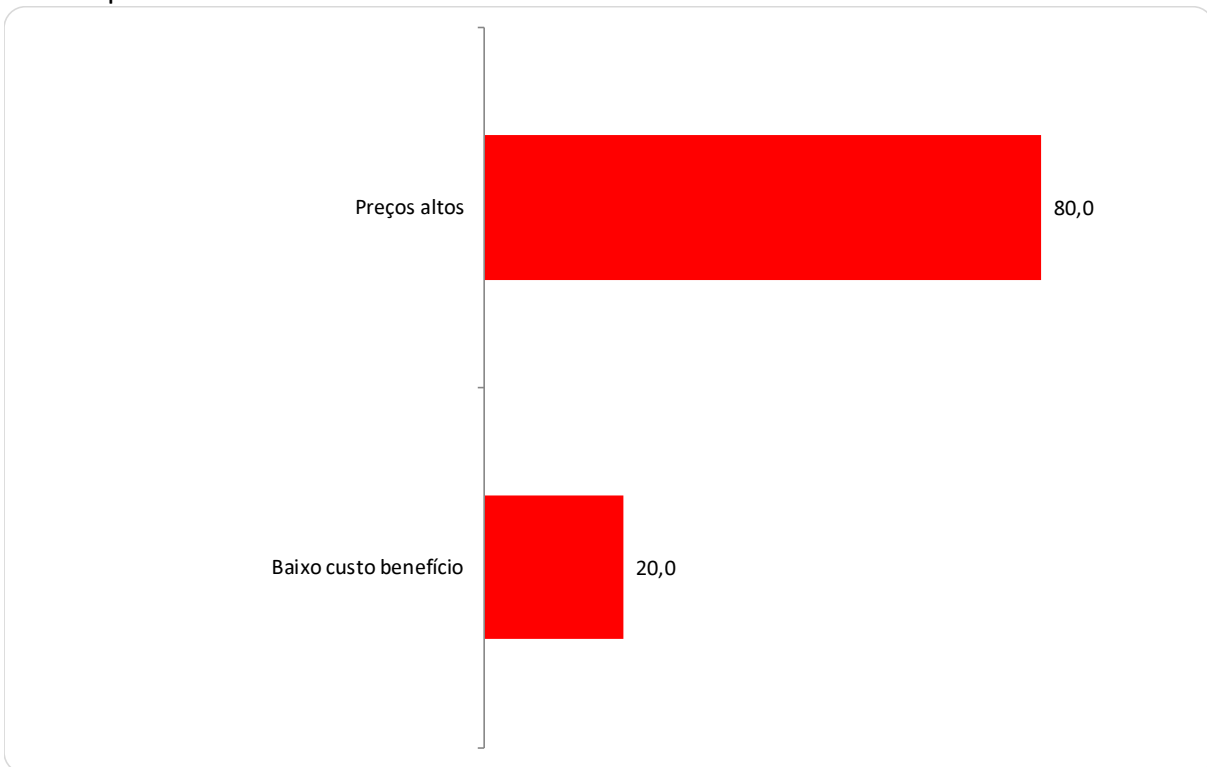


Ilustração 060.A - Atividades do Dia de Lazer no SESC Iparana: atividade avaliada com nota menor que 60

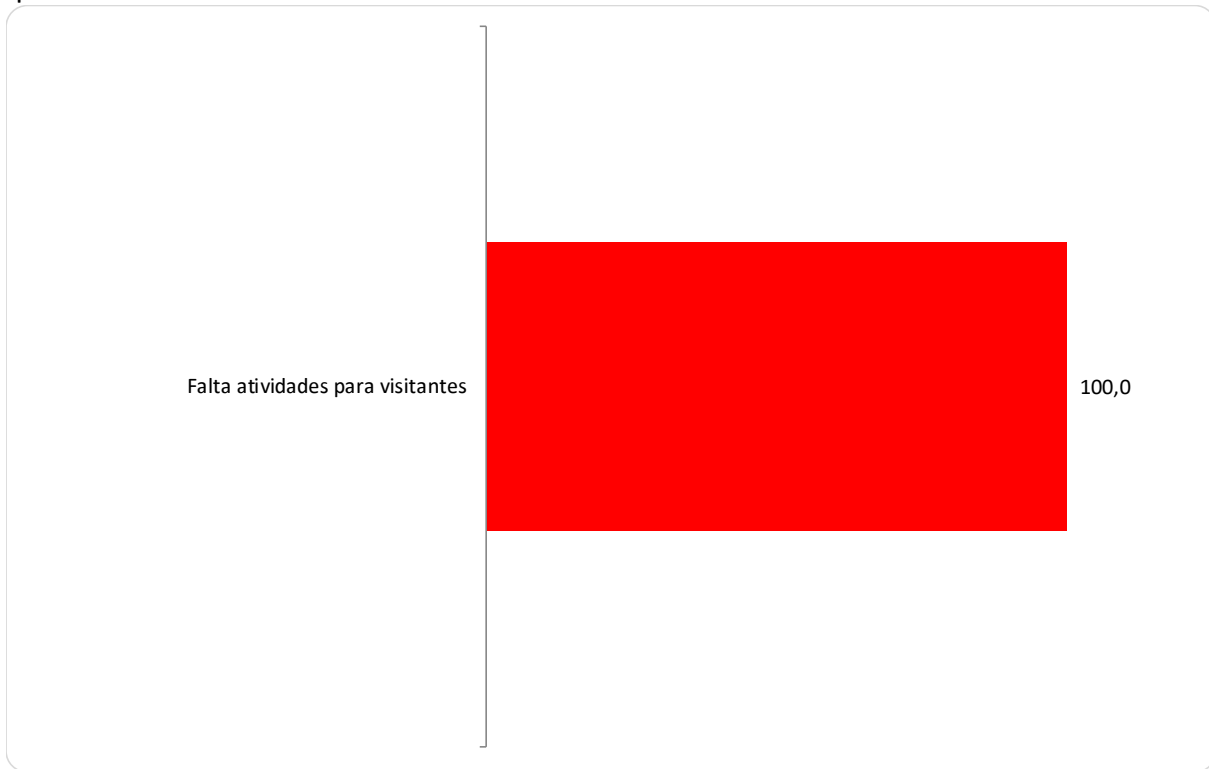


Ilustração 061.A - Informações/orientações fornecidas pela equipe de atendentes no Dia de Lazer: atividade avaliada com nota menor que 60

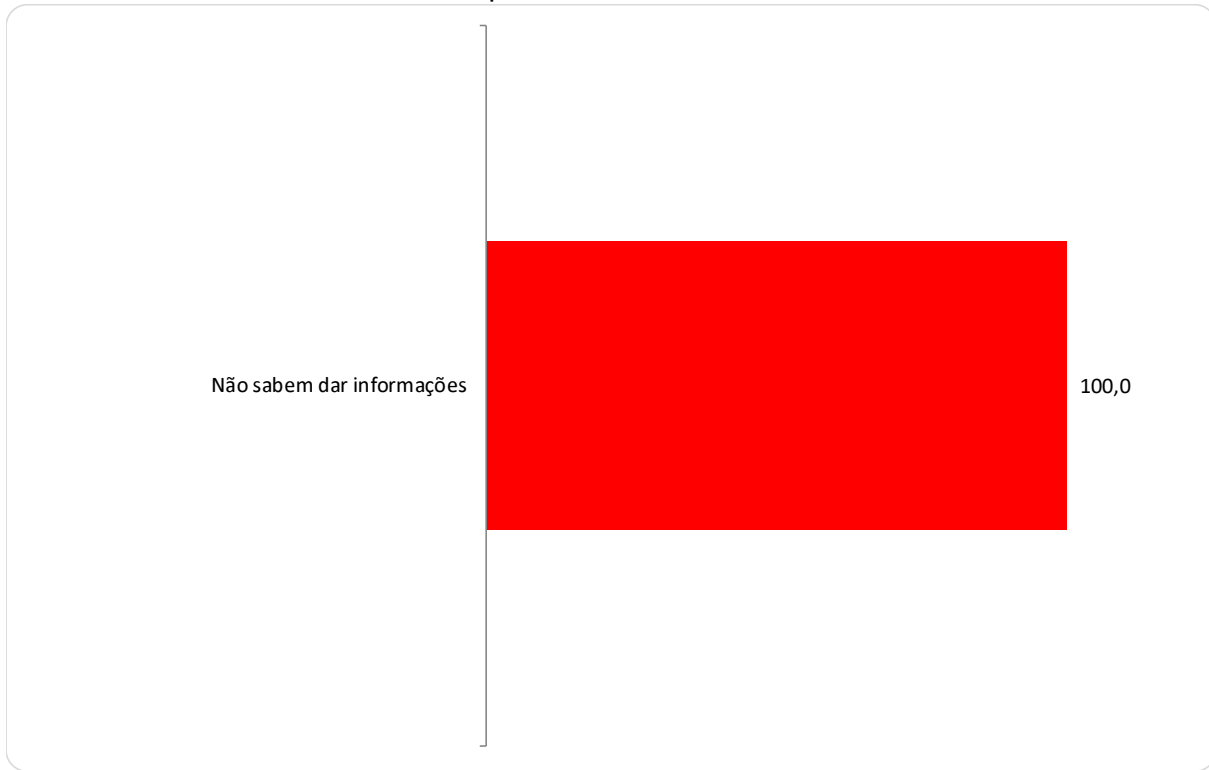


Ilustração 062.A - Você está em Iparana como Hóspede ou Visitante?

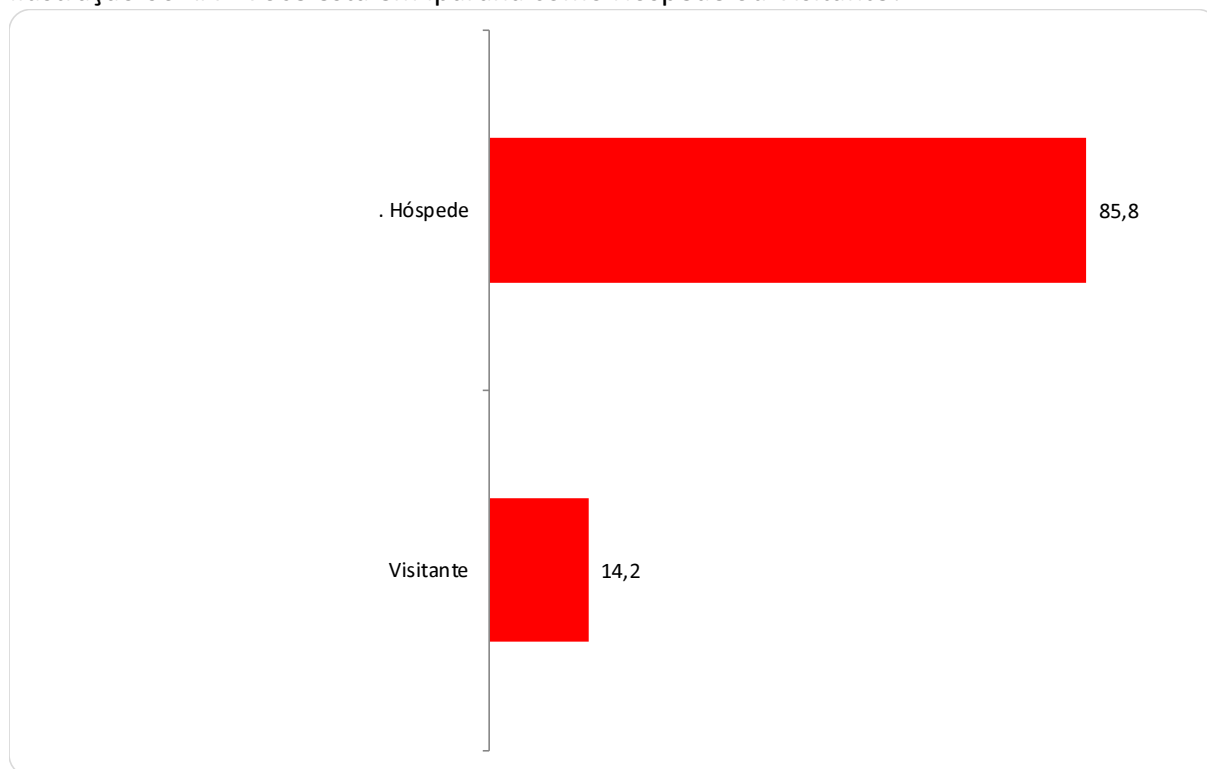


Ilustração 063.A - Avaliação das atividades do Programa Cultura - Escala semântica 0 a 100 pontos

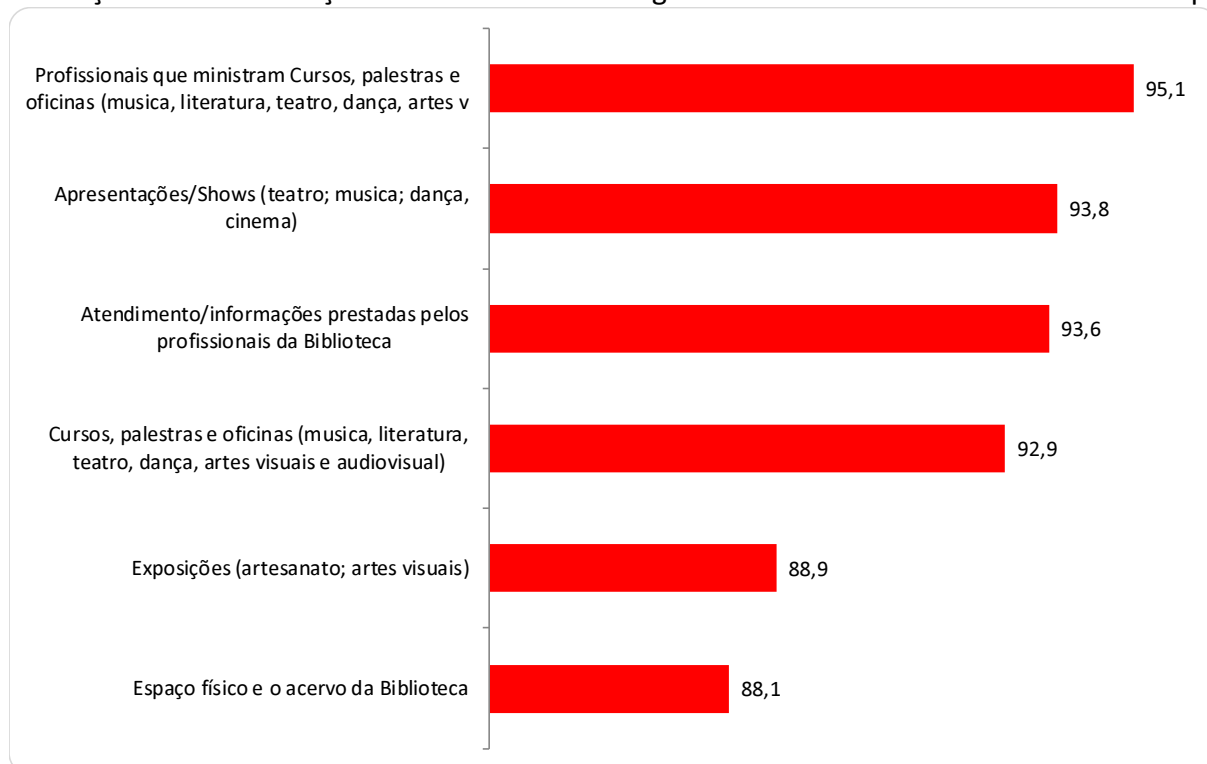


Ilustração 064.A - Apresentações/Shows (teatro; musica; dança, cinema): atividade avaliada com nota menor que 60

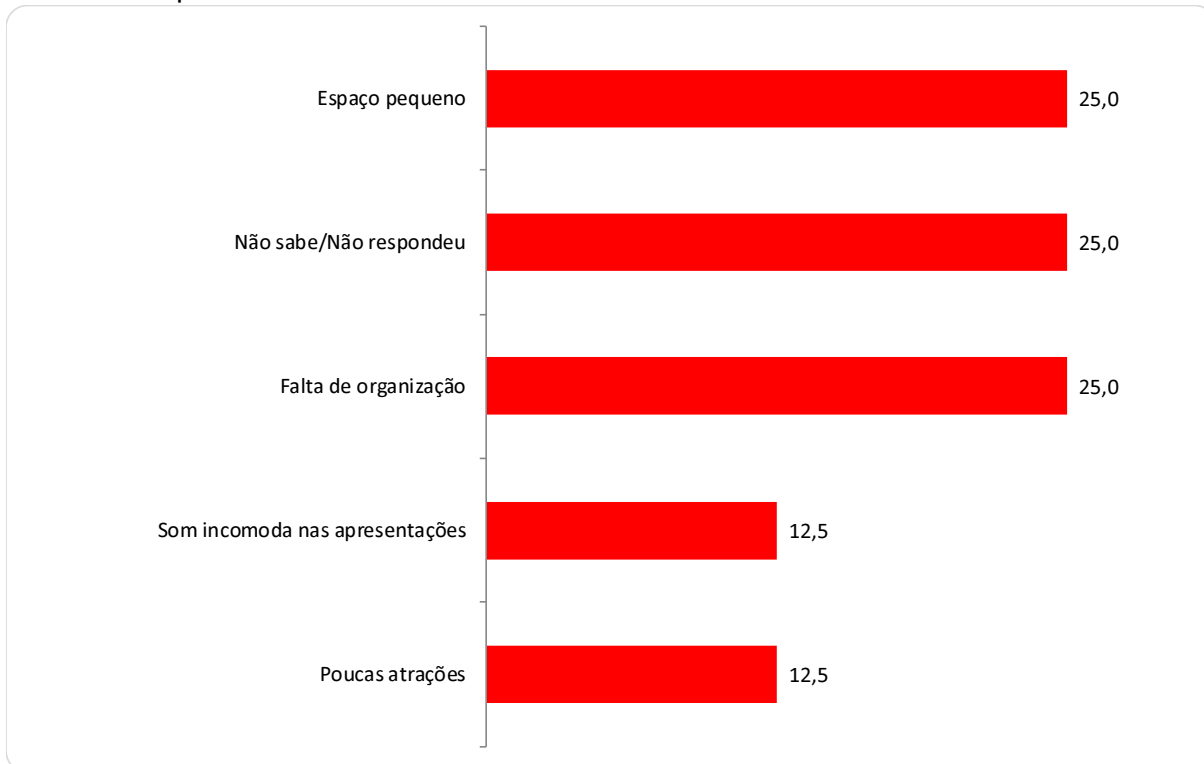


Ilustração 065.A - Exposições (artesanato; artes visuais): atividade avaliada com nota menor que 60

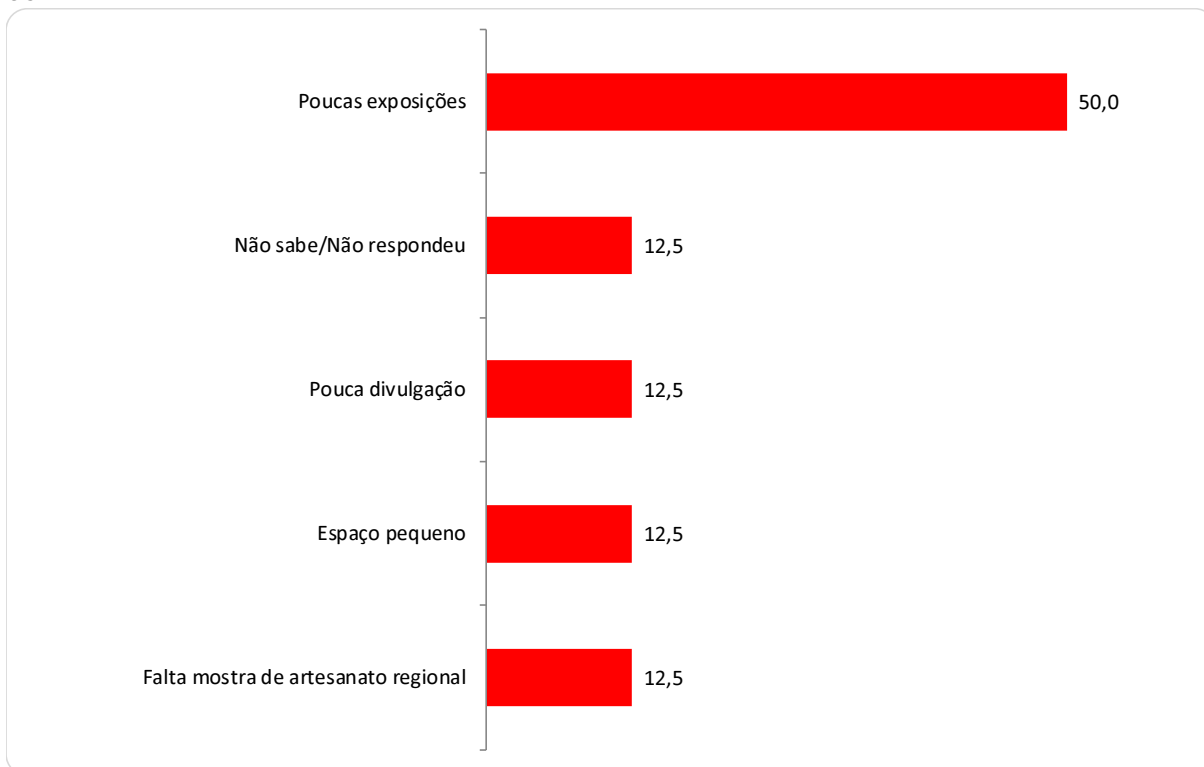


Ilustração 066.A - Atendimento/informações prestadas pelos profissionais da Biblioteca: atividade avaliada com nota menor que 60

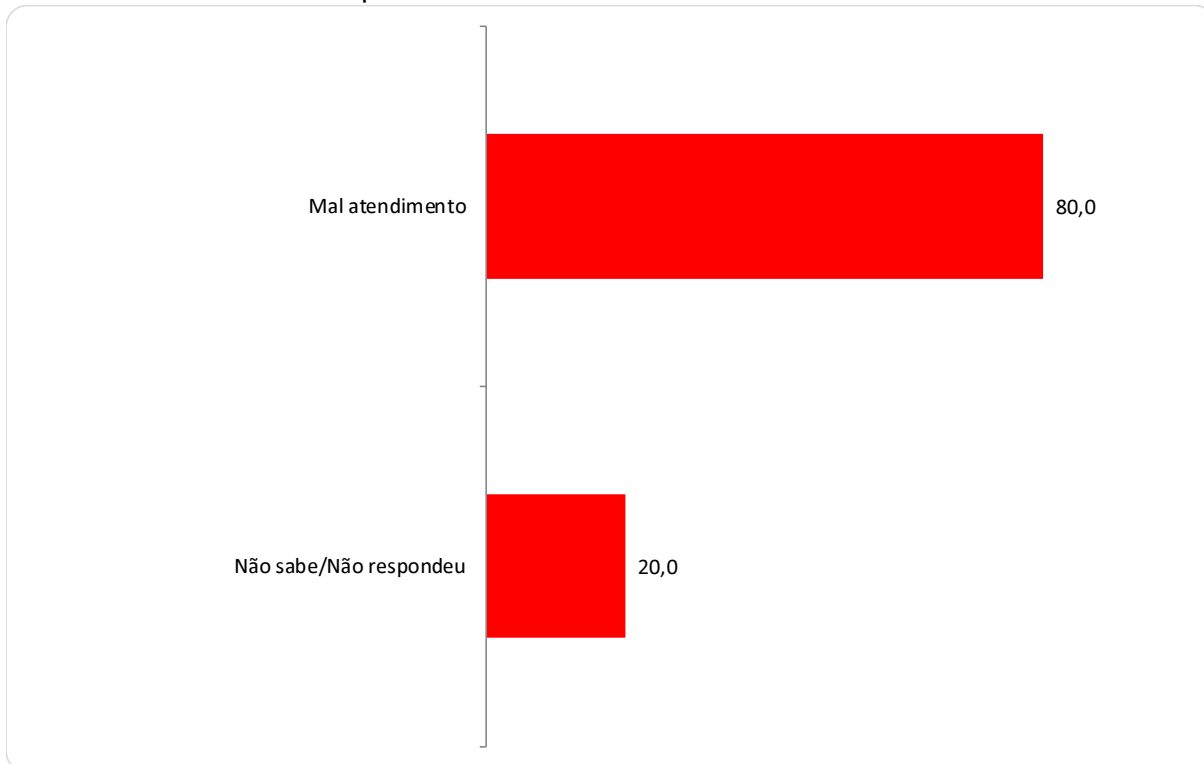


Ilustração 067.A - Espaço físico e o acervo da Biblioteca: atividade avaliada com nota menor que 60

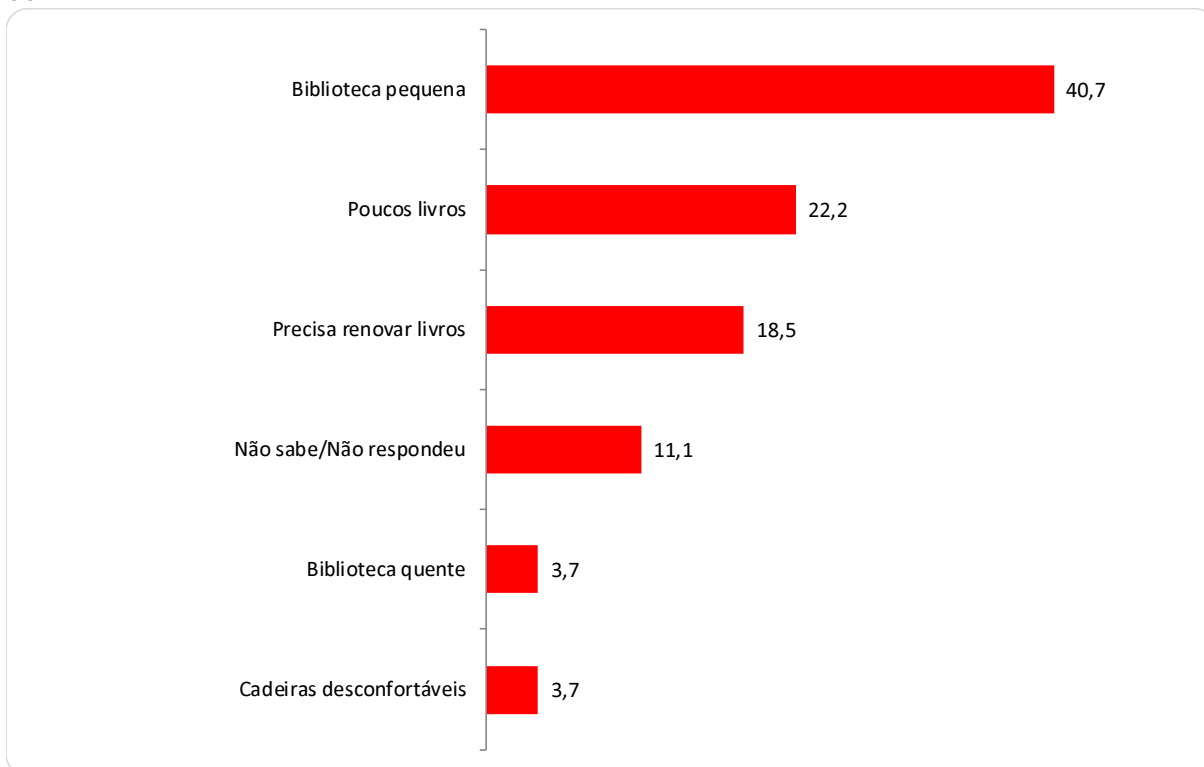


Ilustração 068.A - Cursos, palestras e oficinas (musica, literatura, teatro, dança, artes visuais e audiovisual): atividade avaliada com nota menor que 60

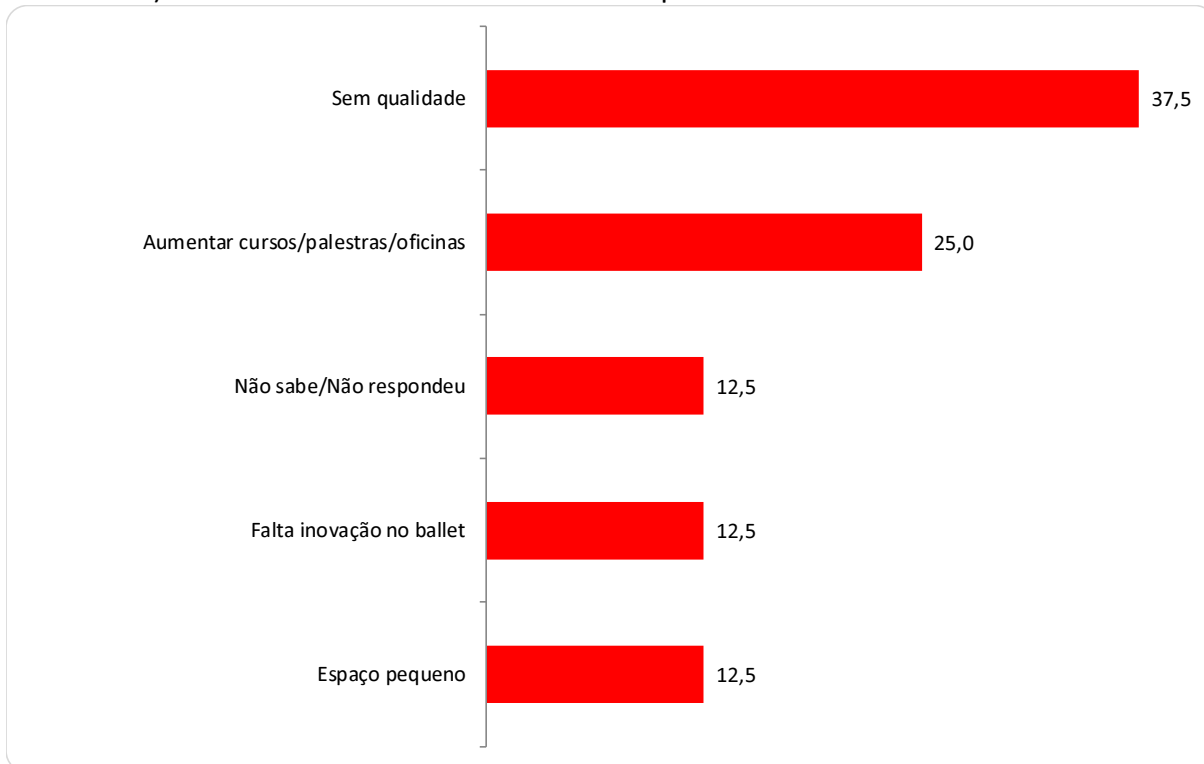


Ilustração 069.A - Profissionais que ministram Cursos, palestras e oficinas (musica, literatura, teatro, dança, artes visuais e audiovisual): atividade avaliada com nota menor que 60

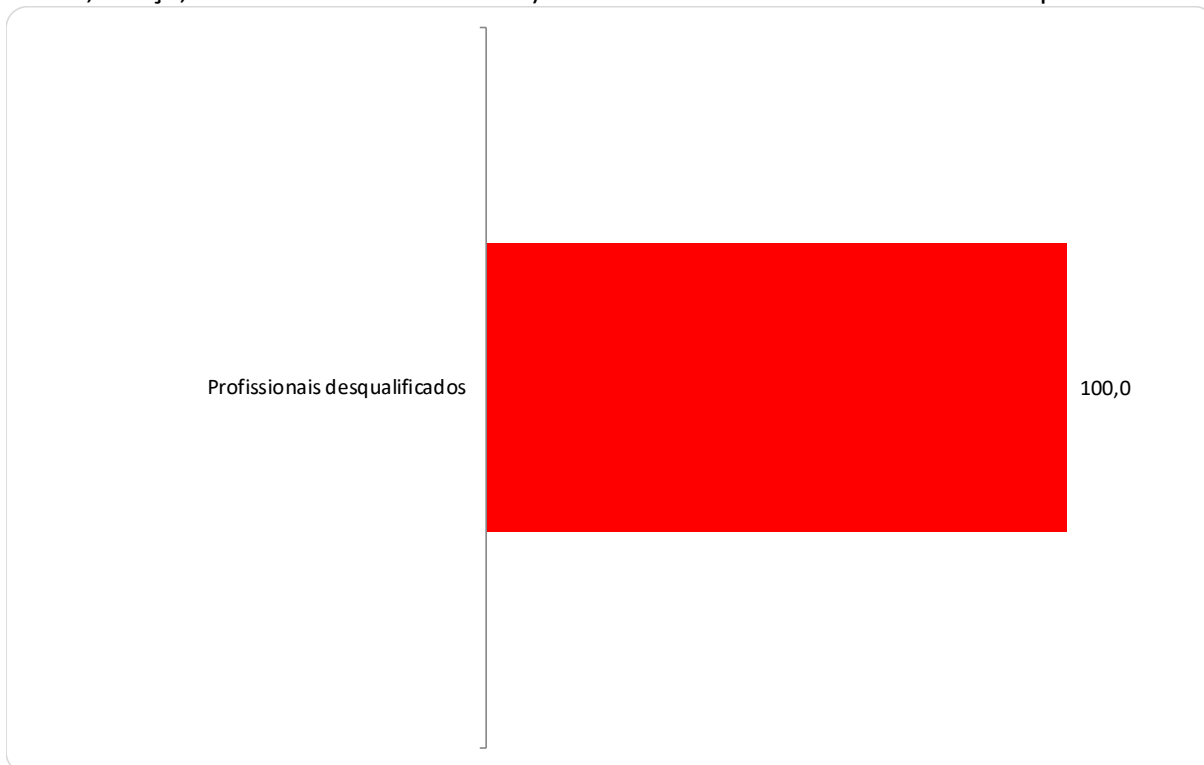


Ilustração 070.A - Que tipo de atrações culturais você sugere que sejam oferecidas pelo SESC?

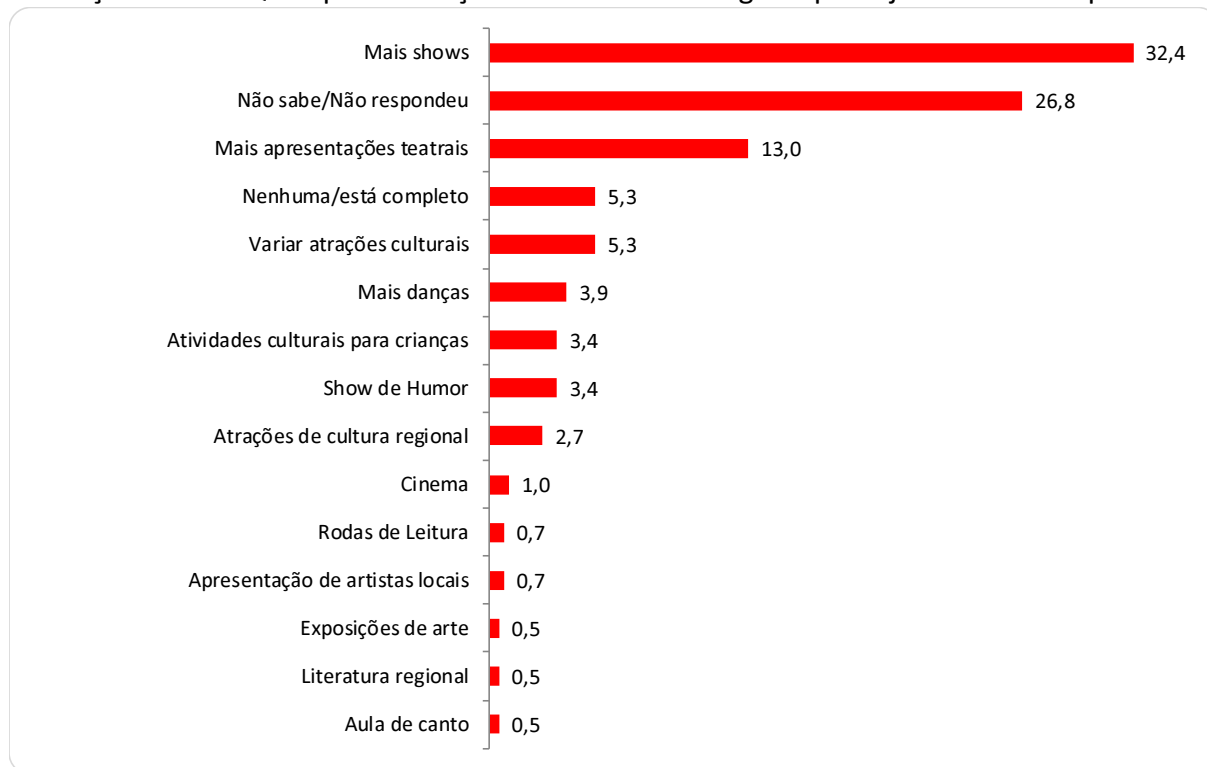


Ilustração 071.A - Avaliação das atividades do Programa Assistência - Escala semântica 0 a 100 pontos

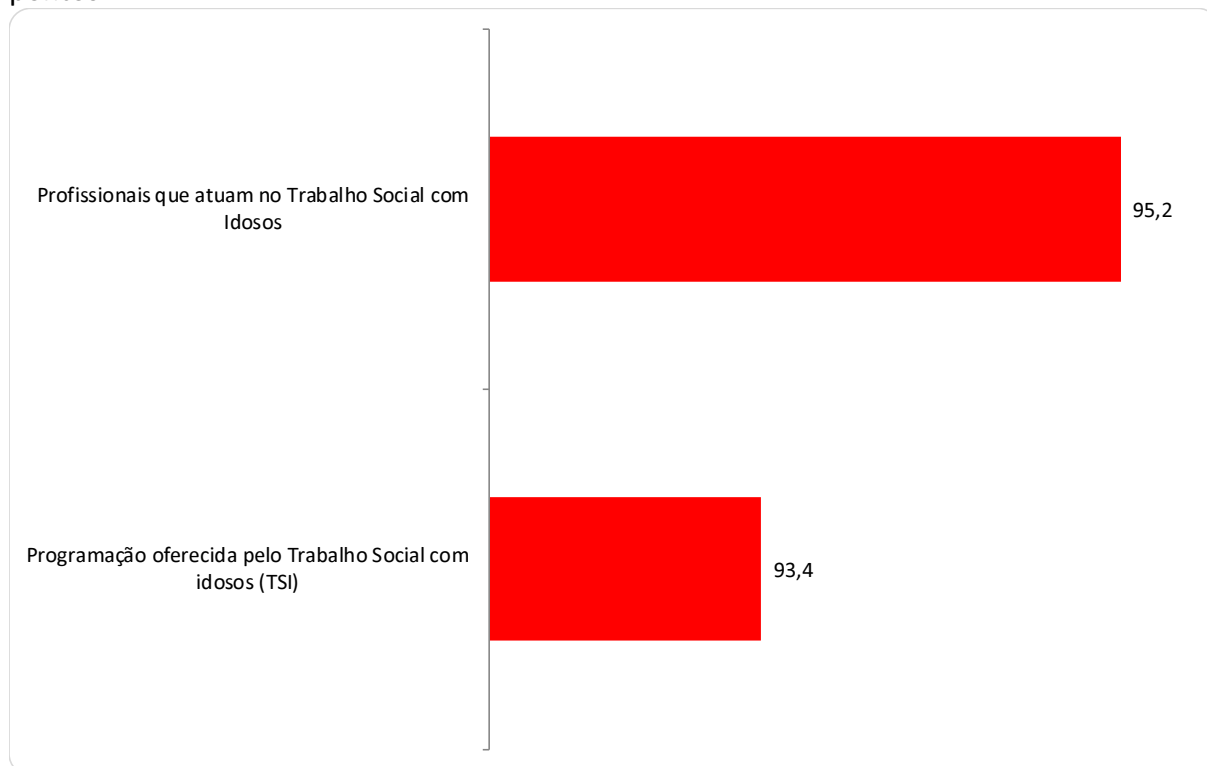


Ilustração 072.A - Programação oferecida pelo Trabalho Social com idosos (TSI): atividade avaliada com nota menor que 60

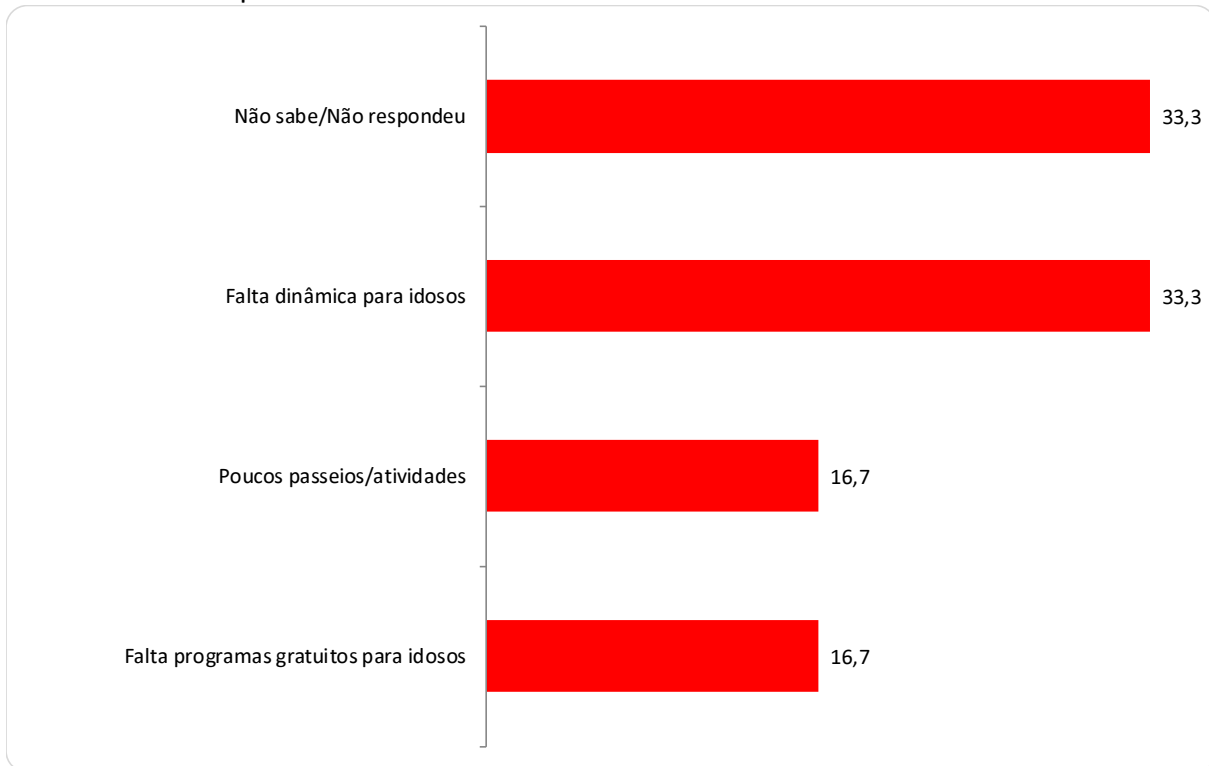


Ilustração 073.A - Profissionais que atuam no Trabalho Social com Idosos: atividade avaliada com nota menor que 60

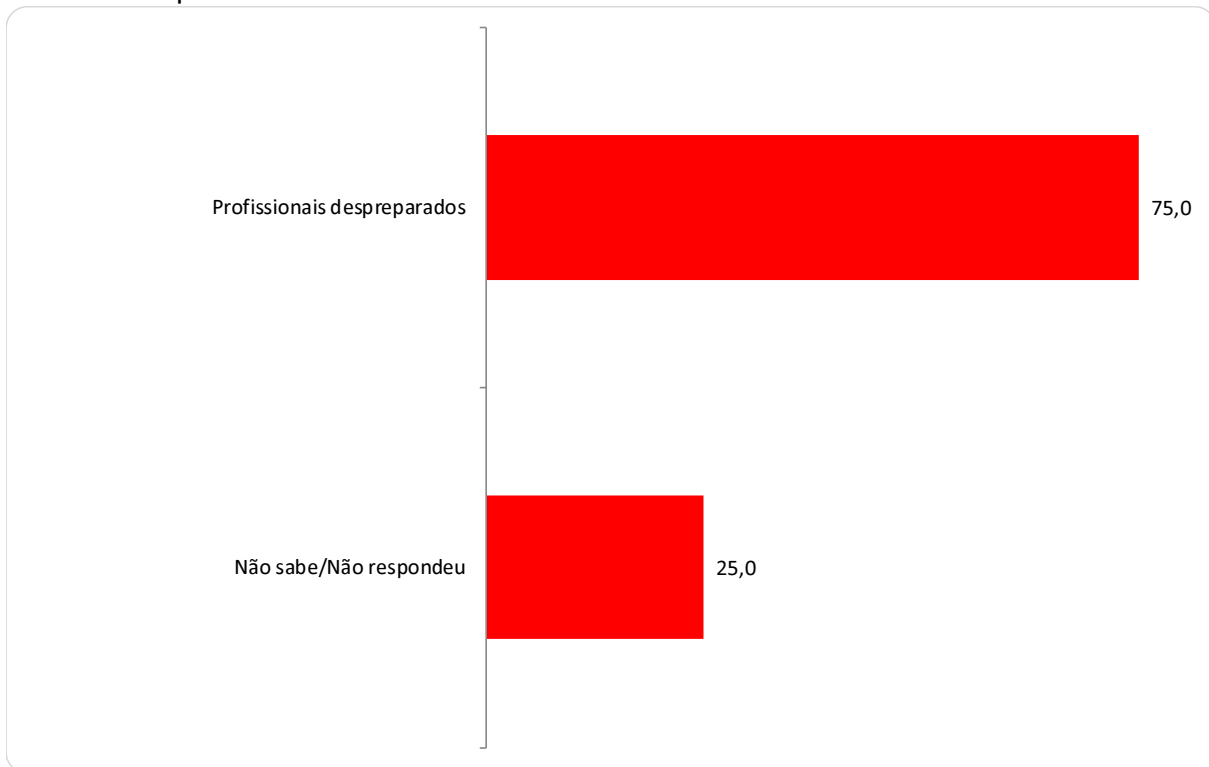


Ilustração 074.A - Você já utilizou o Serviço de relacionamento com cliente (SAC - Local que emite as carteiras e recebe os pagamentos das atividades do SESC)?

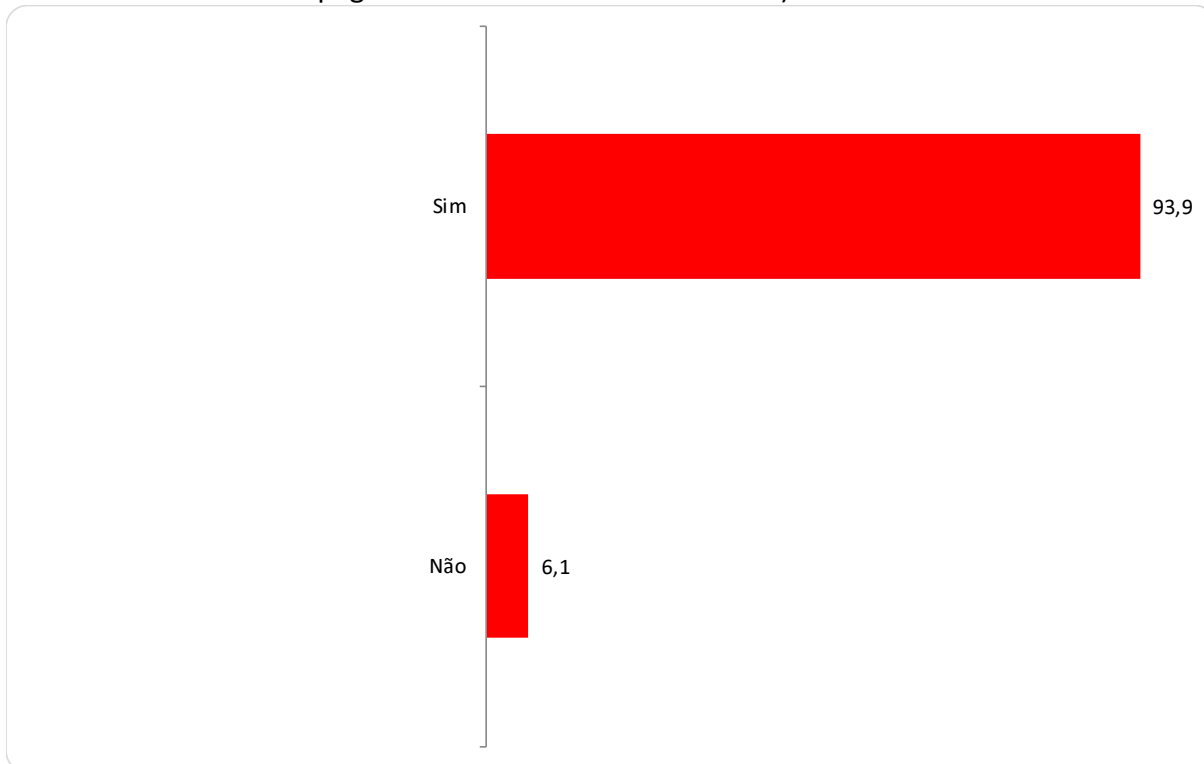


Ilustração 075.A - Avaliação das atividades executadas pela área de Relacionamento com Cliente (Antigo SAC) - Escala semântica 0 a 100 pontos



Ilustração 076.A - Tele atendimento: atividade avaliada com nota menor que 60

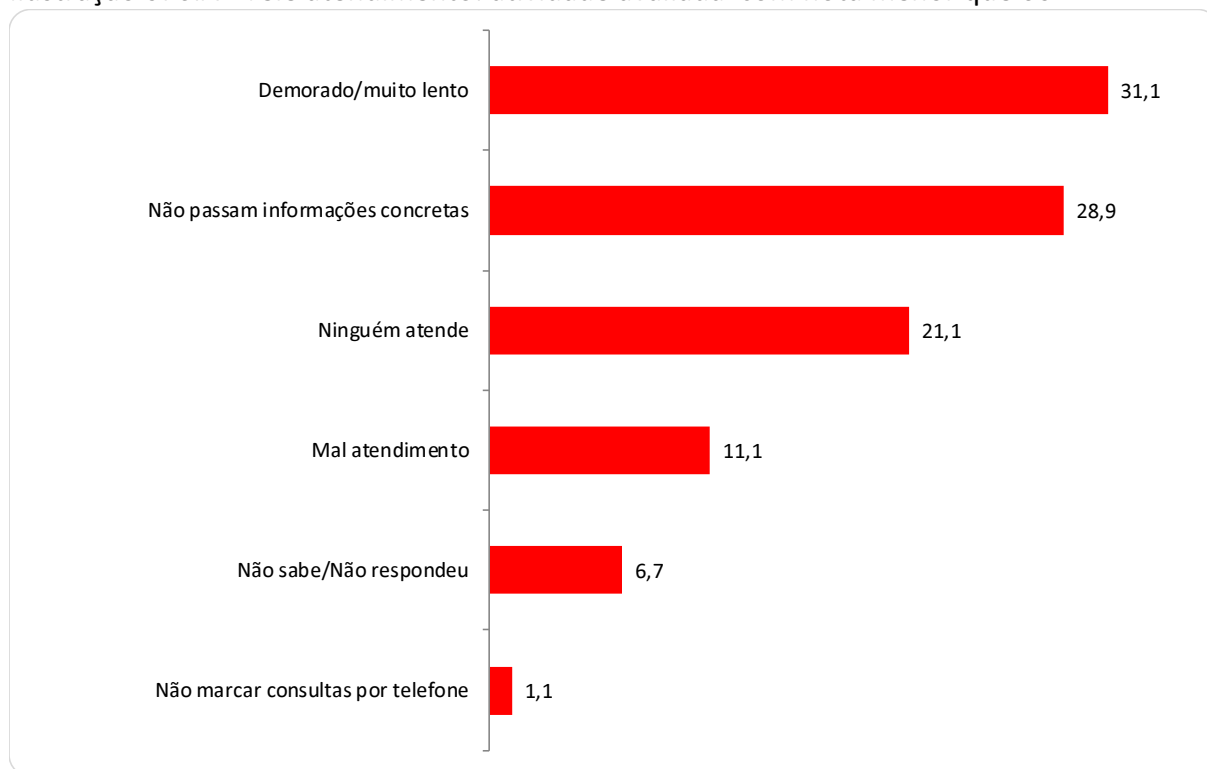


Ilustração 077.A - Emissão de carteiras: atividade avaliada com nota menor que 60

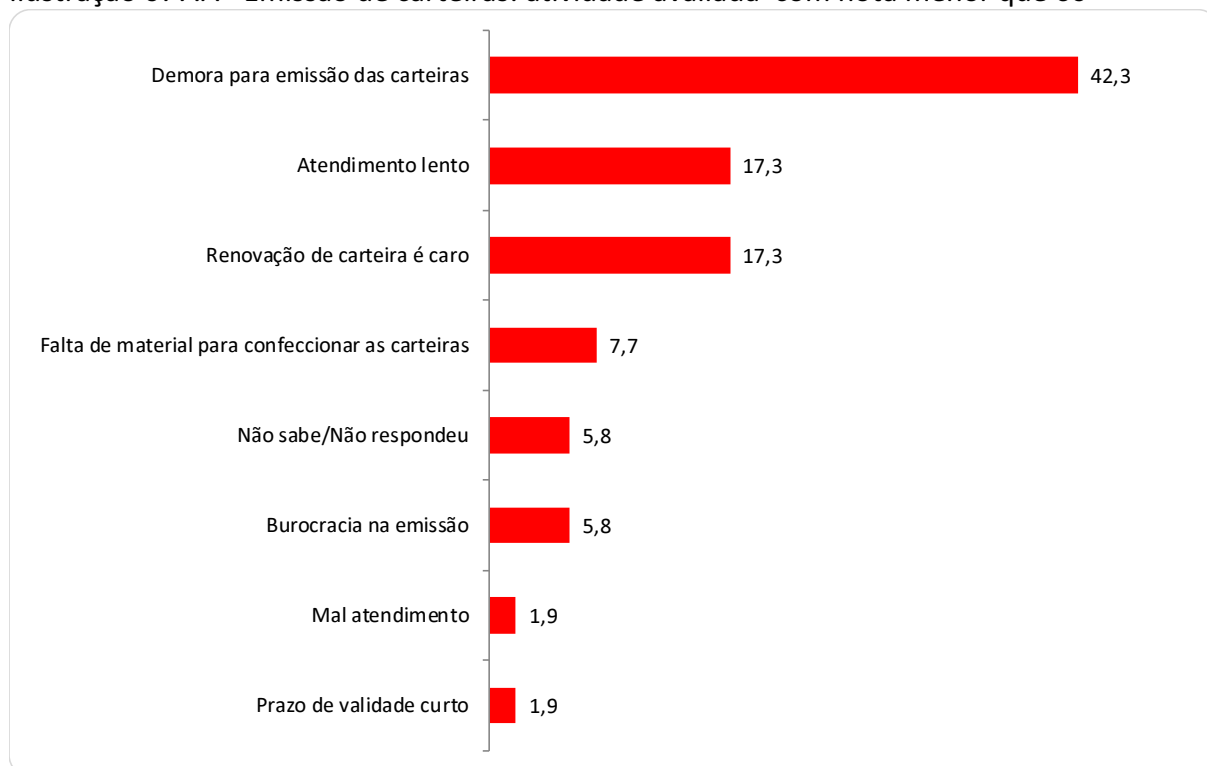


Ilustração 078.A - Informações sobre serviços/atividades: atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 079.A - Inscrição/pagamento de taxas referente as atividades: atividade avaliada com nota menor que 60

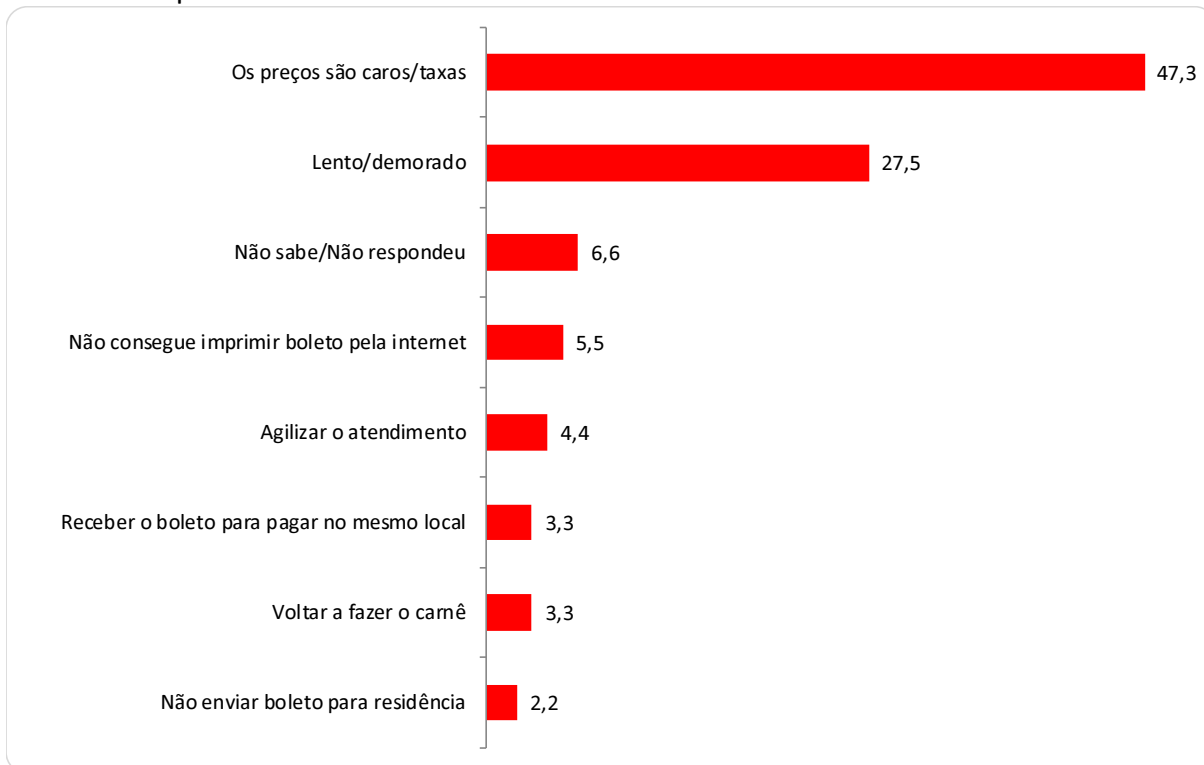


Ilustração 080.A - Preços praticados pelo SESC no que diz respeito aos serviços: atividade avaliada com nota menor que 60

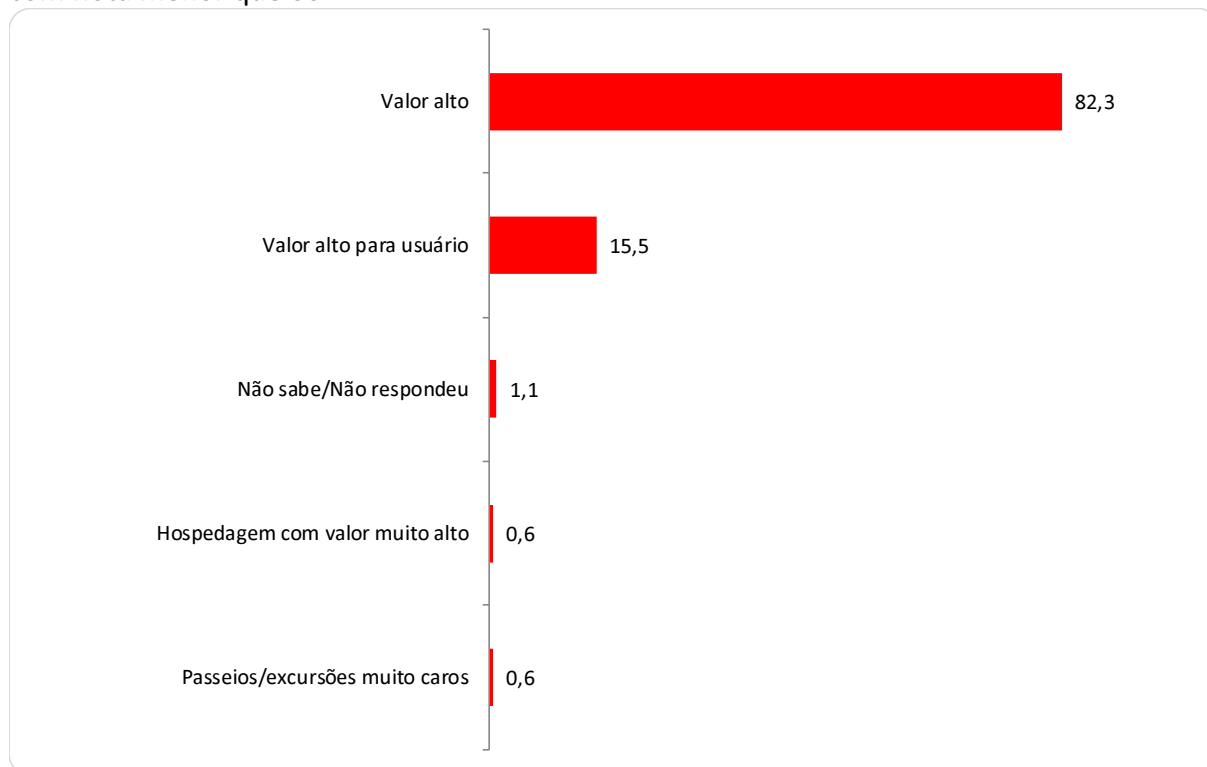


Ilustração 081.A - Condições, formas e facilidades (crédito na carteirinha) de pagamento dos serviços e atividades prestadas pelo SESC: atividade avaliada com nota menor que 60



Ilustração 082.A - Em que horário você costuma frequentar o SESC?

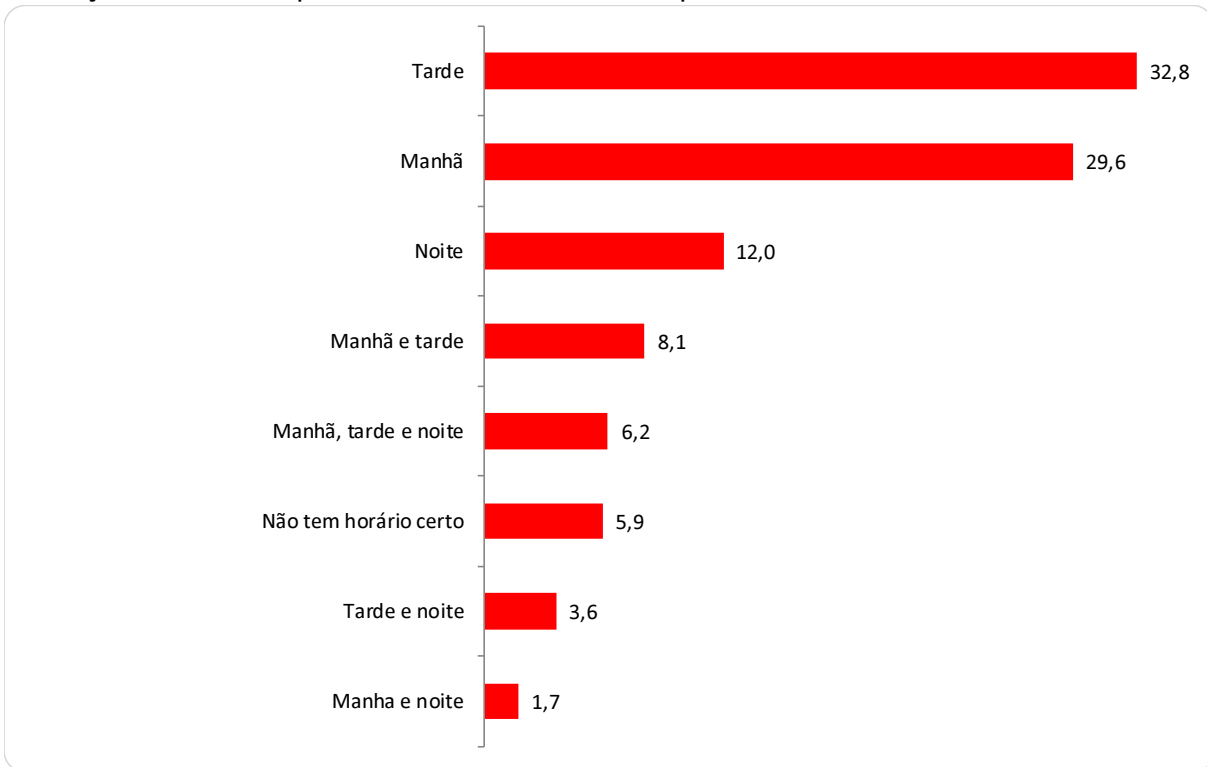


Ilustração 083.A - O SESC tem contribuído para a melhoria da sua qualidade de vida?

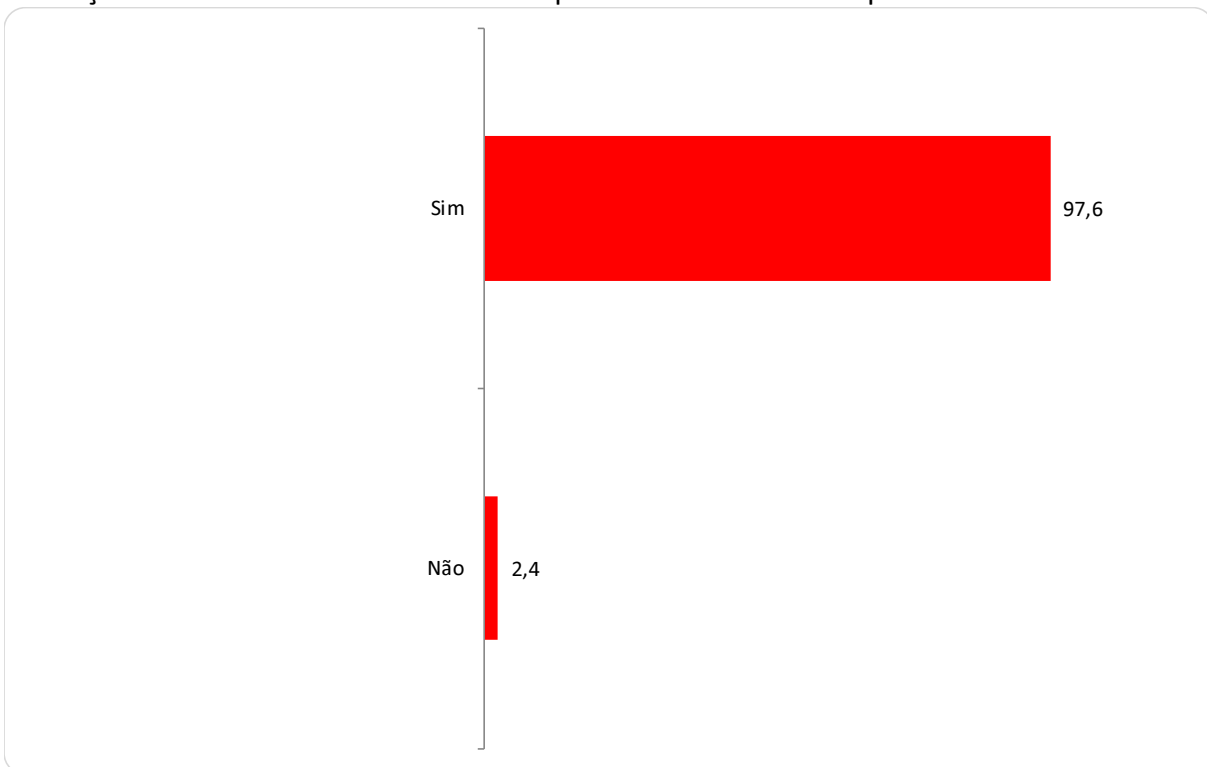


Ilustração 084.A - Melhorou em que aspectos?

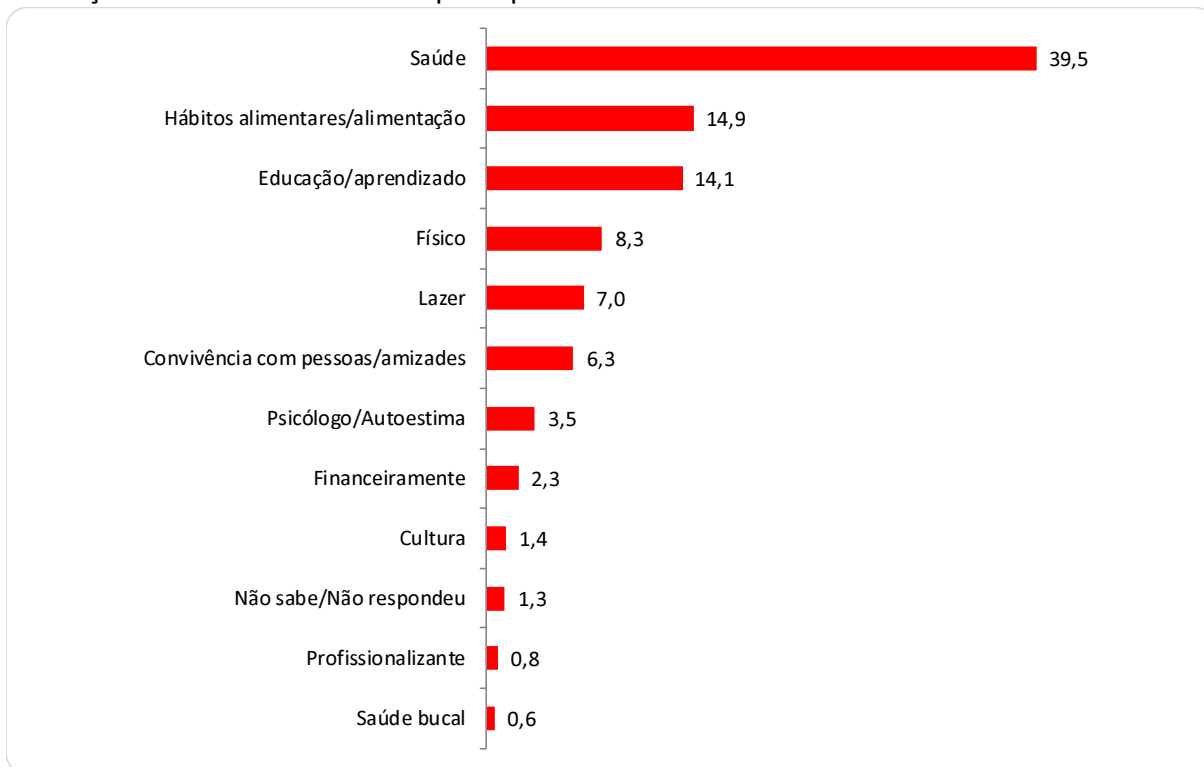


Ilustração 085.A - Por quê?

