PESQUISA QUANTITATIVA DE

SATISFAÇÃO DE CLIENTES DO SESC

ABRIL DE 2019

sesc

Entre novembro de 2018 e janeiro de 2019, o Departamento Nacional realizou uma Pesquisa Quantitativa de Satisfação com 2019 clientes do Sesc. Foram entrevistados os trabalhadores do comércio e dependentes habilitados com 18 anos ou mais, inscritos em alguma atividade regular em 2018.

OBJETIVO

A pesquisa procurou identificar a satisfação dos clientes do Sesc sobre diferentes aspectos como: prestação dos serviços, infraestrutura, atendimento e programação. Diferentemente das pesquisas realizadas anteriormente, que mediam a percepção sobre a imagem da instituição, esta investigação busca aferir como o público que frequenta o Sesc qualifica os serviços da instituição. Muitos dos resultados confirmam as percepções identificadas nas pesquisas qualitativas e quantitativas.

Não é possível comparar a satisfação dos habilitados inscritos nos diferentes estados. Aspectos socioeconômicos locais e as características específicas dos Departamentos Regionais não possibilitam medir as percepções das diferentes praças. É importante avaliar os dados da pesquisa de acordo com a atuação do Departamento Regional, o perfil do seu público e a localização das unidades, entre outros aspectos.

PERFIL
DOS CLIENTES ENTREVISTADOS

Prevalência de mulheres, 65%.

A maioria possui o ensino médio completo, superior incompleto ou completo.

45% frequentam diariamente ou de duas a quatro vezes por semana.

51% costumam ir ao Sesc apenas durante a semana.

95% estão satisfeitos ou muito satisfeitos.

82% com certeza continuarão utilizando os serviços.

88% recomendariam o Sesc para outras pessoas.

O índice de Lealdade da clientela do Sesc é de 47%

A principal referência para avaliação da satisfação do público é o índice de Lealdade, utilizado pelo Ibope. Este indicador apresenta o resultado integrado dos entrevistados que apresentaram as seguintes características:

- Muito satisfeitos (51%);
- Que atribuíram notas de recomendação entre 9 e 10 (82%);
- Que atribuíram notas de continuidade entre 9 e 10 (88%).

PONTOS POSITIVOS

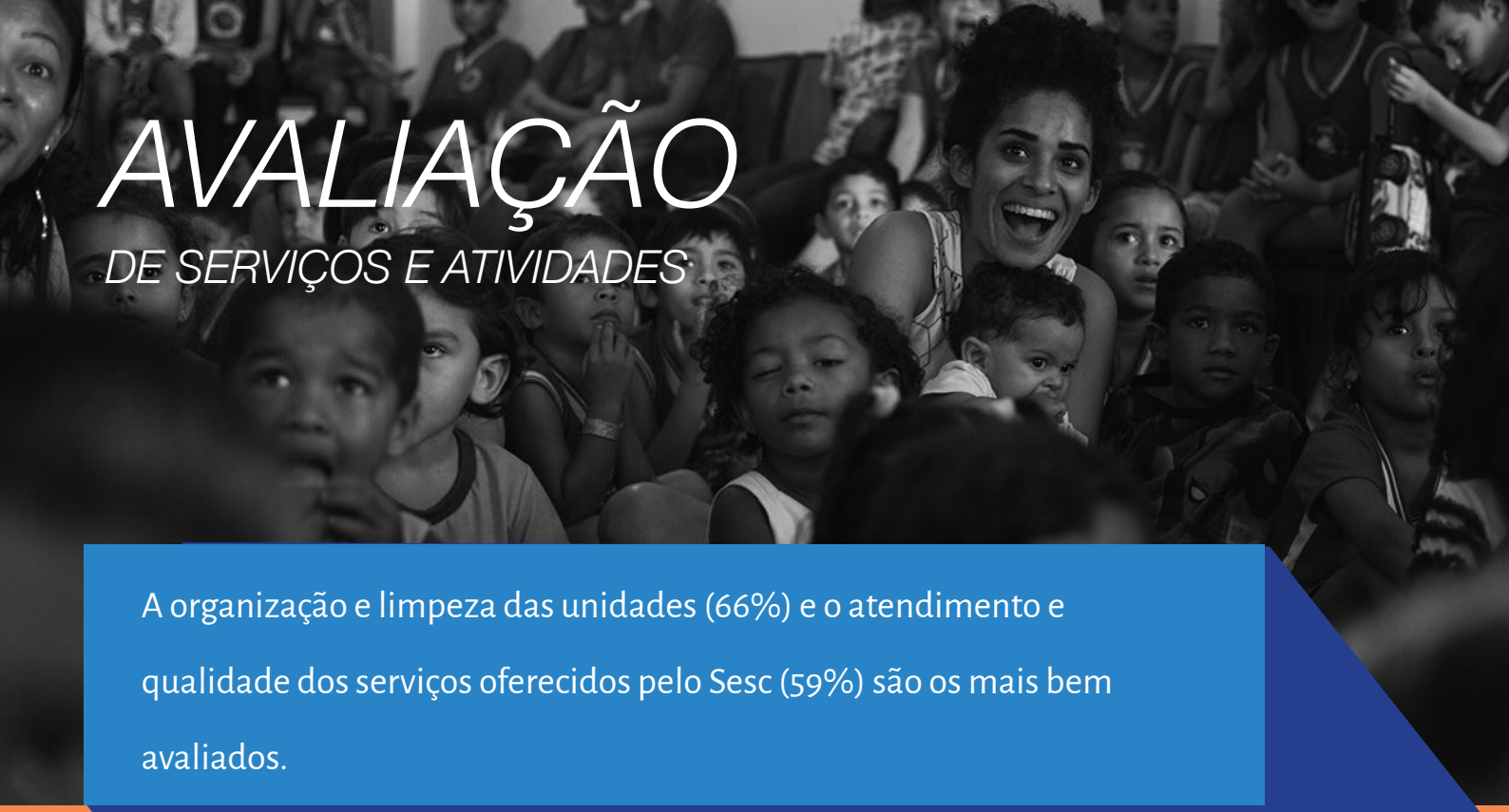
A partir de respostas espontâneas, os mais citados são a infraestrutura (63%), o atendimento (51%) e as atividades (38%).

Apesar de o preço (22%) ser menos citado que os anteriores, isto não significa que seja um aspecto desfavorável, uma vez que não foi indicado como ponto negativo. É possível interpretar que, quando o preço não é uma barreira para o acesso ao serviço, os clientes passam a observar outros pontos como negativos ou positivos.

Há uma variação na avaliação dos pontos positivos de acordo com o estado ou região, derivada das características dos Departamentos Regionais.

PONTOS NEGATIVOS

A maior parte dos entrevistados (39%) não identifica pontos negativos. Entre aqueles que citaram pontos negativos, a maioria cita a infraestrutura.



AVALIAÇÃO

DE SERVIÇOS E ATIVIDADES

A organização e limpeza das unidades (66%) e o atendimento e qualidade dos serviços oferecidos pelo Sesc (59%) são os mais bem avaliados.

Cursos, bibliotecas, restaurantes, hotéis e teatros são os serviços mais citados entre os que não souberam avaliar, porém são bem avaliados por quem usou. Por exemplo, 38% dos entrevistados não souberam avaliar os hotéis do Sesc mas, entre aqueles que utilizaram o serviço, 96% afirmaram que ficaram satisfeitos ou muito satisfeitos.

Os serviços mais conhecidos e utilizados são as atividades físicas, alimentação e lazer.

Atividade física (45%), piscina (34%) e alimentação (26%) são apontados pelos entrevistados como os serviços que despertam maior interesse em frequentar.

Existe algum serviço que o Sesc não oferece mas gostaria que fosse?

30% disseram que sim. Deste grupo, a maioria afirmou que gostaria de cursos e atividades físicas (48%). Embora estes serviços, de um modo geral, já serem oferecidos pelo Sesc, é possível que em algumas unidades eles não estejam disponíveis para o público, gerando uma demanda reprimida em menor escala.

Dificuldade de acesso

48% dos entrevistados tiveram dificuldade em acessar algum tipo de serviço do Sesc. Destes, 23% conseguiram resolver a dificuldade e 25% não resolveram. Os serviços apontados como os que apresentam maior dificuldade de acesso foram atividades físicas (31%), esportivas (21%) e de turismo (27%).

Acessibilidade

74% dos entrevistados afirmaram que o Sesc possui facilidade de acesso para pessoas com deficiência. Este indicador se refere a percepção geral dos entrevistados, não representando necessariamente a opinião daqueles clientes que possuem algum tipo de deficiência.

Central de Relacionamento

64% já utilizaram a Central de Relacionamento.

94% ficaram satisfeitos ou muito satisfeitos.

A cordialidade do atendimento (95%) e a qualidade das informações (95%) são os quesitos mais bem avaliados. O tempo de espera para ser atendido é o quesito que possui a avaliação mais baixa (83%).

Cartão Sesc

Apesar da avaliação positiva (94%), fazer o Cartão Sesc foi apontado como demorado (8%) e burocrático (39%).