



Relatório Técnico

Pesquisa de satisfação 2022

**Programa Saúde:
Serviços de Alimentação**

Ouvidoria Sesc-DF

Sesc

Fecomércio
Senac

Sumário

03 Apresentação

05 Perfil dos Respondentes

06 Percepção do Cliente

10 Divulgação dos Serviços

11 Nível de Satisfação com os
Serviços de Alimentação

12 Resultados por Unidades

21 Formulário

Pesquisa de Satisfação de Alimentação

A Ouvidoria do Sesc-DF com o objetivo de avaliar a satisfação dos clientes com os Serviços de Alimentação em 2022, disponibilizou uma pesquisa quantitativa por meio de *qr-codes* localizados em cartazes fixados nos restaurantes e lanchonetes e em display dispostos nas mesas dos restaurantes.

A coleta de dados ocorreu durante todo o ano de 2022 e contamos com a participação de 1.198 respondentes.

A pesquisa levou em consideração os seguintes temas: Perfil dos Respondentes, Tipos de Refeição, Atendimento, Qualidade das Refeições, Motivação para Consumir Refeições do Sesc-DF, Divulgação do Serviço, Percepção de Valor e Nível de Satisfação com os Serviços de Alimentação.

O relatório apresenta os resultados gerais em gráficos e a partir da página 12 constam os resultados por unidades em tabelas.

Ao final do relatório incluímos o questionário submetido aos participantes.

Além da análise de satisfação dos itens questionados, calcula-se o índice NPS (Net Promoter Score). Esse índice se origina com uma escala de zero a dez, em que o respondente deve responder se recomendaria ou não o serviço para outra pessoa. A partir desse índice, classifica-se as pessoas como sendo detratoras (não estão dispostas a recomendar) caso deem uma nota de zero a 6; passivas (satisfeitas com o serviço, mas sem entusiasmo) se derem nota 7 ou 8; e promotoras, caso em que deram nota 9 ou 10.

A porcentagem de promotores menos o de detratores é o resultado do índice, que classifica a instituição ou o serviço prestado em quatro categorias:

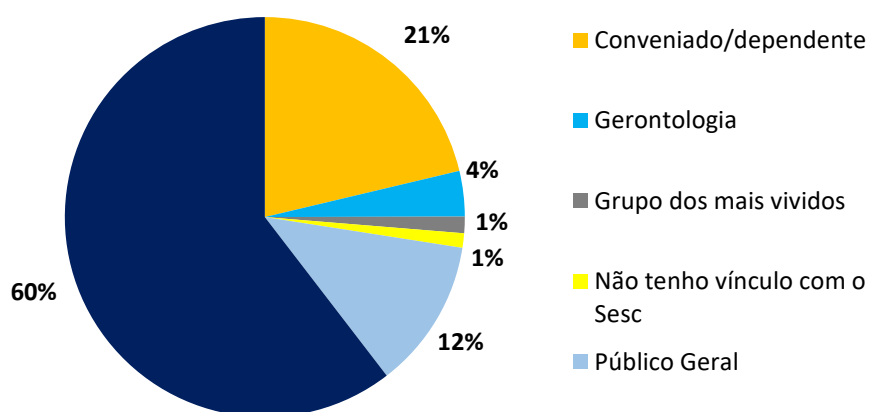
- zona crítica: de -100% a -1%;
- zona de melhoria: entre 0% e 49%;
- zona de qualidade: entre 50% e 74%; e
- zona de excelência: acima de 75%.

Perfil dos respondentes

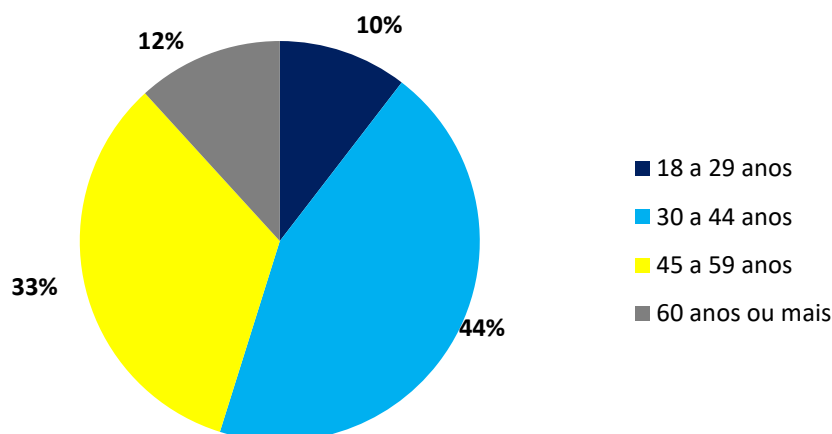
O serviço de alimentação é utilizado principalmente por trabalhadores do comércio e seus dependentes. De fato, em todas as unidades a maioria dos clientes possuem esse tipo de vínculo com o Sesc-DF (60%), seguido por conveniados (21%) e público em geral (12%).

O público que utiliza esse serviço está em sua grande maioria na faixa etária entre 30 a 59 anos (77%) e 65% é de mulheres. 51% já frequentam o Sesc há mais de 5 anos.

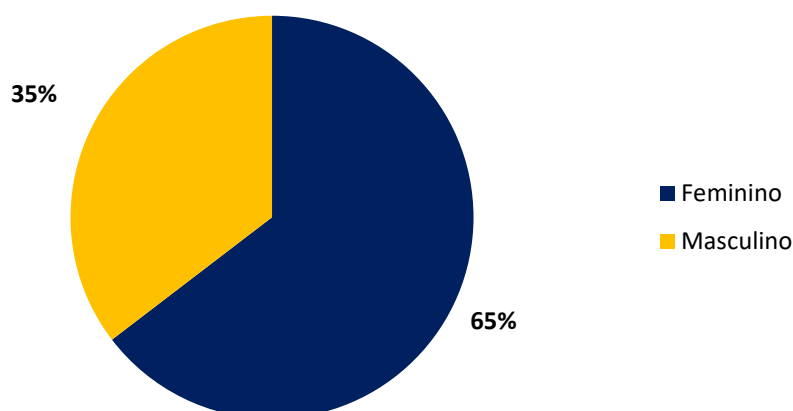
Qual a sua relação com o Sesc?



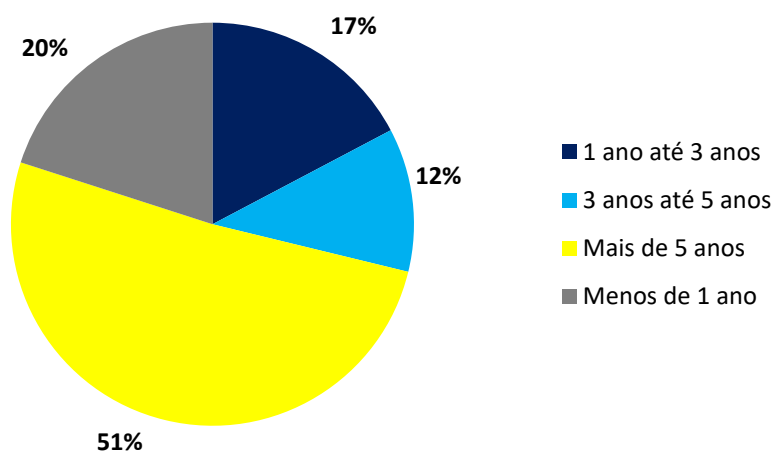
Qual sua faixa etária?



Sexo:



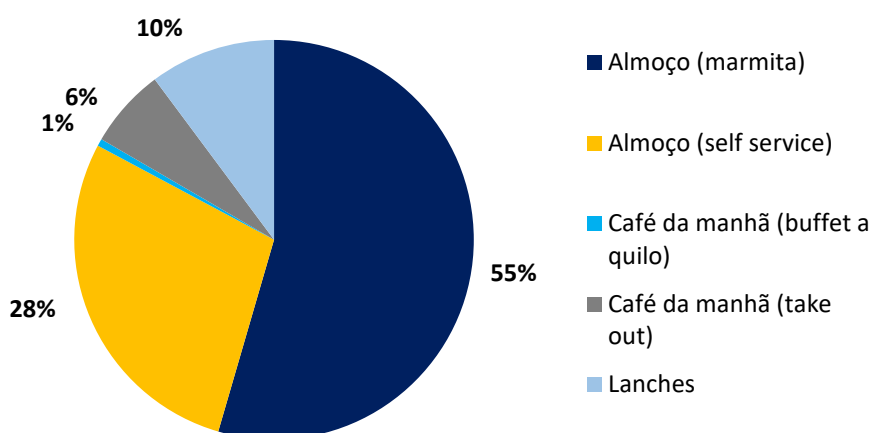
Há quanto tempo frequenta o Sesc-DF?



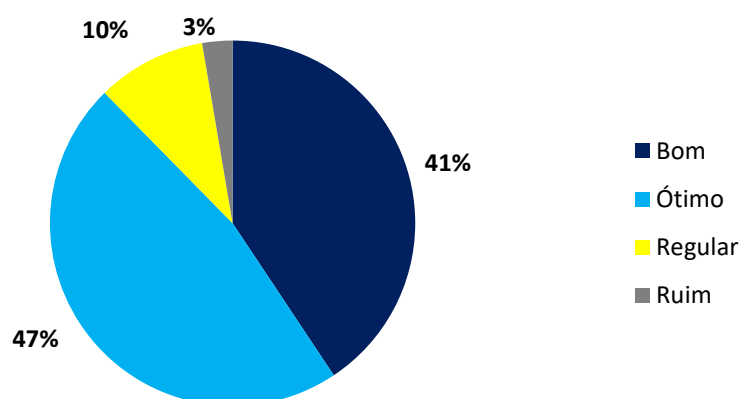
Percepção do Cliente

A maioria dos Respondentes consomem a marmita do almoço (55%). O tempo de espera para adquirir a refeição é considerado ótimo/bom por 88% dos clientes. A cortesia da equipe de atendimento recebeu avaliação ótima na opinião de 59%.

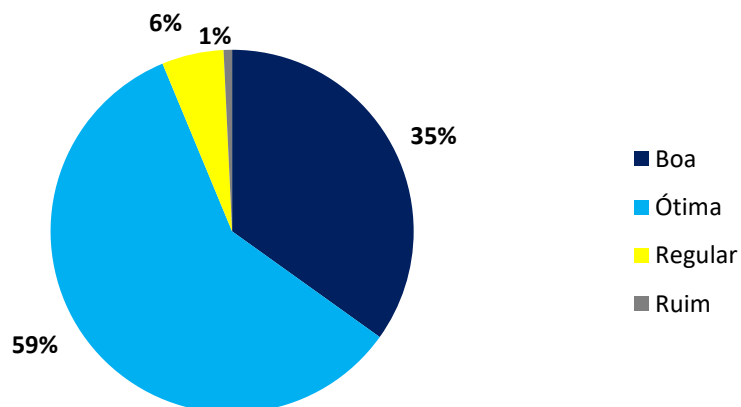
Qual tipo de refeição compra com mais frequência?



Como você avalia o tempo de espera para adquirir a refeição?

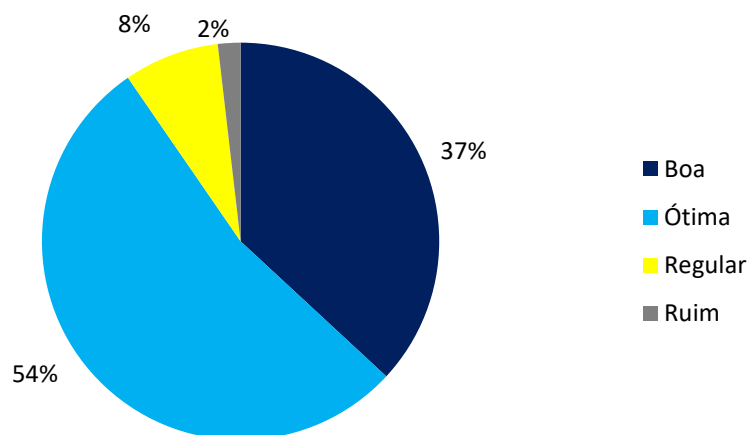


Como você avalia a atenção e cortesia da equipe de atendimento do(a) restaurante/lanchonete?

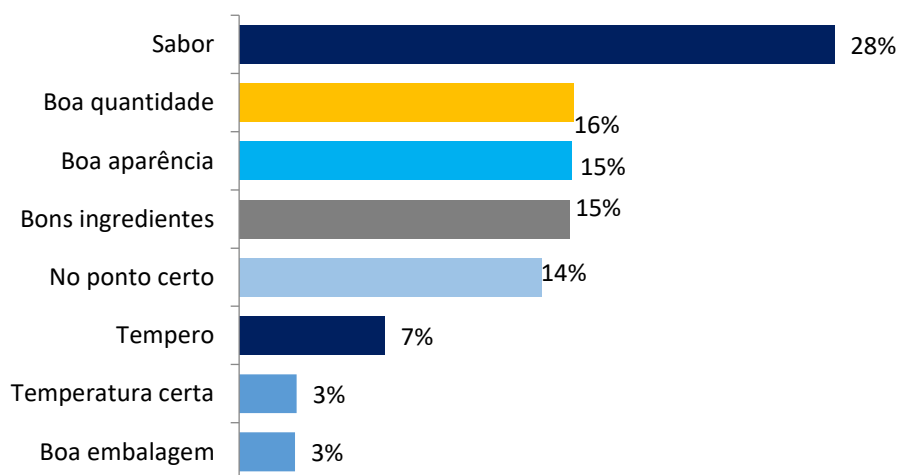


Na opinião de 91% dos participantes a qualidade da comida é ótima/boa. 28% afirmaram que o sabor é o que mais gostam na refeição e 87% consideram a variação alimentar ótima/boa. É notável a organização e a limpeza dos restaurantes para 98% dos respondentes.

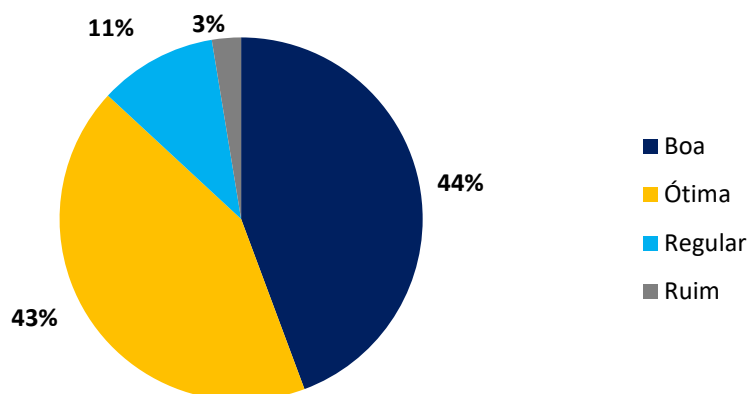
Como você avalia a qualidade da nossa refeição?



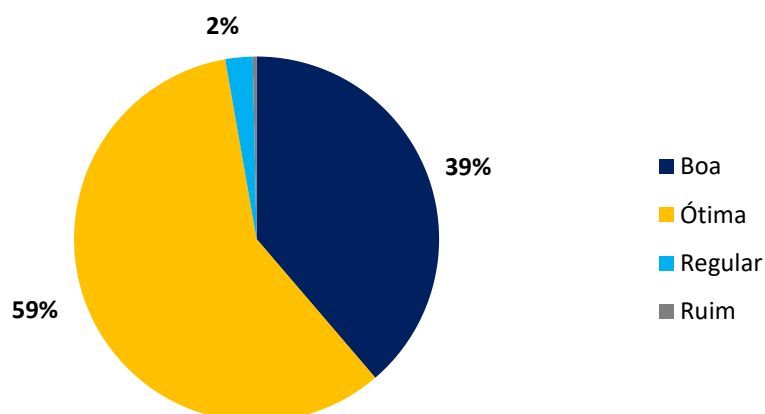
Do que mais gostou na refeição?



Como você avalia a variedade alimentar das nossas refeições?

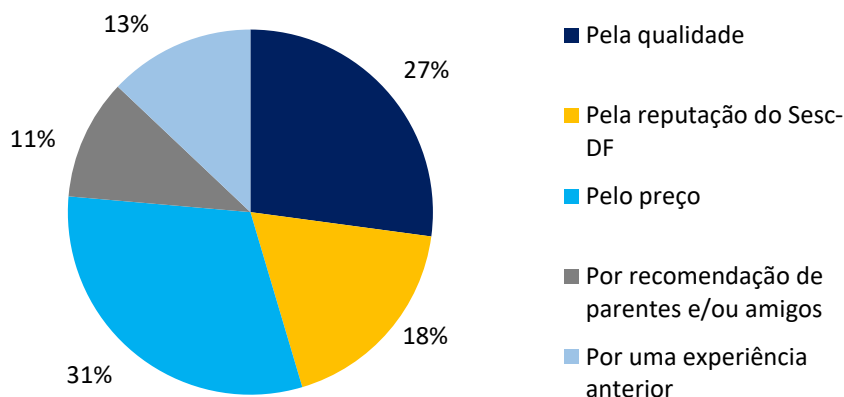


Como você avalia a organização e limpeza do(a) nosso(a) restaurante/lanchonete?



O preço (31%) e a qualidade (27%) são fatores determinantes na escolha dos clientes pelo consumo das refeições ofertadas pelo Sesc-DF.

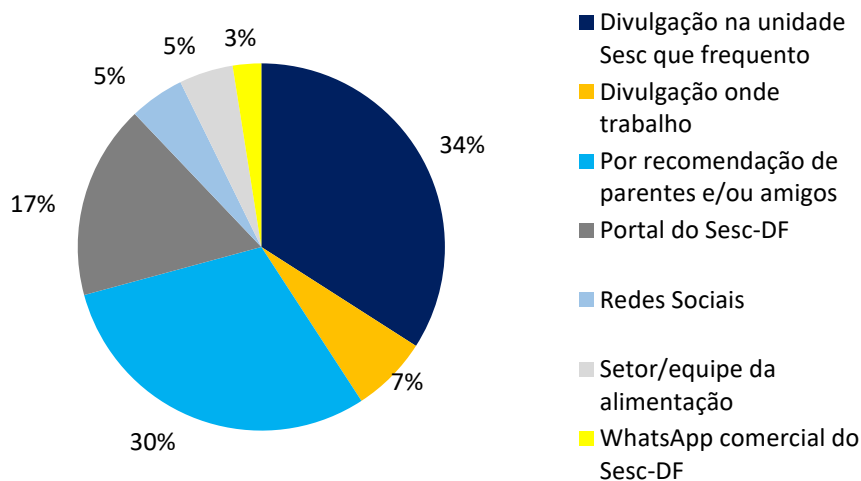
Qual o principal motivo por você ter escolhido a refeição do Sesc?



Divulgação e Fornecimento da Alimentação

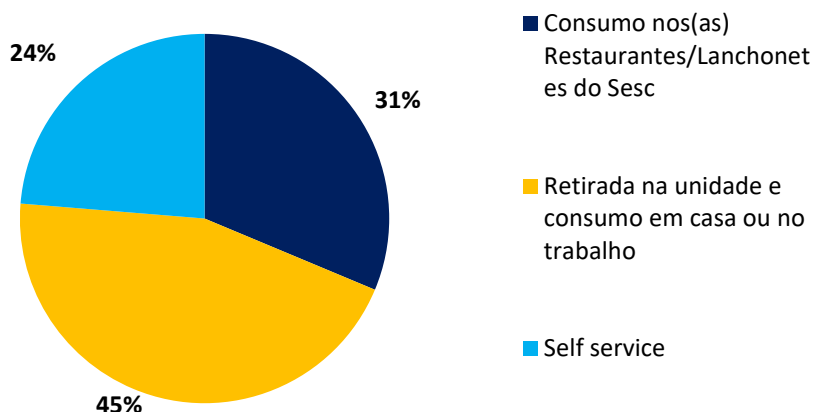
As principais formas de conhecimento sobre as refeições ofertadas pelo Sesc-DF foram através da divulgação nas unidades (34%) e por recomendação de parentes e amigos (30%).

Como ficou sabendo da comercialização das refeições ofertadas pelo Sesc-DF?



Quanto à forma de consumo da alimentação, 45% preferem retirar na unidade e consumir em casa ou no trabalho.

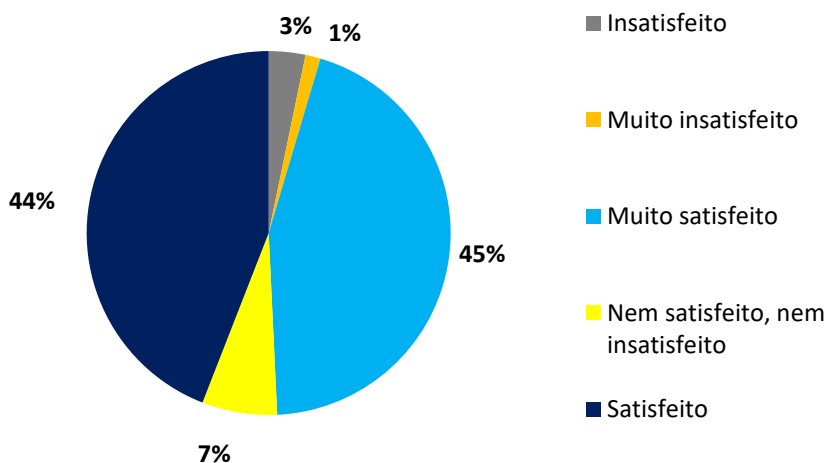
Qual tipo de fornecimento mais lhe agrada no momento?



Nível de Satisfação com os Serviços de Alimentação

De uma forma geral, 89% estão muito satisfeitos ou satisfeitos com os serviços de alimentação do Sesc-DF. O índice NPS avaliado em 2022 foi de 57%, permanecendo na classificação de zona de qualidade.

De uma forma geral, quão satisfeito você está com o nosso serviço de alimentação?



Resultados por Unidades

Qual a sua relação com o Sesc?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Trabalhador do comércio/dependente	60%	64%	63%	65%	55%	51%	75%	64%	54%
Conveniado/dependente	21%	15%	15%	21%	23%	24%	17%	22%	24%
Gerontologia	4%	5%	2%	1%	4%	6%	2%	4%	7%
Grupo dos mais vividos	1%	2%	3%	1%	2%	1%	3%	0%	2%
Público Geral	12%	12%	15%	10%	15%	17%	3%	9%	12%
Não tenho vínculo com o Sesc	1%	3%	2%	2%	1%	1%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

Qual sua faixa etária?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
18 a 29 anos	10%	11%	17%	14%	10%	10%	8%	6%	12%
30 a 44 anos	44%	35%	42%	46%	48%	40%	50%	47%	46%
45 a 59 anos	33%	35%	31%	33%	34%	35%	33%	34%	24%
60 anos ou mais	12%	20%	10%	7%	11%	15%	9%	13%	17%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

Sexo?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Feminino	65%	62%	68%	58%	66%	71%	53%	70%	66%
Masculino	35%	38%	32%	42%	34%	29%	47%	30%	34%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

Há quando tempo frequenta o Sesc-DF?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Menos de 1 ano	20%	29%	31%	29%	22%	23%	8%	15%	12%
1 ano até 3 anos	17%	18%	7%	19%	17%	17%	17%	18%	24%
3 anos até 5 anos	12%	8%	15%	11%	13%	14%	14%	9%	7%
Mais de 5 anos	51%	45%	47%	51%	47%	46%	61%	58%	56%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

Qual unidade adquiriu sua refeição?

Unidades Sesc	Contagem	Percentual
Sesc Presidente Dutra	64	5%
Sesc Estação 504 Sul	66	6%
Sesc 913 Sul	59	5%
Sesc Guará	241	20%
Sesc Taguatinga Norte	234	20%
Sesc Taguatinga Sul	41	3%
Sesc Ceilândia	314	26%
Sesc Gama	179	15%
Total	1198	100%

Qual tipo de refeição compra com mais frequência?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Café da manhã (take out)	6%	21%	29%	3%	6%	5%	6%	5%	2%
Café da manhã (buffet a quilo)	1%	5%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	5%
Almoço (marmita)	55%	30%	12%	50%	57%	83%	66%	45%	46%
Almoço (self service)	28%	20%	20%	40%	26%	5%	25%	45%	20%
Lanches	10%	24%	39%	7%	10%	7%	3%	5%	27%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

Como você avalia o tempo de espera para adquirir a refeição?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	47%	39%	56%	55%	47%	39%	42%	46%	34%
Bom	41%	45%	31%	37%	44%	42%	45%	42%	39%
Regular	10%	15%	8%	6%	8%	13%	11%	10%	12%
Ruim	3%	0%	5%	1%	2%	5%	2%	1%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

Como você avalia a atenção e cortesia da equipe de atendimento do(a) restaurante/lanchonete?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	59%	62%	63%	67%	55%	60%	53%	52%	49%
Bom	35%	32%	32%	32%	37%	35%	44%	41%	34%
Regular	6%	6%	5%	5%	7%	3%	3%	7%	12%
Ruim	1%	0%	0%	0%	1%	2%	0%	0%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

Como você avalia a qualidade da nossa refeição?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	54%	62%	59%	59%	47%	48%	67%	49%	39%
Bom	37%	36%	33%	33%	42%	37%	31%	42%	34%

Regular	8%	2%	5%	3%	10%	12%	2%	6%	27%
Ruim	2%	0%	3%	3%	1%	3%	0%	3%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

Do que mais gostou na refeição?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Boa aparência	15%	12%	12%	20%	15%	11%	9%	18%	15%
Boa quantidade	16%	12%	12%	17%	16%	22%	17%	10%	12%
Sabor	28%	33%	32%	25%	25%	26%	23%	33%	24%
Tempero	7%	3%	8%	8%	6%	7%	3%	7%	7%
Bons ingredientes	15%	17%	19%	11%	16%	15%	22%	17%	22%
Boa embalagem	3%	2%	0%	3%	4%	4%	3%	1%	5%
Temperatura certa	3%	5%	2%	2%	3%	4%	2%	1%	5%
No ponto certo	14%	17%	15%	13%	15%	12%	20%	14%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

Como você avalia a variedade alimentar das novas refeições?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	43%	47%	53%	46%	38%	38%	47%	43%	32%
Boa	44%	47	37%	42%	50%	43%	47%	45%	44%
Regular	11%	6%	7%	10%	9%	15%	6%	10%	17%
Ruim	3%	0%	3%	2%	3%	5%	0%	2%	7%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

Como você avalia a organização e limpeza do(a) nosso(a) restaurante/lanchonete?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilân dia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	59%	68%	61%	62%	60%	58%	56%	55%	39%
Boa	39%	32%	39%	36%	35%	39%	42%	41%	54%
Regular	2%	0%	0%	1%	4%	3%	2%	3%	7%
Ruim	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

Qual o principal motivo por você ter escolhido a refeição do Sesc?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Por uma experiência anterior	13%	11%	8%	16%	13%	12%	8%	11%	27%
Por recomendação de parentes e/ou amigos	11%	11%	12%	15%	9%	11%	5%	7%	12%
Pelo preço	31%	35%	31%	25%	25%	37%	39%	35%	24%
Pela qualidade	27%	29%	34%	28%	31%	23%	23%	29%	12%
Pela reputação do Sesc-DF	18%	15%	15%	17%	22%	17%	25%	19%	24%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

Como ficou sabendo da comercialização das refeições ofertadas pelo Sesc-DF?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Por recomendação de parentes e/ou amigos	30%	27%	31%	34%	26%	30%	36%	24%	27%
Setor/equipe da alimentação	5%	6%	7%	4%	4%	5%	2%	6%	2%
Portal do Sesc-DF	17%	29%	10%	17%	16%	15%	27%	17%	20%
Redes Sociais	5%	5%	2%	3%	5%	3%	6%	9%	7%
WhatsApp comercial do Sesc-DF	3%	3%	3%	3%	2%	1%	2%	4%	2%
Divulgação onde trabalho	7%	11%	12%	4%	3%	5%	16%	10%	10%
Divulgação na unidade Sesc que frequento	34%	20%	36%	34%	45%	40%	13%	31%	32%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

Qual tipo de fornecimento mais lhe agrada no momento?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Retirada na unidade e consumo	45%	35%	24%	44%	47%	62%	61%	35%	22%
Consumo nos(as) restaurantes/lançonetes	31%	52%	51%	30%	25%	29%	27%	30%	41%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

De uma forma geral, quão satisfeito você está com o nosso serviço de alimentação?

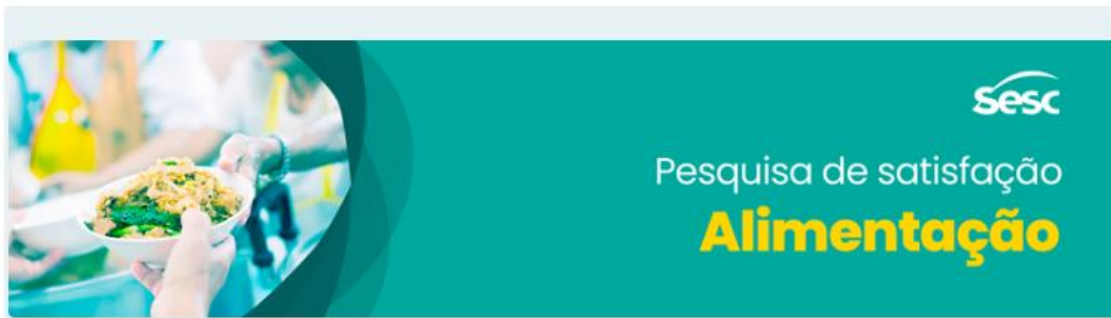
Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Muito satisfeito	45%	53%	58%	54%	41%	38%	34%	42%	37%
Satisfeito	44%	44%	37%	39%	49%	46%	50%	44%	46%
Nem satisfeito, nem insatisfeito	7%	2%	2%	4%	9%	9%	6%	10%	10%
Insatisfeito	3%	0%	2%	3%	1%	7%	5%	3%	5%
Muito insatisfeito	1%	2%	2%	1%	0%	1%	5%	2%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

Em uma escala de 0 a 10, onde 0 é pouco provável e 10 é muito provável, qual a probabilidade de você recomendar as refeições do Sesc para amigos e

Por quê? (resposta opcional)

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guara	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
0	1%	0%	2%	2%	0%	2%	0%	1%	0%
1	0%	0%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	5%
3	1%	0%	0%	1%	2%	1%	0%	0%	0%
4	1%	0%	0%	1%	2%	2%	2%	2%	0%
5	4%	0%	3%	2%	4%	5%	2%	5%	7%
6	3%	5%	2%	3%	4%	2%	6%	4%	0%
7	6%	2%	8%	6%	5%	7%	5%	4%	5%
8	17%	23%	14%	16%	15%	16%	11%	19%	24%
9	17%	14%	12%	16%	17%	14%	20%	21%	20%
10	51%	58%	58%	54%	51%	50%	55%	44%	39%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	1198	66	59	314	179	241	64	234	41

Formulário



1

Qual a sua relação com o Sesc? *

- Trabalhador do comércio/dependente
- Conveniado/dependente
- Gerontologia
- Grupo dos mais vividos
- Público Geral
- Não tenho vínculo com o Sesc

2

Qual sua faixa etária? *

- 18 a 29 anos
- 30 a 44 anos
- 45 a 59 anos
- 60 anos ou mais

3

Sexo: *

- Masculino
- Feminino

4

Há quanto tempo frequenta o Sesc-DF? *

- Menos de 1 ano
- 1 ano até 3 anos
- 3 anos até 5 anos
- Mais de 5 anos

5

Qual unidade adquiriu sua refeição? *

- Sesc Ceilândia
- Sesc Guará
- Sesc Taguatinga Norte
- Sesc Gama
- Sesc 913 Sul
- Sesc Estação 504 Sul
- Sesc Presidente Dutra - SCS
- Sesc Taguatinga Sul
- EDUSESC Taguatinga Norte

6

Qual tipo de refeição compra com mais frequência?

*

- Café da manhã (*take out*)
- Café da manhã (buffet a quilo)
- Almoço (marmita)
- Almoço (*self service*)
- Lanches

7

Como você avalia o tempo de espera para adquirir a refeição? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

8

Como você avalia a atenção e cortesia da equipe de atendimento do(a) restaurante/lanchonete? *

- Ótima
- Boa
- Regular
- Ruim

9

Como você avalia a qualidade da nossa refeição? *

- Ótima
- Boa
- Regular
- Ruim

10

Do que mais gostou na refeição? *

- Boa aparência
- Boa quantidade
- Sabor
- Tempero
- Bons ingredientes
- Boa embalagem
- Temperatura certa
- No ponto certo

11

Como você avalia a variedade alimentar das nossas refeições? *

- Ótima
- Boa
- Regular
- Ruim

12

Como você avalia a organização e limpeza do(a) nosso(a) restaurante/lanchonete? *

- Ótima
- Boa
- Regular
- Ruim

13

Qual o principal motivo por você ter escolhido a refeição do Sesc? *

- Por uma experiência anterior
- Por recomendação de parentes e/ou amigos
- Pelo preço
- Pela qualidade
- Pela reputação do Sesc-DF

14

Como ficou sabendo da comercialização das refeições ofertadas pelo Sesc-DF? *

- Por recomendação de parentes e/ou amigos
- Setor/equipe da alimentação
- Portal do Sesc-DF
- Redes Sociais
- WhatsApp comercial do Sesc-DF
- Divulgação onde trabalho
- Divulgação na unidade Sesc que frequento

15

Qual tipo de fornecimento mais lhe agrada no momento? *

- Retirada na unidade e consumo em casa ou no trabalho
- Consumo nos(as) Restaurantes/Lanchonetes do Sesc
- Self service

16

De uma forma geral, quão satisfeito você está com o nosso serviço de alimentação? *

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

17

Por que? (resposta opcional)

Insira sua resposta

18

Em uma escala de 0 a 10, onde 0 é pouco provável e 10 é muito provável, qual é a probabilidade de você recomendar as refeições do Sesc para amigos e parentes? *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----