



Relatório Técnico

Pesquisa de satisfação 2022

**Programa Assistência:
Grupo dos Mais Vividos**

Ouvidoria Sesc-DF

Sesc

Fecomércio
Senac

Sumário

03 Apresentação

05 Perfil dos Respondentes

06 Avaliação das Atividades

07 Avaliação do Atendimento

08 Nível de Satisfação com o Grupo dos Mais Vividos

09 Sugestão de Novas Atividades

10 Resultados por Unidades

13 Sugestões dos Clientes

19. Formulário

Pesquisa de Satisfação Grupo dos Mais Vividos

A Ouvidoria do Sesc-DF com o objetivo de avaliar a satisfação dos participantes com as atividades desenvolvidas no Grupo dos Mais Vividos - GMV em 2022, realizou em parceria com a Coordenação de Assistência Social e as Assistentes Sociais uma pesquisa quantitativa por meio do WhatsApp.

A coleta de dados ocorreu em dezembro de 2022 na última semana de atividades dos grupos distribuídos nas Unidades Operacionais e contamos com a participação de 355 respondentes.

A pesquisa levou em consideração os seguintes temas: Perfil dos Respondentes, Preferência por Atividade, Avaliação das Atividades, Atendimento e Nível de Satisfação com atividades propostas no GMV.

O relatório apresenta os resultados gerais em gráficos e a partir da página 10 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.

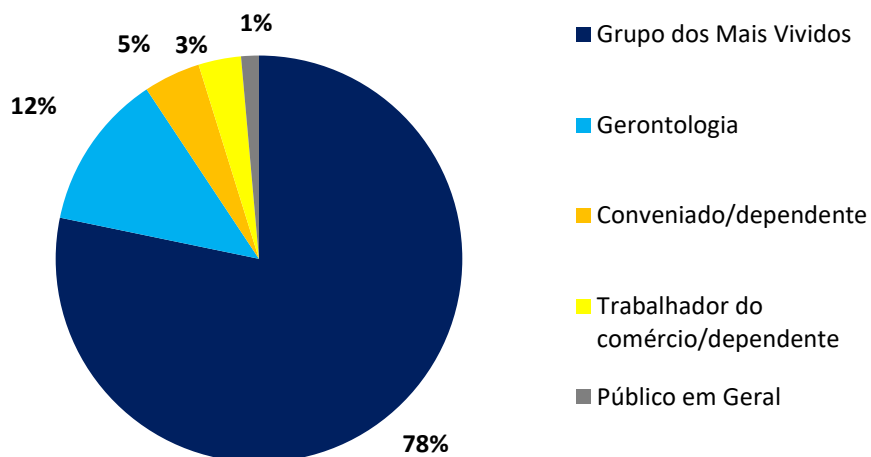
A porcentagem de promotores menos o de detratores é o resultado do índice, que classifica a instituição ou o serviço prestado em quatro categorias:

- 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%.

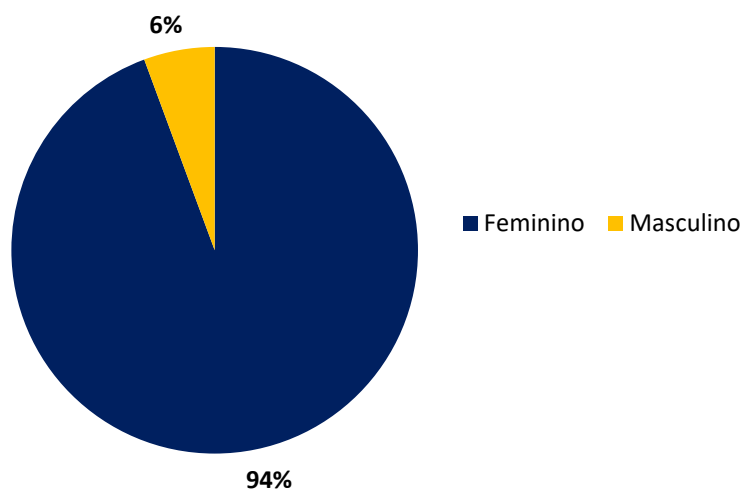
Perfil dos respondentes

A grande maioria dos participantes (94%) é de mulheres. Percebe-se que a maioria dos participantes é cliente do Sesc há mais de 5 anos. Pode ser de interesse da empresa investir na captação de clientes novos caso tenha interesse de expansão na atividade.

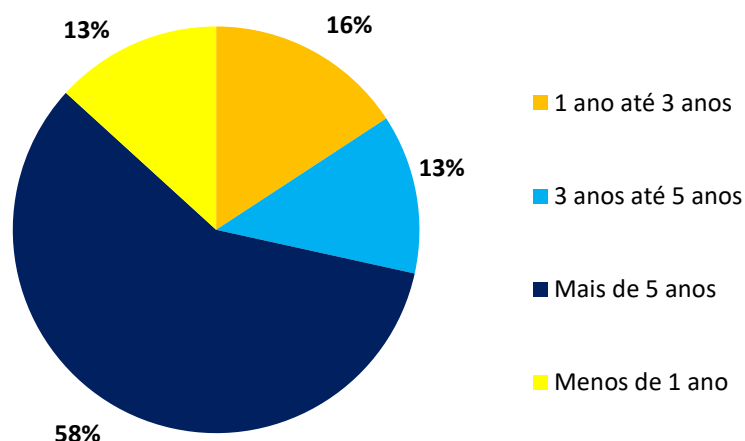
Qual a sua relação com o Sesc?



Sexo:



Há quanto tempo você frequenta o Sesc?

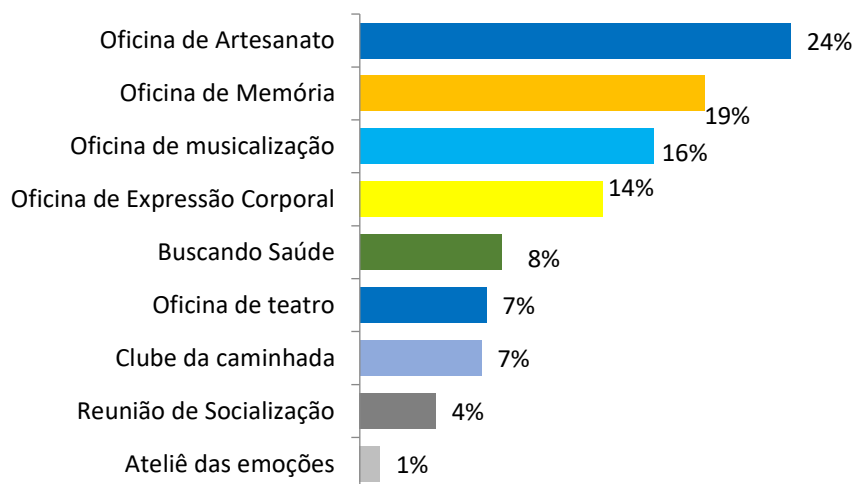


Avaliação das Atividades

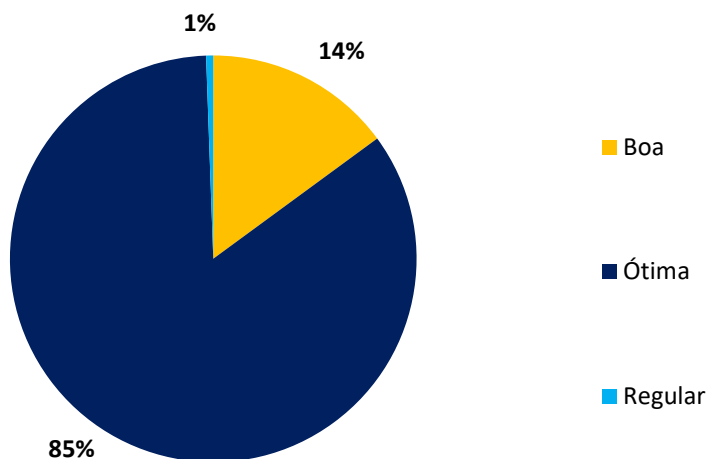
As Oficinas preferidas dos participantes do GMV são: de Artesanato, de Memória, de Musicalização e Expressão Corporal.

As atividades propostas são consideradas ótima/boa para a maioria dos participantes (99%). Os dias e horários da realização das atividades são satisfatórios para 94% dos respondentes.

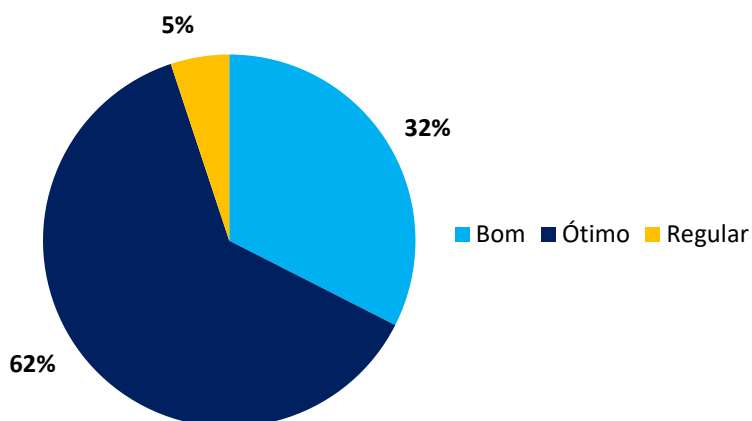
Qual atividade prefere?



Qual sua avaliação sobre as atividades propostas?



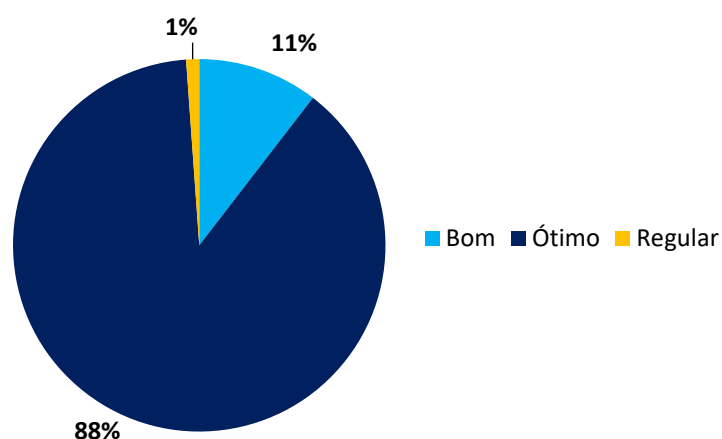
Qual sua avaliação sobre os dias e horários da disponibilização/realização das atividades?



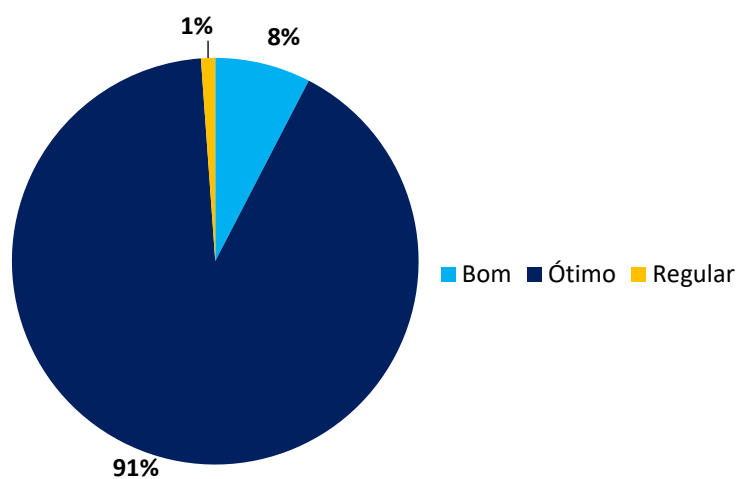
Avaliação do Atendimento

Em geral, a atenção e cortesia dos instrutores e das assistentes sociais estão ótimas para a maioria dos respondentes.

Com relação a atenção e cortesia dos instrutores, qual sua avaliação?



E a atenção e cortesia da Assistente Social?

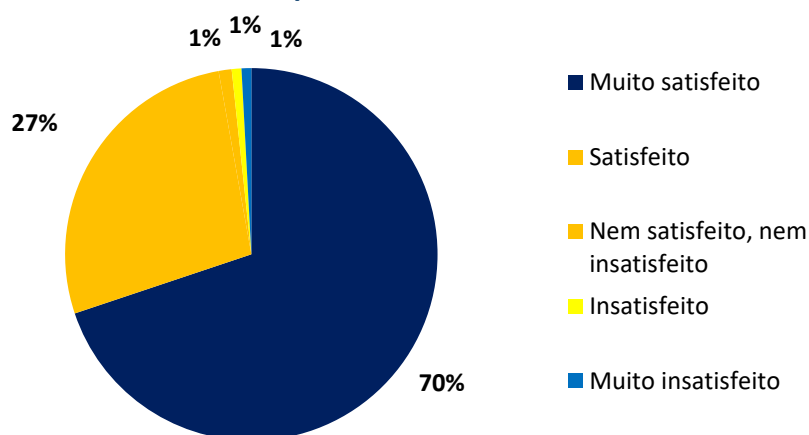


Nível de Satisfação com o Grupo dos Mais Vividos

O serviço foi muito bem avaliado: 97% dos participantes se dizem muito satisfeitos ou satisfeitos com as atividades do grupo.

De fato, este serviço foi muito bem avaliado, tendo alcançado a classificação de zona de excelência com 90% de índice NPS.

De uma forma geral, quão satisfeito você está com as atividades do Grupo dos Mais Vividos do Sesc-DF?



Sugestão de Novas Atividades

Perguntamos aos participantes se gostariam que fossem incluídas novas atividades, seguem as sugestões mais citadas:

- ✓ Oficinas de Fotografia;
- ✓ Cursos de informática;
- ✓ Danças;
- ✓ Oficinas de inclusão digital (por exemplo: uso de smartphone);
- ✓ Oficinas de instrução para prevenção de quedas;
- ✓ Yoga;
- ✓ Aulas de violão;
- ✓ Passeios; e
- ✓ Bingos.

Resultados por Unidade

Qual a sua relação com o Sesc-DF?

	Contagem	Percentual
Trabalhador do comércio/dependente	12	4%
Conveniado/dependente	16	5%
Gerontologia	44	12%
Grupo dos mais vividos	277	78%
Público Geral	5	1%
Sem vínculo com o Sesc-DF	1	0%
Total	355	100%

Sexo:

	Contagem	Percentual
Feminino	335	94%
Masculino	202	6%
Total	355	100%

Há quanto tempo frequenta o Sesc-DF?

	Contagem	Percentual
Menos de 1 ano	47	13%
1 ano até 3 anos	56	16%
3 anos até 5 anos	45	13%
Mais de 5 anos	207	58%
Total	355	100%

Qual atividade prefere?

	Contagem	Percentual
Oficina de Memória	68	19%
Oficina de musicalização	58	16%
Oficina de teatro	25	7%
Oficina de Expressão Corporal	48	14%
Clube de caminhada	24	7%
Reunião de Socialização	15	4%
Ateliê das emoções	4	1%
Oficina de Artesanato	85	24%

Buscando Saúde	28	8%
Total	355	100%

Qual sua avaliação sobre as atividades propostas?

	Contagem	Percentual
Ótima	300	85%
Boa	53	15%
Regular	2	0%
Ruim	0	0%
Total	355	100%

Qual sua avaliação sobre os dias e horários da disponibilização/realização das atividades?

	Contagem	Percentual
Ótima	221	62%
Bom	115	32%
Regular	18	5%
Ruim	1	0%
Total	355	100%

Com relação a atenção e cortesia dos instrutores, qual sua avaliação?

	Contagem	Percentual
Ótima	313	88%
Bom	37	10%
Regular	4	1%
Ruim	1	0%
Total	355	100%

E a atenção e cortesia da Assistente Social?

	Contagem	Percentual
Ótima	324	91%
Bom	27	8%
Regular	4	1%
Ruim	0	0%
Total	355	100%

Existe alguma atividade que o Sesc-DF não oferece atualmente e você gostaria que fosse oferecida? (resposta opcional)

VIDE COMENTÁRIO DOS CLIENTES.

De uma forma geral, quão satisfeito você está com as atividades do Grupo dos Mais Vividos do Sesc-DF??

	Contagem	Percentual
Muito satisfeito	248	70%
Satisfeito	97	27%
Nem satisfeito, nem insatisfeito	4	1%
Insatisfeito	3	1%
Muito insatisfeito	3	1%
Total	355	100%

Em uma escala de 0 a 10, onde 0 é pouco provável e 10 é muito provável, qual é a probabilidade de você recomendar o Grupo dos Mais Vividos do Sesc-DF para amigos e parentes?

	Contagem	Percentual
0	1	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	2	1%
4	1	0%
5	1	0%
6	2	1%
7	1	0%
8	20	6%
9	40	11%
10	287	81%
Total	355	100%

Comentários dos Participantes

Existe alguma atividade que o Sesc-DF não oferece atualmente e você gostaria que fosse oferecida? (resposta opcional).
Já estamos contemplada com várias atividades.
Pilates
Fotografia
Oficina de expressão corporal!
Passeios viagem etc..
Atendimento com geriatra
Dentista na unidade de Taguatinga sul
Clínica medica
Mais modalidades de atividades físicas como pilates, hidroginástica e musculação sem cobrança do serviço para is naus vividos como acontecia anteriormente.
Não
Não
Gostaria muito que voltasse a oficina do Ballet.eu amo muito.
Coral dominó ritmo amo muito GRAÇAS Brazlândia DF
Aula de violão e teclado e que podemos ter treinamento no jogo de ping pong pelo menos uma.vez na semana
Informática
O q tenho a dizer é q o Sesc está d parabéns com seus gestores cada vez mais, eu agradeço mto ao Sesc e principalmente a Luzinete e a Brenda q m acolheram mto bem,no momento mais difícil da minha vida q eu estava atravessado,desejo continuar participando sempre do Sesc, mto obrigada à tdos e q Deus nos abençoe sempre.Eny Errobidarte Souza.
Sim, mais cursos profissionalizantes, para os idosos.
Eu gostaria que fosse(m) oferecida(s) atividade(s) on-line.
Alguma atividade com uso de bola
Informática para idosos
Hidroginástica e teclado rede social
Hidroginastica

Dança Sênio
Gostaria que tivesse aulas de teclado e violão
Aula de dança seria uma boa, um bom exercício!
Hidroginastica pro grupo dos mais vividos sem custo.
Culinária
Caminhada
Tenho tudo!
Danças
Dança Cigana. Posso passar o que sei para quem quiser aprender aprendi no Sesc
Cinema, antigamente tinha.
Curso de línguas, Inglês ou Espanhol
Academia e hidroginástica
Computação
Pillates
Pará mim estou satisfeita pois sou muito bem acolhida
Estou satisfeita com tudo.
Teatro
Caminhada
Para mim está ótimo.
Sim ioga
Dança e teatro.
Aula de Dança
Mais atividades física, mais palestra com profissionais de saúde.
Dança
Vôlei bol
Não, estou satisfeita
O SESC JÁ FAZ UM TRABALHO SOCIAL MARAVILHOSO É UMA CASA DE ACOLHIMENTO, AMIZADE, LAZER, CULTURA É UM TRABALHO ESPECIAL.

Hidrôginástica é musculação, gratuitamente para o GMV.
Não
Não
Hidroginástica gratuita
Não
Natação
Pillates
Que voltasse a aula de yoga
Aulas de inglês, espanhol
Uma foto grande
No momento estou satisfeita
Gostaria de participar de oficinas e fosse gesto concreto e m prol dos mais necessitados.
Mais horas de curso.de memória 1 hora e pouco pelo menos 2 horas.
Aulas de crochê e bordado.
As atividades oferecidas são ótimas
Coral dominó ritmo amo muito GRAÇAS brazlandea DF obrigado
Voltasse a disponibilizar hidroginástica para Os mais vividos.
Gostaria que tivesse a dança contemporânea, com a professora rana.
Academia direcionado aosaa idosos
Academia para idosos e mais exercícios físicos específicos para os mesmos.
Não
Preve quedas
Academia
Natação, hodroginástica, musculação, alguns colegas disseram que estas e outras atividades já existiram anteriormente de forma gratuita para a terceira idade.
Uma atenção especial aos idosos com algum tipo de demência na fase inicial e mediana.
Para mim não
culinária

Sala de conversa sem tema definido. Ou seja cada participante fala seus sucessos/insucessos, ou dores ... Justificando: eu e outras as vezes a resposta é quase sim ou não, começamos a falar todos os nossos passados e mais uma his/estória da vizinha, do falecido e outros. Resultado: o tempo acabar e as últimas não falam nem o necessário.
Yoga e Hidroginástica
Musculação
Yoga para os Mais Vividos
Prevenção de quedas
Musculação.
Hidroginástica
O Sesc na minha opinião oferece todas as atividades que necessitamos!
Ter acesso a escolher mais de uma atividades e também acrescentar a ginástica adaptado para idosos aqui em Taguatinga Norte o qual essa atividade é aplicando no Sesc 913 Sul .
1-Karaoke 2- Xadrez teoria e prática 3- declamar poesia 4— Diálogos com moderador Ex. Regras, Longevidade, atenção condição é etc. 5- origami Teoria e prática
Agora com a pandemia já quase estabilizada, gostaria que tivéssemos mais passeios.
Aulas de violão saxofone
Ginástica localizada
Eu gosto da oficina mente viva. Amo de paixão. Cada atividade eleva minha autoestima.
CURSO INFORMATICA
Uma dancaterapia
Curso mais evoluído de pintura em tela.na 913 sul. E Inglês.
Coral na 504
Oficina de memória, mas não consegui vaga, estou na relação ou seja desde o inicio do ano.
Fotografia
Jogos como xadrez- cartas essas atividades estão ligadas a memória e ao mesmo tempo está ligada a socialização
Incentivar interação entre os diferentes GMV, visitando outras estações do Sesc. Esse ano Visitamos 913 Sul e Ceilandia apenas.

Que a piscina fosse aberta nos finais de semana em algum Sesc do plano Piloto.
Inglês
Informatica
Aulas de ioga para GMV.
Dança de salão
Computação
Dança de salão e curso de idiomas
Matinês dançantes.
Usar celular, computador e fotografia
Inclusão digital, fotografia, etc
Gostava muito das 3ª feira dançantes
Ensinar mexer com celular.
Oficina pedagógica p uso adequado do celular, computador e conhecimento tecnológico.
Aulas de Crochê
Dança.
Aula. De idiomas e tecnologia.
Yoga
Yoga
Hidrogenastica
Oficina de informática
Clube da caminhada
Musicalização
Não vi falar do coral da 913 então é uma das atividades na qual eu estou inserida. Na 504 eu faço parte dos bem vindos.
Aula de informática
Tarde dançante como tínhamos antes da pandemia pois esta atividade é a mais apreciada .
Prejudicado.
Pelo menos 2 horas do curso de memória.
Bordado e crochê.

Dança de salão
Não
Filmes e mais encontro social
Caminhada voltasse
Gostaria mais curso, profissionais para idosos.
Hidroginastica
Uma dança, alongamento
Ainda não vi oficinas voltadas para a inclusão social de pessoas com necessidades especiais. Interação com cegos, surdos etc. Baseado em informações de como lidar com cada necessidade.
Bingo mensal
Pilates
Dança de salão e informática
Aula de computador

Formulário



1

Qual sua relação com o Sesc? *

- Trabalhador do comércio/dependente
- Conveniado/dependente
- Gerontologia
- Grupo dos Mais Vividos
- Público em Geral
- Sem vínculo com o Sesc-DF

⋮

2

Sexo: *

- Masculino
- Feminino

3

Há quanto tempo você frequenta o Sesc? *

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

4

Em qual unidade participou do grupo? *

- Sesc Estação 504 Sul
- Sesc 913 Sul
- Sesc Guará
- Sesc Taguatinga Norte
- Sesc Taguatinga Sul
- Sesc Ceilândia
- Sesc Gama

5

Qual **atividade** prefere? *

- Oficina de Memória
- Oficina de musicalização
- Oficina de teatro
- Oficina de Expressão Corporal
- Clube da caminhada
- Reunião de Socialização
- Ateliê das emoções
- Oficina de Artesanato
- Buscando Saúde

6

Qual sua avaliação sobre as **atividades propostas**? *

- Ótima
- Boa
- Regular
- Ruim

7

Qual sua avaliação sobre os **dias e horários** da disponibilização/realização das **atividades**? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

8

Com relação a **atenção e cortesia** dos **instrutores**, qual sua avaliação? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

9

E a **atenção e cortesia** da **Assistente Social**? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

10

Existe alguma atividade que o Sesc-DF não oferece atualmente e você gostaria que fosse oferecida? (resposta opcional).

Insira sua resposta

11

De uma forma geral, quão satisfeito você está com as atividades do Grupo dos Mais Vividos do Sesc-DF? *

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

12

Por que? (resposta opcional)

Insira sua resposta

13

Em uma escala de 0 a 10, onde 0 é pouco provável e 10 é muito provável, qual a probabilidade de você recomendar o Grupo dos Mais Vividos do Sesc-DF para amigos e parentes? *

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