




UNESC – UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE

IPAT - INSTITUTO DE PESQUISAS AMBIENTAIS E TECNOLÓGICAS
SETOR DE PESQUISAS SÓCIO - ECONÔMICO



PESQUISA DE SATISFAÇÃO



ACIC
Associação Empresarial de Criciúma

METODOLOGIA

- Foram pesquisadas 655 pessoas que são associadas a ACIC, escolhidas de forma aleatória.

CLASSIFICAÇÃO	(%)
COMÉRCIO	53,14
INDÚSTRIA	23,63
SERVIÇOS	23,23
TOTAL	100,00

SÓCIO ECONÔMICO – IPAT/UNESC
psocioeconomico@unesc.net

METODOLOGIA

- Dados coletados: 24/nov. a 09/dez/2008
- Dados tabulados e analisados: 10 a 14/dez/2008
- Questionário estruturado;
- Entrevistas efetuadas por telefone;
- As transcrições das entrevistas foram feitas em um software estatístico chamado Sphinx, para a posterior análise e o cruzamentos dos dados.

SÓCIO ECONÔMICO – IPAT/UNESC
psocioeconomico@unesc.net

OBJETIVO

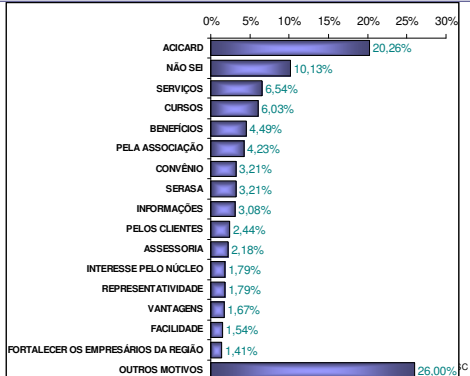
- Avaliar o grau de satisfação dos associados, quanto aos serviços prestados pela ACIC na região de Criciúma.

SÓCIO ECONÔMICO – IPAT/UNESC
psocioeconomico@unesc.net

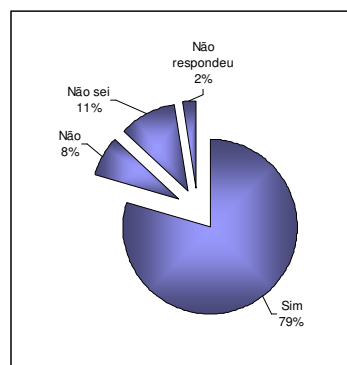
ANÁLISE DOS DADOS

SÓCIO ECONÔMICO – IPAT/UNESC
psocioeconomico@unesc.net

O QUE MOTIVOU VOCÊ A SE ASSOCIAR NA ACIC?

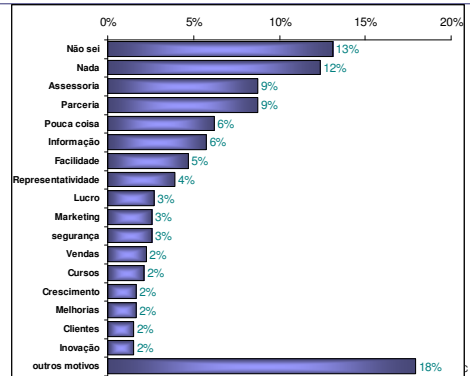


O MOTIVO PELO QUAL VOCÊ SE ASSOCIOU NA ACIC, ATENDEU SUAS EXPECTATIVAS?

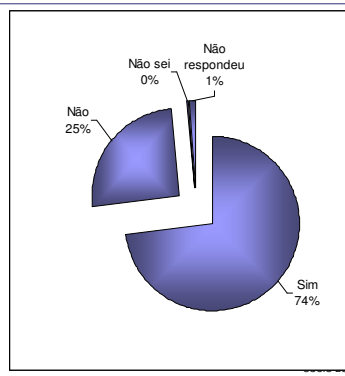


IPATUNESC
ipac@unesc.net

O QUE A ACIC REPRESENTA PARA O SEU NEGÓCIO?

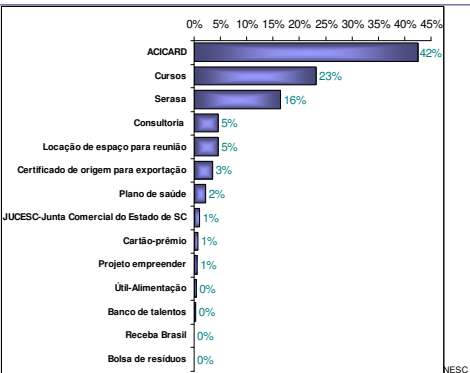


VOCÊ ATUALMENTE UTILIZA OS SERVIÇOS DA ACIC?



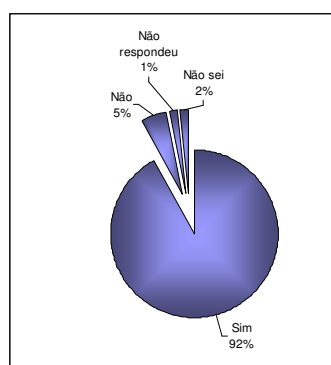
IPATUNESC
ipac@unesc.net

SE SIM, QUAIS SERVIÇOS VOCÊ UTILIZA?



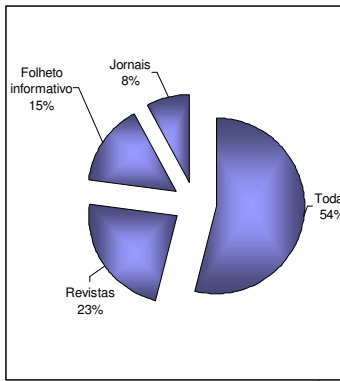
IPATUNESC

SE SIM, VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS APONTADOS ?



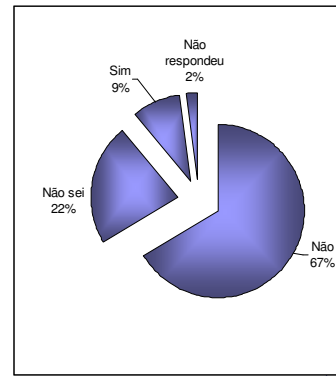
IPATUNESC
ipac@unesc.net

QUAL A MELHOR FORMA DE VOCÊ RECEBER AS INFORMAÇÕES? (outros)



IPATUNESC
economi@ipatunesc.net

TEM ALGUMA EMPRESA QUE VOCÊ GOSTARIA QUE FIZESSE PARTE DA ACIC?

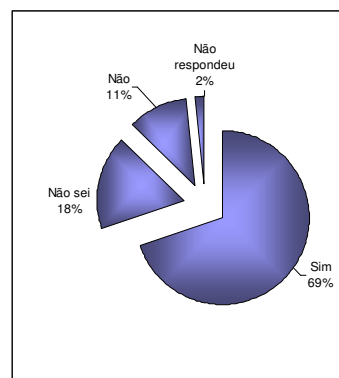


IPATUNESC
economi@ipatunesc.net

SE SIM, QUAL?

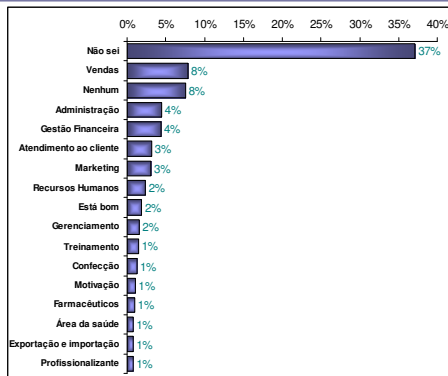
Empresa	Quantidade	Valor
NÃO SEI	5	8,20
TODAS	4	6,56
ELIANE CERÂMICA	3	4,92
UNESC	3	4,92
ADVOGADOS	1	1,64
AGROVENETO	1	1,64
AM MONTAGENS	1	1,64
AS EMPRESAS DE FACÇÕES NO MORRO DA FUMAÇA	1	1,64
BEBIDA PAMINELLI	1	1,64
CANGURU EMBALAGENS	1	1,64
CAREL	1	1,64
CERÂMICA ANJO GRES	1	1,64
CERÂMICA MENEGUEL	1	1,64
CINEMA	1	1,64
COMÉRCIO EM GERAL	1	1,64
CONSTANTINO COPIADORA	1	1,64
COOPERATIVA	1	1,64
COPAEM	1	1,64
CRISTAL EMBALAGENS	1	1,64

VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS CURSOS QUE A ACIC OFERECE?



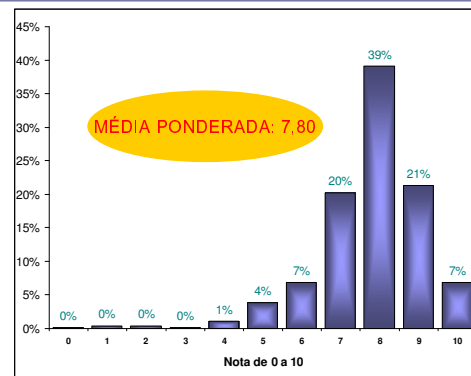
IPATUNESC
economi@ipatunesc.net

QUE CURSO VOCÊ GOSTARIA QUE A ACIC OFERECESSE?



IPATUNESC
economi@ipatunesc.net

AVALIANDO A ACIC COMO UM TODO QUE NOTA VOCÊ DARIA EM UMA ESCALA DE 0 A 10?



IPATUNESC
economi@ipatunesc.net

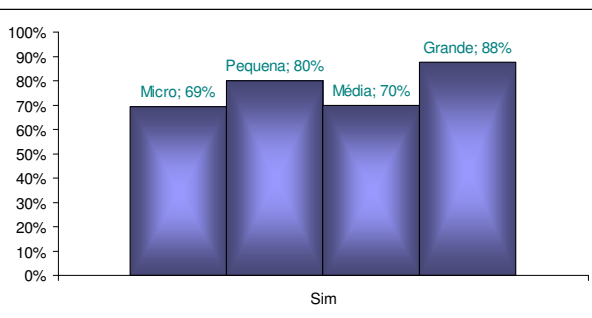
VOCÊ TEM ALGUMA SUGESTÃO PARA ACIC?

SUGESTÃO PARA ACIC	Nº	(%)
NÃO	377	62,31
NÃO SEI	33	5,45
MAIS CURSOS	27	4,46
VISITAR MAIS AS EMPRESAS E OS ASSOCIADOS	24	3,97
MARKETING	19	3,14
MAIS INFORMAÇÕES	15	2,48
ATENÇÃO AOS ASSOCIADOS	10	1,65
MAIOR INTEGRAÇÃO	10	1,65
MAIOR PARTICIPAÇÃO NA CIDADE E NA REGIÃO	7	1,16
CURSOS MAIS BARATOS	5	0,83
DIVULGAR MELHOR OS BENEFÍCIOS	5	0,83
MAIOR DIVULGAÇÃO DO ACICARD	5	0,83
DIVULGAR OS CURSOS	3	0,50
INCENTIVAR MAIS	3	0,50
MAIS ATUANTE	3	0,50
MAIS PALESTRAS	3	0,50
CURSOS GRATUITOS	2	0,33
MAIOR PARTICIPAÇÃO DOS ASSOCIADOS	2	0,33

CRUZAMENTOS INDÚSTRIA

SÓCIO ECONÔMICO – IPAT/UNESC
psocioeconomico@unesc.net

INDÚSTRIA: VOCÊ ATUALMENTE UTILIZA OS SERVIÇOS DA ACIC?



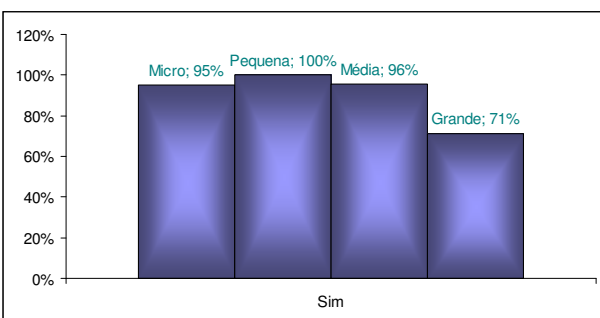
SÓCIO ECONÔMICO – IPAT/UNESC
psocioeconomico@unesc.net

INDÚSTRIA: SE SIM, QUAIS SERVIÇOS VOCÊ UTILIZA?

Se sim, quais serviços você utiliza? X Indústria:	Micro até 19		Pequena 20 a 99		Média 100 a 499		Grande mais de 500	
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)
Certificado de origem para exportação	1	1,6	5	5,3	8	19,0	2	20,0
Recaba Brasil	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Bolsa de resíduos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Cursos	20	31,3	20	21	10	23,8	2	20,0
Projeto empreender	1	1,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Plano de saúde	0	0,0	4	4,2	0	0,0	0	0,0
ACICARD	17	26,5	36	37,9	11	26,2	2	20,0
Útil-Alimentação	0	0,0	1	1	0	0,0	0	0,0
Cartão-prêmio	0	0,0	0	0,0	1	2,4	0	0,0
JUCESC	0	0,0	0	0,0	2	4,8	2	20,0
Serasa	17	26,5	22	23,2	3	7,1	1	10,0
Banco de talentos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Consultoria	6	9,4	4	4,2	5	11,9	0	0,0
Locação de espaço para reunião	2	3,1	3	3,2	2	4,8	1	10,0
Total	64	100	95	100	42	100	10	100

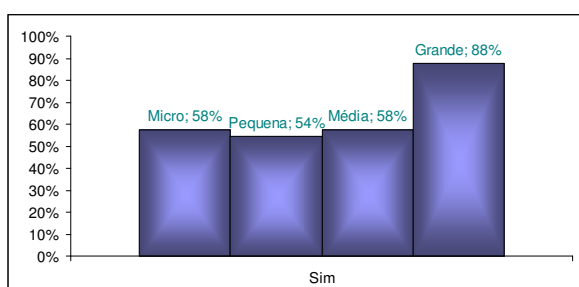
SÓCIO ECONÔMICO – IPAT/UNESC
psocioeconomico@unesc.net

INDÚSTRIA: VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS APONTADOS?



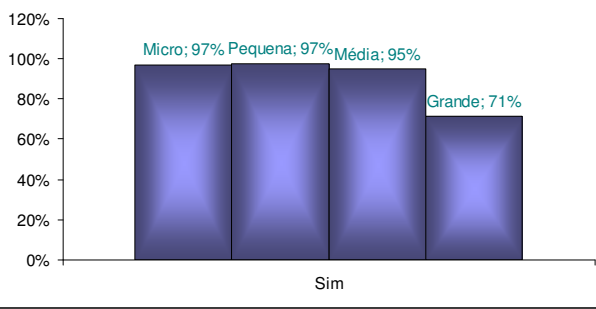
SÓCIO ECONÔMICO – IPAT/UNESC
psocioeconomico@unesc.net

INDÚSTRIA: VOCÊ JÁ FOI PROCURADO POR ALGUM REPRESENTANTE DA ACIC?



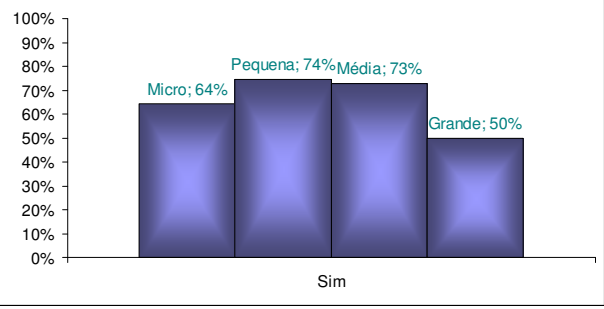
SÓCIO ECONÔMICO – IPAT/UNESC
psocioeconomico@unesc.net

INDÚSTRIA: SE SIM, ATENDEU SUAS EXPECTATIVAS?



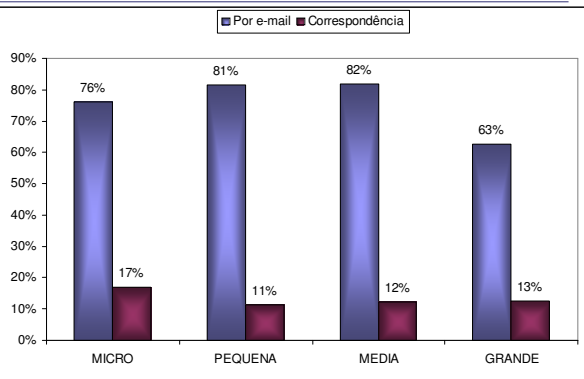
SÓCIO ECONÔMICO – IPATUNESC
psocioeconomico@unesc.net

INDÚSTRIA: VOCÊ COMO ASSOCIADO, GOSTARIA DE PARTICIPAR MAIS DA ACIC?

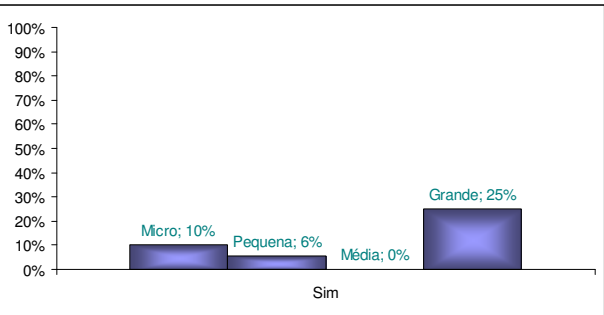


SÓCIO ECONÔMICO – IPATUNESC
psocioeconomico@unesc.net

INDÚSTRIA: QUAL A MELHOR FORMA DE VOCÊ RECEBER AS INFORMAÇÕES DA ACIC?

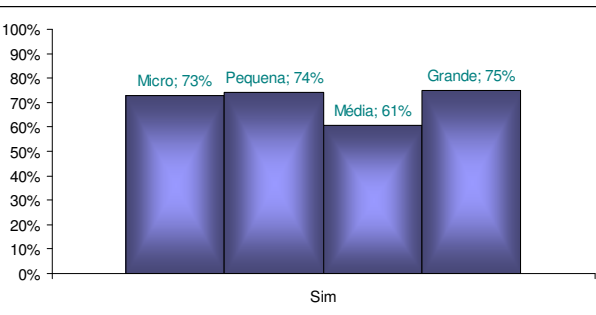


INDÚSTRIA: TEM ALGUMA EMPRESA QUE VOCÊ GOSTARIA QUE FIZESSE PARTE DA ACIC?



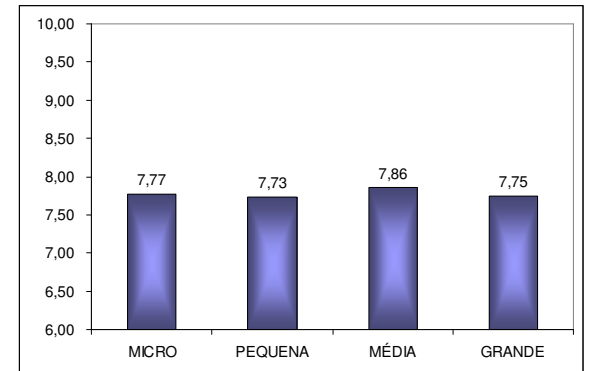
SÓCIO ECONÔMICO – IPATUNESC
psocioeconomico@unesc.net

INDÚSTRIA: VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS CURSOS QUE A ACIC OFERECE?



SÓCIO ECONÔMICO – IPATUNESC
psocioeconomico@unesc.net

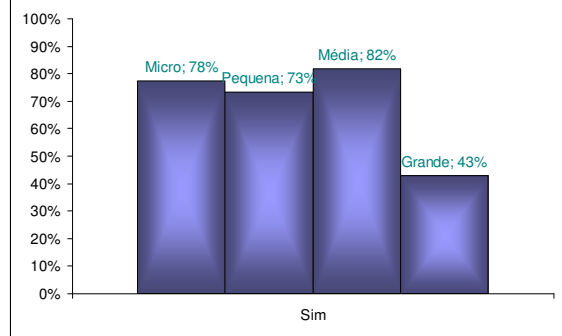
INDÚSTRIA: AVALIANDO A ACIC COMO UM TODO, QUE NOTA VOCÊ DARIA EM UMA ESCALA DE 0 A 10?



CRUZAMENTOS COMÉRCIO

SÓCIO ECONÔMICO – IPATUNESC
psocioeconomico@unesc.net

COMÉRCIO: VOCÊ ATUALMENTE UTILIZA OS SERVIÇOS DA ACIC?

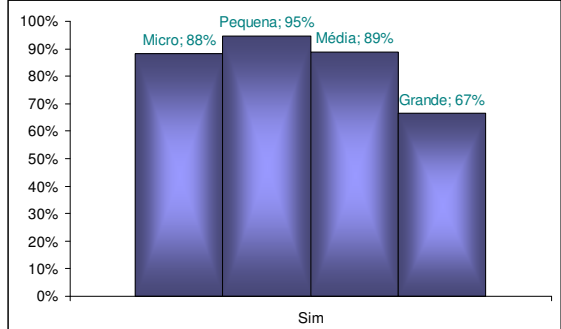


SÓCIO ECONÔMICO – IPATUNESC
psocioeconomico@unesc.net

COMÉRCIO: SE SIM, QUAIS SERVIÇOS VOCÊ UTILIZA?

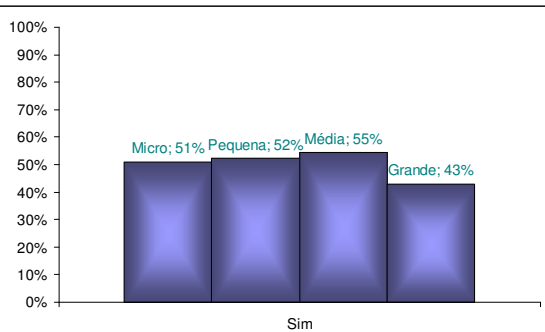
Se sim, quais serviços você utiliza? X Comércio	Micro até 9		Pequena 10 a 49		Média 50 a 99		Grande mais de 100	
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)
Certificado de origem para exportação	2	0,8	0	0,0	1	3,3	0	0,0
Receba Brasil	0	0,0	1	0,7	0	0,0	0	0,0
Bolsa de resíduos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Cursos	45	19,0	32	22,1	7	23,3	1	20,0
Projeto empreender	1	0,4	1	0,7	0	0,0	0	0,0
Plano de saúde	3	1,3	3	2,1	2	6,7	0	0,0
ACICARD	134	56,5	68	46,9	11	36,7	2	40,0
Útil-Alimentação	0	0,0	1	0,7	0	0,0	0	0,0
Cartão-prêmio	3	1,3	1	0,7	0	0,0	0	0,0
JUCESC	0	0,0	1	0,7	1	3,3	0	0,0
Serasa	35	14,8	24	16,6	6	20,0	1	20,0
Banco de talentos	0	0,0	1	0,7	0	0,0	1	20,0
Consultoria	10	4,2	7	4,8	2	6,7	0	0,0
Locação de espaço para reunião	4	1,7	5	3,4	0	0,0	0	0,0
Total	237		145		168		104	100

COMÉRCIO: VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS APONTADOS?



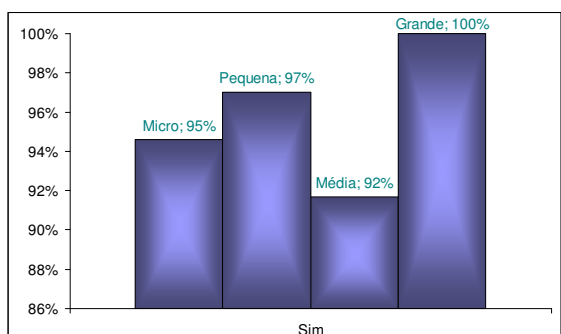
SÓCIO ECONÔMICO – IPATUNESC
psocioeconomico@unesc.net

COMÉRCIO: VOCÊ JÁ FOI PROCURADO POR ALGUM REPRESENTANTE DA ACIC?



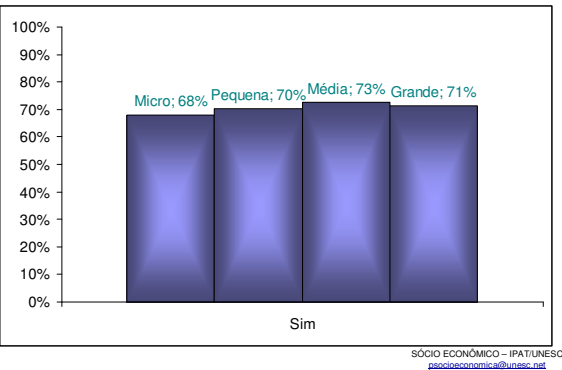
SÓCIO ECONÔMICO – IPATUNESC
psocioeconomico@unesc.net

COMÉRCIO: SE SIM, ATENDEU SUAS EXPECTATIVAS?

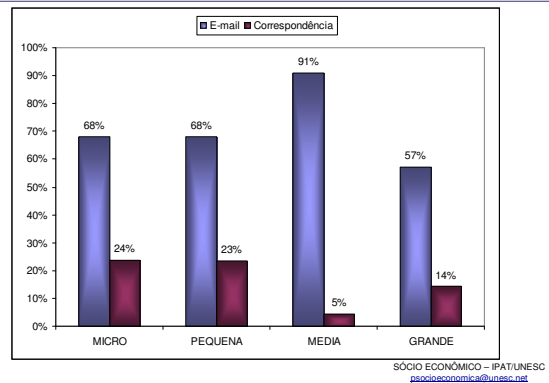


SÓCIO ECONÔMICO – IPATUNESC
psocioeconomico@unesc.net

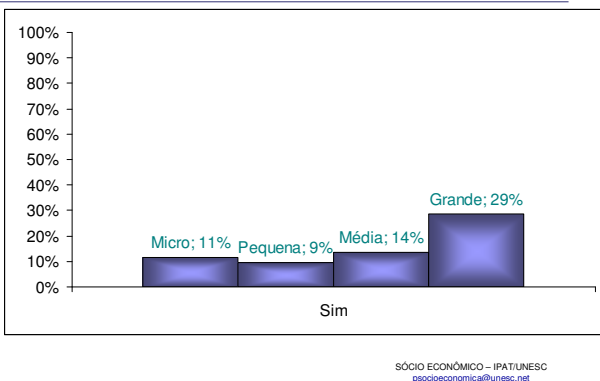
COMÉRCIO: VOCÊ COMO ASSOCIADO, GOSTARIA DE PARTICIPAR MAIS DA ACIC?



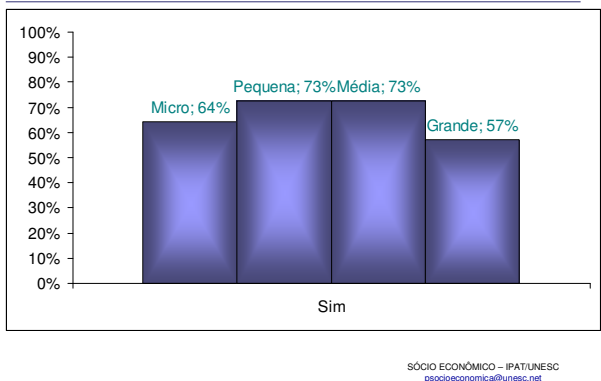
COMÉRCIO: QUAL A MELHOR FORMA DE VOCÊ RECEBER AS INFORMAÇÕES DA ACIC?



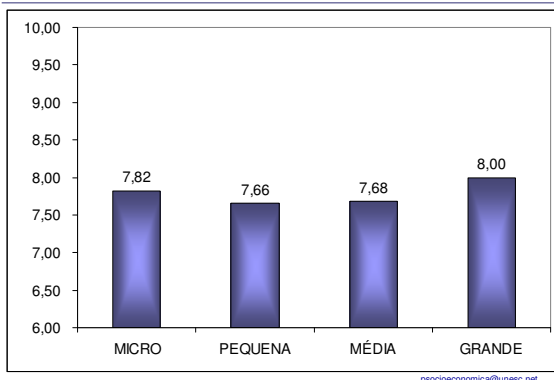
COMÉRCIO: TEM ALGUMA EMPRESA QUE VOCÊ GOSTARIA QUE FIZESSE PARTE DA ACIC?



COMÉRCIO: VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS CURSOS QUE A ACIC OFERECE?

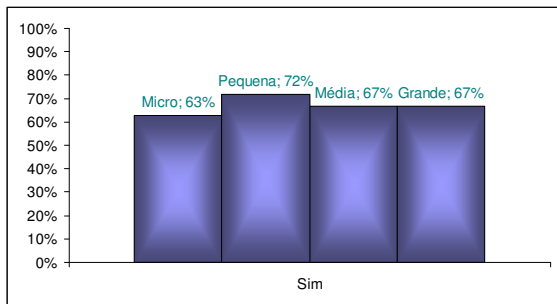


COMÉRCIO: AVALIANDO A ACIC COMO UM TODO, QUE NOTA VOCÊ DARIA EM UMA ESCALA DE 0 A 10?



CRUZAMENTOS SERVIÇOS

SERVIÇOS: VOCÊ ATUALMENTE UTILIZA OS SERVIÇOS DA ACIC?



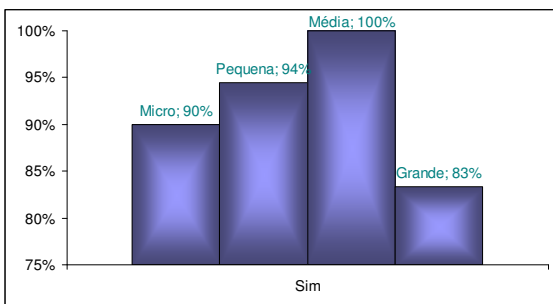
SÓCIO ECONÔMICO – IPATUNESC
psocioeconomico@ipatunesc.net

SERVIÇOS: SE SIM, QUAIS SERVIÇOS VOCÊ UTILIZA?

Se sim, quais serviços você utiliza? X Serviço:	Micro até 9		Pequena 10 a 49		Média 50 a 99		Grande mais de 100	
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)
Certificado de origem para exportação	6	7,1	0	0,0	1	7,1	0	0,0
Receba Brasil	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Bolsas de resíduos	1	1,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Cursos	22	26,2	20	26,5	3	21,4	4	33,3
Projeto empreender	1	1,2	1	1,9	0	0,0	0	0,0
Plano de saúde	3	3,6	1	1,9	0	0,0	0	0,0
ACICARD	28	33,3	12	23,1	5	35,8	2	16,7
Util-Alimentação	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	16,7
Cartão-prêmio	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
JUCESC	1	1,2	1	1,9	0	0,0	0	0,0
Serasa	12	14,3	9	17,3	1	7,1	1	8,3
Banco de talentos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Consultoria	3	3,6	1	1,9	0	0,0	1	8,3
Locação de espaço para reunião	7	8,3	7	13,5	4	28,6	2	16,7
Total	84	100	52	100	14	100	12	100

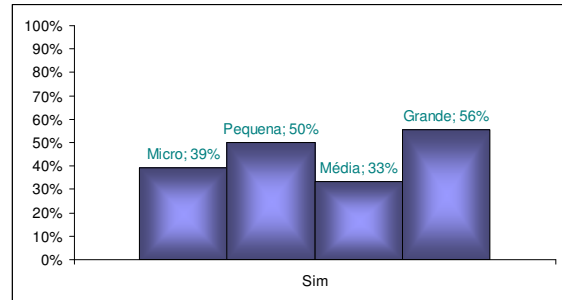
SÓCIO ECONÔMICO – IPATUNESC
psocioeconomico@ipatunesc.net

SERVIÇOS: VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS APONTADOS?



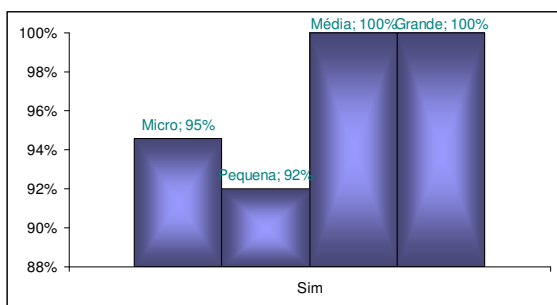
SÓCIO ECONÔMICO – IPATUNESC
psocioeconomico@ipatunesc.net

SERVIÇOS: VOCÊ JÁ FOI PROCURADO POR ALGUM REPRESENTANTE DA ACIC?



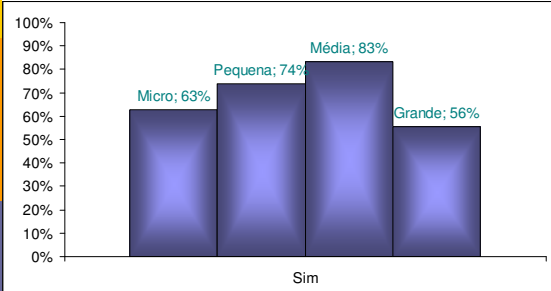
SÓCIO ECONÔMICO – IPATUNESC
psocioeconomico@ipatunesc.net

SERVIÇOS: SE SIM, ATENDEU SUAS EXPECTATIVAS?



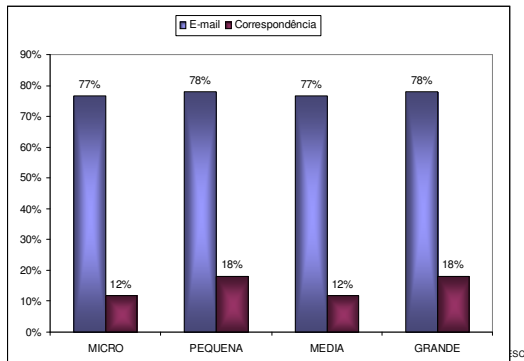
SÓCIO ECONÔMICO – IPATUNESC
psocioeconomico@ipatunesc.net

SERVIÇOS: VOCÊ COMO ASSOCIADO, GOSTARIA DE PARTICIPAR MAIS DA ACIC?

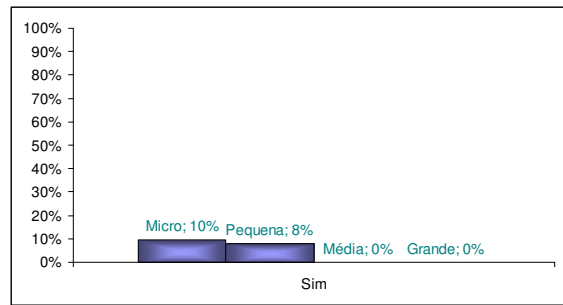


SÓCIO ECONÔMICO – IPATUNESC
psocioeconomico@ipatunesc.net

SERVIÇOS: QUAL A MELHOR FORMA DE VOCÊ RECEBER AS INFORMAÇÕES DA ACIC?

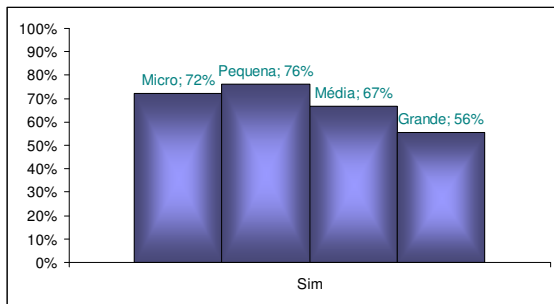


SERVIÇOS: TEM ALGUMA EMPRESA QUE VOCÊ GOSTARIA QUE FIZESSE PARTE DA ACIC?



SÓCIO ECONÔMICO - IPATUNESC
psocioeconomico@unesc.net

SERVIÇOS: VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS CURSOS QUE A ACIC OFERECE?



SÓCIO ECONÔMICO - IPATUNESC
psocioeconomico@unesc.net

SERVIÇOS: AVALIANDO A ACIC COMO UM TODO, QUE NOTA VOCÊ DARIA EM UMA ESCALA DE 0 A 10?

