



Relatório Técnico

Pesquisa de satisfação 2022

Nutrição

Ouvidoria – Sesc-DF

Sesc
Fecomércio
Senac

Sumário

03 Apresentação

05 Perfil dos Respondentes

09 Avaliação do Atendimento

09 Divulgação dos Serviços

10 Nível de Satisfação com os Serviços de Nutrição

12 Resultados por Unidades

21 Formulário

Pesquisa de Satisfação Nutrição Clínica e Esportiva

A Ouvidoria do Sesc-DF com o objetivo de avaliar a satisfação dos clientes com os Serviços de Nutrição Clínica e Esportiva em 2022, realizou uma pesquisa quantitativa por telefone e pelo WhatsApp com os clientes que foram atendidos pelas nutricionistas nas diversas Unidades Operacionais.

A coleta de dados ocorreu durante todo o ano de 2022 e contamos com a participação de 461 respondentes.

A pesquisa levou em consideração os seguintes temas: Perfil dos Respondentes, Acesso, Atendimento, Pontualidade, Motivação para Contratação do Serviço, Divulgação do Serviço, Percepção de Valor e Nível de Satisfação com os Serviços de Nutrição.

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.

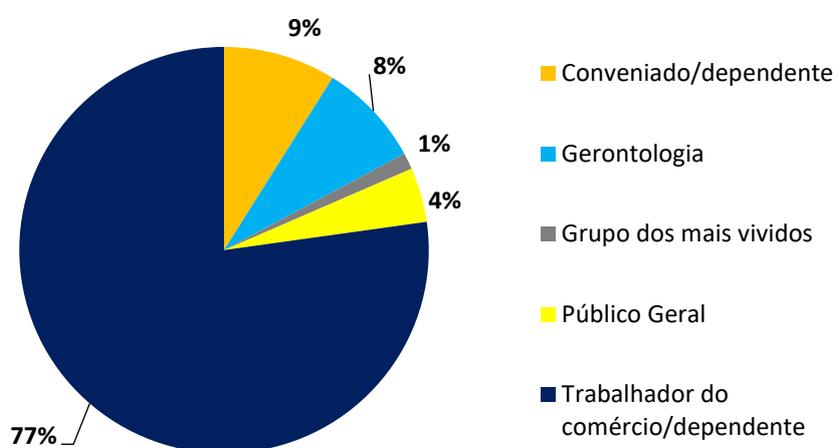
A porcentagem de promotores menos o de detratores é o resultado do índice, que classifica a instituição ou o serviço prestado em quatro categorias:

- 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%.

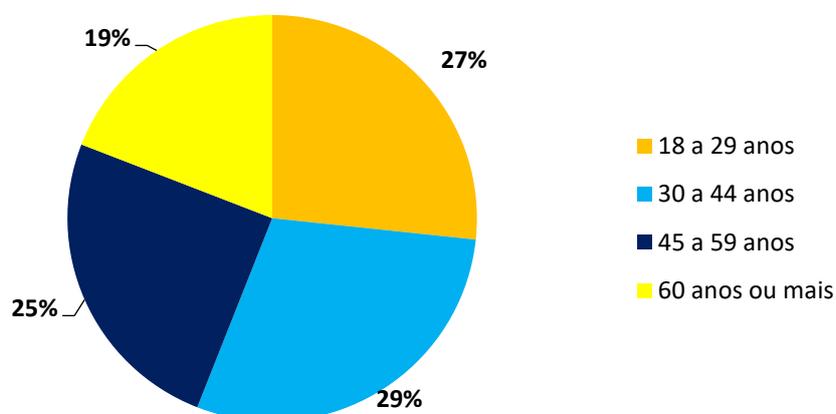
Perfil dos respondentes

Os serviços de nutrição ofertados pelo Sesc estão sendo utilizados, em sua maioria, por trabalhadores do comércio e seus dependentes (77%), seguidos por conveniados e seus dependentes (8%) e o público em geral (8%). Dos respondentes, 70% são mulheres. O público que frequenta o Sesc há mais de 5 anos representa 39% dos pacientes em geral.

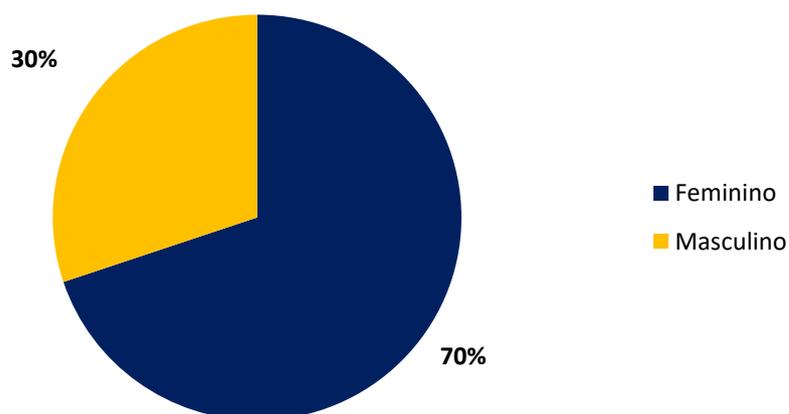
Qual a sua relação com o Sesc?



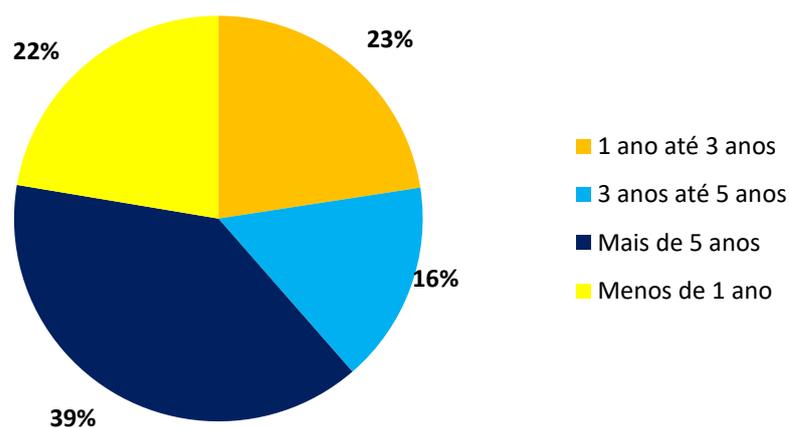
Qual sua faixa etária?



Sexo:



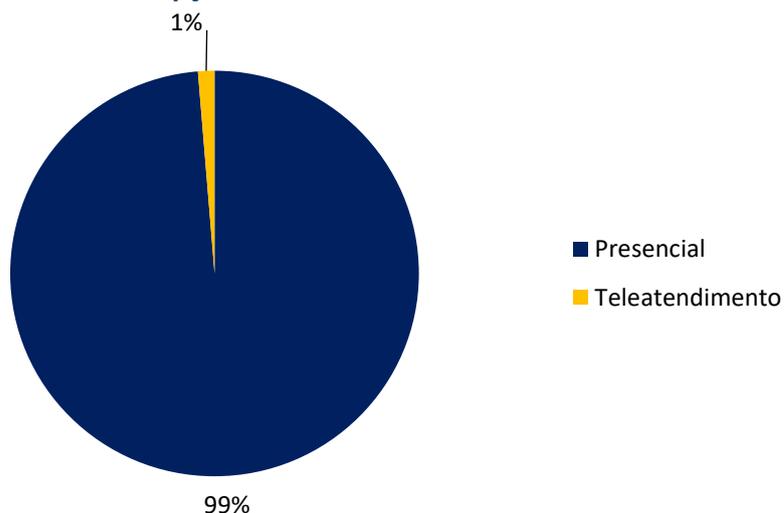
Há quanto tempo frequenta o Sesc-DF?



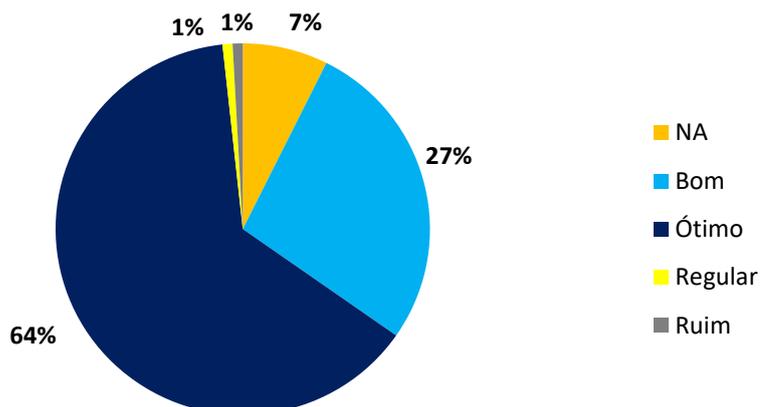
Avaliação do Atendimento

O atendimento presencial prevaleceu. A maioria afirmou ser ótimo ou bom o agendamento realizado pela internet.

Qual opção foi realizada sua consulta?

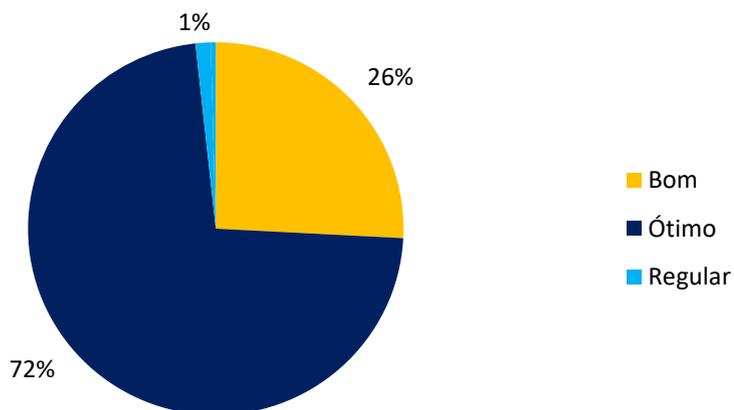


Como você avalia o agendamento realizado pela internet, caso tenha realizado por este canal?

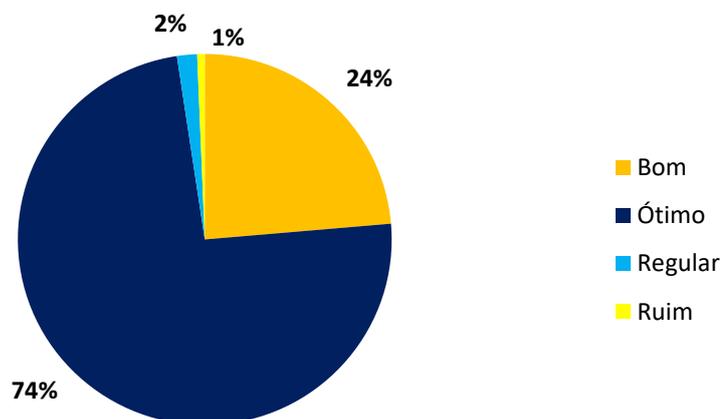


As nutricionistas também foram muito bem avaliadas. A atenção e cortesia do nutricionista, a clareza das orientações prestadas e a pontualidade nos atendimentos superaram 90% de satisfação dos pacientes.

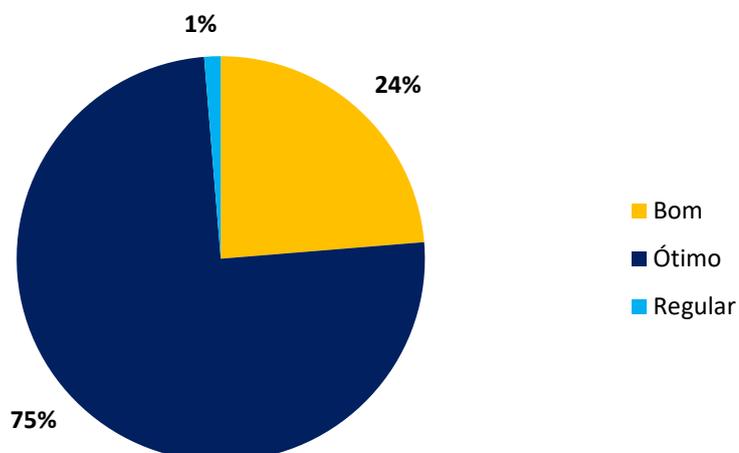
Quanto ao atendimento do(a) nutricionista, como você avalia a atenção e cortesia?



Qual sua avaliação quanto a clareza das informações e/ou orientações prestadas pelo(a) nutricionista?

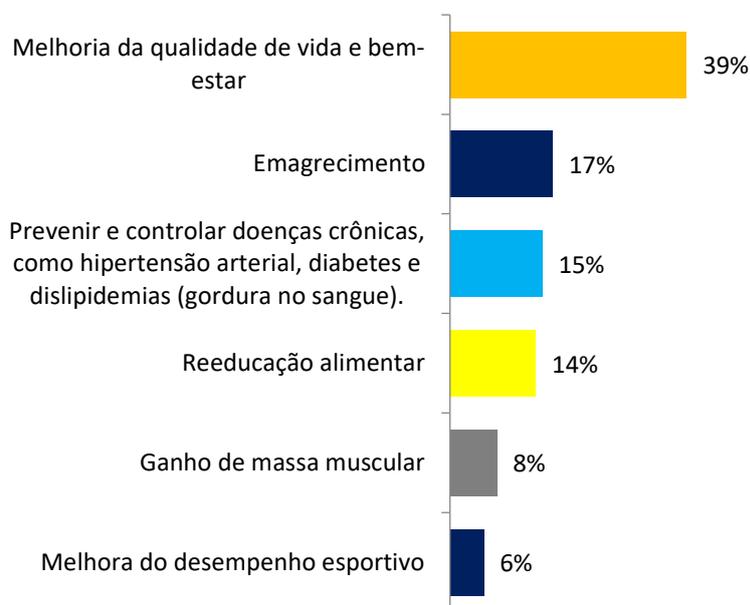


E a pontualidade no atendimento?



A principal motivação para a procura de um nutricionista é pela melhoria da qualidade e bem-estar para 39%. A segunda motivação mais apresentada é pela busca do emagrecimento (17%).

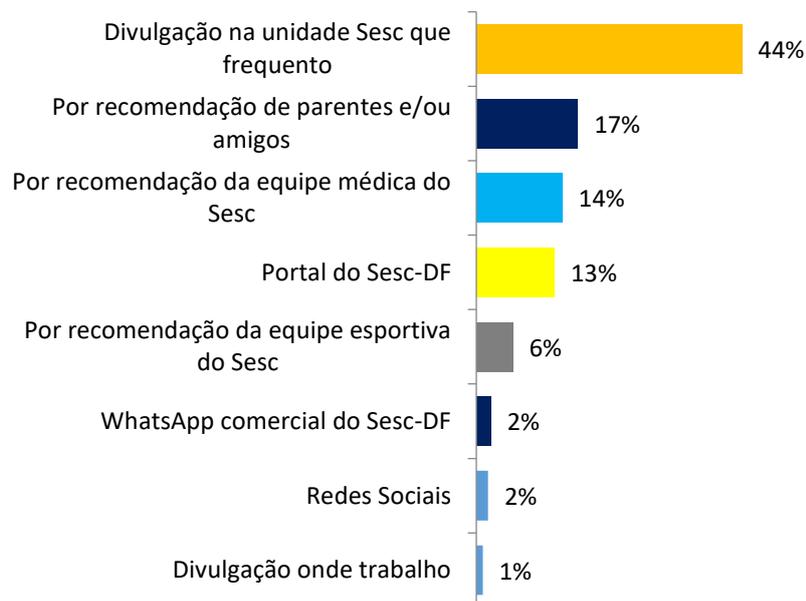
Qual a principal motivação para procurar o serviço de Nutrição Clínica e Esportiva?



Divulgação dos Serviços de Nutrição

A divulgação na unidade (44%), seguido pela recomendação de parentes e/ou amigos (17%) são as principais fontes de divulgação dos serviços de nutrição

Como ficou sabendo do serviço de Nutrição Clínica e Esportiva ofertado pelo Sesc-DF?

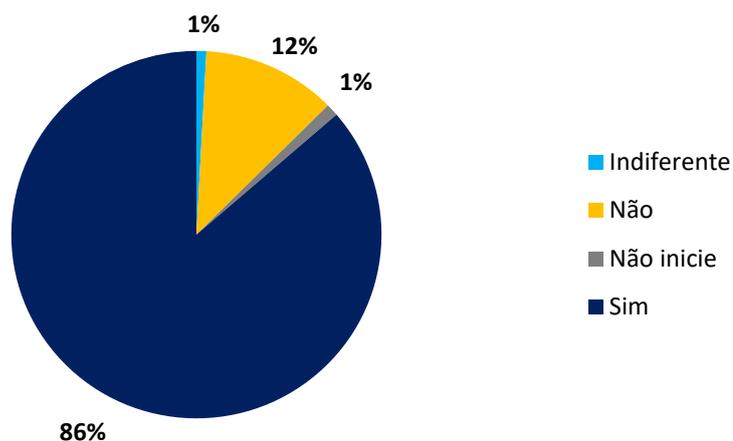


Nível de Satisfação com os Serviços de Nutrição

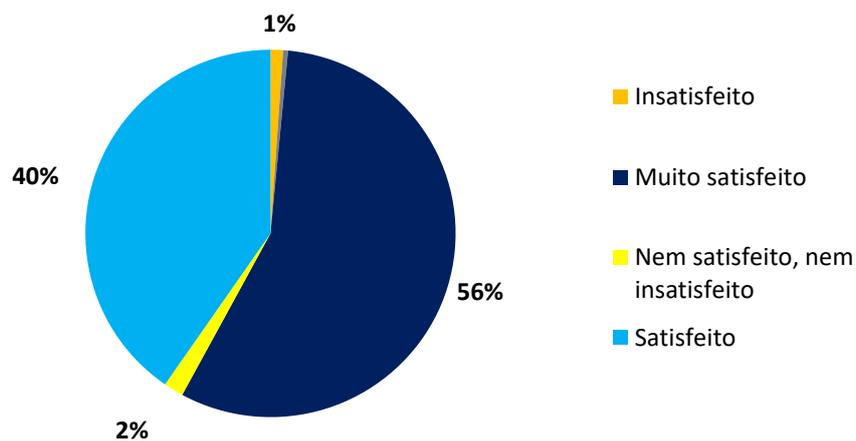
A maioria observou resultados após iniciar seu plano alimentar. O índice geral de satisfação com o atendimento da equipe de nutrição é de 96%, entre os que afirmam estarem muito satisfeitos e satisfeitos.

O índice NPS Geral alcançou a zona de excelência (83%).

Você já está observando os resultados após iniciar seu plano alimentar?



De uma forma geral, quão satisfeito você está com o nosso serviço de Nutrição Clínica e Esportiva?



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	77%	78%	71%	81%	70%	79%	70%	82%	86%
Conveniado/dependente	9%	8%	9%	7%	13%	0%	16%	5%	10%
Gerontologia	8%	8%	12%	5%	10%	14%	6%	9%	3%
Grupo dos mais vividos	1%	0%	0%	1%	0%	7%	5%	1%	0%
Público Geral	4%	6%	9%	5%	6%	0%	3%	3%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	461	51	34	73	77	14	64	119	29

Qual sua faixa etária?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
18 a 29 anos	27%	22%	26%	32%	25%	0%	20%	34%	28%
30 a 44 anos	29%	39%	26%	23%	23%	7%	45%	25%	38%
45 a 59 anos	25%	25%	26%	25%	35%	43%	14%	22%	24%
60 anos ou mais	19%	14%	21%	21%	17%	50%	20%	19%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	461	51	34	73	77	14	64	119	29

Sexo?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Feminino	70%	69%	74%	70%	70%	71%	70%	66%	79%
Masculino	30%	31%	26%	30%	30%	29%	30%	34%	21%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	461	51	34	73	77	14	64	119	29

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	22%	20%	29%	26%	22%	14%	25%	17%	34%
1 ano até 3 anos	23%	18%	15%	18%	23%	0%	14%	13%	14%
3 anos até 5 anos	16%	33%	29%	40%	38%	86%	41%	42%	24%
Mais de 5 anos	39%	29%	26%	16%	17%	0%	20%	28%	28%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	461	51	34	73	77	14	64	119	29

Qual opção foi realizada sua consulta?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Presencial	99%	96%	97%	97%	100%	100%	98%	99%	100%
Teletendimento	1%	4%	3%	3%	0%	0%	2%	1%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	461	51	73	73	77	14	64	119	34

Em qual unidade foi realizada sua consulta?

Unidades Sesc	Contagem	Percentual
Sesc Presidente Dutra	64	14%
Sesc Estação 504 Sul	51	11%
Sesc 913 Sul	34	7%
Sesc Guará	14	3%
Sesc Taguatinga Norte	119	26%
Sesc Taguatinga Sul	29	6%
Sesc Ceilândia	73	16%
Sesc Gama	77	17%
Total	461	100%

Como você avalia o agendamento realizado pela internet, caso tenha realizado por este canal?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	69%	53%	71%	55%	64%	93%	80%	65%	41%
Bom	30%	39%	15%	36%	25%	7%	16%	29%	38%
Regular	1%	2%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	3%
Ruim	1%	4%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	0%
Total	100%								
Contagem	461	51	34	73	77	14	64	119	29

Quanto ao atendimento do(a) nutricionista, como você avalia a atenção e cortesia?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	72%	61%	91%	62%	79%	86%	84%	70%	59%
Bom	26%	31%	9%	38%	21%	14%	14%	30%	31%
Regular	1%	4%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	10%
Ruim	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	461	51	34	73	77	14	64	119	29

Qual sua avaliação quanto a clareza das informações e/ou orientações prestadas pelo(a) nutricionista?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	74%	65%	91%	70%	78%	86%	83%	71%	59%
Bom	24%	25%	6%	29%	22%	14%	17%	29%	31%
Regular	2%	4%	3%	1%	0%	0%	0%	1%	10%
Ruim	1%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	461	51	34	73	77	14	64	119	29

E a pontualidade no atendimento?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Ótimo	75%	61%	91%	68%	81%	86%	84%	72%	66%
Bom	24%	37%	6%	30%	19%	14%	16%	26%	28%
Regular	1%	2%	3%	0%	0%	0%	0%	2%	7%
Ruim	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	461	51	34	73	77	14	64	119	29

Qual a principal motivação para procurar o serviço de Nutrição Clínica e Esportiva?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
---------------	-------	---------	---------	-----------	------	-------	-------------	------------	----------

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Melhoria da Melhoria da qualidade de vida e bem estar	39%	33%	59%	36%	29%	36%	52%	40%	39%
Reeducação alimentar	14%	24%	12%	7%	17%	36%	9%	14%	14%
Emagrecimento	17%	22%	6%	19%	17%	21%	13%	17%	28%
Prevenir e controlar doenças crônicas	15%	12%	3%	19%	29%	7%	13%	12%	17%
Melhora do desempenho esportivo	6%	4%	18%	3%	6%	0%	9%	4%	0%
Ganho de massa muscular	8%	4%	3%	16%	3%	0%	5%	13%	3%
Acompanhamento gestacional	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Acompanhamento infantil	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Melhora do funcionamento intestinal	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Acompanhamento geriátrico	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	461	51	34	73	77	14	64	119	29

Como ficou sabendo do serviço de Nutrição Clínica e Esportiva ofertado 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	17%	12%	29%	10%	14%	43%	23%	13%	28%
Por recomendação da equipe médica do Sesc	14%	14%	15%	21%	21%	14%	11%	8%	14%
Portal do Sesc-DF	13%	24%	26%	8%	14%	29%	13%	6%	10%
Redes Sociais	2%	6%	0%	3%	1%	0%	3%	1%	0%
WhatsApp comercial do Sesc-DF	2%	8%	0%	0%	6%	7%	2%	0%	0%
Divulgação onde trabalho	1%	2%	3%	0%	0%	0%	5%	0%	0%
Divulgação na unidade Sesc que frequento	44%	33%	3%	53%	39%	0%	41%	66%	45%
Por recomendação da equipe esportiva do Sesc	6%	14%	15%	21%	21%	14%	11%	8%	14%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contagem	461	51	34	73	77	14	64	119	29

Você já está observando os resultados após iniciar seu plano alimentar?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Sim	86%	75%	88%	82%	95%	71%	95%	87%	76%
Não	12%	18%	12%	16%	5%	29%	2%	12%	21%
Indiferente	1%	4%	0%	0%	0%	0%	2%	1%	0%
Não inicie	1%	4%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	3%
Total	100%								
Contagem	461	51	34	73	77	14	64	119	29

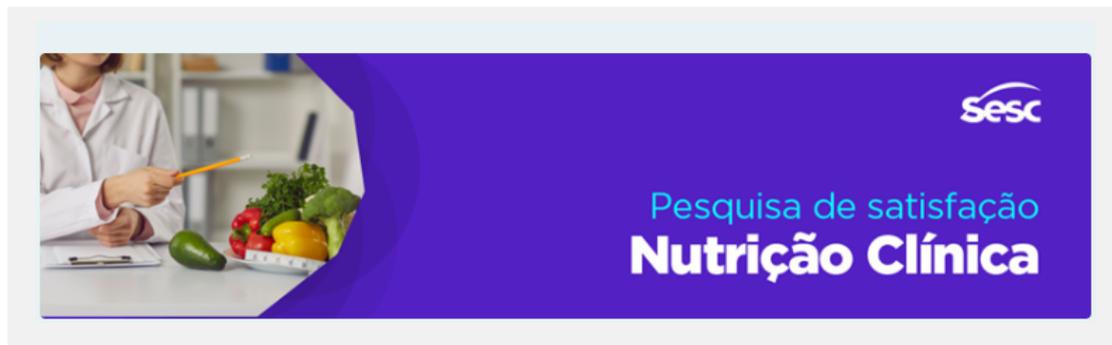
- De uma forma geral, quão satisfeito você está com o nosso serviço de Nutrição Clínica e Esportiva?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
Muito satisfeito	56%	57%	79%	42%	62%	64%	77%	51%	21%
Satisfeito	40%	33%	18%	55%	36%	36%	22%	48%	66%
Nem satisfeito, nem insatisfeito	2%	4%	3%	1%	0%	0%	2%	0%	10%
Insatisfeito	1%	4%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	3%
Muito insatisfeito	0%	2%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Total	100%								
Contagem	461	51	34	73	77	14	64	119	29

Em uma escala de 1 a 10, onde 0 é pouco provável e 10 é muito provável, qual é a probabilidade de você recomendar o serviço de Nutrição Clínica e Esportiva do Sesc para amigos e parentes?

Unidades Sesc	GERAL	504 Sul	913 Sul	Ceilândia	Gama	Guará	Pres. Dutra	Tag. Norte	Tag. Sul
0	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
3	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5	1%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%
6	1%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%
7	2%	4%	0%	4%	3%	0%	0%	2%	0%
8	11%	6%	12%	8%	12%	14%	9%	15%	3%
9	22%	20%	15%	27%	18%	21%	16%	27%	24%
10	63%	59%	74%	60%	68%	64%	75%	55%	59%
Total	100%								
Contagem	461	51	34	73	77	14	64	119	29

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 opção foi realizada sua consulta? *

- Presencial
- Teleatendimento

6

Qual unidade foi realizada sua consulta? *

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

7

Como você avalia o agendamento realizado pela internet, caso tenha realizado por este canal?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

8

Quanto ao atendimento do(a) nutricionista, como você avalia a atenção e cortesia? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

9

Qual sua avaliação quanto a clareza das informações e/ou orientações prestadas pelo(a) nutricionista? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

10

E a pontualidade no atendimento? *

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim

11

Qual a principal motivação para procurar o serviço de Nutrição Clínica e Esportiva? *

- Melhoria da qualidade de vida e bem-estar
- Reeducação alimentar
- Emagrecimento
- Prevenir e controlar doenças crônicas, como hipertensão arterial, diabetes e dislipidemias (gordura no sangue).
- Melhora do desempenho esportivo
- Ganho de massa muscular
- Acompanhamento gestacional
- Acompanhamento infantil
- Melhora do funcionamento intestinal
- Acompanhamento geriátrico

12

Como ficou sabendo do serviço de Nutrição Clínica e Esportiva ofertado pelo Sesc-DF? *

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

13

Você já está observando os resultados após iniciar seu plano alimentar? *

- Sim
- Não
- Indiferente
- Não inicie

14

De uma forma geral, quão satisfeito você está com o nosso serviço de Nutrição Clínica e Esportiva? *

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

15

Por que? (resposta opcional)

Insira sua resposta

16

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 serviço de Nutrição Clínica e Esportiva do Sesc para amigos e parentes? *

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