

PESQUISA

Percepção dos Comerciantes de Nova Cruz sobre o Sistema Fecomércio, Sesc e Senac.



Sumário

1. Introdução	3
2. Metodologia.....	4
3. Descrição dos Resultados.....	5
Percepção sobre o Sistema	5
Percepção sobre o SESC	5
Percepção sobre o SENAC.....	7
Veículos de comunicação.....	8
Perfil dos entrevistados.....	9
4. Gráficos e Tabelas.....	10
Percepção sobre o Sistema	10
Percepção sobre o SESC	10
Percepção sobre o SENAC.....	14
Veículos de Comunicação	18
Perfil dos entrevistados.....	19

1. Introdução

O Sistema FECOMÉRCIO-RN representa as empresas do comércio de bens, serviços e turismo, que geram cerca de milhares de empregos formais no Rio Grande do Norte, atuando em favor do empreendedorismo, do conhecimento e da qualidade de vida do povo. O Sistema agrega o Serviço Social do Comércio (SESC-RN) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC-RN).

O SESC-RN conduz sua atuação com foco no bem-estar social dos comerciários. Sua clientela preferencial são os trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus familiares, mas a instituição também estende seus serviços à sociedade em geral. Em cada cidade onde está instalado, o Sesc-RN promove múltiplas ações, tanto em suas unidades como em projetos itinerantes, que atingem localidades distantes e com dificuldades de acesso a serviços básicos, levando educação, saúde, cultura e lazer as pessoas.

Já o SENAC-RN é uma instituição de educação profissional, com o objetivo de colaborar na obra, difusão e aperfeiçoamento do ensino profissional no setor terciário. A instituição cumpre a importante missão de educar para o trabalho em atividades do comércio de bens, serviços e turismo.

Os sindicatos patronais que compõem a Federação, sendo eles filiados ou conveniados, exercem a representatividade legal nas diversas regiões do estado. Fazem articulação política e institucional, defendem os direitos dos empresários, participam e promovem os debates com toda a sociedade civil e são, em geral, integrados aos demais organismos de representação das comunidades.

Com o intuito de fortalecer a imagem das instituições que compõem o Sistema, a FECOMÉRCIO-RN tomou iniciativa de realizar estudos para avaliar a percepção e conhecer as expectativas dos comerciários quanto à atuação das instituições formadoras do Sistema. Para tanto, o recurso a pesquisas de opinião com utilização de critérios estatísticos e matemáticos conhecidos e confiáveis torna-se imperativo como modo seguro de aferir os aspectos de interesse da Instituição.

2. Metodologia

O presente relatório apresenta os resultados de pesquisa realizada no município de Nova Cruz, localizado no interior do estado do Rio Grande do Norte, na Região Agreste Potiguar, distante 98 quilômetros da capital, Natal. A pesquisa que contou com a participação de comerciantes residentes na cidade e teve como objetivo conhecer a percepção deles sobre o Sistema FECOMÉRCIO-RN, SESC e SENAC.

A metodologia aplicada na pesquisa seguiu a técnica de observação direta, por meio do método quantitativo, tendo como instrumento de investigação questionário semiestruturado composto por questões fechadas, abertas e de múltiplas respostas, para entrevistas individuais, em locais pré-estabelecidos frequentados pelo público de interesse. Este tipo de investigação não se resume a fazer perguntas e contar respostas, mas utiliza técnicas específicas que se encaixam nas normas gerais da pesquisa.

Foram realizadas 315 (trezentas e quinze) entrevistas aplicadas a comerciantes moradores do município de Nova Cruz e que exercem funções principalmente nas atividades de comércio. A aleatorização da amostra foi planejada sobre a cobertura geográfica do município.

Para a realização da pesquisa foi utilizada um grupo de entrevistadores com experiência em pesquisas do tipo. A equipe de campo foi supervisionada por um coordenador que fez a checagem dos questionários aplicados. Dessa forma, todos os questionários preenchidos recebem crítica para avaliação da consistência dos dados coletados, medida sempre adotada e que visa garantir a qualidade e fidelidade dos dados coletados. A consistência dos dados é verificada por meio de teste estatístico, avaliação do conteúdo, lógica ou via telefone.

A análise dos dados foi feita de forma descritiva e analítica, tirando-se conclusões que auxiliam a descrever a opinião dos comerciantes, através de interpretação de gráficos e tabelas.

3. Descrição dos Resultados

Percepção sobre o Sistema

Um terço (33%) dos comerciários da cidade de Nova Cruz tem conhecimento das ações desenvolvidas pelo Sistema FECOMÉRCIO, SESC e SENAC em prol dos comerciários. Porém, 67% deles não sabem das atividades oferecidas pelo Sistema em benefício dos comerciários.

Percepção sobre o SESC

Perguntados do conhecimento sobre o SESC, 87,9% dos comerciários entrevistados no município de Nova Cruz afirmaram que conhecem ou já ouviram falar na instituição ligada ao Sistema FECOMÉRCIO. Contudo, 12,1% relataram não conhecerem a instituição.

Para aqueles que conhecem o SESC, buscou-se saber a forma de como tomaram conhecimento e constatou-se que pouco mais da metade (52,5%) ficaram sabendo dos serviços do SESC através de conversas entre amigos ou parentes, ou seja, por meio do boca a boca. Logo após aparece a empresa onde trabalha ou trabalhou em algum momento (18,2%). A televisão surge a seguir, com 10% das respostas, seguida por aqueles que passaram em frente da unidade (5,7%), sites e blogs (3,9%), facebook (3,6%) etc.

O estudo também quis saber o percentual de comerciários nova-cruzenses que tem o cartão SESC. A pesquisa comprovou um ponto bastante destacado nas discussões sobre o número de associados. Não é surpresa nenhuma que a quantidade de comerciários do município não se reflete em filiados, basta verificar que dentre os comerciários entrevistados em Nova Cruz, apenas 6,5% possuem o cartão SESC, enquanto 93,5% não dispõem do cartão que oferece benefícios.

É importante a instituição investir em campanhas que estimule os comerciários a fazerem o cartão, demonstrando os benéficos, serviços e atividades que o SESC oferece para os associados.

Com o quadro desfavorável quanto ao número de comerciários que possui a carteirinha, verificou-se também que apenas 32,4% deles já utilizaram algum dos serviços e ou atividades ligadas ao SESC. Os dados mostram que 67,6% dos comerciários do município nunca utilizaram serviço algum, mas gostariam de usufruir dos benefícios (59,1%).

Entre os (32,4%) que já utilizaram algum serviço do SESC, procurou saber deles quais foram às atividades mais usadas, sendo as mais lembradas, no momento da pesquisa: educação/cursos (56,2%), esporte e lazer (28,1%), saúde/odontologia (11,2%), palestras (5,6%), alimentação (5,6%), reuniões (1,1%) e cultura (1,1%). Foi possível perceber que, entre os usuários dos serviços do SESC, todos os entrevistados souberam nomear de imediato um ou mais serviços realizados, o que demonstra que o SESC consegue desenvolver os serviços diante do público alvo, cumprindo seu objetivo fundamental, que é oferecer serviço social aos comerciários.

A pesquisa analisou, ainda, como os comerciários avaliam os serviços utilizados do SESC, os números apresentam um percentual bastante positivo. Dentre os comerciários que usaram/usam os serviços e atividade do SESC em Nova Cruz, 61,8% qualificaram como ótimo e 37,1% como bom, ou seja, aprovação (ótima/boa) de 98,9% dos serviços oferecidos pelo SESC. Apenas 1,1% classificaram como regular e nenhum dos comerciários usuários dos serviços avaliou como ruim ou péssimo. Esses dados mostram que a instituição possui uma excelente imagem junto aos comerciários que utilizam os serviços.

Sobre as melhorias esperadas pelos comerciários nos serviços e atividades oferecidas pelo SESC. O investimento em educação e ampliação de cursos oferecidos ficou em primeiro lugar, obtendo 25,4% das respostas, seguido por uma melhor divulgação dos serviços disponibilizados aos comerciários (14,3%), mais serviços disponíveis na cidade (6,3%), abranger uma maior parcela da população (4,8%), melhor infraestrutura da entidade na cidade (4,8%), mais opções de lazer (4,8%), ampliação da área de lazer (3,2%), mais eventos direcionados aos comerciários do município (3,2%) entre outros. Essas são algumas das melhorias desejadas pelos comerciários de Nova Cruz.

Percepção sobre o SENAC

Quando questionados sobre o SENAC, 42,8% dos comerciários nova-cruzenses afirmaram conhecer a instituição ligada ao sistema FECOMÉRCIO. Enquanto que a maioria (57,2%) dos entrevistados relatou não conhecerem o SENAC, possivelmente pelo fato não ter uma unidade da instituição no município.

O nível de conhecimento do SENAC apresentado pelos comerciários de Nova Cruz tem relação com as oportunidades a que eles têm acesso.

Dos que afirmaram conhecer o SENAC, 66,7% disseram que foi através de conversas entre amigos e parentes; 16,7% souberam por intermédio da TV; 8% falaram que ficaram sabendo através da empresa onde trabalha; 8% conheceram em decorrência do facebook e 5,1% admitiram ter adquirido conhecimento através da navegação em sites e blogs. Essas foram às cinco principais formas declaradas pelos entrevistados.

Com relação ao SENAC, 17,6% confirmaram que já utilizaram alguma atividade/serviço da instituição. Todavia, 82,4% nunca utilizou um serviço da instituição. Perguntados a estes se teriam interesse em utilizar os serviços da instituição, 75,9% disseram que sim.

Ainda, de acordo com a pesquisa, entre os que já utilizaram os serviços do SENAC, foram identificados como atividades mais realizadas os cursos profissionalizantes (83,3%), parcerias/carretas (8,3%), palestras (4,2%) e projetos sociais (4,2%). Percebe-se que todos os entrevistados, que já usaram os serviços e atividades do SENAC, souberam nomear de imediato uma ou mais atividades realizadas.

É notório que a falta de uma unidade do SENAC no município é o principal fator para o baixo nível de utilização dos serviços por parte dos comerciários. Cabe à instituição investir em soluções para disseminar informações sobre os produtos e serviços disponibilizados pela instituição, voltados para os comerciários da cidade, e assim, atrair cada vez mais um número maior de usuários.

Para os que já desfrutaram dos serviços e atividades do SENAC, a pesquisa revelou que 54,2% dos comerciários consideraram como ótimo e 45,8% afirmaram ser bom os serviços e atividades da instituição. Assim, 100% dos usuários da entidade formam uma imagem positiva da instituição, respondendo com conceitos ótimo ou bom. O SENAC é uma instituição de destaque no mercado e de referência com relação a muito dos atributos, é natural que tenha uma boa imagem diante da população de comerciários. No entanto, toda empresa pode e deve sempre procurar melhorar seus serviços.

57,9% dos entrevistados gostariam que fossem disponíveis mais cursos de qualificação profissional para os comerciários do município. Para 15,8%, uma maior divulgação das atividades é uma medida importante para disseminar os serviços da instituição. A ida de mais carretas com os serviços da entidade para o município foi sugerida por 5,3% dos comerciários entrevistados. Essas foram às sugestões de melhorias mais citadas pelos comerciários ouvidos em Nova Cruz na área do SENAC.

Veículos de comunicação

A pesquisa quantifica o uso das mídias pelos comerciários do município de Nova Cruz. Nesse item, questionou dos entrevistados em quais meios de comunicação eles gostariam de ver divulgação dos serviços oferecidos pelo Sistema FECOMÉRCIO, SESC E SENAC.

Os números apontam que o facebook é o meio que os comerciários da cidade mais gostariam de ver divulgação das atividades e serviços do Sistema. O veículo lidera o ranking, com 31,4% das respostas. Depois surge a televisão, whatsapp, sites/blogs e carro de som, com 29,2%, 27,6%, 14,6% e 13,7%, respectivamente. Cerca de 7% dos entrevistados afirmaram que gostariam de ver propaganda do Sistema por panfleto. Outras formas citadas foram e-mail (6,7%), rádio (6,3%), redes sociais em geral (1%), visita nas empresas (0,9%), jornal impresso (0,3%), SMS (0,23%) e cinema (0,3%).

É fundamental para o anunciante estar em várias mídias que façam sentido para o consumidor, bem como produzir um conteúdo que o atraia. Para isso, entender os hábitos dos comerciários é tão importante quanto entender a forma como eles usam as mídias.

Perfil dos entrevistados

Dos 315 comerciários entrevistados na cidade de Nova Cruz, observou-se que 54,9% eram do gênero feminino, demonstrando que a mulher é bem representada entre os comerciários do município. Assim como a mão de obra masculina (45,1%).

41% têm de 26 a 34 anos; os jovens de 18 a 25 anos somam 38,4% dos comerciários entrevistados; de 35 a 44 anos representam 15,6% do público ouvido; acima de 45 anos são 5,1%. Nota-se, como era de se esperar, um perfil com pessoas em idade economicamente ativa.

No que diz respeito à escolaridade dos comerciários, é possível perceber que a maioria cursou até o nível médio de ensino (68,3%). Além disso, verificou-se que parte deles atingiu somente a etapa fundamental de escolarização (10,8%). Outro fator que chama bastante atenção é o percentual de pessoas com nível de graduação, 20% dos entrevistados.

A renda mensal dos comerciários entrevistados foi avaliada e constatou-se que a maior frequência de rendimento mensal individual correspondeu entre 01 e 03 salários, com 66% das respostas, seguido por 28,9% que recebem mensalmente até 01 salário e 5% com renda acima de 03 salários.

Quando questionados em relação à ocupação, 23,2% dos entrevistados informaram exercer a função de vendedor. Além disso, foram relatadas pelos entrevistados diversas ocupações como: operador de caixa, atendente, balconista, gerente, recepcionista, repositor etc.

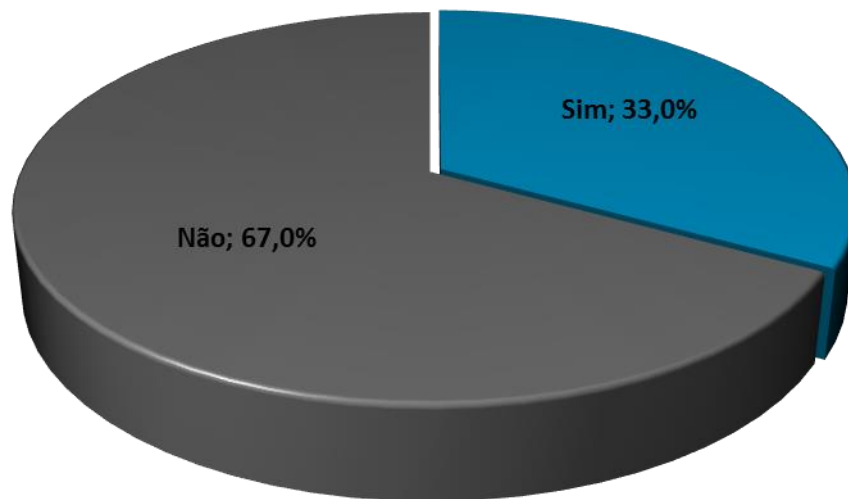
Esses e outros resultados podem ser vistos ao longo do relatório.

4. Gráficos e Tabelas

Percepção sobre o Sistema

Gráfico 1 – Tem conhecimento das ações desenvolvidas pelo sistema FECOMÉRCIO, SESC e SENAC em prol dos comerciários?

Fonte: FECOMERCIO/RN



Percepção sobre o SESC

Gráfico 2 – O (a) Sr. (a) conhece o SESC, instituição ligada ao Sistema FECOMÉRCIO?

Fonte: FECOMERCIO/RN

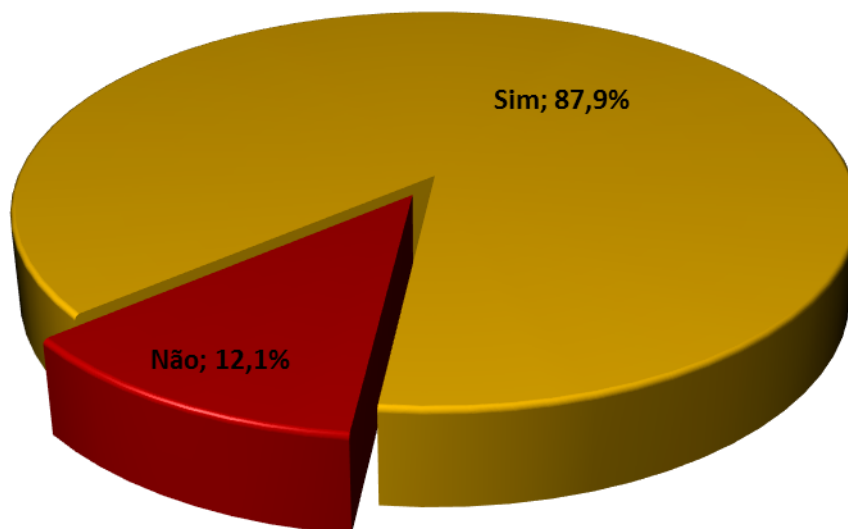


Tabela 1 – Como o(a) Sr. (a) ficou sabendo dos serviços/atividades realizados pelo SESC?

Fonte: FECOMERCIO/RN

Rótulos de Linha	%
Indicação de amigos e/ou parentes	52,5%
Empresa onde trabalha	18,2%
TV	10,0%
Mora perto/Passou em frente	5,7%
Sites/Blogs	3,9%
Facebook	3,6%
Escola/Cursos	3,6%
Eventos/Palestras	3,2%
Rádio	2,9%
Visitou	2,9%
Carro de Som	2,1%
Jornal	0,7%
Whatsapp	0,7%

Gráfico 3 – O (a) Sr.(a) dispõe da carteirinha de comerciante do SESC?

Fonte: FECOMERCIO/RN

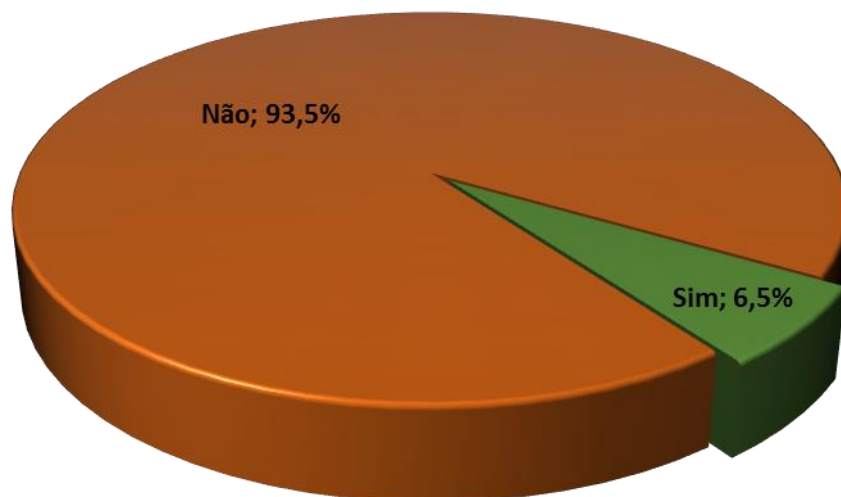


Gráfico 4 – O Sr. (a) já utilizou algum serviço (s) do SESC?

Fonte: FECOMERCIO/RN

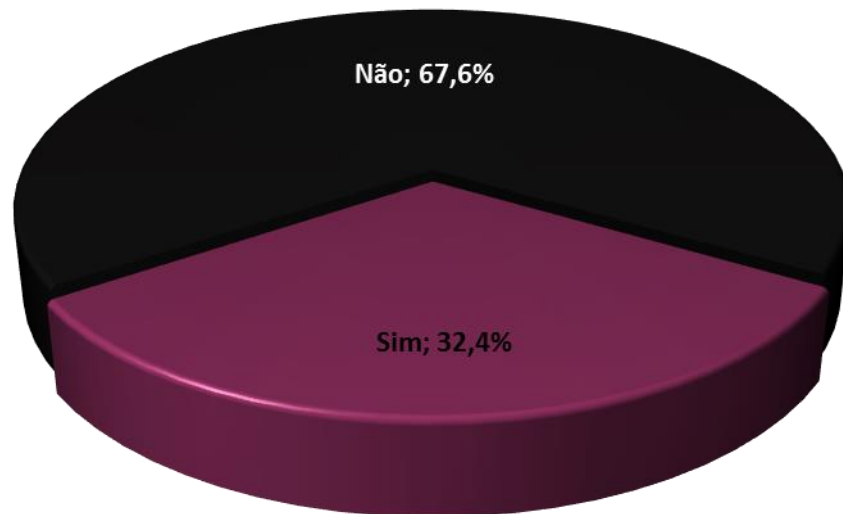


Gráfico 5 – Se respondeu “Não”, tem interesse?

Fonte: FECOMERCIO/RN

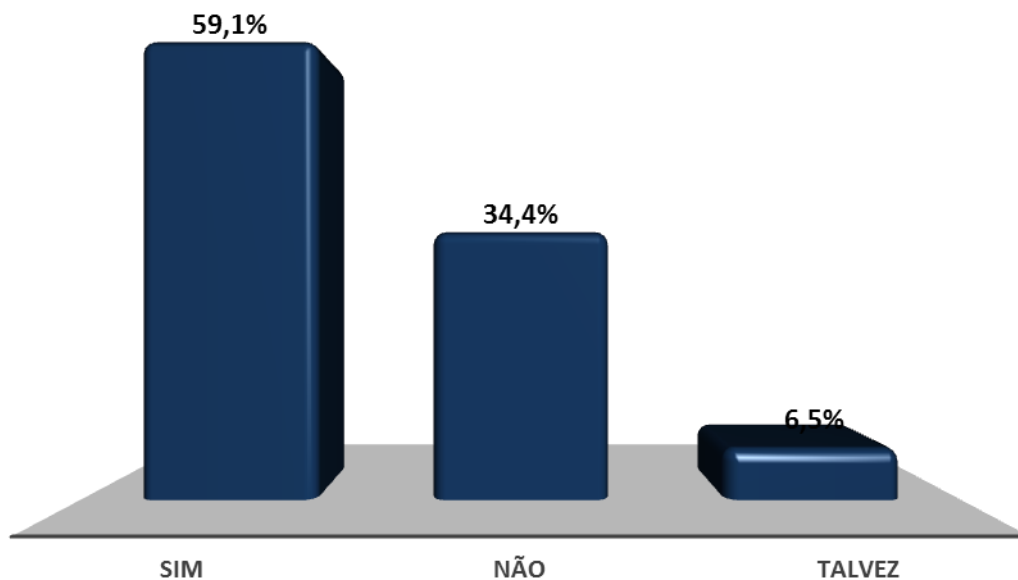


Gráfico 6 – Qual (is) serviço (s) o Sr.(a) já utilizou do SESC?

Fonte: FECOMERCIO/RN

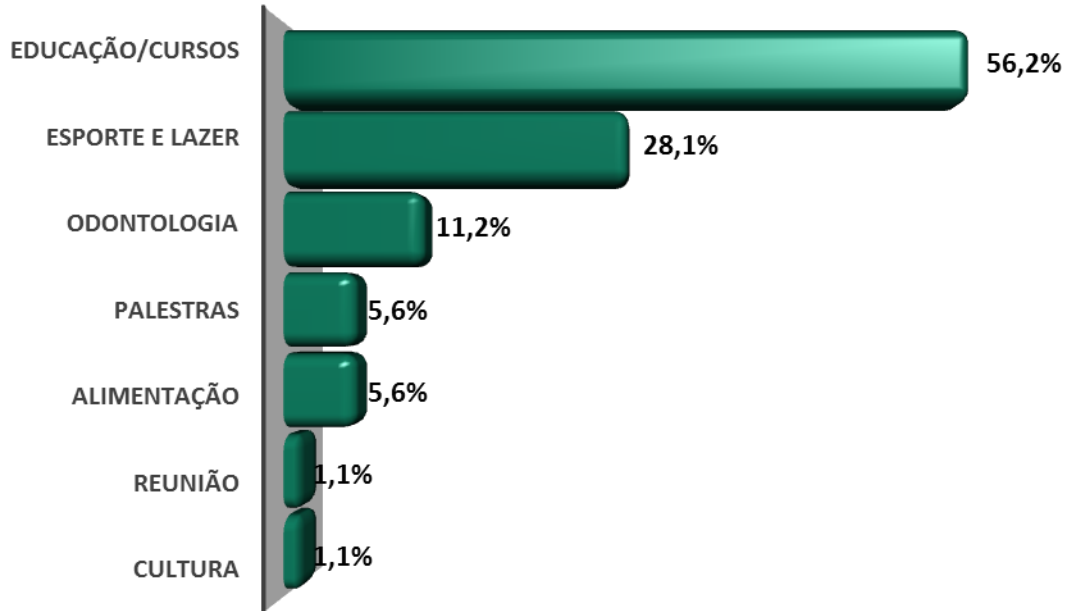


Gráfico 7 – Como o Sr. (a) avaliou os serviços oferecidos pelo SESC?

Fonte: FECOMERCIO/RN

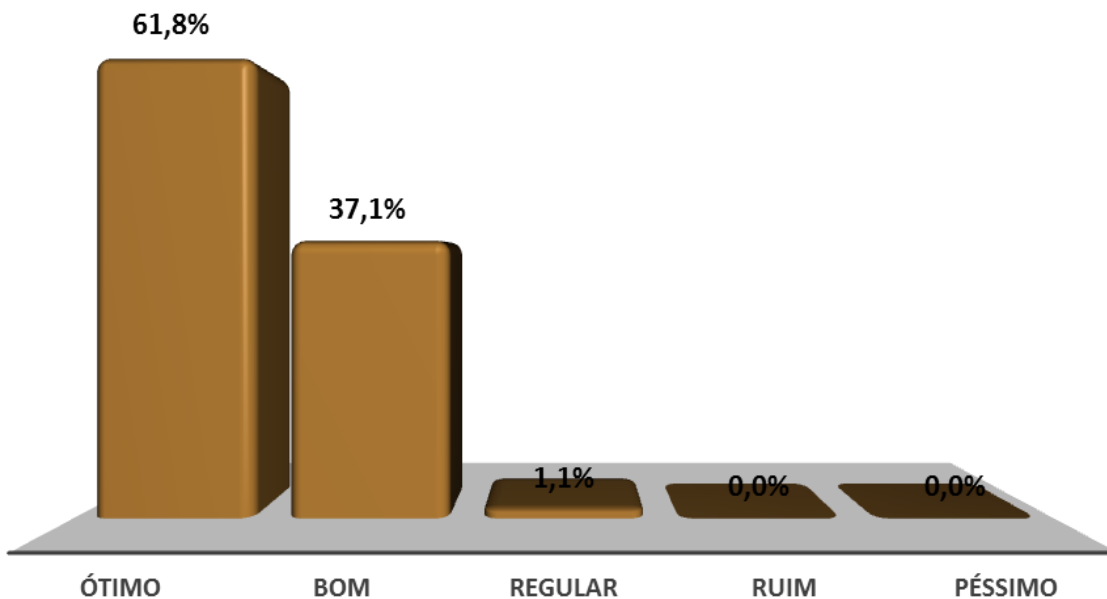


Tabela 2 – Como o (a) Sr. (a) avaliou os serviços oferecidos pelo SESC?

Fonte: FECOMERCIO/RN

Rótulos de Linha	%
Investir mais em educação/cursos	25,4%
Divulgação	14,3%
Mais serviços na cidade	6,3%
Abranger mais o público	4,8%
Melhorar a infraestrutura	4,8%
Mais opções de lazer	4,8%
Ampliar a área de lazer	3,2%
Eventos	3,2%
Abrir uma creche no município	1,6%
Assessor para atividades no interior	1,6%
Autorizar estágios com maior facilidade	1,6%
Culinária	1,6%
Mais opções de esportes	1,6%
Palestras	1,6%
Menos burocracia para renovação da carteirinha	1,6%
Profissionais mais qualificados	1,6%
Nada	6,3%
Não sabe	22,2%

Percepção sobre o SENAC

Gráfico 8 – O (a) Sr. (a) conhece o SENAC, instituição ligada ao Sistema FECOMÉRCIO?

Fonte: FECOMERCIO/RN

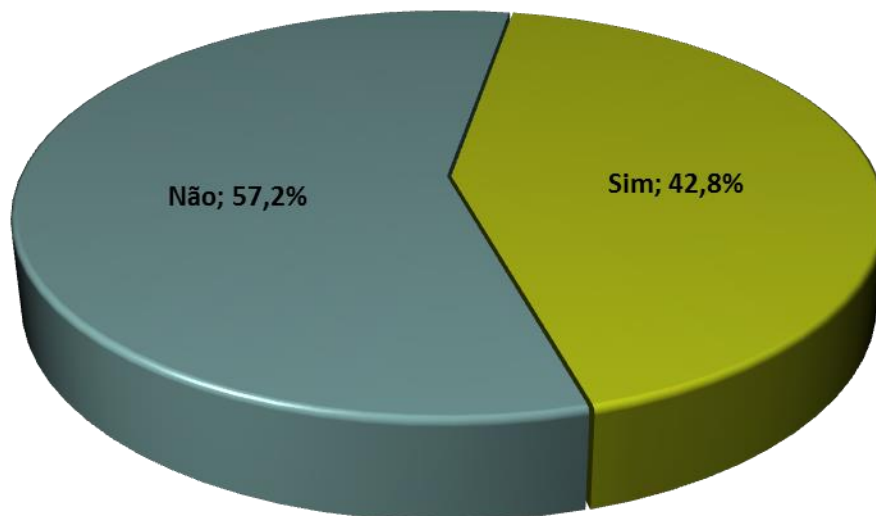


Tabela 3 – Como o (a) Sr. (a) ficou sabendo dos serviços/atividades realizados pelo SENAC?

Fonte: FECOMERCIO/RN

Rótulos de Linha	%
Indicação de amigos e/ou parentes	66,7%
TV	16,7%
Empresa onde trabalha	8,0%
Facebook	8,0%
Sites/Blogs	5,1%
Rádio	0,7%
Jornal	0,7%
As carretas do Senac	0,7%
Cursos	0,7%
Eventos	0,7%

Gráfico 9 – O (a) Sr. (a) já utilizou algum serviço (s) do SENAC?

Fonte: FECOMERCIO/RN

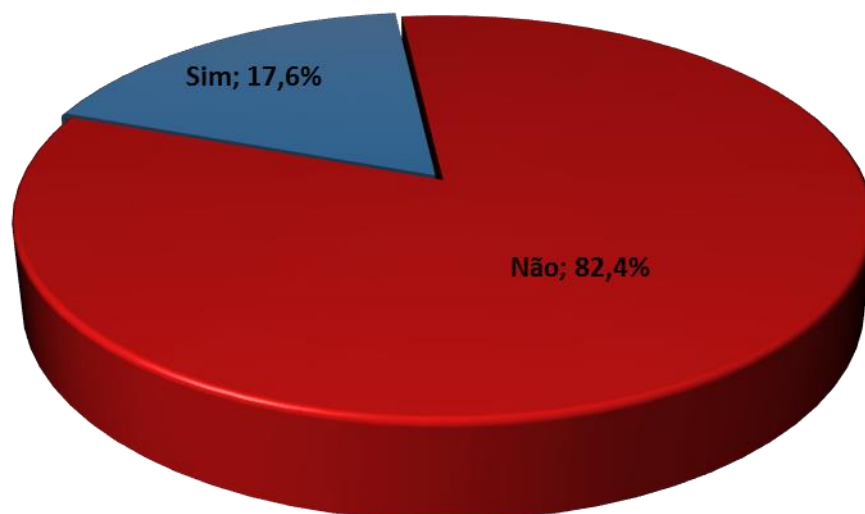


Gráfico 10 – Se respondeu “Não”, tem interesse?

Fonte: FECOMERCIO/RN

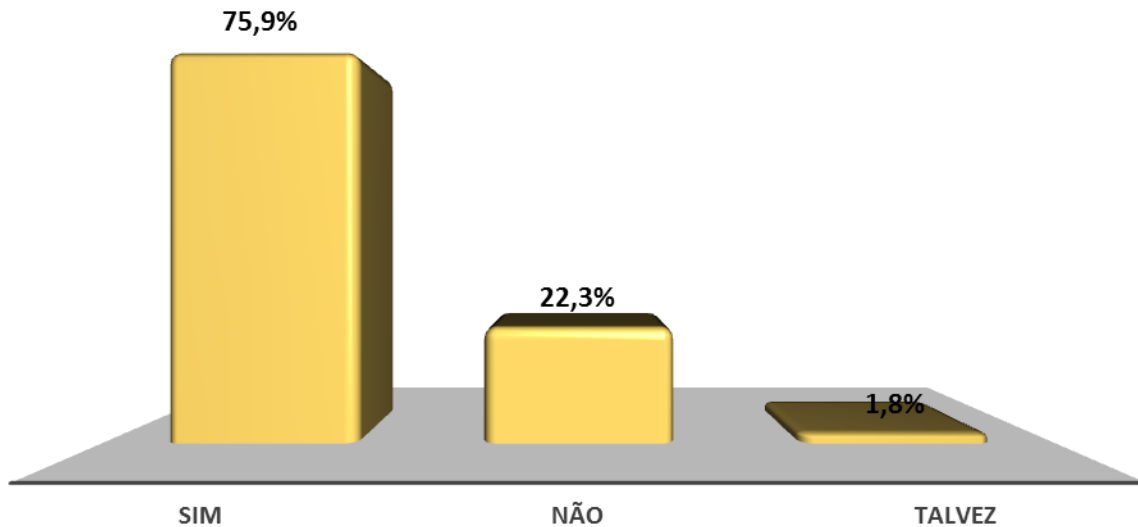


Gráfico 11 – Qual (is) serviço (s) o Sr.(a) já utilizou do SENAC?

Fonte: FECOMERCIO/RN

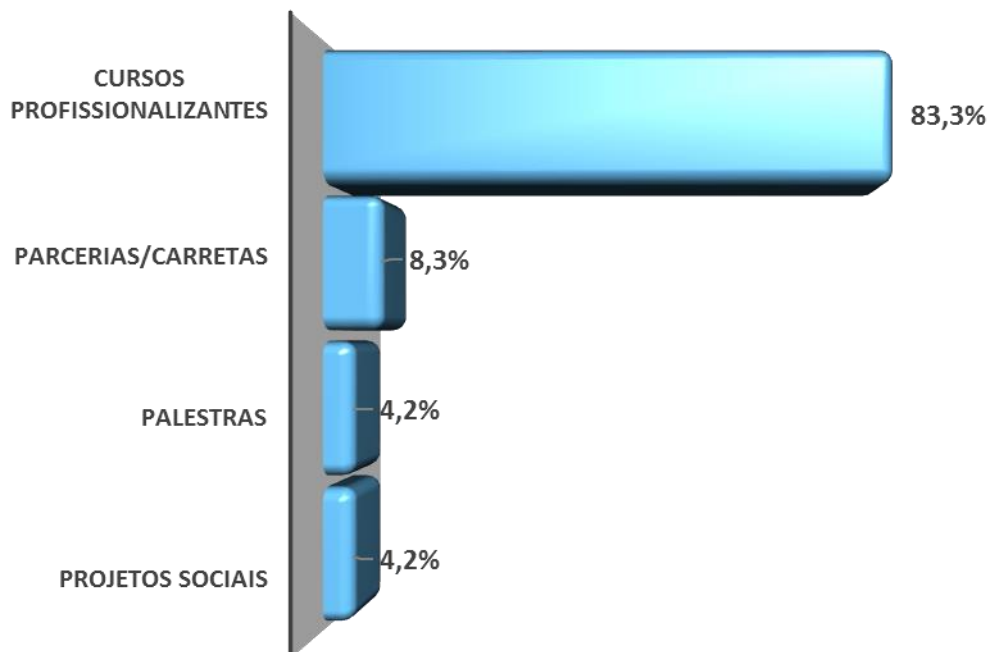


Gráfico 12 – Como o Sr. (a) avaliou os serviços oferecidos pelo SENAC?

Fonte: FECOMERCIO/RN

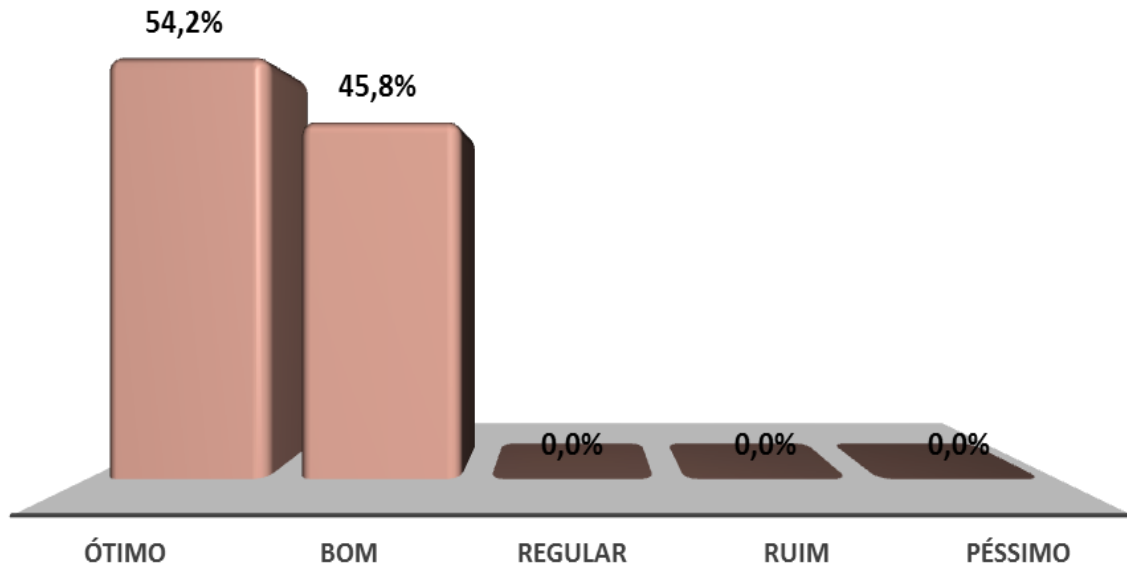


Tabela 4 – Em sua opinião, o que poderia ser melhorado quanto aos serviços oferecidos pelo SENAC?

Fonte: FECOMERCIO/RN

Rótulos de Linha	%
Mais cursos	57,9%
Mais divulgação	15,8%
Deveria vir mais carretas do SENAC	5,3%
Não sabe	10,5%
Nada	15,8%

Veículos de Comunicação

Tabela 5 – Em qual (is) meio (s) o (a) Sr. (a) gostaria de vê/assistir/ouvir propagandas do Sistema FECOMÉRCIO, SESC E SENAC?

Fonte: FECOMERCIO/RN

Rótulos de Linha	%
Facebook	31,4%
TV	29,2%
Whatsapp	27,6%
Sites/Blogs	14,6%
Carro de som	13,7%
Panfleto	7,0%
E-mail	6,7%
Rádio	6,3%
Redes Sociais	1,0%
Visita nas empresas	0,9%
Jornal	0,3%
Mensagem SMS	0,3%
Cinema	0,3%

Perfil dos entrevistados

Gráfico 13 – Sexo.

Fonte: FECOMERCIO/RN

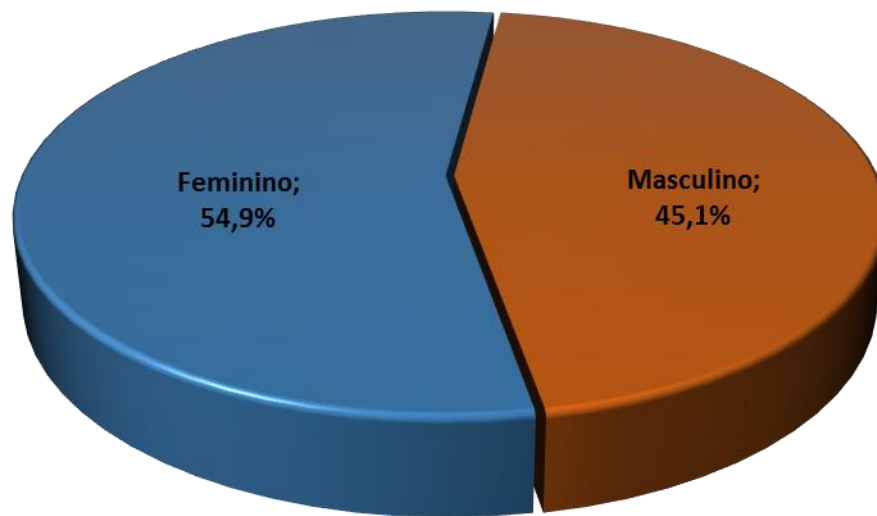


Gráfico 14 – Escolaridade.

Fonte: FECOMERCIO/RN

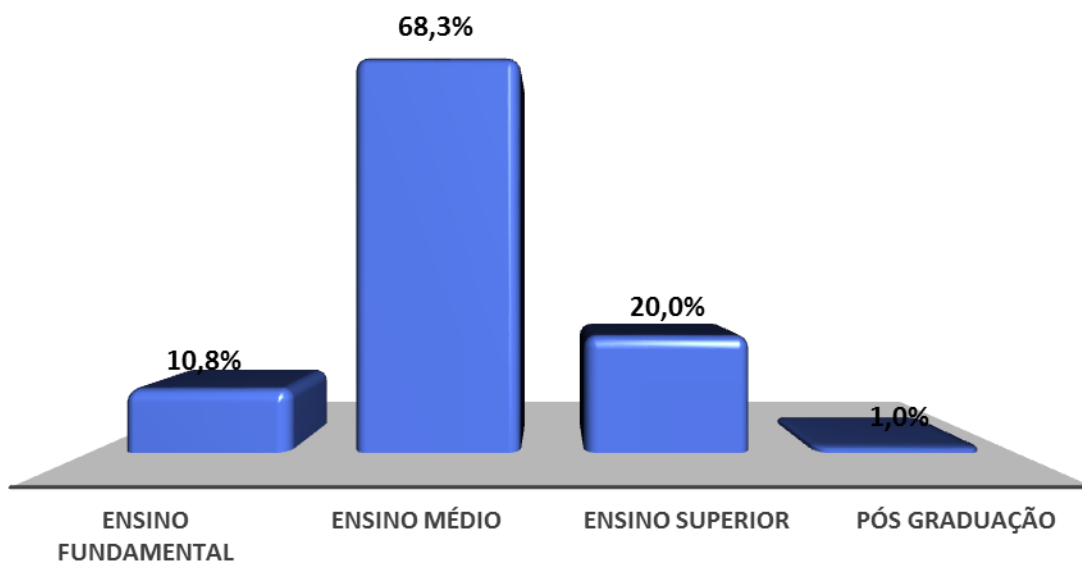


Gráfico 15 – Renda.
Fonte: FECOMERCIO/RN

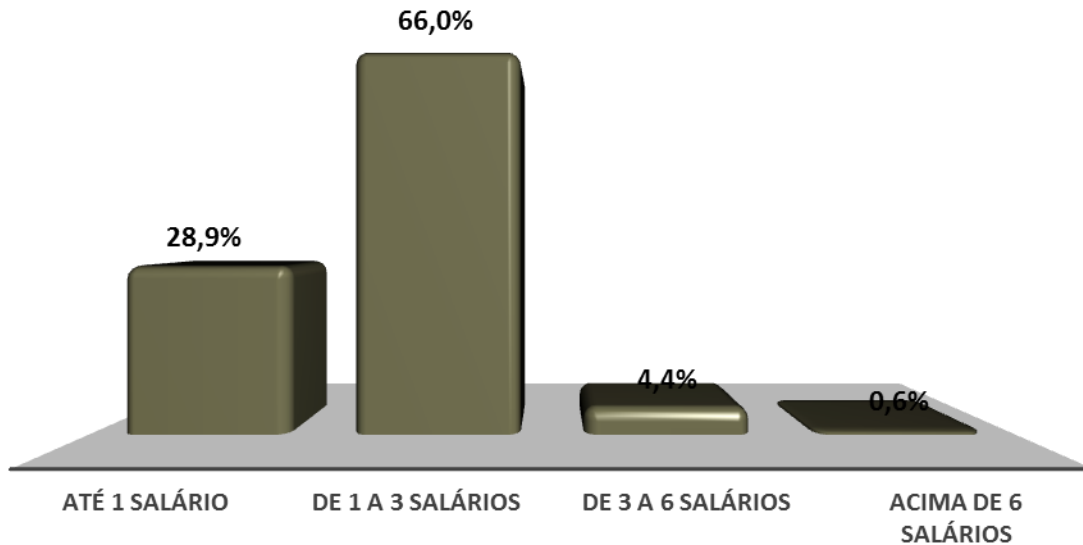


Gráfico 16 – Faixa etária.
Fonte: FECOMERCIO/RN

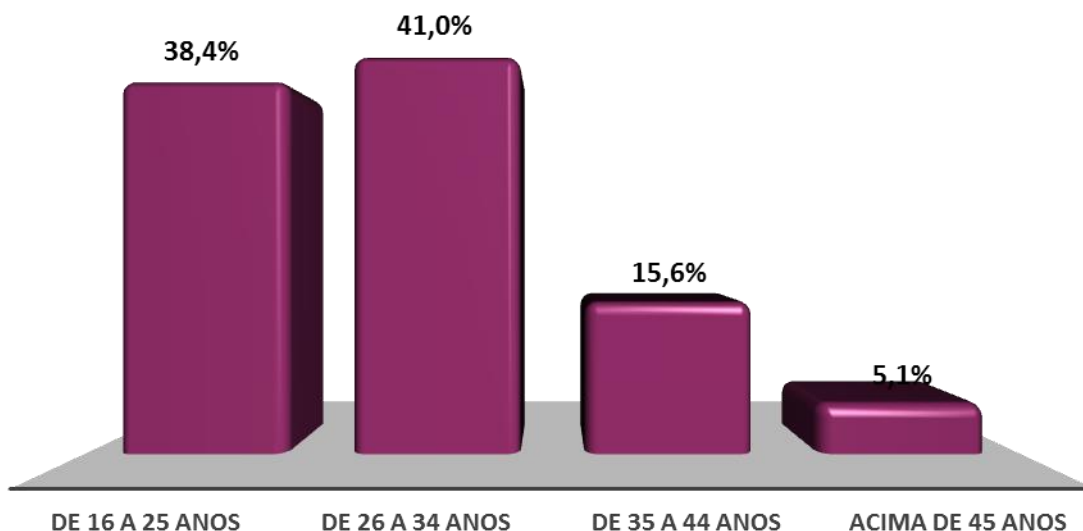


Tabela 6 – Ocupação.
Fonte: FECOMERCIO/RN

Rótulos de Linha	%
Vendedor (a)	23,2%
Operador de caixa	8,6%
Atendente	5,4%
Balconista	5,1%
Gerente	4,8%
Recepcionista	4,5%
Repositor	4,5%
Frentista	3,5%
Professor (a)	3,2%
Auxiliar Administrativo	2,9%
Carregador de mercadoria	2,9%
Conferente de mercadoria	2,5%
Açougueiro	2,2%
ASG	1,9%
Secretaria	1,9%
Auxiliar de deposito	1,6%
Entregador	1,3%
Motorista	1,3%
Ajudante geral	1,0%
Auxiliar de Açougue	1,0%
Mecânico	1,0%
Abastecedor	0,6%
Auxiliar técnico	0,6%
Camareira	0,6%
Digitador	0,6%
Encarregada de deposito	0,6%
Montador	0,6%
Receptor de mercadoria	0,6%
Suporte técnico	0,6%
Tosador	0,6%
Agente administrativo	0,3%
Agente de Crédito	0,3%
Almoxarife	0,3%
Analista de Sistema	0,3%
Auxiliar de Cabelereiro	0,3%
Auxiliar de coordenação	0,3%
Auxiliar de dentista	0,3%
Auxiliar de digitação	0,3%

Auxiliar de eletricista	0,3%
Auxiliar de fiscal de caixa	0,3%
Auxiliar de Mecânico	0,3%
Auxiliar de refrigeração	0,3%
Auxiliar de Repositor	0,3%
Auxiliar fiscal frente de loja	0,3%
Conferente de notas	0,3%
Costureira	0,3%
Empacotador	0,3%
Escriturária	0,3%
Estoquista	0,3%
Farmacêutico	0,3%
Fiscal de Abastecimento	0,3%
Fiscal de caixa	0,3%
Instrutor	0,3%
Porteiro	0,3%
Segurança	0,3%
Serviços Gerais	0,3%
Subgerente	0,3%
Supervisor	0,3%
Técnico de informática	0,3%
Técnico de laboratório	0,3%
Técnico de ótica	0,3%
Zelador	0,3%

**FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**

**INSTITUTO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO DO COMÉRCIO DE BENS,
SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**

Marcelo Fernandes de Queiroz
Presidente

Jaime Mariz de Faria Júnior
Diretor Executivo

EQUIPE DE PESQUISA

Tiago Chacon
Estatístico

Hugo Sérgio
Nivaldo Gonçalves
Elizabeth Pontes
Daniela Lourena
Jaqueline Aires
Pesquisadores

Natália Carvalho
Estagiária