PESQUISA

Percepção dos Comerciários de Assú sobre o Sistema Fecomércio, Sesc e Senac.

Assú, setembro de 2017

Sumário

1. Introdução *3*

2. Metodologia *5*

3. Descrição dos Resultados *6*

Percepção sobre o Sistema Fecomércio RN 6
Percepção sobre o Sesc RN 6
Percepção sobre o Senac RN 7
Veículos de comunicação 8
Perfil dos entrevistados 9

4. Gráficos e Tabelas *10*

Percepção sobre o Sistema Fecomércio RN 10
Percepção sobre o Sesc RN 10
Percepção sobre o Senac RN 14
Veículos de Comunicação 18
Perfil dos entrevistados 18

1. Introdução

O Sistema Fecomércio do Rio Grande do Norte representa as empresas dos setores 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 da população. O Sistema Fecomércio RN agrega a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do RN (Fecomércio RN), o Serviço Social do Comércio (Sesc RN) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac RN).

O Sesc Rio Grande do Norte conduz sua atuação com foco no bem-estar social dos comerciários. Seu público alvo são os trabalhadores do comércio de Bens, Serviços e Turismo e familiares, mas a instituição também estende seus serviços à sociedade em geral. Em cada cidade potiguar que a instituição está instalada e/ou através das unidades móveis, o Sesc RN promove múltiplas ações, oferecendo serviços básicos, levando educação, saúde, cultura e lazer as pessoas.

Já o Senac Rio Grande do Norte é uma instituição de educação profissional, com o objetivo de colaborar na formação de mão-de-obra qualificada, 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 Fecomércio RN, 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 a finalidade de fortalecer a imagem das instituições que compõem o Sistema Fecomércio RN, a Federação 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, a pesquisa 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

Este relatório apresenta os resultados da pesquisa realizada no município de Assú, situado na mesorregião do Oeste Potiguar. A pesquisa, que contou com a participação de comerciários dos segmentos de comércio de Bens, Serviços e Turismo da cidade, e teve como principal objetivo conhecer a percepção dos comerciários sobre o Sistema Fecomércio, Sesc e Senac Rio Grande do Norte.

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 300 (trezentas) entrevistas aplicadas a comerciários de Assú e que exercem funções principalmente nas atividades de comércio, serviços e turismo. A aleatorização da amostra foi planejada sobre a cobertura geográfica do município e ocorreu entre os dias 27 e 30 de agosto de 2017.

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 comerciários, através de interpretação de gráficos e tabelas.

3. Descrição dos Resultados

Percepção sobre o Sistema Fecomércio RN

A pesquisa de percepção dos comerciários do município de Assú mostra que menos da metade (41,7%) dos entrevistados sabem das ações desenvolvidas pelo Sistema Fecomércio, Sesc e Senac Rio Grande do Norte em benefício dos comerciários, no entanto, 58,3% deles desconhecem quais as atividades oferecidas pelas instituições são benéficas para os trabalhadores do Comércio de Bens, Serviços e Turismo.

Percepção sobre o Sesc RN

Aos comerciários foi perguntado sobre o conhecimento do Sesc e a grande maioria (56%) dos entrevistados no município declararam conhecer ou já terem pelo menos ouvido falar na instituição ligada ao Sistema Fecomércio. Todavia, ainda assim, 44% revelaram não conhecer a instituição.

Dos comerciários que confirmaram conhecer o Sesc, 39,5% deles ficaram sabendo dos serviços da entidade por meio de conversas entre amigos ou parentes; 21,1% através da empresa onde trabalha ou trabalhou em algum momento; 10,5% pela televisão; 10% por meio de sites e blogs; 7,4% através do rádio; 6,3% pelo Facebook; 1,6% em jornais impressos; e 1,1% passou em frente. Outras formas citadas registraram menos de 1% de respostas.

A pesquisa apresentou ainda dados referentes a utilização do cartão Sesc por parte dos comerciários de Assú. No município, apenas 4,2% dos entrevistados disseram possuir o cartão que oferece facilidade aos usuários do Sesc. E mais de 90% afirmaram que não tem, mas que gostariam de adquirir. Vale lembrar, que a cidade de Assú não possui uma unidade fixa do Sesc.

Dados da pesquisa revelam que 11,6% dos comerciários de Assú já utilizaram algum dos serviços e/ou atividades ligadas ao Sesc. Porém, a grande maioria (88,4%) dos comerciários do município nunca utilizou serviço algum da instituição.

Dentre os que já utilizaram serviços do Sesc, os produtos ou atividades mais usadas foram: Esporte e Lazer (35%), Odontologia (15%), Alimentação (15%), Educação (15%), Palestras (5%), Saúde (5%), Cultura (5%) e Hotel (5%). Foi possível perceber que, entre os usuários dos serviços do Sesc, a maioria soube nomear de imediato um ou mais serviços realizados.

Sobre o que pensam do Sesc e os serviços oferecidos pela instituição, a maioria (55,6%) dos comerciários de Assú entrevistados, que já usaram os serviços, avalia como bom e 44,4% como ótimo, ou seja, aprovação (ótima/boa) de 100% dos serviços oferecidos aos comerciários. Nenhum dos comerciários que já utilizou o serviço avaliou como ruim ou péssimo.

Quanto as sugestões de melhorias, os comerciários querem mais divulgação das atividades do Sesc no município, bem como solicitam que sejam oferecidas mais atividades para os comerciários na cidade. Os entrevistados sugeriram também mais vagas nos Esportes, melhor infraestrutura e mais rapidez nos serviços.

Percepção sobre o Senac RN

A pesquisa também buscou saber a percepção dos comerciários de Assú com relação ao Senac, que possui uma unidade no município. Entre os trabalhadores do Comércio, Serviços e Turismo entrevistados em Assú, 94% deles conhecem ou ouviram falar nos serviços disponibilizados pelo Senac no município. Os que relataram não conhecer o Senac somaram apenas 6% das respostas.

Para os comerciários que afirmaram conhecer o Senac foi pedido aos entrevistados que contassem a forma de como tomaram conhecimento da instituição. Em primeiro lugar, aparece as conversas entre amigos e parentes, com 42,9%, e em segundo a empresa onde trabalha ou trabalhou (25,5%). 12,4% disseram que já tinham estudado na instituição, seguido daqueles que ficaram sabendo através de sites e blogs (7,8%), televisão (6%), passou em frente a unidade (4,3%), rádio (3,9%), Facebook (3,2%), esteve na unidade (2,8%), Whatsapp (1,8%) e panfletos (1,8%).

Em Assú, 41,3% dos comerciários entrevistados disseram ter utilizado, em algum momento, os serviços do Senac. Contudo, 58,7% dos entrevistados nunca usaram as atividades e serviços da instituição. Sondados se teriam interesse em utilizar os serviços da instituição, 65,1% informaram que sim.

No que se refere aos comerciários que já usaram os serviços do Senac, os Cursos profissionalizantes ou de idiomas foram os mais mencionados pelos entrevistados, com 90% das respostas. As atividades ligadas a Palestras aparecem com 5,8%. Depois surgem Parcerias/Unidades Móveis (3,3%) e Cursos gratuitos (0,8%). Nota-se que quase todos, dos que usaram os serviços do Senac, citaram atividades ligadas a educação profissional.

Sobre a avaliação que os comerciários de Assú e usuários do Senac fazem da entidade, verificou-se que 95,8% avaliam como Ótimo ou Bom os serviços oferecidos pela instituição, ligada ao Sistema Fecomércio RN, destes 64,2% classificaram como Ótima e 31,7% como Bom. A fatia dos que julgam os serviços utilizados como regular foi de 4,2%, ao passo que nenhum dos usuários disse que é ruim ou péssimo os serviços ofertados pela instituição.

Como sugestões de melhorias para o Senac, os comerciários de Assú sugerem mais Opções de Cursos (15,8%); Mais Informações para os comerciários sobre o Senac (6,7%); Cursos mais em conta (3,3%); Novos tipos de cursos (3,3%); Aumento de vagas por turmas (1,7%); Mais cursos gratuitos (1,7%); Agilidade na entrega dos certificados (1,7%); Melhor capacitação dos professores (1,7%); Melhorar a infraestrutura da unidade (1,7%); Melhorar o atendimento (1,7%); Acompanhamento após a realização do curso (0,8%); Cursos na área de nutrição (0,8%); Facilidade para realizar um curso (0,8%); Investir no refeitório (0,8%); Flexibilidade de horário dos cursos (0,8%); entre outros.

Veículos de comunicação

Com relação aos veículos de comunicação que os comerciários de Assú gostariam de ver propaganda do Sistema Fecomércio, Sesc e Senac, segundo a pesquisa, o Facebook é o meio favorito dos entrevistados (41,3%), seguido do Whatsapp (28,7%). Em seguida, aparece a

Televisão, Sites/Blogs e E-mail, com 22,7%, 22,3%, e 10%, respectivamente. Outras formas citadas foram Rádio (5,3%), Carro de som (5,3%), Panfleto (4,3%), SMS (2,3%), jornal impresso (1,7%), Twitter (0,7%), Outdoor (0,7%) e Instagram (0,7%).

Perfil dos entrevistados

No tocante ao perfil dos entrevistados na cidade de Assú, na pesquisa de percepção dos comerciários sobre o Sistema Fecomércio, Sesc e Senac, verificou-se que 54,7% eram do sexo feminino, contra 45,3% do masculino.

Em referência à faixa etária, predomina os comerciários na faixa de 26 a 34 anos de idade (37,7%); 33% têm entre 16 e 25 anos; 20%, entre 35 e 44 anos; e 9,3% acima de 43 anos. Assim, observou-se que 70% possuem idade entre 16 a 34 anos.

Quanto à escolaridade, verificou-se que a grande maioria dos comerciários de Assú tem até o nível médio de ensino (69,3%). Em segundo lugar, o nível de escolaridade mais mencionado foi graduado, com 19,7% das respostas. Além disso, apurou-se que parte deles atingiu somente a etapa fundamental de escolarização (9%).

Sobre a renda média mensal familiar dos comerciários, uma fatia expressiva de 60% disse ter renda entre 01 a 03 salários, enquanto 31% possuem até 01 salário. Cerca de 9% possuem acima de 03 salários como renda média mensal familiar.

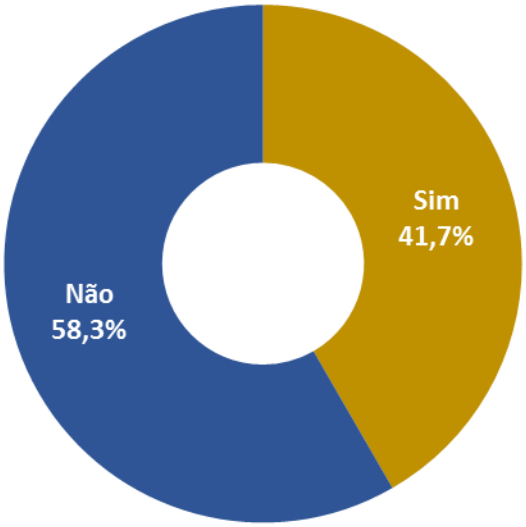
No que diz respeito à ocupação dos comerciários entrevistados, a pesquisa abordou trabalhadores que exercem várias funções dentro do comércio de bens, serviços e turismo do município de Assú, entre as mais referidas estão vendedor, operador de caixa, gerente, balconista, recepcionista, repositor, atendente, auxiliar de escritório, ASG, auxiliar administrativo, camareira, frentista, motorista, técnico em informática, conferente, entregador, secretária, assistente administrativo, auxiliar técnico, carregador, embalador, farmacêutico, frente de loja, técnico em eletrônica, agente de crédito, auxiliar comercial, etc.

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

4. Gráficos e Tabelas

Percepção sobre o Sistema Fecomércio RN

Gráfico 1 – Tem conhecimento das ações desenvolvidas pelo Sistema Fecomércio, Sesc e Senac em prol dos comerciários?
Fonte: Fecomércio/RN



Percepção sobre o Sesc RN

Gráfico 2 – O (a) Sr. (a) conhece o Sesc, instituição ligada ao Sistema Fecomércio RN?
Fonte: Fecomércio/RN

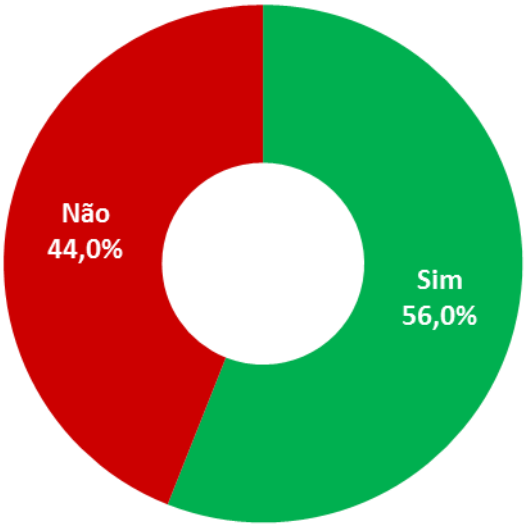


Tabela 1 – Como o (a) Sr. (a) ficou sabendo dos serviços/atividades realizados pelo Sesc?
Fonte: Fecomércio/RN

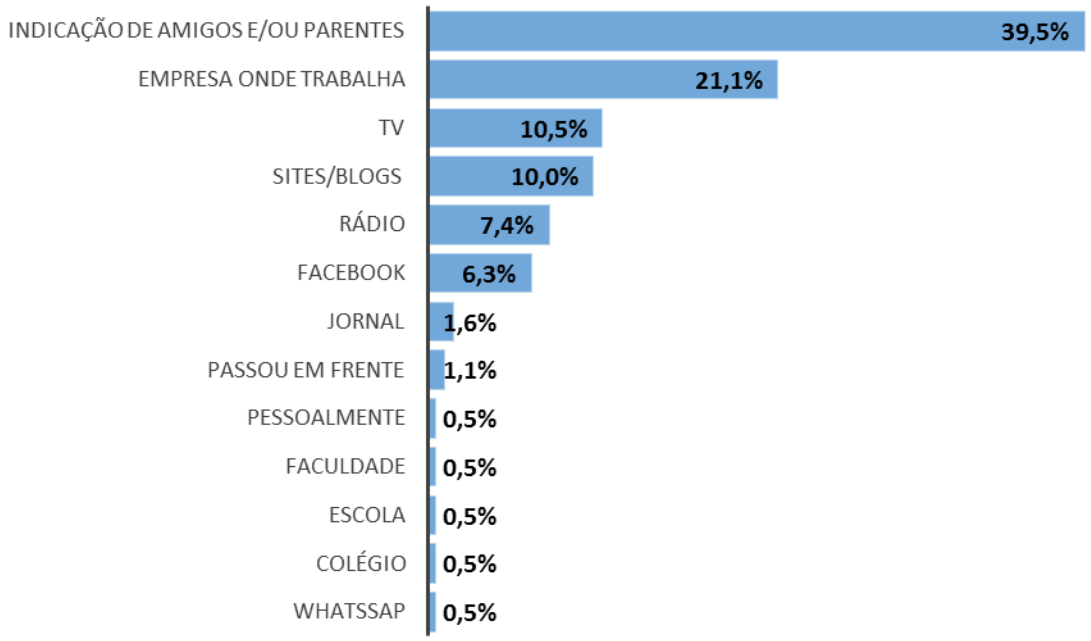


Gráfico 3 – O (a) Sr.(a) dispõe da carteirinha de comerciário do Sesc?
Fonte: Fecomércio/RN

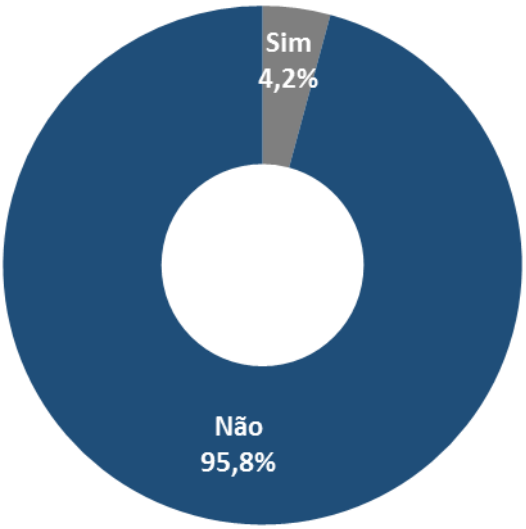


Gráfico 4 – O Sr. (a) já utilizou algum serviço (s) do Sesc?
Fonte: Fecomércio/RN

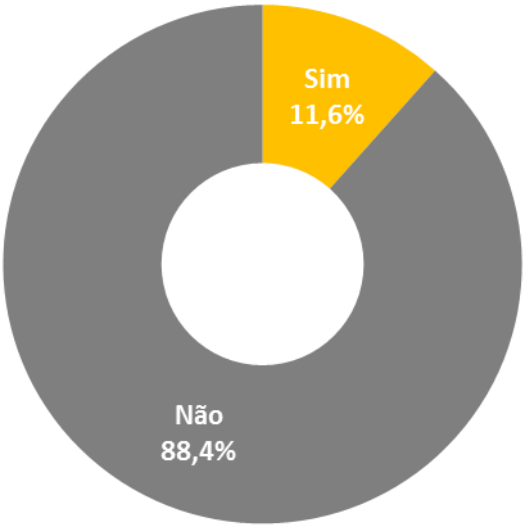


Gráfico 5 – Se respondeu "Não", tem interesse?
Fonte: Fecomércio/RN

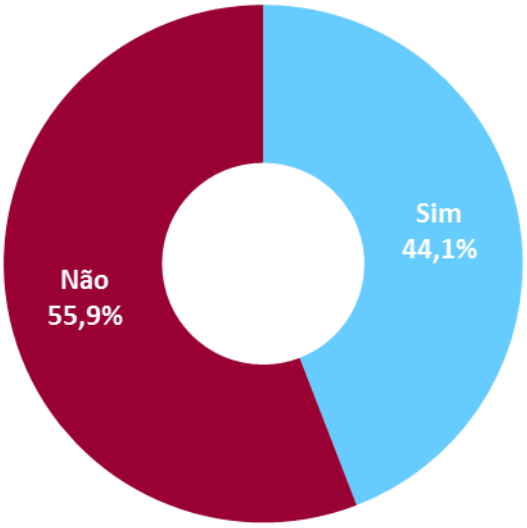


Gráfico 6 – Qual (is) serviço (s) o Sr.(a) já utilizou do Sesc?
Fonte: Fecomércio/RN

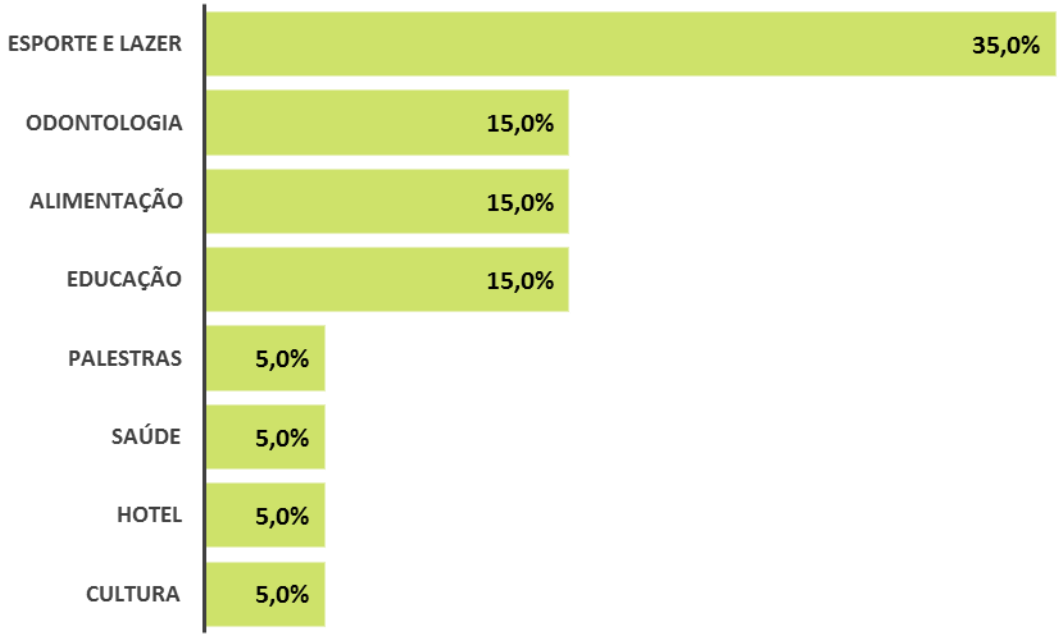


Gráfico 7 – Como o Sr. (a) avaliou os serviços oferecidos pelo Sesc?
Fonte: Fecomércio/RN

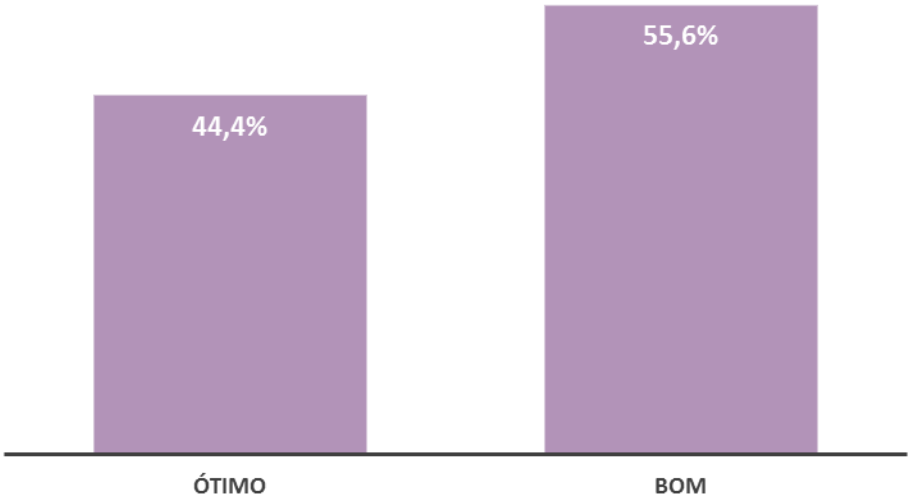


Tabela 2 – Em sua opinião, o que poderia ser melhorado quanto aos serviços oferecidos pelo Sesc?
Fonte: Fecomércio/RN

Rótulos de Linha	%
Divulgação nas empresas	12,5%
Desburocratizar	6,3%
Desenvolvimento com os comerciários e empresários	6,3%
Mais rapidez no serviço	6,3%
Mais vagas no esporte	6,3%
Melhorar a infraestrutura	6,3%
Ter atividades em Assú	6,3%
Não sabe	37,5%
Nenhum	12,5%

Percepção sobre o Senac

Gráfico 8 – O (a) Sr. (a) conhece o Senac, instituição ligada ao Sistema Fecomércio RN?
Fonte: Fecomércio/RN

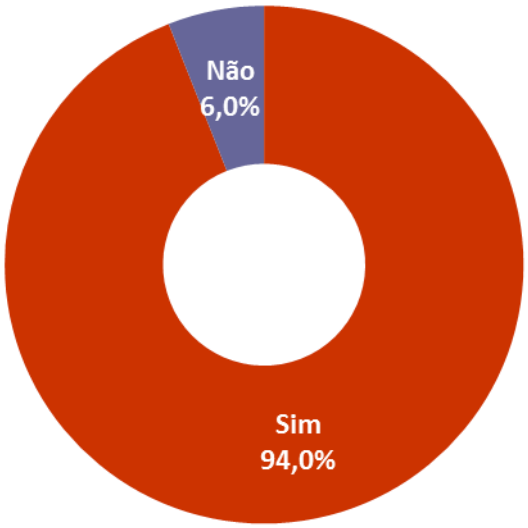


Tabela 3 – Como o (a) Sr. (a) ficou sabendo dos serviços/atividades realizados pelo Senac?
Fonte: Fecomércio/RN

Rótulos de Linha	%
Indicação de amigos e/ou parentes	42,9%
Empresa onde trabalha	25,5%
Estudou	12,4%
Sites/Blogs	7,8%
TV	6,0%
Passou em frente	4,3%
Rádio	3,9%
Facebook	3,2%
Esteve no SENAC	2,8%
WhatsApp	1,8%
Panfletos	1,8%
Jornal	0,7%
Escola	0,7%
Propaganda	0,4%
Trabalha no SENAC	0,4%

Gráfico 9 – O (a) Sr. (a) já utilizou algum serviço (s) do Senac?
Fonte: Fecomércio/RN

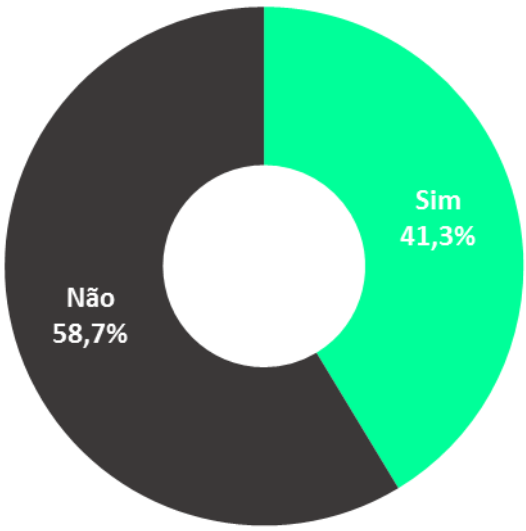


Gráfico 10 – Se respondeu "Não", tem interesse?
Fonte: Fecomércio/RN

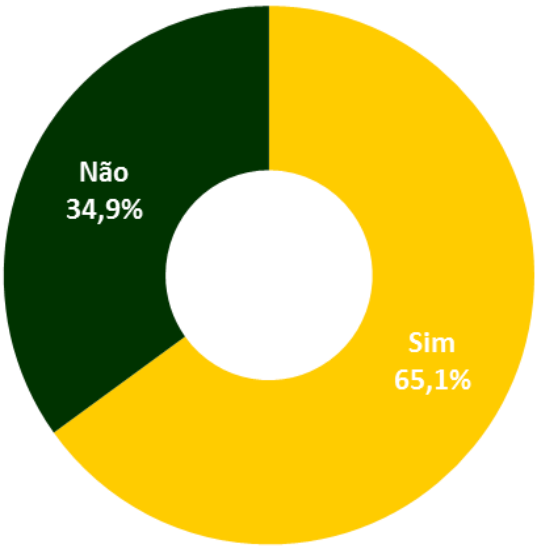


Gráfico 11 – Qual (is) serviço (s) o Sr.(a) já utilizou do Senac?
Fonte: Fecomércio/RN

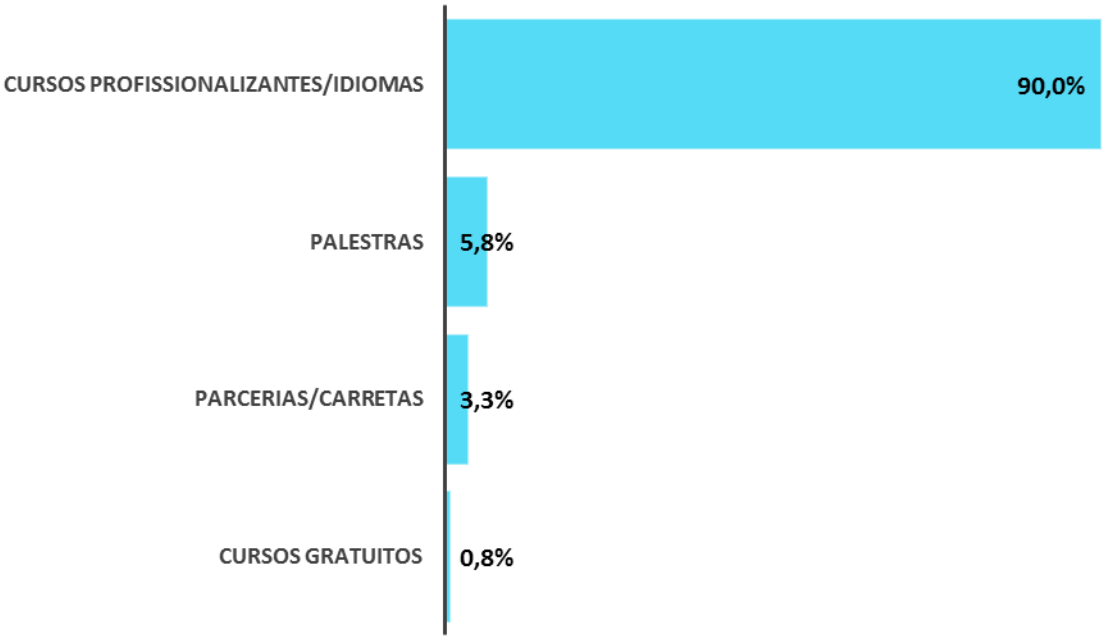


Gráfico 12 – Como o Sr. (a) avaliou os serviços oferecidos pelo Senac?
Fonte: Fecomércio/RN

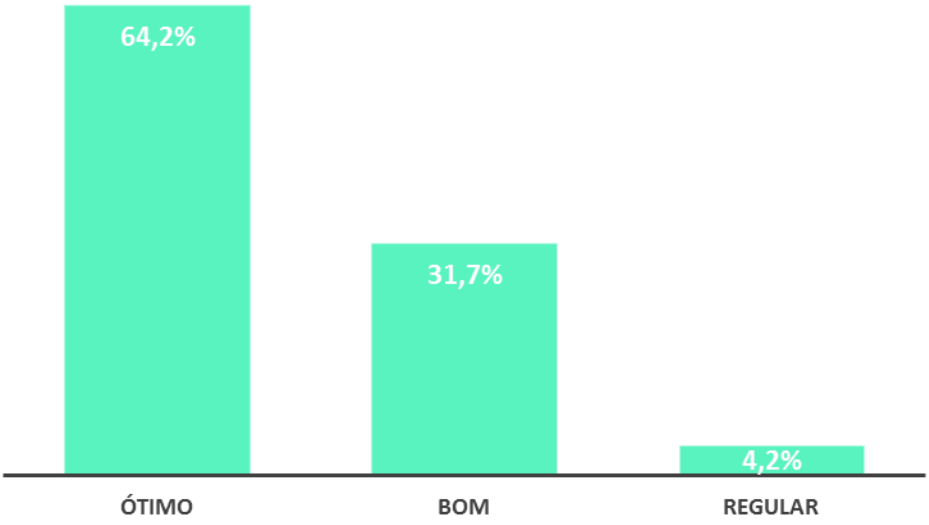


Tabela 4 – Em sua opinião, o que poderia ser melhorado quanto aos serviços oferecidos pelo Senac?
Fonte: Fecomércio/RN

Rótulos de Linha	%
Mais opções de cursos	15,8%
Mais informações para os comerciários	6,7%
Cursos mais baratos	3,3%
Novos cursos	3,3%
Aumento de vagas	1,7%
Cursos gratuitos	1,7%
Demora para entregar os certificados	1,7%
Mais capacitação dos professores	1,7%
Melhorar a infraestrutura	1,7%
Melhorar o atendimento	1,7%
Acompanhamento após o curso	0,8%
Curso de nutrição	0,8%
Facilitar a entrada nos cursos	0,8%
Falta de refeitório	0,8%
Flexibilidade de horários	0,8%
Iluminação do Senac	0,8%
Informação por telefone	0,8%
Mais atenção para os comerciários	0,8%
Mais bolsas	0,8%
Mais palestras e cursos sobre o comércio	0,8%
Mais parceria de cursos para os comerciários	0,8%
Mais prática	0,8%
Melhorar a qualidade dos professores	0,8%
Novos cursos (na área administrativa)	0,8%
Novos cursos (na área de saúde)	0,8%
Nenhum	23,3%
Não sabe	25,0%

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 RN?
Fonte: Fecomércio/RN

Rótulos de Linha	%
Facebook	41,3%
WhatsApp	28,7%
TV	22,7%
Sites/Blogs	22,3%
E-mail	10,0%
Rádio	5,3%
Carro de som	5,3%
Panfleto	4,3%
Mensagem SMS	2,3%
Jornal	1,7%
Twitter	0,7%
Outdoor	0,7%
Instagram	0,7%

Perfil dos entrevistados

Gráfico 13 – Sexo
Fonte: Fecomércio/RN

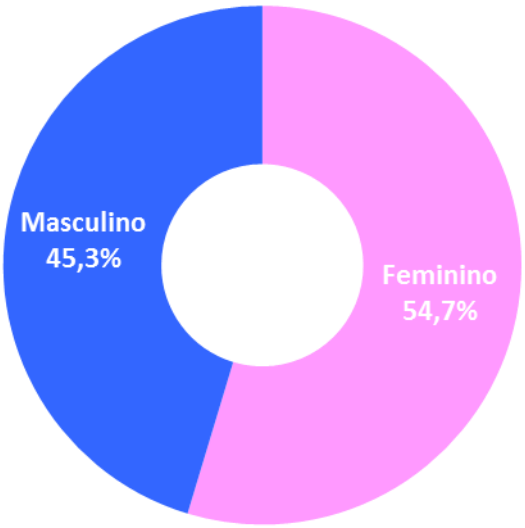


Gráfico 14 – Escolaridade
Fonte: Fecomércio/RN

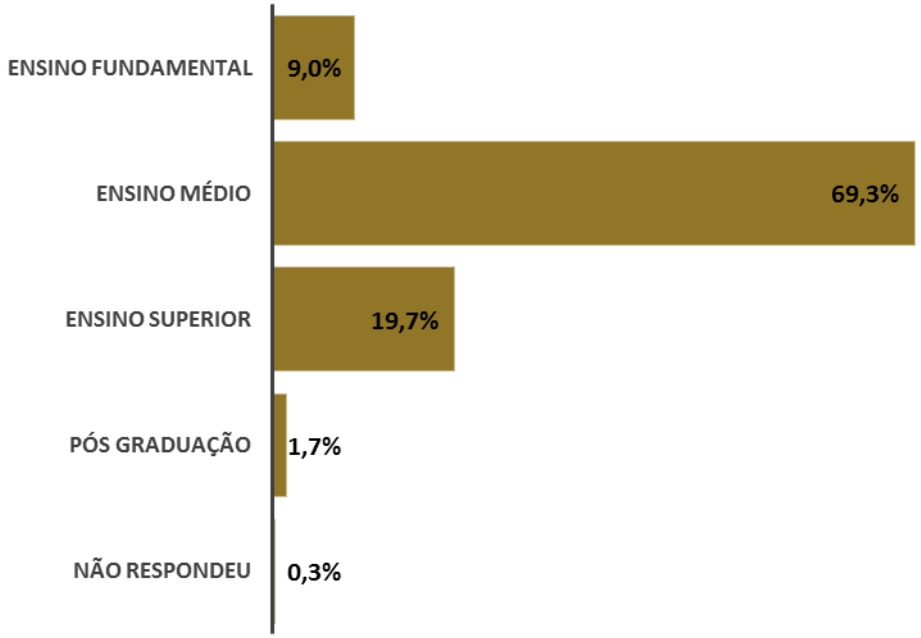


Gráfico 15 – Renda
Fonte: Fecomércio/RN

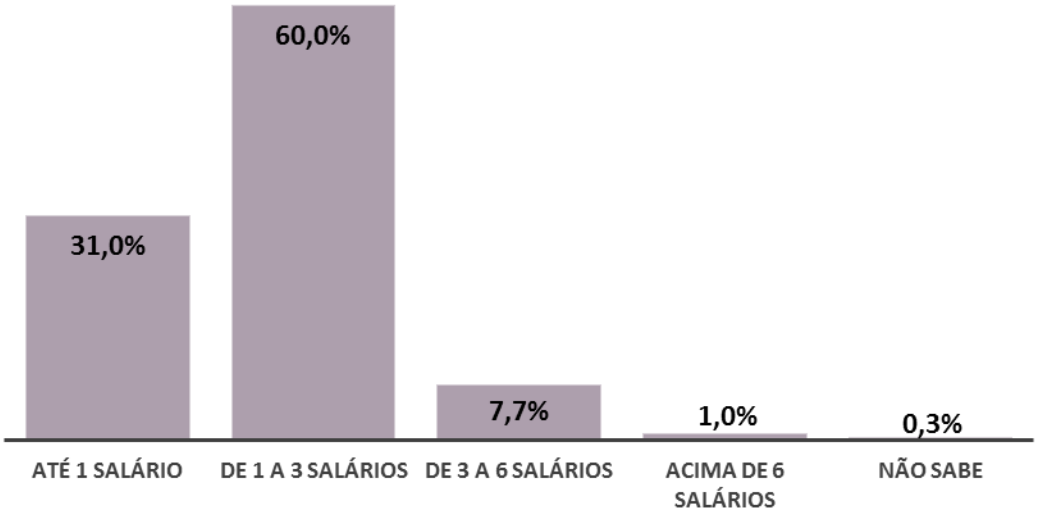


Gráfico 16 – Faixa etária
Fonte: Fecomércio/RN

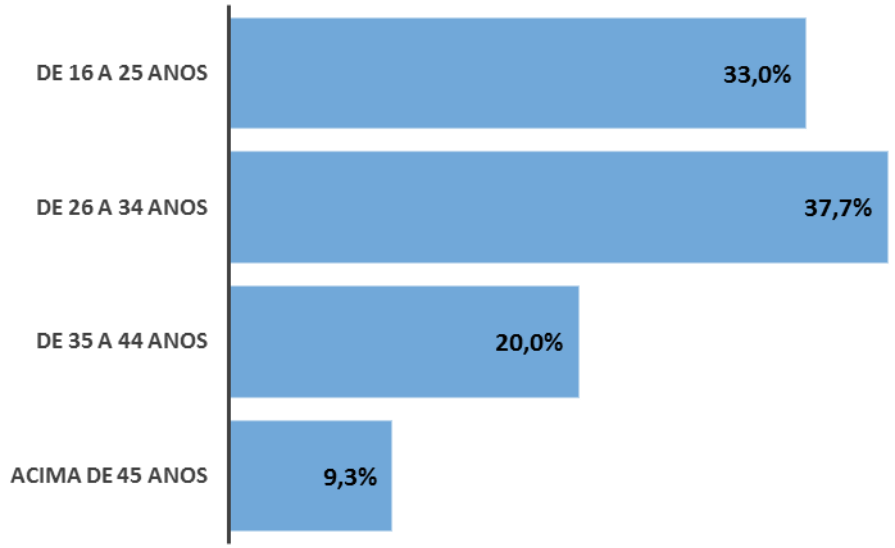


Gráfico 17 – Segmento
Fonte: Fecomércio/RN

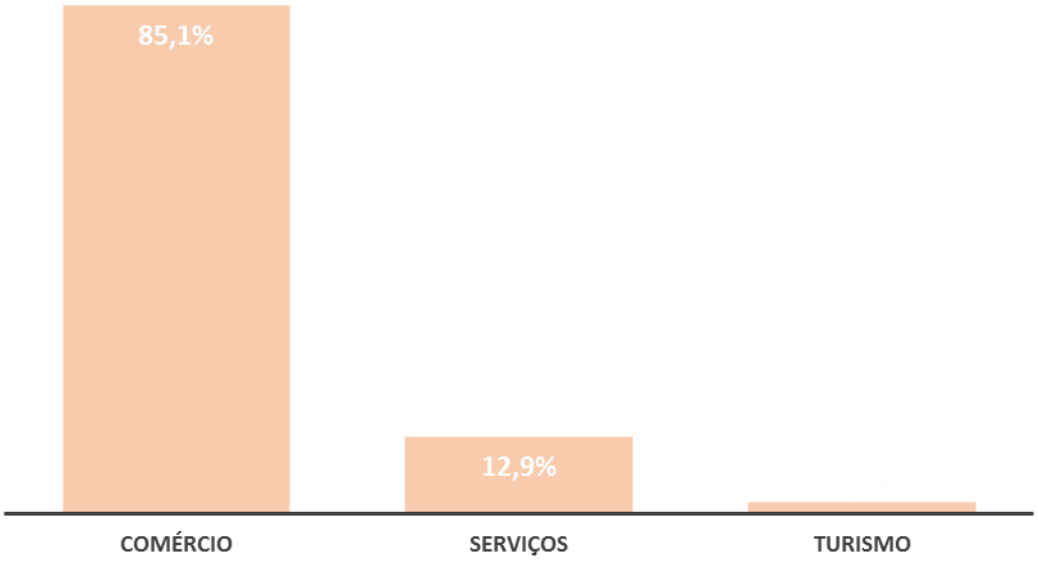


Tabela 6 – Ocupação
Fonte: Fecomércio/RN

Rótulos de Linha	%
Vendedor (a)	36,1%
Operador (a) de caixa	8,8%
Gerente	6,1%
Balconista	5,8%
Recepcionista	4,8%
Repositor (a)	4,8%
Atendente	3,1%
Auxiliar de escritório	2,7%
ASG	2,4%
Auxiliar administrativo	1,7%
Camareira	1,7%
Frentista	1,4%
Motorista	1,4%
Tec. Informática	1,4%
Conferente	1,0%
Entregador	1,0%
Secretária	1,0%
Assistente administrativo	0,7%
Auxiliar Técnico	0,7%
Carregador	0,7%
Embalador	0,7%
Farmacêutico	0,7%
Frente de loja	0,7%
Tec. Eletrônica	0,7%
Agente de crédito	0,3%
Aux. Comercial	0,3%
Aux. Crediário	0,3%
Aux. Financeiro	0,3%
Aux. Depósito	0,3%
Auxiliar de açougue	0,3%
Auxiliar de cozinha	0,3%
Auxiliar de repositor	0,3%
Auxiliar de saúde bucal	0,3%
Borracheiro	0,3%
Comerciante	0,3%
Consultora de viagem	0,3%
Designer gráfico	0,3%
Eletricista	0,3%
Encarregada de frente de loja	0,3%
Estoquista	0,3%
Faturista	0,3%
Fiscal de caixa	0,3%
Fiscal de loja	0,3%
Lavador	0,3%
Manutenção	0,3%
Montador	0,3%
Padeiro	0,3%
Pizzaiolo	0,3%
Porteiro	0,3%
Promotora de vendas	0,3%
Refrigerador	0,3%
Supervisor de carga	0,3%
Supervisora	0,3%
Técnico em saúde bucal	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
Irismar Alves
Jaqueline Aires
Pesquisadores

INSTITUTO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO DO COMÉRCIO
Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Rio Grande do Norte
Av. Alexandrino de Alencar, 562 – Alecrim – CEP 59030-350 – Natal/RN
TEL + 55 84 3026 9400 | fecomerciorn @fecomerciorn.com.br | www.fecomerciorn.com.br