

ÍNDICES DE SATISFAÇÃO  
DAS EMPRESAS COM O

**SISTEMA  
INDÚSTRIA  
2009**



Brasília, 2010



ÍNDICES DE SATISFAÇÃO  
DAS EMPRESAS COM O

**SISTEMA  
INDÚSTRIA  
2009**

## **CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA – CNI**

*Armando de Queiroz Monteiro Neto*  
Presidente

### **Superintendência Corporativa – SUCORP**

*Antonio Carlos Brito Maciel*  
Superintendente

*Carlos Francisco Moniz de Aragão*  
Superintendência de Planejamento, Orçamento e Gestão

### **Escritório de Gestão da Estratégia**

*Alexandre Furlan*  
Diretor

### **Diretoria Executiva – DIREX**

*José Augusto Coelho Fernandes*  
Diretor

*Rafael Esmeraldo Lucchesi Ramacciotti*  
Diretor de Operações

*Heloisa Regina Guimarães de Menezes*  
Diretora de Relações Institucionais

## **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI**

### **Conselho Nacional**

*Jair Meneguelli*  
Presidente

### **SESI – Departamento Nacional**

*Armando de Queiroz Monteiro Neto*  
Diretor

*Antonio Carlos Brito Maciel*  
Diretor Superintendente

*Carlos Henrique Ramos Fonseca*  
Diretor de Operações

## **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI**

### **Conselho Nacional**

*Armando de Queiroz Monteiro Neto*  
Presidente

### **SENAI – Departamento Nacional**

*José Manuel de Aguiar Martins*  
Diretor Geral

*Regina Maria de Fátima Torres*  
Diretora de Operações

## **INSTITUTO EUVALDO LODI – IEL**

### **Conselho Superior do IEL**

*Armando de Queiroz Monteiro Neto*  
Presidente

### **IEL – Núcleo Central**

*Paulo Afonso Ferreira*  
Diretor Geral

*Carlos Roberto Rocha Cavalcante*  
Superintendente



Confederação Nacional da Indústria  
Serviço Social da Indústria  
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial  
Instituto Euvaldo Lodi

ÍNDICES DE SATISFAÇÃO  
DAS EMPRESAS COM O

# SISTEMA INDÚSTRIA 2009



Visão Estratégica  
para o Desempenho  
Organizacional

Brasília, 2010

© 2010. CNI – Confederação Nacional da Indústria.

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte.

CNI

Escritório de Gestão da Estratégia

Unidade de Pesquisa, Avaliação e Desenvolvimento – PAD

## FICHA CATALOGRÁFICA

---

C748i

Confederação Nacional da Indústria  
Índice de satisfação das empresas com o Sistema Indústria /  
Confederação Nacional da Indústria. – Brasília, 2010.  
26 p.

1. Sistema Indústria 2. Empresas – Sistema Indústria I.Título

CDU: 659.113.2

---

**CNI**

Confederação Nacional da Indústria

Setor Bancário Norte

Quadra 1 – Bloco C

Edifício Roberto Simonsen

70040-903 – Brasília – DF

Tel.: (61) 3317- 9001

Fax: (61) 3317- 9994

<http://www.cni.org.br>

*Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC*

*Tels.: (61) 3317-9989 / 3317-9992*

*sac@cni.org.br*

## Lista de Ilustrações

Gráfico 1 – Indicador de Satisfação Sistema Indústria (%)	11
Gráfico 2 – Índice de Satisfação CNI (%)	13
Gráfico 3 – Índice de Satisfação - Federações	15
Gráfico 4 – Índice de Satisfação 2009 - Federações	15
Gráfico 5 – Índice de Satisfação - SESI	17
Gráfico 6 – Índice de Satisfação 2009 - SESI	17
Gráfico 7 – Índice de Satisfação - SENAI	19
Gráfico 8 – Índice de Satisfação 2009 - SENAI	19
Gráfico 9 – Índice de Satisfação - IEL	21
Gráfico 10 – Índice de Satisfação 2009 - IEL	21
Tabela 1 – Índice de Satisfação por Regiões - CNI	13
Tabela 2 – Índice de Satisfação por Regiões - Federações	15
Tabela 3 – Índice de Satisfação por Regiões - SESI	17
Tabela 4 – Índice de Satisfação por Regiões - SENAI	19
Tabela 5 – Índice de Satisfação por Regiões - IEL	21



## Sumário

### Sumário Executivo

1 Satisfação com o Sistema Indústria 11

2 CNI 13

3 Federações de Indústria 15

4 SESI 17

5 SENAI 19

6 IEL 21

Anexos 23

Anexo A – Metodologia do Índice de Satisfação  
das Empresas com o Sistema Indústria 25

Anexo B – Metodologia da Pesquisa de 2009 26



## Índices de Satisfação das Empresas com o Sistema Indústria 2009

### Sumário Executivo

Entre 2007 e 2009, a satisfação dos empresários com o Sistema Indústria melhorou significativamente. Os índices de satisfação cresceram acima da margem de erro para todas as entidades, exceto para o IEL que cresceu apenas 0,7 pontos (0,9%). O crescimento foi mais notável para a CNI e Federações, mas SESI e SENAI continuaram apresentando os melhores indicadores.

É importante ressaltar que no caso do SESI, SENAI e IEL, o indicador não retrata a satisfação com as instituições nacionais, mas as médias das avaliações estaduais.

Ao se considerar o painel comparável, ou seja, apenas as empresas que participaram das duas pesquisas, a melhora na satisfação persiste, mas com menor intensidade. Apenas SESI e SENAI registraram crescimento no indicador acima da margem de erro e no caso da CNI o índice recuou 0,8 pontos (1,3%).

A melhora na satisfação com o Sistema Indústria deveu-se à percepção das pequenas e médias empresas. No caso das grandes houve uma redução na satisfação com as entidades, à exceção das Federações, cujo índice aumentou.

Geograficamente a melhora foi mais acentuada na região Norte. Essa região registrou o maior crescimento para todos os cinco índices: CNI, Federações, SESI, SENAI e IEL. Não obstante, o resultado deve ser considerado com cautela, dado que a amostra da região praticamente dobrou em relação à pesquisa anterior. No outro extremo tem-se a região Centro-Oeste, que registrou queda nos índices, à exceção do índice da CNI.

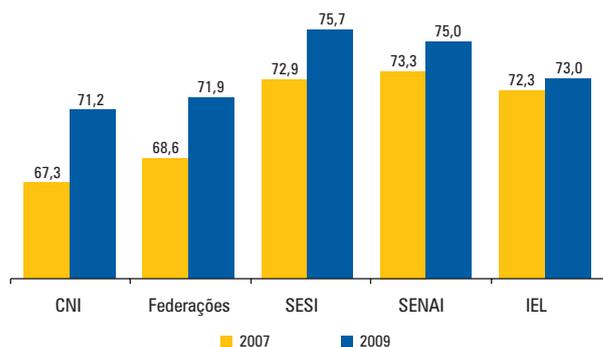


## 1 Satisfação com o Sistema Indústria

O índice de satisfação aumentou significativamente para todas as entidades, à exceção do IEL, cujo aumento foi de apenas 0,9%.

É importante ressaltar, contudo, que diferentemente da CNI, as avaliações das demais entidades pelos empresários levam em conta as especificidades estaduais. Ou seja, o resultado agregado para o SENAI, por exemplo, é a média para os SENAI regionais e não a avaliação do SENAI Nacional. O mesmo é verdade para o SESI, IEL e Federações.

Gráfico 1 – Indicador de Satisfação Sistema Indústria (%)

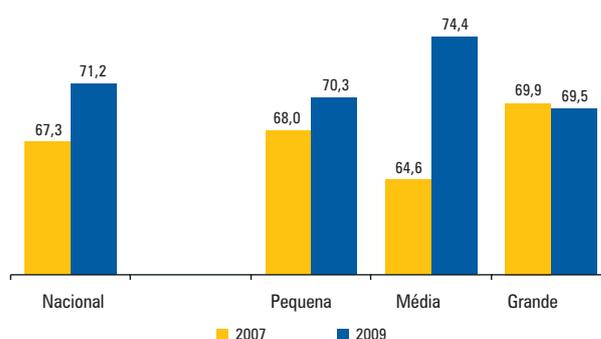




## 2 CNI

O **índice de satisfação** com a CNI aumentou de 67,3, em 2007, para 71,2, em 2009. Avaliando-se os resultados por porte de empresa, verificou-se que o crescimento da satisfação das empresas com a CNI deveu-se à percepção dos empresários das pequenas e, sobretudo, das médias empresas. O índice relativo às grandes empresas manteve-se praticamente constante.

Gráfico 2 – Índice de Satisfação CNI (%)



Na comparação entre as regiões do país, chamou atenção a melhora registrada na região Norte, cujo índice passou de 60,2 para 75,2, ou seja, um aumento de 15 pontos ou 25%. Consequentemente, o índice da região Norte, que na pesquisa de 2007 só não era menor que o da região Centro-Oeste, passou a ser o maior entre as regiões geográficas.

As regiões Nordeste e Sudeste também apresentaram indicadores acima da média nacional, além de registrarem crescimento no período avaliado. A região Sul não apresentou variação no indicador e a Centro-Oeste apresentou a pior avaliação da CNI, ainda que na comparação com 2007 o índice tenha crescido 11,2%.

Tabela 1 – Índice de Satisfação por Regiões - CNI

	2007	2009	Var. abs.	Var. %
<b>Brasil</b>	67,3	71,2	3,9	5,9%
<b>N</b>	60,2	75,2	15,0	25,0%
<b>NE</b>	70,7	73,1	2,4	3,3%
<b>SE</b>	68,8	73,5	4,7	6,8%
<b>S</b>	68,1	68,2	0,1	0,1%
<b>CO</b>	58,3	64,8	6,5	11,2%

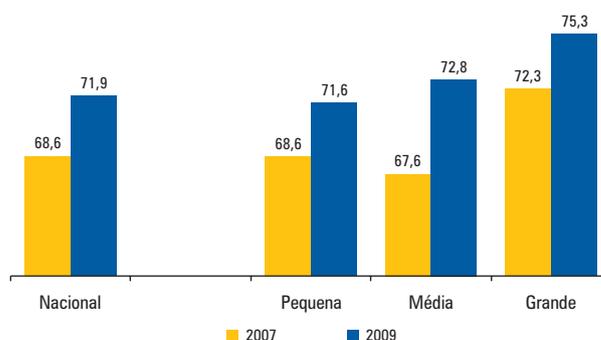
*Nota: No caso da CNI não foi possível construir índices de satisfação por estados ou setores de atividades devido ao baixo percentual de empresas que responderam as questões sobre satisfação com relação à CNI.*



### 3 Federações de Indústria

Na média nacional, o **índice de satisfação** com as Federações de Indústria aumentou de 68,6 para 71,9 entre 2007 e 2009. Note-se que houve crescimento nos índices dos três portes de empresa. As grandes empresas apresentaram o maior índice: 75,3 contra 72,8 das médias e 71,6 das pequenas.

Gráfico 3 – Índice de Satisfação - Federações



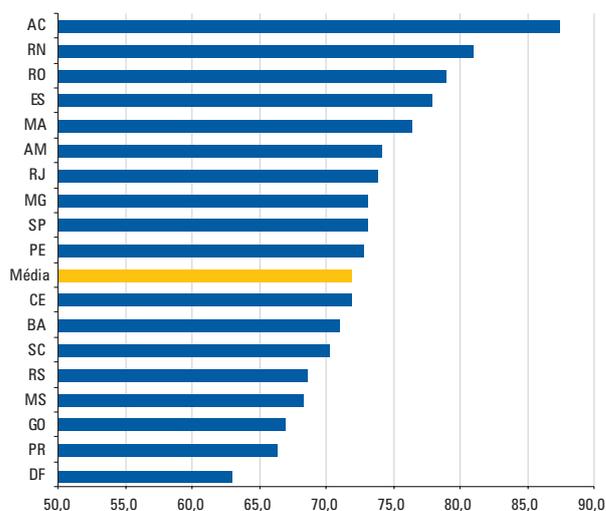
Em termos geográficos o destaque é a região Norte, cujo índice cresceu 13% e alcançou a marca de 76,9, a maior dentre as regiões do país. As regiões Sul e Centro-Oeste praticamente mantiveram o mesmo nível de satisfação. No caso da região Centro-Oeste, chamou atenção a variação negativa, ainda que dentro da margem de erro. Essa região continuou sendo a com menor nível de satisfação das empresas com as Federações.

Tabela 2 – Índice de Satisfação por Regiões - Federações

	2007	2009	Var. abs.	Var. %
<b>Brasil</b>	68,6	71,9	3,3	4,8%
<b>N</b>	68,0	76,9	8,9	13,0%
<b>NE</b>	70,1	74,7	4,6	6,5%
<b>SE</b>	70,2	73,9	3,7	5,3%
<b>S</b>	68,3	68,7	0,4	0,6%
<b>CO</b>	66,9	66,1	-0,8	-1,3%

Entre os 26 estados e o Distrito Federal, foi possível construir índices de satisfação para 18 Federações de Indústria. O destaque coube às Federações dos estados do Acre e do Rio Grande do Norte, com índices superiores a 80. Em seguida têm-se as Federações de Rondônia, Espírito Santo e Maranhão.

Gráfico 4 – Índice de Satisfação 2009 - Federações



Foram omitidos do gráfico os estados com margem de erro abaixo da desejável.



## 4 SESI

O **índice de satisfação** com o SESI aumentou de 72,9 para 75,7 entre 2007 e 2009. Esse aumento deveu-se à melhora na avaliação do SESI pelos empresários das pequenas (de 71,7 para 75) e médias (de 76,1 para 78,6) empresas. No caso das grandes, o índice praticamente manteve-se inalterado, passando de 74,9 para 74,1.

Em termos regionais, as empresas das regiões Nordeste e Norte foram as mais satisfeitas com os serviços do SESI. Sul e Centro-Oeste foram as regiões com os menores índices 73,8 e 72, respectivamente. Essas também foram as únicas regiões a registrarem queda nos índices de satisfação, mas no caso da região Centro-Oeste a variação se encontra dentro da margem de erro.

Os regionais do SESI com as melhores avaliações foram os dos estados de Alagoas, Amapá, Roraima, Rio Grande do Norte e Ceará, todos com índices acima de 80 pontos. No outro extremo têm-se as unidades do SESI do Distrito Federal, Paraná, Acre e Rio de Janeiro com índices inferiores a 72 pontos. Cabe ressaltar que não foi possível construir índices para os estados do Mato Grosso, Pará, Piauí, Sergipe e Tocantins, em razão do baixo número de respostas.

Gráfico 5 – Índice de Satisfação - SESI

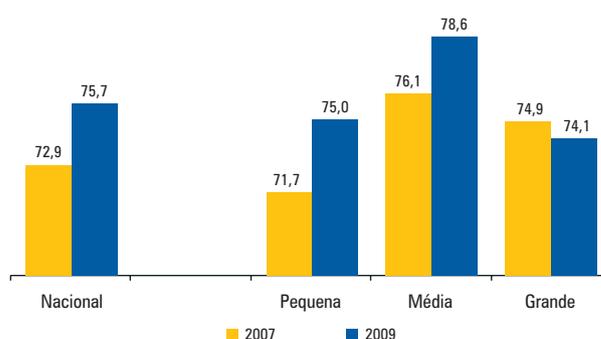
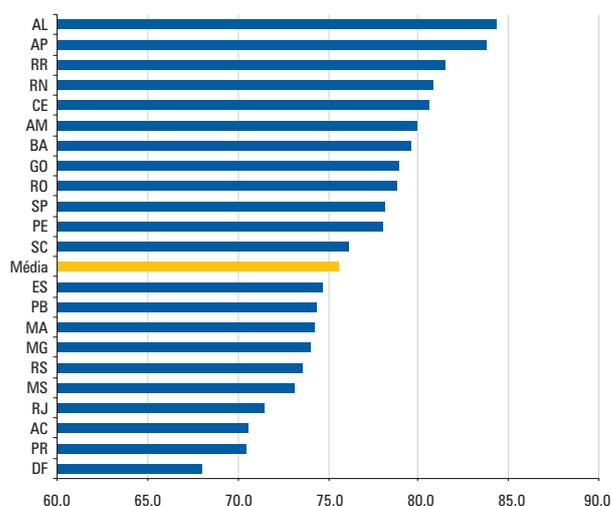


Tabela 3 – Índice de Satisfação por Regiões - SESI

	2007	2009	Var. abs.	Var. %
<b>Brasil</b>	72,9	75,7	2,8	3,8%
<b>N</b>	74,7	78,3	3,6	4,9%
<b>NE</b>	72,6	78,8	6,2	8,6%
<b>SE</b>	74,5	74,9	0,4	0,5%
<b>S</b>	74,9	73,8	-1,1	-1,5%
<b>CO</b>	76,9	72,0	-4,9	-6,3%

Gráfico 6 – Índice de Satisfação 2009 - SESI



Foram omitidos do gráfico os estados com margem de erro abaixo da desejável.



## 5 SENAI

O SENAI, com 75,0, está tecnicamente empatado com o SESI (75,7) no primeiro lugar dos **índices de satisfação**. Assim como no caso do SESI, as médias empresas foram as mais satisfeitas (76,9). Em seguida têm-se as pequenas (74,6) e as grandes (73,9).

No caso das grandes, merece registro a queda de 1,3 pontos que, embora dentro da margem de erro, fez com que o índice das grandes empresas caísse do primeiro para o último lugar na comparação da satisfação por porte de empresa. As pequenas e médias empresas tornaram-se mais satisfeitas com o SENAI, fazendo com que o índice nacional aumentasse de 73,3 para 75,0, entre 2007 e 2009.

As regiões mais satisfeitas com o SENAI foram as Nordeste e Norte, com índices de, respectivamente, 78,8 e 78,3. A região Centro-Oeste registrou uma queda de 8,4% no índice entre 2007 e 2009 e foi a região onde as empresas estavam menos satisfeitas.

Os estados com índice de satisfação com o SENAI acima de 80 foram Amapá, Rio Grande do Norte, Goiás e Acre. Os regionais com menor índice de satisfação foram os do Distrito Federal e Pernambuco (índices abaixo de 70). Assim como no caso do SESI, não foi possível construir índices para as unidades dos estados Mato Grosso, Pará, Piauí, Sergipe e Tocantins, em razão do baixo número de respostas.

Gráfico 7 – Índice de Satisfação - SENAI

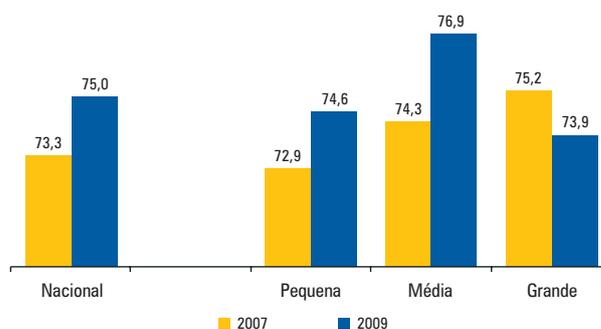
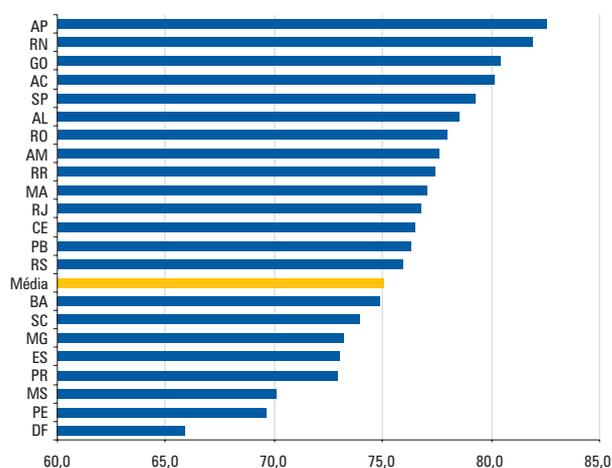


Tabela 4 – Índice de Satisfação por Regiões - SENAI

	2007	2009	Var. abs.	Var. %
<b>Brasil</b>	73,3	75,0	1,7	2,4%
<b>N</b>	70,7	78,3	7,6	10,7%
<b>NE</b>	73,1	78,8	5,7	7,8%
<b>SE</b>	74,2	74,9	0,7	0,9%
<b>S</b>	74,3	73,8	-0,5	-0,7%
<b>CO</b>	78,6	72,0	-6,6	-8,4%

Gráfico 8 – Índice de Satisfação 2009 - SENAI



Foram omitidos do gráfico os estados com margem de erro abaixo da desejável.



## 6 IEL

O IEL registrou um **índice de satisfação** (73,0) superior à média das Federações e ao da CNI, mas inferior ao do SESI e ao do SENAI. A satisfação é maior entre as empresas de médio porte (78,0). Entre as grandes empresas o índice cai para 72,9, caindo ainda mais entre as pequenas: 71,6.

Dentre as cinco regiões geográficas brasileiras, a Nordeste foi a que apresentou o maior índice de satisfação (78,8). A região Centro-Oeste registrou o menor índice de satisfação (72,0).

Na comparação com 2007, a região Centro-Oeste foi a única que registrou queda na satisfação, mas a variação se encontra dentro da margem de erro. O mesmo é verdade com relação ao movimento positivo registrado nas regiões Sul e Sudeste.

Para 2009, foi possível construir índices de satisfação para apenas 11 unidades estaduais do IEL. As unidades melhores avaliadas foram as dos estados do Rio Grande do Norte (82,6) e Maranhão (80,6). Com índices abaixo de 70 pontos têm-se Distrito Federal, Paraná e Santa Catarina.

Gráfico 9 – Índice de Satisfação - IEL

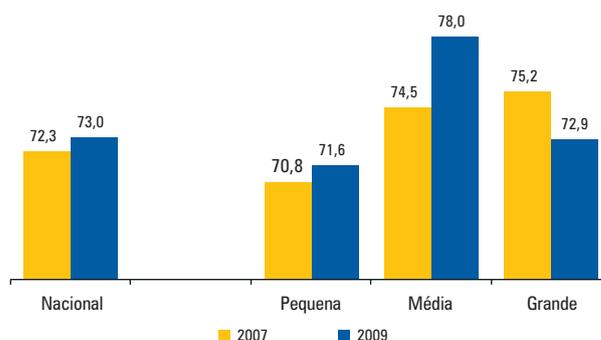
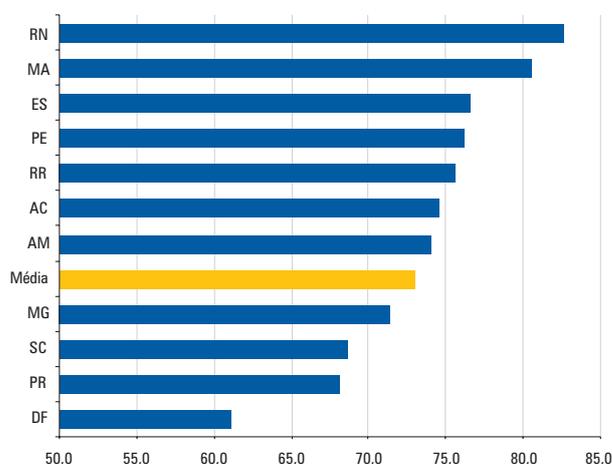


Tabela 5 – Índice de Satisfação por Regiões - IEL

	2007	2009	Var. abs.	Var. %
<b>Brasil</b>	72,3	73,0	0,7	0,9%
<b>N</b>	69,7	78,3	8,6	12,3%
<b>NE</b>	75,0	78,8	3,8	5,1%
<b>SE</b>	72,7	74,9	2,2	3,0%
<b>S</b>	73,3	73,8	0,5	0,7%
<b>CO</b>	76,9	72,0	-4,9	-6,4%

Gráfico 10 – Índice de Satisfação 2009 - IEL



Foram omitidos do gráfico os estados com margem de erro abaixo da desejável.



The image features a dynamic, abstract composition of flowing, ribbon-like shapes in shades of light blue and pale yellow. These shapes originate from the bottom left and sweep upwards and to the right, creating a sense of movement and growth. The background is a clean, bright white. Centered in the middle of the composition is the word "ANEXOS" in a simple, blue, sans-serif font.

ANEXOS



## Anexo A

### Metodologia do Índice de Satisfação das Empresas com o Sistema Indústria

O índice de satisfação do Sistema Indústria é construído com base no Índice de Satisfação do Consumidor Americano (*American Customer Satisfaction Index - ACSI*) e no Índice de Satisfação de Clientes de Minnesota (*MnCSI*). O uso desta metodologia permite quantificar a satisfação dos clientes e possibilita a criação de uma linha de base para avaliar a sua evolução ao longo do tempo, ou ainda comparar resultados entre grupos similares.

O índice de satisfação é um número que varia de 0 a 100 e é calculado com base nas respostas a três questões:

1. Qual é a sua **satisfação geral** com as ações e serviços oferecidos pela entidade? (Perg.1)
2. Como as ações e serviços prestados pela entidade atenderam às suas **expectativas**? (Perg.2)
3. Quão bem as ações e serviços recebidos da entidade se comparam com a sua visão de uma **ação e serviço ideal**? (Perg.3)

A adoção de três perguntas, ao invés de uma, visa tornar o indicador mais estável, ou seja, o indicador é menos afetado se o respondente não entender uma das perguntas. Os empresários têm 10 opções de resposta, seguindo uma escala de satisfação que varia de 1 a 10, do pior para o melhor, ou seja, 1 representa 'muito insatisfeito' e 10 'muito satisfeito'. A opção zero é dada para quem opta por 'não sabe'.

O Indicador de Satisfação é uma média das três perguntas e é obtido utilizando-se a seguinte fórmula:

$$Indicador = \left( \frac{Perg1-1}{9} * 33,3 \right) + \left( \frac{Perg2-1}{9} * 33,3 \right) + \left( \frac{Perg3-1}{9} * 33,3 \right)$$

Os empresários que respondem 'não sabe' ou não respondem a uma das perguntas são desconsiderados do cálculo do indicador.

## Anexo B

### Metodologia da Pesquisa de 2009

#### População Objetivo e Cadastro de Seleção

A população objetivo da pesquisa é composta pelas empresas da indústria de transformação, da indústria extrativa, da construção civil, de telecomunicações, de serviços urbanos e exploração florestal, com mais de vinte empregados e que contribuem com o Sistema Indústria, seja por meio de contribuição sindical ou de contribuição ao Sistema S. Também foram consideradas as empresas participantes da base de contribuição, mas que estão isentas, como, por exemplo, as micro e pequenas empresas.

A amostra foi selecionada a partir do Cadastro de Estabelecimentos Empregadores (CEE) da RAIS do Ministério do Trabalho e Emprego, com competência em dezembro de 2007. Os setores de atividade pesquisados são definidos com base na Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), versão 2.0.

Para essa pesquisa é considerado “empresa” o agregado de estabelecimentos, dentro de uma mesma unidade da federação (UF), que possuem a mesma classificação CNAE 2.0 e o mesmo radical do CNPJ.

#### Desenho da Amostra

A amostra foi selecionada de forma probabilística, adotando-se o método de amostragem estratificada com o objetivo de gerar estimativas da proporção de empresas que se relacionam com as entidades do Sistema Indústria e do índice de satisfação por porte das empresas, por setores de atividade e por UF. Para a amostra Brasil a meta foi se obter uma amostra que resultasse em uma margem de erro de até 5%, com 95% de confiança. No caso das amostras setoriais e por UF, o objetivo era conseguir uma margem de erro de até 15% com 80% de confiança.

#### Amostra Efetiva

A pesquisa de 2009 contou com a participação de 1.143 empresas. O número de empresas e as margens de erro por porte, regiões geográficas, estados e Distrito Federal e setores de atividades estão disponibilizadas nas Tabelas de A.1 a A.20 do Apêndice.



## **CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA**

### **Escritório de Gestão da Estratégia do Sistema Indústria**

*Celso Pereira*  
Gerente-Executivo

### **Unidade de Pesquisa, Avaliação e Desenvolvimento – PAD**

*Renato Fonseca*  
Gerente-Executivo

### **Equipe Técnica**

*Alessandra Lima Ciuffo*  
*Maria Angélica Moreira*  
*Thiago Santos Silva*  
*Maria Cecília Rabello*

*Núcleo de Editoração CNI*  
Projeto Gráfico/Editoração

## **SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS – SSC**

### **Área Compartilhada de Apoio Administrativo – ACADM**

*Reprografia*  
Impressão e acabamento

### **Área Compartilhada de Informação e Documentação – ACIND**

*Renata Lima*  
Normalização





*Confederação Nacional da Indústria  
Serviço Social da Indústria  
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial  
Instituto Euvaldo Lodi*

[www.cni.org.br](http://www.cni.org.br)