

# PESQUISA



DE OPINIÃO PÚBLICA

PERCEPÇÃO DE EMPREGADOS  
E PRESTADORES DE SERVIÇO  
PARA A INDÚSTRIA

BRASÍLIA  
2008

# PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

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

*Armando de Queiroz Monteiro Neto*  
Presidente

## **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



**CNI SENAI**

*Confederação Nacional da Indústria  
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial  
Departamento Nacional*

# PESQUISA

DE OPINIÃO PÚBLICA

PERCEPÇÃO DE EMPREGADOS  
E PRESTADORES DE SERVIÇO  
PARA A INDÚSTRIA

BRASÍLIA  
2008

© 2008. SENAI – Departamento Nacional

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

SENAI/DN

**Unidade de Pesquisa, Avaliação e Desenvolvimento - UNIPAD**

#### FICHA CATALOGRÁFICA

---

S491p

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial. Departamento Nacional.

Pesquisa de opinião pública sobre o SENAI: percepção de empregados e prestadores de serviço para a indústria / SENAI. Departamento Nacional. – Brasília, 2008

51 p. : il.

1. Estatística I. Título

CDU: 31

---

#### **SENAI**

Serviço Nacional de  
Aprendizagem Industrial  
Departamento Nacional

#### **Sede**

Setor Bancário Norte  
Quadra 1 – Bloco C  
Edifício Roberto Simonsen  
70040-903 – Brasília – DF  
Tel.: (0xx61) 3317-9001  
Fax: (0xx61) 3317-9190  
<http://www.senai.br>

## Sumário

Introdução.....	7
Metodologia & Perfil da Amostra.....	11
Metodologia.....	13
Perfil da amostra.....	15
Resultados do Trabalho de Campo.....	19
Conclusões.....	49



# INTRODUÇÃO







## Introdução

Esta publicação é o quinto volume da série Pesquisa de Opinião Pública sobre o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), realizada a partir de 2005. O documento refere-se à análise de resultados de entrevistas feitas pelo Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (Ibope) com um público de 2 mil pessoas em 146 municípios no período de 30 de maio a 5 de junho de 2007.

O objetivo da pesquisa consiste em avaliar o conhecimento, a utilização e a importância dos produtos e serviços da instituição com os empregados e prestadores de serviço para a indústria.

Para efeito de tabulação, foram consideradas as variáveis sexo, grupo de idade, escolaridade, região, renda familiar, carteira assinada e utilização do SENAI.

O levantamento foi desenvolvido com amostragem estratificada, com sorteio aleatório dos entrevistados.

O universo da pesquisa foi dividido em quatro regiões geoeconômicas: Norte/Centro-Oeste, Nordeste, Sudeste e Sul.



# METODOLOGIA

A horizontal band of dark blue color containing white silhouettes of a diverse group of people, including men and women of various ages, some standing and some sitting, creating a sense of a crowd or community.

& PERFIL DA AMOSTRA



## Metodologia

### **Pesquisa quantitativa com aplicação de questionário estruturado por meio de entrevistas face a face.**

#### OBJETIVO GERAL

Levantar, com profissionais do setor da indústria, opiniões relacionadas ao SENAI.

#### LOCAL DA PESQUISA

Brasil.

#### UNIVERSO

População com 16 anos ou mais do setor da indústria.

#### PERÍODO DE CAMPO

30 de maio a 5 de junho de 2007.

#### DIMENSIONAMENTO

2 mil entrevistas em 146 municípios.

#### AMOSTRA

O modelo de amostragem utilizado é o de conglomerado em três estágios.

No primeiro, os municípios são selecionados probabilisticamente pelo método Probabilidade Proporcional ao Tamanho (PPT) sistemático, com base na população de 16 anos ou mais de cada município.

Em seguida, são selecionados os conglomerados: setores censitários, com PPT sistemático. A medida de tamanho é a população de 16 anos ou mais residente nos setores.

Finalmente, é selecionado em cada conglomerado um número fixo de moradores segundo cotas das variáveis: sexo, grupos de idade, instrução e atividade.

Para elaboração da amostra, foram utilizadas como fontes o Censo 2000 e a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) 2005.

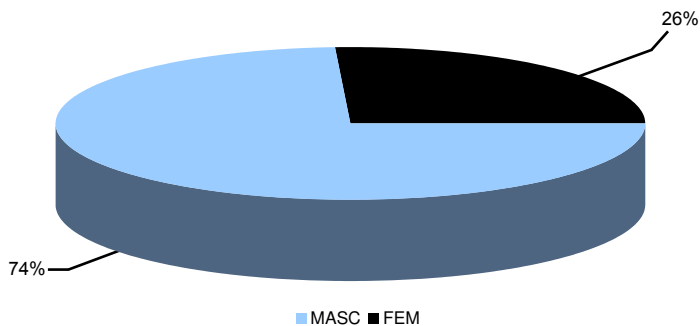
### MARGEM DE ERRO

O intervalo de confiança estimado é de 95% e a margem de erro máxima é de 2 pontos percentuais para mais ou para menos sobre os resultados encontrados no total da amostra.

Observação: Perguntas cuja soma das porcentagens não totaliza 100% são decorrentes de múltiplas respostas.

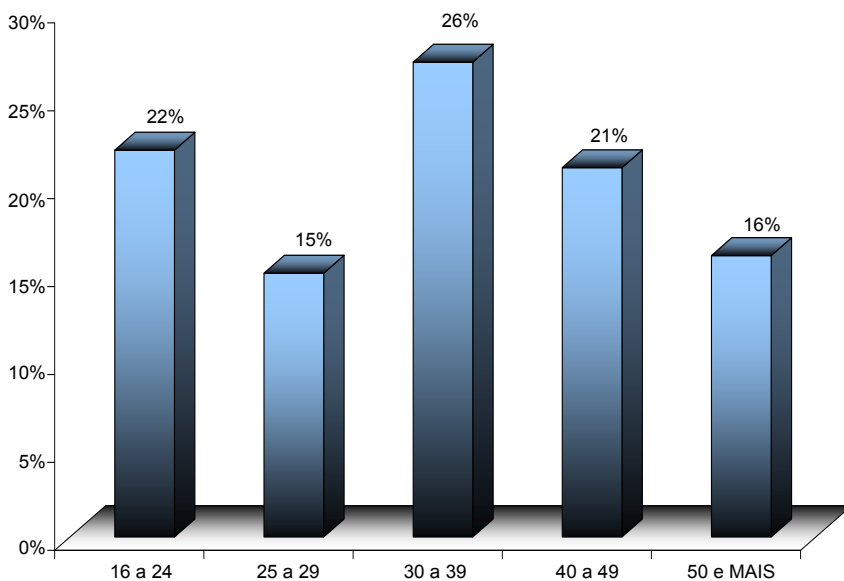
## Perfil da amostra

### A) Sexo



BASE: 2.000

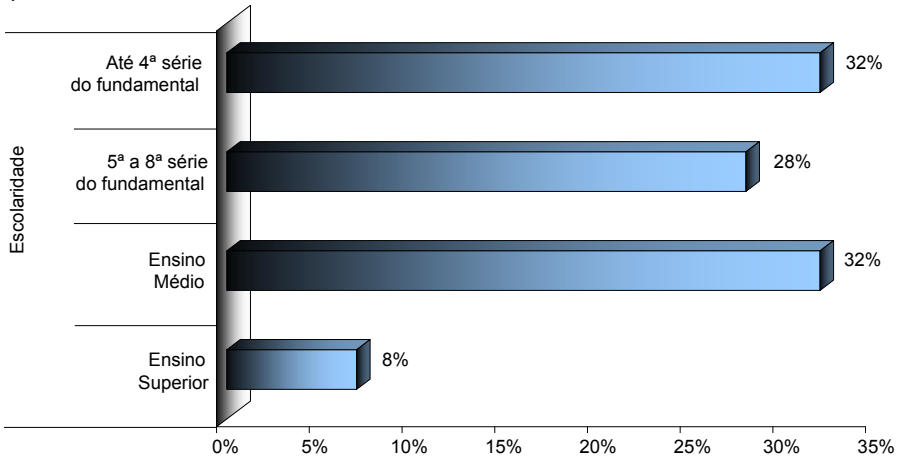
### B) Idade



BASE: 2.000

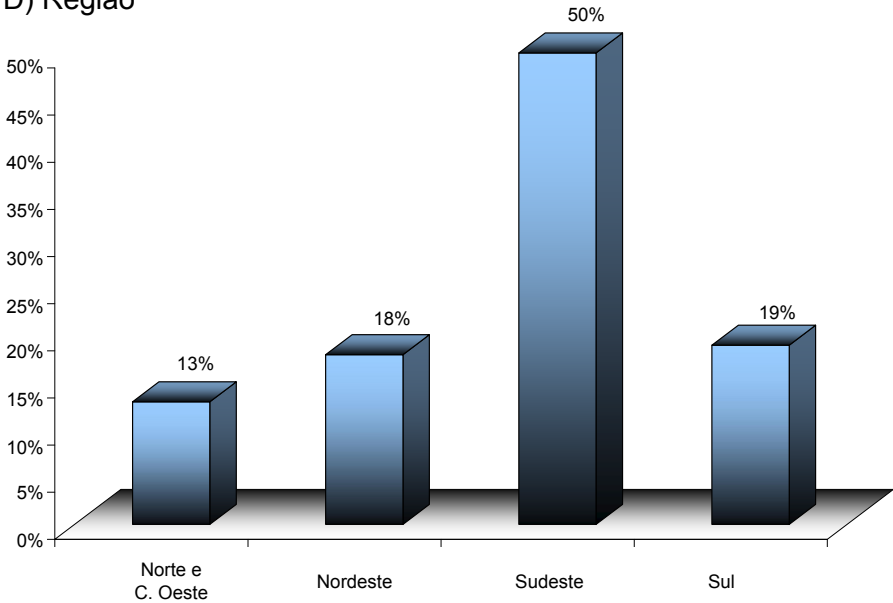


### C) Escolaridade



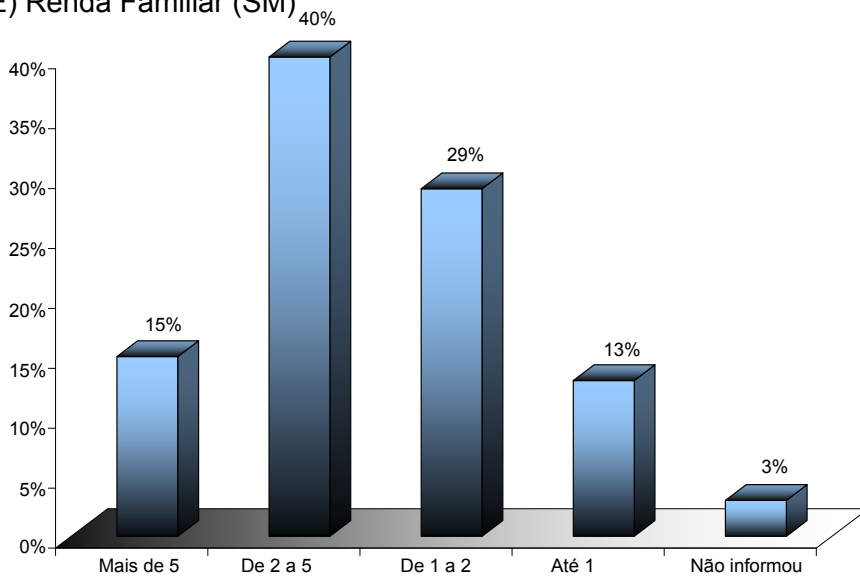
BASE: 2.000

### D) Região



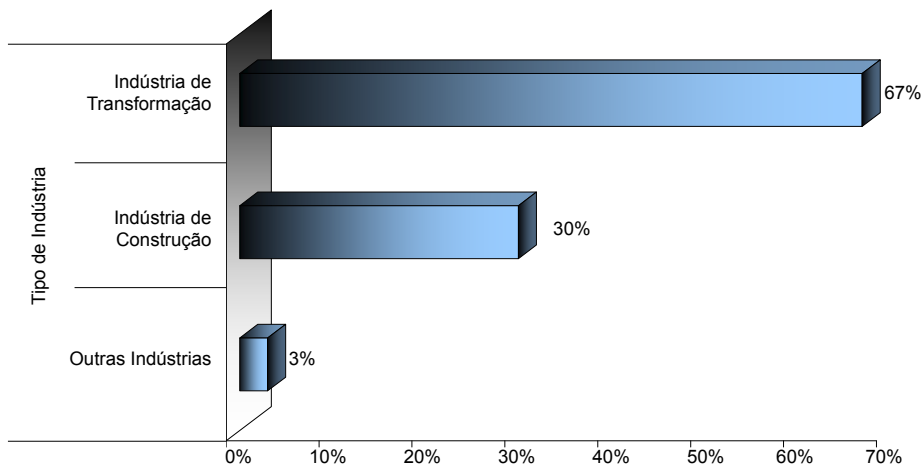
BASE: 2.000

### E) Renda Familiar (SM)



BASE: 2.000

### F) Tipo de Indústria



BASE: 2.000

## G) Empregados &amp; Autônomos Conta Própria

RESPOSTAS	Empregados	Autônomos Conta Própria
BASE	888	1.112
TOTAL DA AMOSTRA	44%	56%

# RESULTADOS

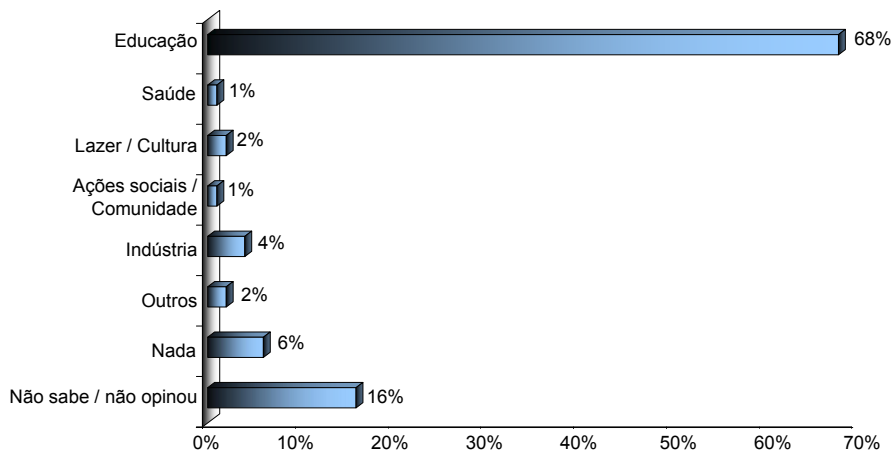
A horizontal band of dark blue silhouettes depicting a group of people in an outdoor setting, possibly a field or a community gathering. The figures are of various heights and are shown in profile or three-quarter view, suggesting a diverse group of individuals.

DO TRABALHO DE CAMPO



## RESULTADOS DO TRABALHO DE CAMPO

### 1. PRIMEIRA PALAVRA QUE VEM À MENTE QUANDO OUVES FALAR DO SENAI



BASE: 1.868

- **Educação** é a primeira palavra que vem à mente de 68% dos entrevistados quando ouvem falar do SENAI. Cabe ressaltar que 22% não responderam ou não fazem associações da entidade com uma atividade ou um produto.

RESPOSTAS	Escolaridade			
	Até a 4 <sup>a</sup> Série do fund.	5 <sup>a</sup> a 8 <sup>a</sup> Série do fund.	Ensino Médio	Ensino Superior
BASE	570	535	616	147
Educação	56%	68%	77%	80%
Saúde	1%	1%	0%	0%
Lazer / Cultura	1%	2%	1%	4%
Ações sociais / Comunidade	2%	1%	1%	1%
Indústria	4%	2%	5%	9%
Outros	2%	2%	1%	1%
Nada	8%	7%	5%	0%
Não sabe / não opinou	26%	17%	10%	5%

- Entre os entrevistados que conhecem o SENAI, a maioria, independentemente de escolaridade, faz uma associação imediata da entidade com educação.
- O índice de conhecimento chega a 80% entre os entrevistados com nível superior.

RESPOSTAS	Região			
	Norte e C.Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
BASE	237	337	932	362
Educação	52%	53%	75%	76%
Saúde	0%	1%	0%	1%
Lazer / Cultura	1%	2%	3%	2%
Ações sociais / Comunidade	1%	2%	1%	1%
Indústria	6%	5%	3%	4%
Outros	0%	3%	2%	1%
Nada	11%	11%	4%	2%
Não sabe / não opinou	29%	23%	12%	13%

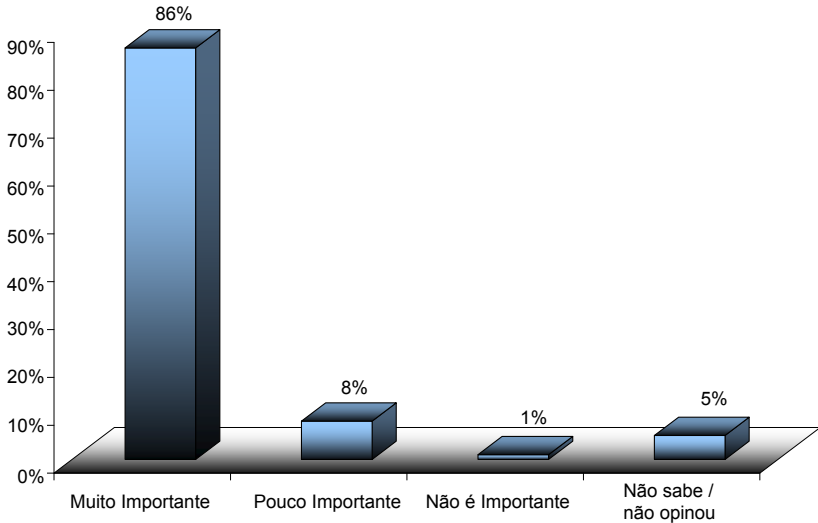
- Entre os entrevistados que conhecem o SENAI, em torno de 75% nas Regiões Sul e Sudeste associam a entidade diretamente à educação.
- No caso do Norte/Centro-Oeste, essa associação é estabelecida por 52% dos entrevistados.

RESPOSTAS	Empregados	Autônomos Conta própria
BASE	842	1.026
Educação	70%	67%
Saúde	1%	1%
Lazer / cultura	2%	2%
Ações sociais / comunidade	1%	1%
Indústria	5%	4%
Outros	2%	1%
Nada	5%	6%
Não sabe / não opinou	14%	18%

- Entre os entrevistados que conhecem o SENAI, 70% dos empregados na indústria associam a entidade diretamente à educação. Essa associação é feita por 67% dos trabalhadores autônomos.



## 2. IMPORTÂNCIA DO SENAI PARA O PAÍS



BASE: 2.000

- **Oitenta e seis por cento** dos entrevistados acreditam que o SENAI seja muito importante para o País.
- Nove por cento consideram a entidade pouco ou nada importante.

RESPOSTAS	Escolaridade			
	Até a 4 <sup>a</sup> Série do fund.	5 <sup>a</sup> a 8 <sup>a</sup> Série do fund.	Ensino Médio	Ensino Superior
BASE	645	566	540	149
Muito importante	81%	86%	91%	91%
Pouco importante	9%	9%	6%	8%
Não é importante	1%	0%	0%	1%
Não sabe / não opinou	9%	5%	3%	0%

- Mais de 80% dos entrevistados, independentemente do nível de escolaridade, acreditam que o SENAI seja uma entidade muito importante para o País.

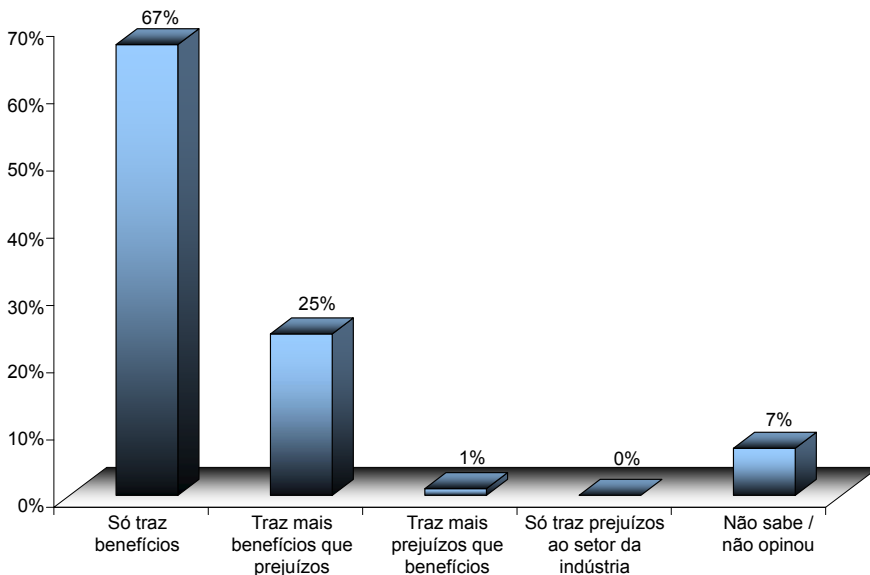
RESPOSTAS	Região			
	Norte e C.Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
BASE	265	364	993	378
Muito importante	77%	84%	90%	86%
Pouco importante	14%	13%	5%	9%
Não é importante	0%	1%	0%	1%
Não sabe / não opinou	9%	2%	5%	4%

- Em todas as regiões, mais de 3/4 dos entrevistados acreditam que o SENAI seja muito importante para o País. No Sudeste, essa opinião é compartilhada por 90% dos entrevistados.

RESPOSTAS	Empregados	Autônomos Conta própria
BASE	888	1.112
Muito importante	87%	85%
Pouco importante	7%	9%
Não é importante	1%	1%
Não sabe / não opinou	5%	5%

- Mais de 85% dos trabalhadores, tanto autônomos quanto empregados na indústria, consideram que o SENAI seja uma entidade muito importante para o País.

### 3. IMPORTÂNCIA DO SENAI PARA A INDÚSTRIA BRASILEIRA



BASE: 2.000

- **Sessenta e sete por cento** dos entrevistados acreditam que o SENAI só traz benefícios para a indústria brasileira.

RESPOSTAS	Escolaridade			
	Até a 4 <sup>a</sup> Série do fund.	5 <sup>a</sup> a 8 <sup>a</sup> Série do fund.	Ensino Médio	Ensino Superior
BASE	645	566	640	149
Só traz benefícios	63%	66%	71%	74%
Traz mais benefícios que prejuízos	23%	26%	25%	23%
Traz mais prejuízos que benefícios	1%	1%	1%	0%
Só traz prejuízos ao setor da indústria	0%	0%	0%	1%
Não sabe / não opinou	13%	7%	3%	2%

- Entre os entrevistados de nível superior, estão aqueles que mais acreditam que o SENAI só traz benefícios para a indústria brasileira (74%).

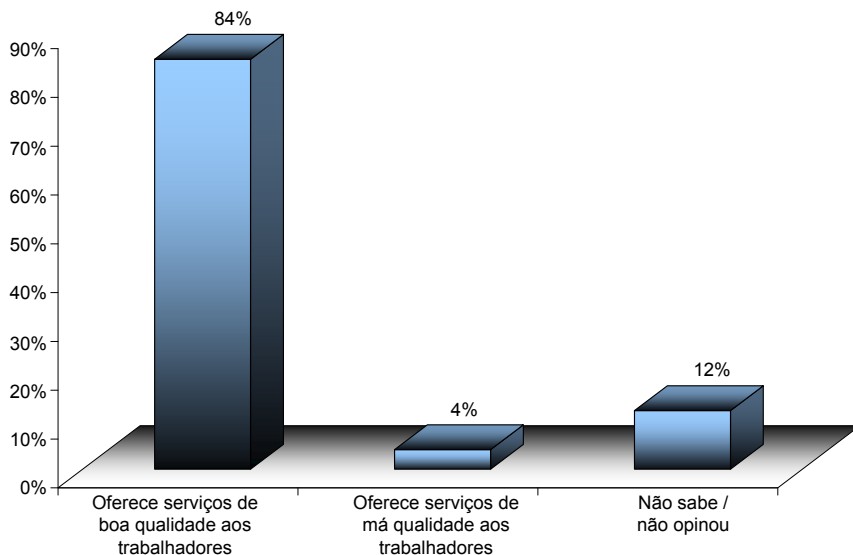
RESPOSTAS	Região			
	Norte e C.Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
BASE	265	364	993	378
Só traz benefícios	62%	57%	70%	73%
Traz mais benefícios que prejuízos	27%	35%	22%	17%
Traz mais prejuízos que benefícios	1%	1%	1%	1%
Só traz prejuízos ao setor da indústria	0%	1%	0%	1%
Não sabe / não opinou	10%	6%	7%	8%

- Cerca de noventa por cento dos entrevistados em todas as regiões do País acreditam que o SENAI só traz benefícios ou mais benefícios que prejuízos à indústria brasileira.

RESPOSTAS	Empregados	Autônomos Conta própria
BASE	888	1.112
Só traz benefícios	71%	65%
Traz mais benefícios que prejuízos	22%	25%
Traz mais prejuízos que benefícios	0%	1%
Só traz prejuízos ao setor da indústria	0%	1%
Não sabe / não opinou	7%	8%

- Noventa e três por cento dos empregados da indústria acreditam que o SENAI traz benefícios para a indústria brasileira. Setenta e um por cento acreditam que a instituição só traz benefícios à indústria.

## 4. ATUAÇÃO DO SENAI



BASE: 2.000

- ***Oitenta e quatro por cento*** dos entrevistados afirmam que o SENAI oferece ***serviços de boa qualidade aos trabalhadores***.

RESPOSTAS	Escolaridade			
	Até 4ª Série do fund.	5ª a 8ª Série do fund.	Ensino Médio	Ensino Superior
BASE	645	566	640	149
Oferece serviços de boa qualidade aos trabalhadores	75%	85%	89%	90%
Oferece serviços de má qualidade aos trabalhadores	6%	4%	3%	3%
Não sabe / não opinou	19%	11%	8%	7%

- Independente do nível de escolaridade, mais de 2/3 dos entrevistados afirmam que o SENAI oferece serviços de boa qualidade aos trabalhadores. Esse índice chega a 90% entre os entrevistados de nível superior.

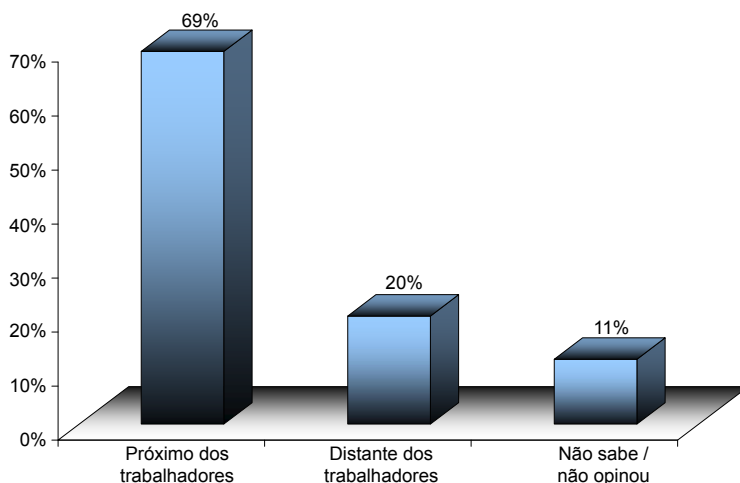
RESPOSTAS	Região			
	Norte e C.Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
BASE	265	364	993	378
Oferece serviços de boa qualidade aos trabalhadores	81%	82%	85%	84%
Oferece serviços de má qualidade aos trabalhadores	4%	6%	4%	2%
Não sabe / não opinou	15%	12%	11%	14%

- Em todas as regiões do País, mais de 80% dos entrevistados afirmam que o SENAI oferece serviços de qualidade aos trabalhadores. No Sudeste, o índice chega a 85%.

RESPOSTAS	Empregados	Autônomos Conta própria
BASE	888	1.112
Oferece serviços de boa qualidade aos trabalhadores	85%	82%
Oferece serviços de má qualidade aos trabalhadores	4%	4%
Não sabe / não opinou	11%	14%

- Oitenta e cinco por cento dos empregados da indústria afirmam que o SENAI oferece serviços de boa qualidade.

## 5. PROXIMIDADE COM O TRABALHADOR



BASE: 2.000

- Sessenta e nove por cento dos entrevistados vêem o SENAI como uma instituição próxima ao trabalhador.



RESPOSTAS	Escolaridade			
	Até 4 <sup>a</sup> Série do fund.	5 <sup>a</sup> a 8 <sup>a</sup> Série do fund.	Ensino Médio	Ensino Superior
BASE	645	566	640	149
Próximo dos trabalhadores	63%	69%	73%	76%
Distante dos trabalhadores	21%	20%	19%	18%
Não sabe / não opinou	16%	11%	8%	6%

- Mais de 2/3 dos entrevistados, independente do nível de escolaridade, consideram o SENAI uma instituição próxima aos trabalhadores.
- O índice chega a 76% entre os entrevistados com ensino superior.

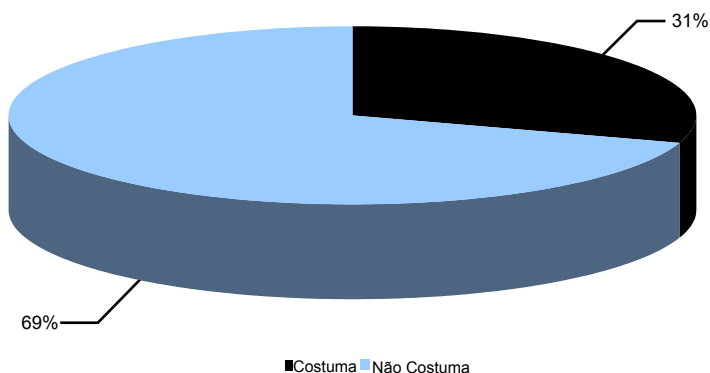
RESPOSTAS	Região			
	Norte e C.Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
BASE	265	364	993	378
Próximo dos trabalhadores	71%	62%	74%	63%
Distante dos trabalhadores	15%	29%	15%	26%
Não sabe / não opinou	14%	9%	11%	11%

- Regionalmente, o SENAI também é considerado próximo dos trabalhadores.
- Na Região Sudeste, esta opinião é compartilhada por 74% dos entrevistados.

RESPOSTAS	Empregados	Autônomos Conta própria
BASE	888	1.112
Próximo dos trabalhadores	73%	66%
Distante dos trabalhadores	18%	21%
Não sabe / não opinou	9%	13%

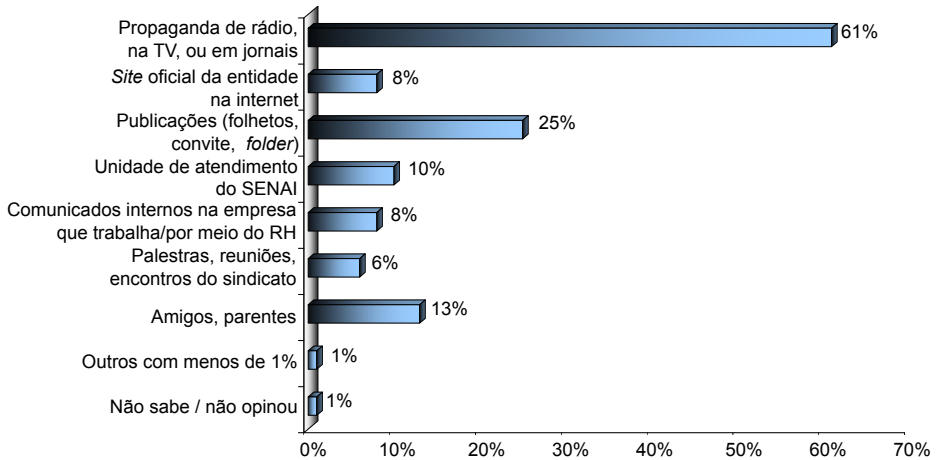
- Setenta e três por cento dos empregados consideram o SENAI uma instituição próxima aos trabalhadores.
- Este índice também é expressivo (66%) entre os autônomos e trabalhadores por conta própria.

## 6. ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DO SENAI



BASE: 2.000

- Menos de 1/3 dos entrevistados tem o costume de acompanhar informações sobre a atuação do SENAI.



BASE: 622

- Entre os entrevistados que acompanham informações sobre o SENAI, a maioria (61%) o faz por meio de propaganda em Rádio, TV ou Jornal.
- Cabe ressaltar que 25% acompanham informações sobre a entidade a partir de publicações.

RESPOSTAS	Escolaridade			
	Até 4ª Série do fund.	5ª a 8ª Série do fund.	Ensino Médio	Ensino Superior
BASE	143	183	239	57
Propaganda de Rádio, na TV, ou em Jornais	61%	66%	59%	51%
Site oficial da entidade na internet	3%	1%	11%	32%
Publicações (folhetos, convite, folder)	20%	23%	32%	21%
Unidade de Atendimento do SENAI	9%	10%	10%	16%
Comunicados internos na empresa que trabalha / por meio do RH	3%	8%	11%	11%
Palestras, reuniões, encontros do sindicato	6%	4%	7%	9%
Amigos, parentes	22%	12%	8%	9%
Outros com menos de 1%	1%	1%	1%	2%
Não sabe / não opinou	1%	2%	1%	0%

- Entre os entrevistados que acompanham informações sobre o SENAI, cerca da metade, independentemente da escolaridade, o faz a partir de propagandas de Rádio, TV ou Jornal.

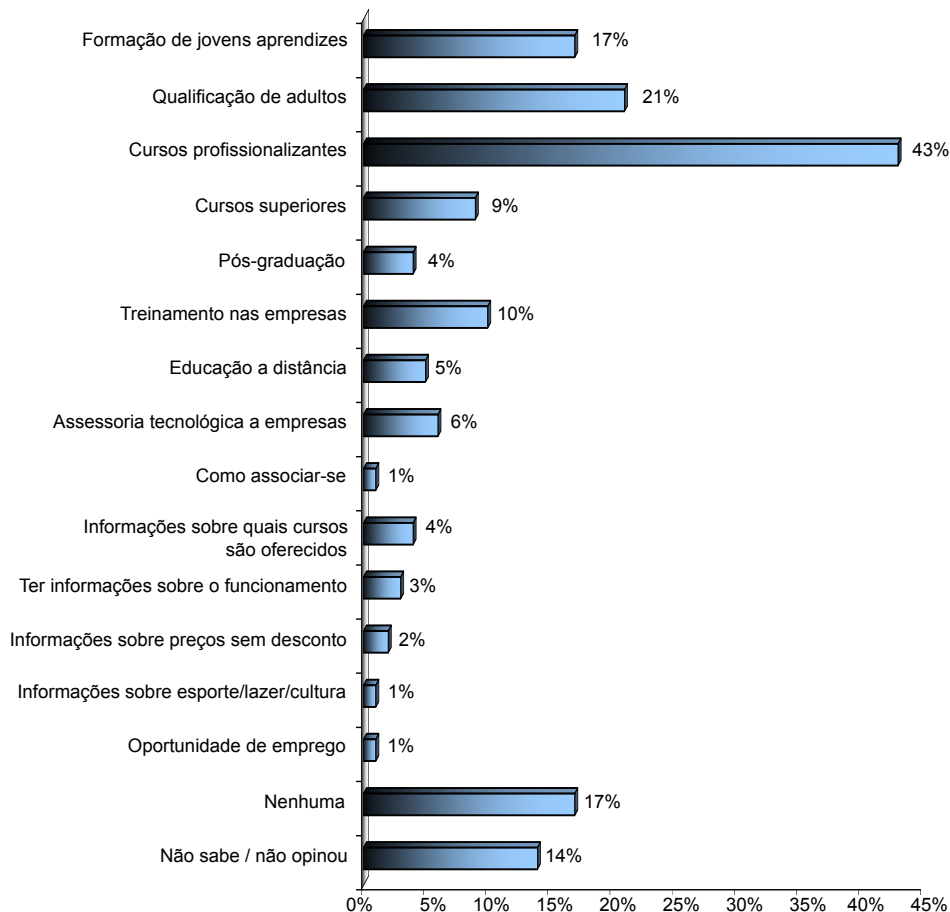
RESPOSTAS	Região			
	Norte e C.Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
BASE	89	99	343	91
Propaganda de Rádio, na TV, ou em Jornais	66%	67%	58%	58%
Site oficial da entidade na internet	2%	5%	9%	14%
Publicações (folhetos, convite, <i>folder</i> )	19%	17%	27%	36%
Unidade de Atendimento do SENAI	11%	10%	10%	11%
Comunicados internos na empresa que trabalha / por meio do RH	7%	4%	7%	20%
Palestras, reuniões, encontros do sindicato	12%	10%	3%	8%
Amigos, parentes	2%	16%	16%	5%
Outros com menos de 1%	0%	1%	1%	2%
Não sabe / não opinou	2%	0%	1%	1%

- Em todas as regiões, as propagandas em Rádio, TV ou Jornal correspondem à principal forma de conhecimento do SENAI. No caso do Sul, cerca de 1/3 dos entrevistados acompanha a entidade por meio de publicações (folhetos, convites, *folders*).

RESPOSTAS	Empregados	Autônomos Conta própria
BASE	301	321
Propaganda de Rádio, na TV, ou em Jornais	57%	64%
Site oficial da entidade na internet	11%	5%
Publicações (folhetos, convite, folder)	28%	23%
Unidade de Atendimento do SENAI	9%	12%
Comunicados internos na empresa em que trabalha / por meio do RH	15%	2%
Palestras, reuniões, encontros do sindicato	7%	6%
Amigos, parentes	10%	15%
Outros com menos de 1%	1%	1%
Não sabe / não opinou	1%	1%

- A maior parte dos trabalhadores, tanto empregados quanto autônomos, acompanha informações do SENAI a partir da propaganda de Rádio, TV ou Jornais.
- Entre os entrevistados que acompanham informações do SENAI, apenas 15% dos empregados na indústria o fazem por meio dos Recursos Humanos ou da comunicação interna das empresas em que trabalham e somente 9% o fazem por meio de unidade de atendimento do SENAI.

## 7. PRINCIPAIS INFORMAÇÕES SOBRE O SENAI DEMANDADAS PELOS EMPREGADOS E PRESTADORES DE SERVIÇO PARA A INDÚSTRIA



BASE: 2.000

- Curso profissionalizante corresponde ao serviço do SENAI de maior interesse por informações, sendo indicado por 43% do total dos entrevistados. Em seguida, são apontados qualificação de adultos (21%) e formação de jovens aprendizes (17%).

RESPOSTAS	Escolaridade			
	Até 4ª Série do fund.	5ª a 8ª Série do fund.	Ensino Médio	Ensino Superior
BASE	645	566	640	149
Formação de jovens aprendizes	16%	17%	17%	19%
Qualificação de adultos	20%	21%	21%	20%
Cursos profissionalizantes	38%	41%	48%	58%
Cursos superiores	7%	7%	11%	20%
Pós-graduação	2%	3%	5%	11%
Treinamento nas empresas	9%	8%	12%	17%
Educação a distância	5%	5%	4%	4%
Assessoria tecnológica a empresas	4%	5%	6%	13%
Como associar-se	1%	1%	1%	1%
Informação sobre quais cursos são oferecidos	3%	5%	4%	3%
Ter informações sobre o funcionamento	2%	3%	4%	1%
Informações sobre preços/descontos	2%	2%	2%	1%
Informações sobre esporte / lazer / cultura	0%	1%	1%	0%
Oportunidade de empregos	1%	1%	1%	0%
Nenhuma	19%	20%	15%	12%
Não sabe / não opinou	20%	14%	10%	5%



- A maioria (58%) dos entrevistados com nível superior de escolaridade demonstra interesse por mais informações sobre cursos profissionalizantes.
- Vinte por cento dos entrevistados em todos os níveis de escolaridade têm interesse em receber mais informações sobre qualificação de adultos.
- Entre os entrevistados com escolaridade até a 4ª série do ensino fundamental, cerca de 1/3 aponta interesse por mais informações sobre cursos profissionalizantes.

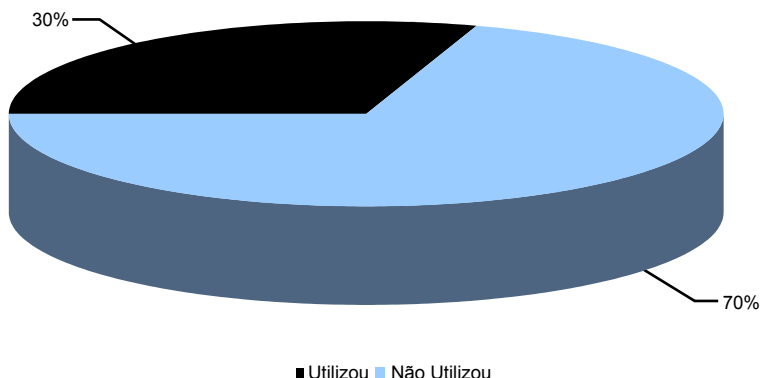
RESPOSTAS	Região			
	Norte e C.Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
BASE	265	364	993	378
Formação de jovens aprendizes	13%	12%	19%	19%
Qualificação de adultos	17%	19%	20%	25%
Cursos profissionalizantes	35%	45%	41%	52%
Cursos superiores	5%	6%	10%	13%
Pós-graduação	1%	1%	4%	9%
Treinamento nas empresas	5%	10%	9%	16%
Educação a distância	4%	5%	4%	6%
Assessoria tecnológica a empresas	2%	4%	5%	10%
Como associar-se	1%	3%	1%	0%
Informação sobre quais cursos são oferecidos	3%	4%	5%	1%
Ter informações sobre o funcionamento	3%	1%	3%	5%
Informações sobre preços / descontos	2%	4%	2%	1%
Informações sobre esporte / lazer / cultura	0%	1%	1%	1%
Oportunidade de empregos	0%	1%	1%	0%
Nenhuma	25%	19%	16%	16%
Não sabe / não opinou	18%	14%	14%	12%

- Na Região Sul, a maioria dos entrevistados (52%) indica interesse por mais informações sobre cursos profissionalizantes.
- Nas Regiões Norte e Centro-Oeste, 25% não têm interesse por mais informações sobre qualquer serviço do SENAI.

RESPOSTAS	Empregados	Autônomos Conta própria
BASE	888	1.112
Formação de jovens aprendizes	14%	19%
Qualificação de adultos	19%	22%
Cursos profissionalizantes	45%	42%
Cursos superiores	11%	8%
Pós-graduação	5%	3%
Treinamento nas empresas	10%	10%
Educação a distância	4%	5%
Assessoria tecnológica a empresas	6%	5%
Como associar-se	1%	1%
Informação sobre quais cursos são oferecidos	4%	4%
Ter informações sobre o funcionamento	3%	3%
Informações sobre preços / descontos	2%	2%
Informações sobre esporte / lazer / cultura	1%	1%
Oportunidade de empregos	0%	1%
Nenhuma	17%	18%
Não sabe / não opinou	15%	14%

- O interesse por informações do SENAI é semelhante entre os autônomos e os empregados da indústria. As duas categorias de trabalhadores demonstram interesse, sobretudo, por cursos profissionalizantes, qualificação de adultos e formação de jovens aprendizes.

## 8. UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DO SENAI



BASE: 2.000

- Cerca de 1/3 dos entrevistados indica utilização dos serviços do SENAI por si próprio ou por um membro da família.

RESPOSTAS	Escolaridade			
	Até 4 <sup>a</sup> Série do fund.	5 <sup>a</sup> a 8 <sup>a</sup> Série do fund.	Ensino Médio	Ensino Superior
BASE	645	566	640	149
Utilizou	19%	27%	40%	42%
Não Utilizou	81%	73%	60%	58%

- Mais de 40% dos entrevistados com nível de escolaridade média ou superior afirmam que utilizaram ou que alguém da família utilizou os serviços do SENAI.
- Entre os entrevistados com escolaridade até 4<sup>a</sup> série do ensino fundamental, o nível de utilização da entidade é inferior a 20%.

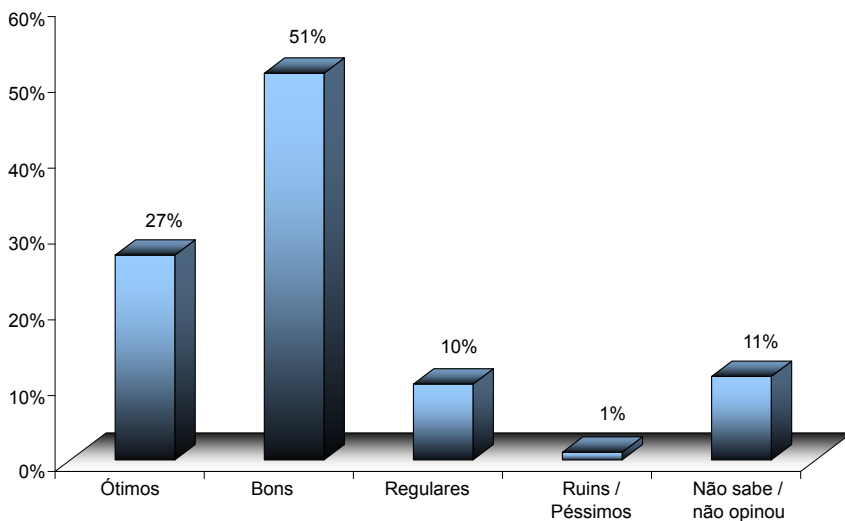
RESPOSTAS	Região			
	Norte e C.Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
BASE	265	364	993	378
Utilizou	22%	21%	35%	30%
Não Utilizou	78%	79%	65%	70%

- O maior índice de utilização do SENAI está entre os entrevistados da Região Sudeste (35%).
- No Nordeste, a utilização é apontada por 21% dos entrevistados.

RESPOSTAS	Empregados	Autônomos Conta própria
BASE	888	1.112
Utilizou	32%	28%
Não Utilizou	68%	72%

- Trinta e dois por cento dos empregados na indústria indicam que eles, ou seus familiares, já utilizaram os serviços do SENAI.
- Entre os autônomos, a mesma utilização foi indicada por 28% dos entrevistados.

## 9. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO SENAI



- A maioria (51%) dos entrevistados considera bom o serviço prestado pelo SENAI. Cabe ressaltar que 27% consideram-no ótimo.

RESPOSTAS	Escolaridade			
	Até 4 <sup>a</sup> Série do fund.	5 <sup>a</sup> a 8 <sup>a</sup> Série do fund.	Ensino Médio	Ensino Superior
BASE	645	566	640	149
Ótimos	24%	26%	31%	31%
Bons	47%	55%	51%	58%
Regulares	12%	10%	9%	6%
Ruins / Péssimos	1%	1%	0%	0%
Não sabe / não opinou	16%	8%	9%	5%

- Oitenta e nove por cento dos entrevistados com nível superior consideram ótimo ou bom o serviço prestado pelo SENAI.
- Entre os entrevistados com escolaridade até a 4<sup>a</sup> série do ensino fundamental, 24% e 47% avaliam que o serviço seja ótimo e bom, respectivamente.

RESPOSTAS	Região			
	Norte e C.Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul
BASE	265	364	993	378
Ótimos	18%	21%	34%	22%
Bons	49%	49%	51%	59%
Regulares	15%	18%	7%	7%
Ruins / Péssimos	1%	1%	0%	0%
Não sabe / não opinou	17%	11%	8%	12%

- Na Região Sudeste, 85% dos entrevistados avaliam os serviços do SENAI como “ótimos” ou “bons”. Essa opinião é compartilhada por 81% dos entrevistados na Região Sul, 67% no Norte/Centro-Oeste e 70% no Nordeste.

RESPOSTAS	Empregados	Autônomos Conta própria
BASE	888	1.112
Ótimos	29%	26%
Bons	54%	50%
Regulares	8%	11%
Ruins / Péssimos	0%	1%
Não sabe / não opinou	9%	12%

- Oitenta e três por cento dos empregados na indústria avaliam que o serviço do SENAI seja ótimo ou bom.
- Entre os trabalhadores autônomos, 26% consideram o serviço como ótimo e 50%, como bom.





# CONCLUSÕES





## CONCLUSÕES

1. A pesquisa indica ao SENAI elementos que podem subsidiar decisões quanto à sua construção de imagem e no que se refere à melhoria do atendimento aos trabalhadores da indústria.
2. Para 68% dos entrevistados, Educação é a primeira palavra que vem à mente quando ouvem falar do SENAI.
3. Oitenta e seis por cento dos entrevistados acreditam que o SENAI seja uma entidade muito importante para o País.
4. Noventa e dois por cento dos empregados da indústria acreditam que o SENAI traz benefícios para a indústria brasileira.
5. Oitenta e quatro por cento dos entrevistados afirmam que o SENAI oferece serviços de boa qualidade aos trabalhadores.
6. O SENAI é considerado como uma instituição próxima dos trabalhadores da indústria por 69% dos entrevistados.
7. Entre os trabalhadores da indústria, menos de 1/3 tem o costume de acompanhar ações sobre o SENAI. Entre estes, a grande maioria o faz por meio de propaganda em Rádio, TV ou em Jornais.
8. O interesse por informações do SENAI é semelhante entre os autônomos e os empregados da indústria. As duas categorias de trabalhadores demonstram interesse, sobretudo, por cursos profissionalizantes, qualificação de adultos e formação de jovens aprendizes.
9. Cerca de 1/3 dos entrevistados indica utilização dos serviços do SENAI, por si próprio ou por algum membro da família.
10. A maioria dos entrevistados avalia, de forma positiva, os serviços prestados pelo SENAI. Cabe ressaltar que 27% consideram-no ótimo.

## **SENAI/DN**

Unidade de Pesquisa, Avaliação e Desenvolvimento – UNIPAD

Fernando de Moraes Correia

*Gerente-Executivo*

Clara de Souza Chaves

*Organização*

Alisson de Sá Souza

*Diagramação*

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

Área Compartilhada de Informação e Documentação – ACIND

Renata Lima

*Normalização*

Suzana Curi

*Produção Editorial*

---

IBOPE Opinião

*Consultoria Externa*

R.Souza

*Revisão Gramatical*

Informação Comunicação Empresarial

*Projeto Gráfico*



*Confederação Nacional da Indústria*  
**Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial**  
*Departamento Nacional*