

PERCEPÇÕES DAS PARTES INTERESSADAS

CLIENTES

COLABORA-
DORES

2018

FORNECEDORES

COMUNIDADE
LOCAL

ADMINISTR.
PÚBLICA

introdução



Colaboradores



Clientes



Fornecedores



Comunidades
Locais



Estado



Concorrentes

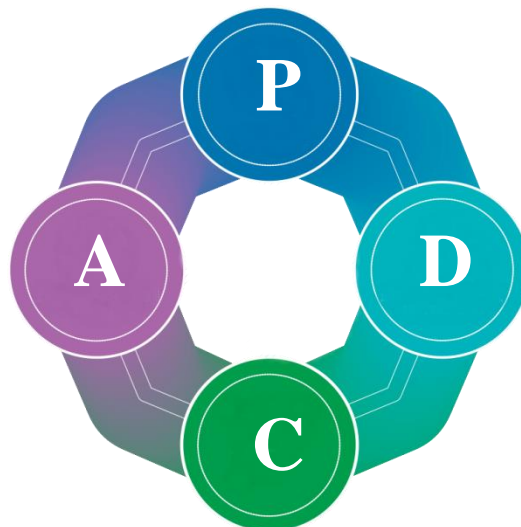
O relatório em questão analisa o resultado da Pesquisa de Levantamento das Percepções das Partes Interessadas (Público Interno, Clientes, Fornecedores e Sociedade/Governo) em relação à CCT Conceitual Construções Ltda. A Pesquisa de Levantamento das Percepções é uma das principais ferramentas de engajamento das partes interessadas. A pesquisa, realizada no período de Outubro à Dezembro do ano de 2018, foi elaborada com o intuito de identificar aspectos positivos e oportunidades de melhoria, de modo que os pontos observados possam ser mantidos, aperfeiçoados ou, conforme considerações a seguir, implementados.

metodologia

Baseando-se no modelo PDCA, a metodologia utilizada para o levantamento das percepções das partes interessadas consistiu basicamente na aplicação de questionários específicos, onde os mesmos puderam ser respondidos por meio eletrônico, transmitindo a pesquisa por e-mails e também por meio físico. Após disseminação da pesquisa e recebimento das informações, todos os dados foram tabulados, relatados e devidamente analisados. O método adotado para a condução da pesquisa é sintetizado na figura abaixo:

AÇÃO
Investigação do problema e
Estabelecimento de ações para
Tratar as questões em desvio.

CHECAGEM
Recebimento, consolidação e
análise dos dados.



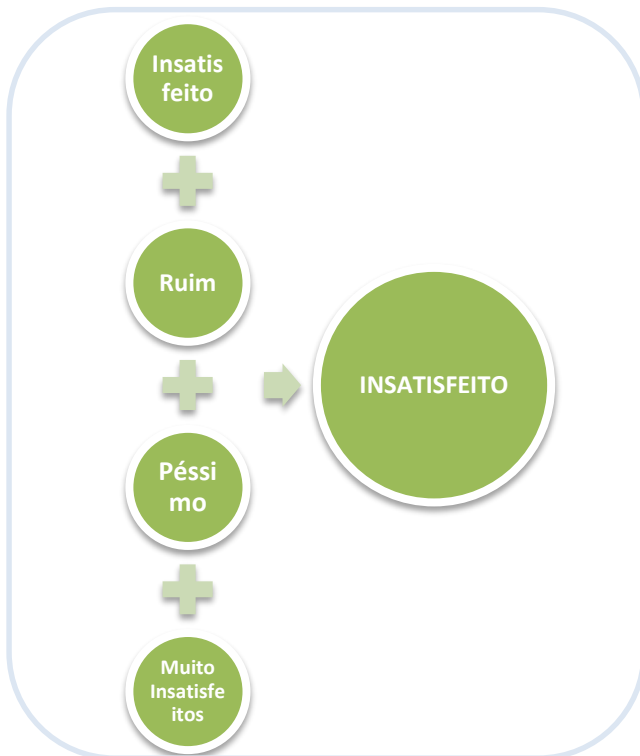
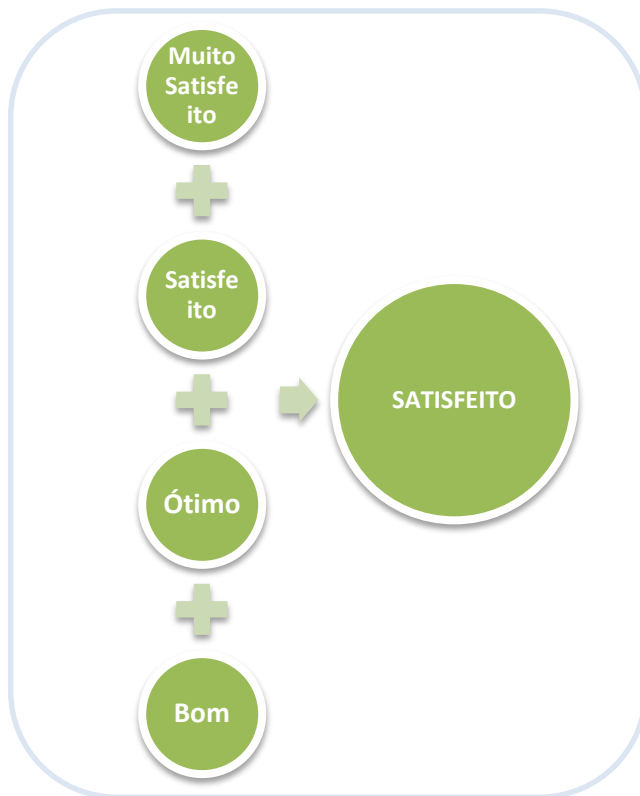
PLANEJAMENTO
Reestruturação do formulário e
levantamento do número e pessoas/empresas
a serem entrevistadas.

EXECUÇÃO
Distribuição e aplicação da
pesquisa às partes interessadas.

público interno

Quando da ocasião da distribuição dos questionários, a CCT Conceitual Construções contava com um quadro de 668 funcionários sendo que, destes, 576 responderam à pesquisa, correspondendo a 86,23% da força de trabalho total.

O questionário é composto por 28 perguntas fechadas, que visavam medir o nível de satisfação dos colaboradores nos aspectos de Saúde e Segurança Ocupacional, Qualidade, Meio Ambiente e Responsabilidade Social. A sistemática utilizada para mensuração destes dados foi consolidada conforme esquema a seguir.



Algumas perguntas relacionavam-se ao tempo de serviço prestado à empresa, conforme percepção individual, qual aspecto que mais contribui para a motivação no trabalho.

O questionário contava também com um campo reservado para observações e outras considerações pertinentes.

Estabeleceu-se como objetivo atender os desvios nos níveis de insatisfação bem como qualquer outra situação que exija uma averiguação mais detalhada. Sendo assim, todo o item cuja avaliação fosse inferior a 70%, obrigatoriamente seria realizado uma análise aprofundada do mesmo. Após tabulação dos dados, obteve-se o resultado a seguir.

Nome (Opcional):

Função (Opcional):

Obra/Contrato:

CC:

Qual o seu processo/setor:

- Almoxarifado
- Compras
- Departamento Pessoal
- Engenharia

- Financeiro/Contabilidade
- Orçamento
- SGI
- Obras/Contratos

OBS: A identificação não é obrigatória

PESSOAL

1. Há quanto tempo você trabalha na CCT Conceitual?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Menos de 01 ano | <input type="checkbox"/> De 7 a 8 anos |
| <input type="checkbox"/> De 1 a 2 anos | <input type="checkbox"/> De 9 a 10 anos |
| <input type="checkbox"/> De 3 a 4 anos | <input type="checkbox"/> Acima de 10 anos |
| <input type="checkbox"/> De 5 a 6 anos | |

2. Você se sente responsável pelo desenvolvimento e crescimento da CCT Conceitual?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sempre | Quase Sempre | As Vezes | Quase Nunca | Nunca |

3. Você percebe os valores da CCT Conceitual no seu dia-a-dia?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sempre | Quase Sempre | As Vezes | Quase Nunca | Nunca |

4. Você sente prazer pelo trabalho que faz?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sempre | Quase Sempre | As Vezes | Quase Nunca | Nunca |

MOTIVAÇÃO

5. Indique o principal fator que te motiva a trabalhar na CCT Conceitual:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Integração e relacionamento da equipe de trabalho | <input type="checkbox"/> Oportunidade de crescimento |
| <input type="checkbox"/> Estabilidade no emprego | <input type="checkbox"/> Oportunidade temporária de aprendizado |
| <input type="checkbox"/> Salário e benefícios | <input type="checkbox"/> Valorização e reconhecimento pelo trabalho realizado |
| <input type="checkbox"/> Imagem e reputação da empresa | <input type="checkbox"/> Outro: _____ |

6. Indique abaixo o que na sua opinião mais motiva um funcionário:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Aumento de salário | <input type="checkbox"/> Perspectiva de crescimento |
| <input type="checkbox"/> Reconhecimento do trabalho | <input type="checkbox"/> Estabilidade no emprego |

7. Em geral, como se sente em relação as atividades que realiza?

Muito Satisfeito Satisfeito Indiferente Insatisfeito Muito Insatisfeito

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito |

8. Como você se sente com as oportunidades de crescimento profissional dentro da CCT Conceitual?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sempre | Quase Sempre | As Vezes | Quase Nunca | Nunca |

9. Você se sente motivado a trabalhar na CCT Conceitual?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sempre | Quase Sempre | As Vezes | Quase Nunca | Nunca |

10. Você se sente empolgado para atingir suas metas e objetivos no trabalho?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sempre | Quase Sempre | As Vezes | Quase Nunca | Nunca |

11. Você se sente orgulhoso em dizer para amigos e familiares o que você faz e onde trabalha?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sempre | Quase Sempre | As Vezes | Quase Nunca | Nunca |

EQUIPE

12. Como você avalia seu relacionamento com os membros da sua equipe?

Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo |

13. Como você avalia seu relacionamento com os membros da empresa em geral?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ótimo | Bom | Regular | Ruim | Péssimo |

14. Você se sente valorizado pelos seus colegas de empresa?

Sempre Quase Sempre As Vezes Quase Nunca Nunca

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sempre | Quase Sempre | As Vezes | Quase Nunca | Nunca |

15. Você valoriza seus colegas de empresa?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sempre | Quase Sempre | As Vezes | Quase Nunca | Nunca |

LIDERANÇAS

16. Existe abertura por parte do seu superior imediato para expor o que pensa?

Sempre Quase Sempre As Vezes Quase Nunca Nunca

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sempre | Quase Sempre | As Vezes | Quase Nunca | Nunca |

17. Você se sente valorizado pelo seu superior imediato?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sempre | Quase Sempre | As Vezes | Quase Nunca | Nunca |

18. Você considera seu superior imediato realista com as expectativas relacionadas ao seu desempenho?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sempre | Quase Sempre | As Vezes | Quase Nunca | Nunca |

19. Com que frequência você recebe feedbacks do seu superior imediato?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ótima | Boa | Regular | Ruim | Péssima |

20. Como você avalia a sua relação com seu superior imediato?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ótima | Boa | Regular | Ruim | Péssima |

COMUNICAÇÃO

21. Como você avalia a eficácia da comunicação interna da empresa?

Ótima Boa Regular Ruim Péssima

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ótima | Boa | Regular | Ruim | Péssima |

22. Como você avalia a transparência e repasse de informações em geral dentro da empresa?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ótima | Boa | Regular | Ruim | Péssima |

INFRAESTRUTURA

23. Você dispõe de estrutura necessária para realização de seu trabalho?

Sempre Quase Sempre As Vezes Quase Nunca Nunca

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sempre | Quase Sempre | As Vezes | Quase Nunca | Nunca |

24. Como você avalia os equipamentos e ferramentas disponibilizados?

Ótimos Bons Regulares Ruins Péssimos

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ótimos | Bons | Regulares | Ruins | Péssimos |

VALORIZAÇÃO

25. Como você avalia os treinamentos proporcionados pela empresa?

Ótimos Bons Regulares Ruins Péssimos

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ótimos | Bons | Regulares | Ruins | Péssimos |

26. Como você avalia os benefícios fornecidos pela empresa?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ótimos | Bons | Regulares | Ruins | Péssimos |

27. Como você avalia os momentos de integração da empresa?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ótimos | Bons | Regulares | Ruins | Péssimos |

GERAL

28. Após responder todo o questionário, de maneira geral você se considera:

Muito Satisfeito Satisfeito Indiferente Insatisfeito Muito Insatisfeito

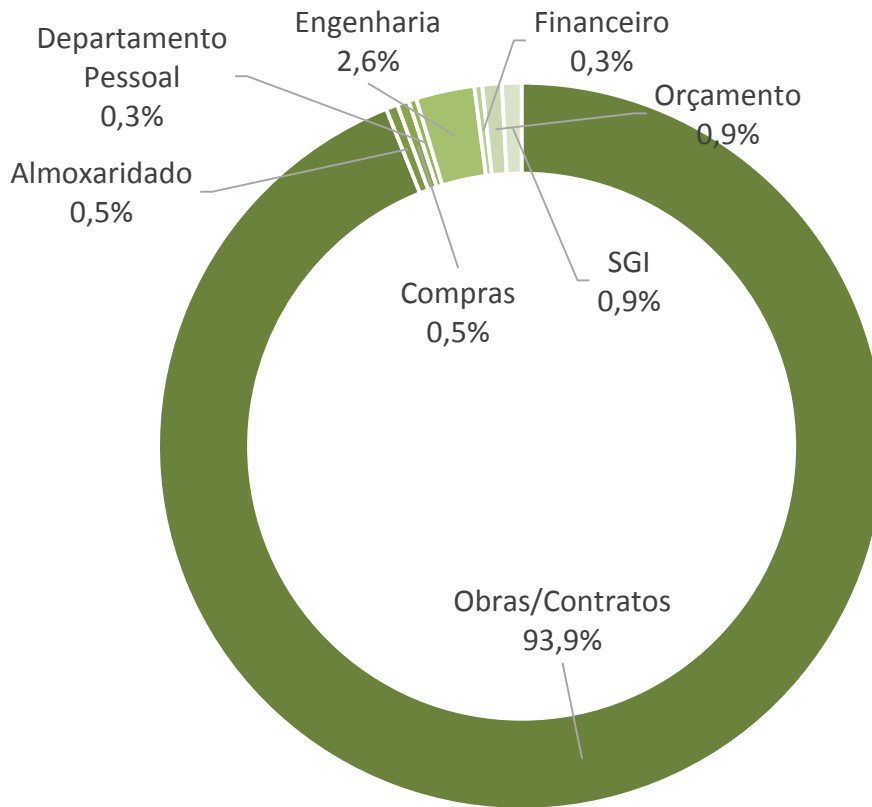
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Muito Satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito |

COMENTÁRIOS

Use esse espaço para descrever comentário pertinentes a pesquisa:

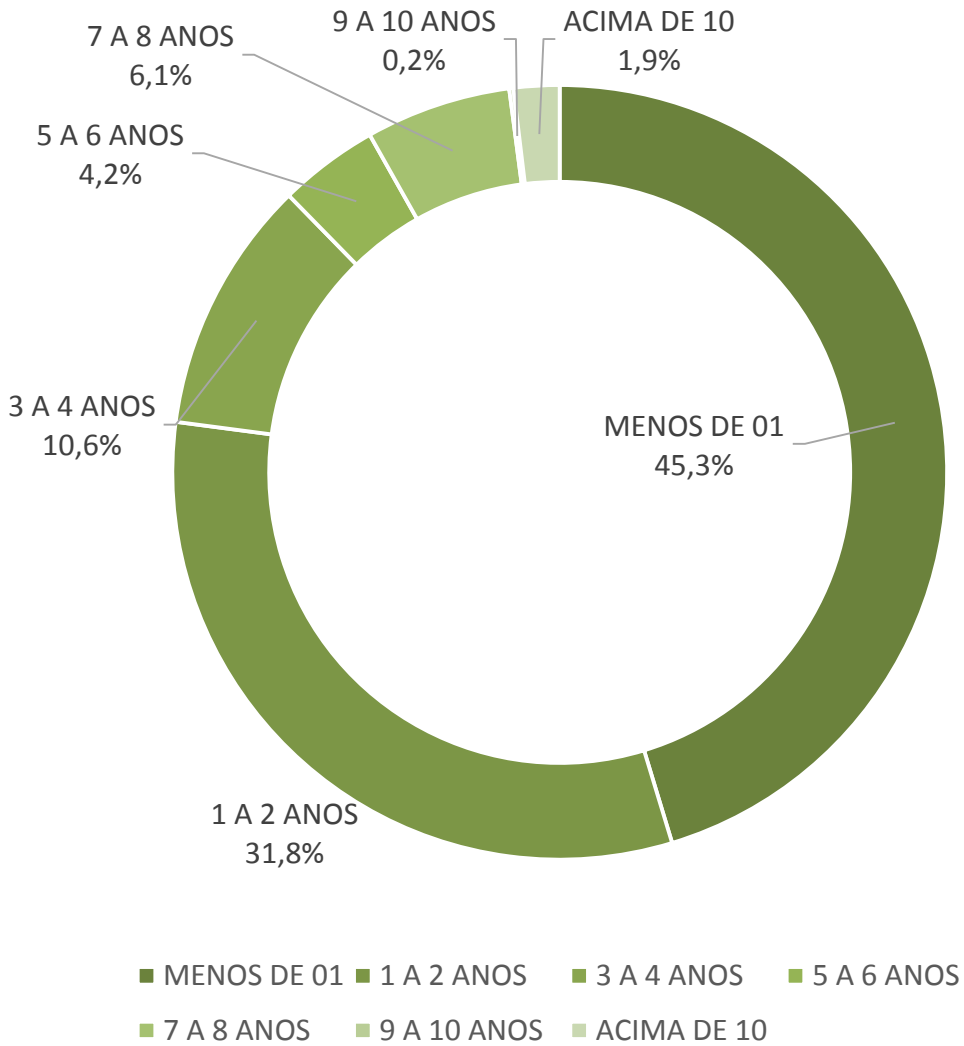
NÚMERO PERGUNTA	SEMPRE		QUASE SEMPRE		AS VEZES		QUASE NUNCA		NUNCA	
2	345	59,9%	194	33,7%	26	4,5%	7	1,2%	4	0,7%
3	329	57,1%	192	33,3%	41	7,1%	6	1,0%	7	1,2%
4	404	70,1%	149	25,9%	20	3,5%	2	0,3%	1	0,2%
9	294	51,0%	242	42,0%	30	5,2%	10	1,7%	0	0,0%
10	340	59,2%	205	35,7%	24	4,2%	0	0,0%	4	0,7%
11	347	60,2%	198	34,4%	26	4,5%	3	0,5%	2	0,3%
14	232	40,3%	287	49,8%	50	8,7%	6	1,0%	1	0,2%
15	317	55,0%	237	41,1%	21	3,6%	0	0,0%	1	0,2%
16	306	53,1%	218	37,8%	42	7,3%	7	1,2%	3	0,5%
17	289	50,2%	228	39,6%	40	6,9%	14	2,4%	5	0,9%
18	293	50,9%	232	40,3%	38	6,6%	8	1,4%	5	0,9%
19	260	45,1%	238	41,3%	49	8,5%	17	3,0%	12	2,1%
23	301	52,3%	225	39,1%	47	8,2%	3	0,5%	0	0,0%
NÚMERO PERGUNTA	MUITO SATISFEITO		SATISFEITO		INDIFERENTE		INSATISFEITO		MUITO INSATISFEITO	
7	212	36,8%	347	60,2%	13	2,3%	4	0,7%	0	0,0%
8	167	29,0%	322	55,9%	61	10,6%	21	3,6%	5	0,9%
28	256	44,4%	285	49,5%	30	5,2%	5	0,9%	0	0,0%
NÚMERO PERGUNTA	OTIMO		BOM		REGULAR		RUIM		PESSIMO	
12	297	51,6%	268	46,5%	9	1,6%	2	0,3%	0	0,0%
13	245	42,5%	309	53,6%	17	3,0%	4	0,7%	1	0,2%
20	298	51,7%	256	44,4%	19	3,3%	1	0,2%	2	0,3%
21	183	31,8%	330	57,3%	56	9,7%	3	0,5%	4	0,7%
22	198	34,4%	307	53,3%	64	11,1%	5	0,9%	2	0,3%
24	240	41,7%	301	52,3%	32	5,6%	2	0,3%	1	0,2%
25	242	42,0%	285	49,5%	40	6,9%	5	0,9%	4	0,7%
26	222	38,5%	304	52,8%	44	7,6%	6	1,0%	0	0,0%
27	211	36,6%	300	52,1%	58	10,1%	4	0,7%	3	0,5%

QUAL PROCESSO/SETOR ?															
Obras/Contratos		Almoxarifado		Compras		Departamento Pessoal		Engenharia		Financeiro		Orçamento		SGI	
541	93,90%	3	0,50%	3	0,50%	2	0,30%	15	2,60%	2	0,30%	5	0,90%	5	0,90%



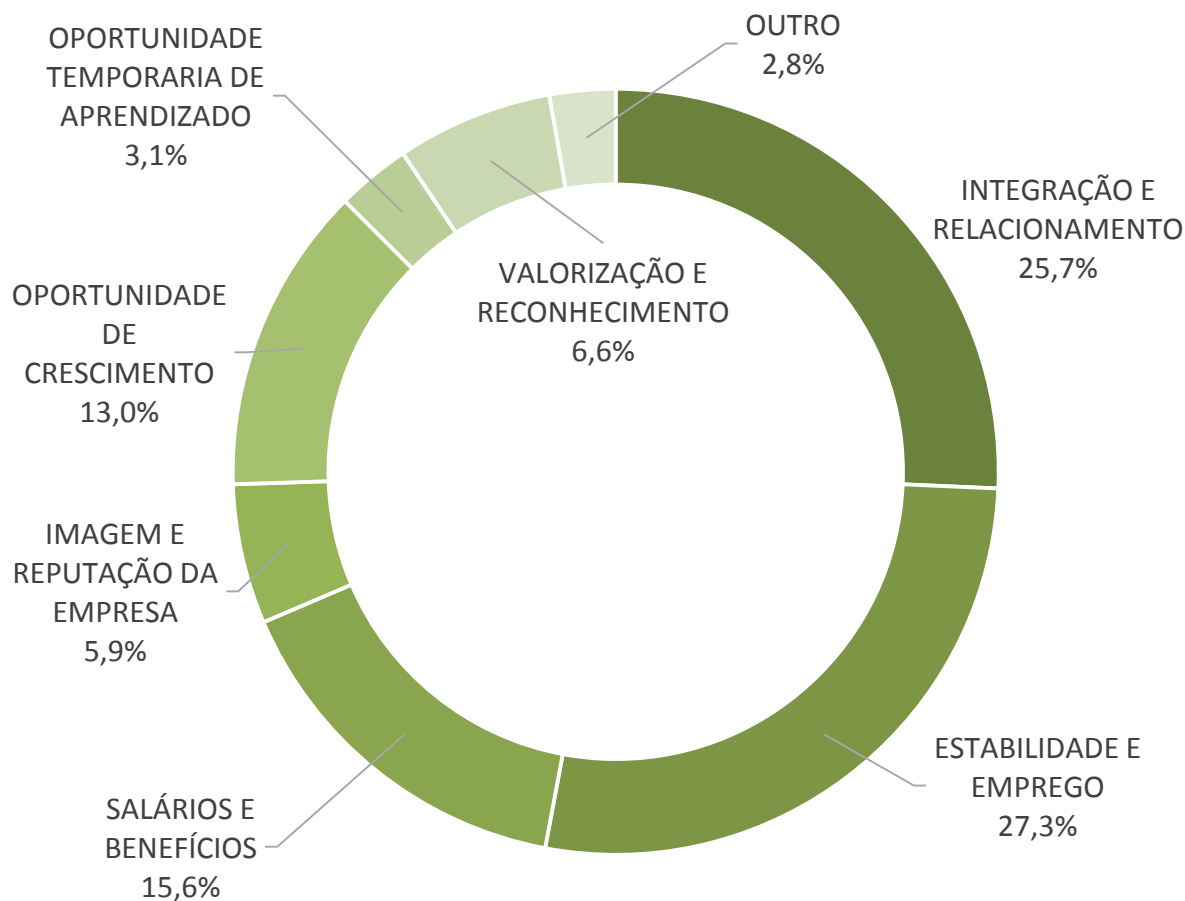
- Obras/Contratos
- Almoxarifado
- Compras
- Departamento Pessoal
- Engenharia
- Financeiro
- Orçamento
- SGI

Há quanto tempo você trabalha na CCT Conceitual?													
MENOS DE 01		1 A 2 ANOS		3 A 4 ANOS		5 A 6 ANOS		7 A 8 ANOS		9 A 10 ANOS		ACIMA DE 10	
261	45,3%	183	31,80%	61	10,60%	24	4,20%	35	6,10%	1	0,2%	11	1,90%



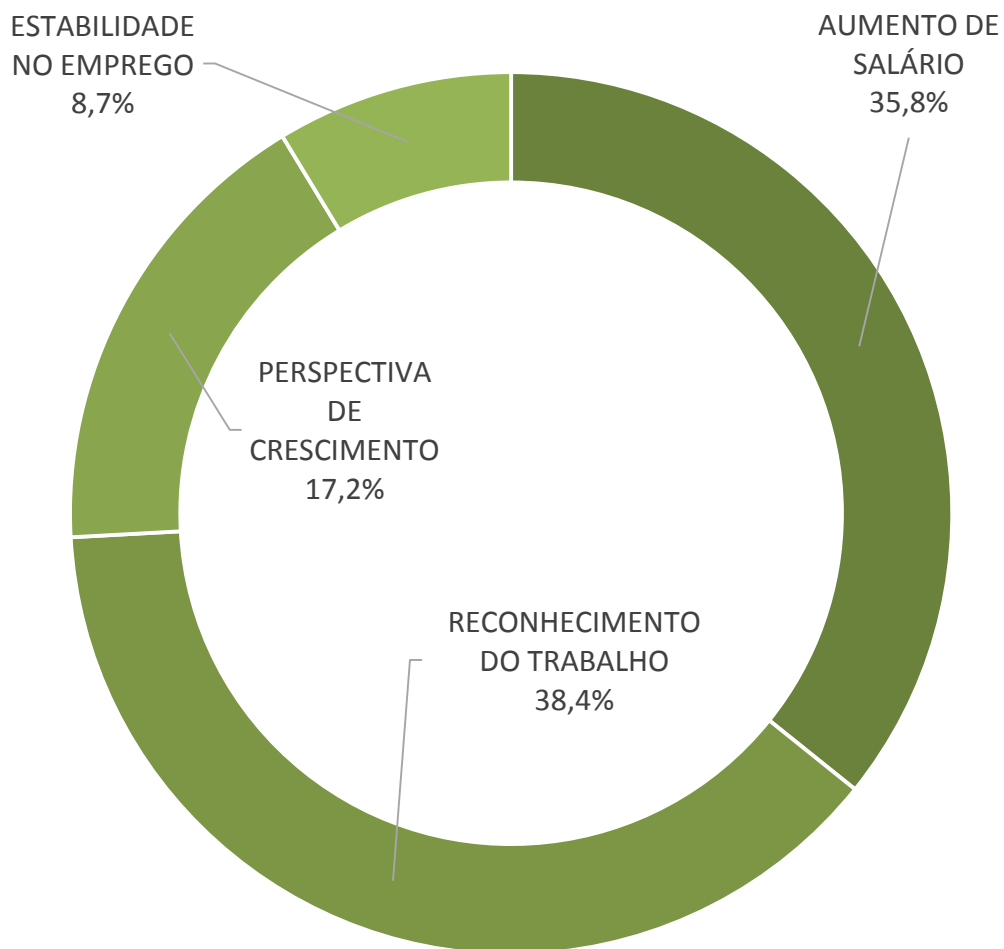
Indique o principal fator que te motiva a trabalhar na CCT Conceitual

INTEGRAÇÃO E RELACIONAMENTO		ESTABILIDADE E EMPREGO		SALÁRIOS E BENEFÍCIOS		IMAGEM E REPUTAÇÃO DA EMPRESA		OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO		OPORTUNIDADE TEMPORARIA DE APRENDIZADO		VALORIZAÇÃO E RECONHECIMENTO		OUTRO	
148	25,70%	157	27,30%	90	15,60%	34	5,90%	75	13,00%	18	3,10%	38	6,60%	16	2,80%



- INTEGRAÇÃO E RELACIONAMENTO
- ESTABILIDADE E EMPREGO
- SALÁRIOS E BENEFÍCIOS
- IMAGEM E REPUTAÇÃO DA EMPRESA
- OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO
- OPORTUNIDADE TEMPORARIA DE APRENDIZADO
- VALORIZAÇÃO E RECONHECIMENTO
- OUTRO

Indique abaixo o que na sua opinião mais motiva um funcionário							
AUMENTO DE SALÁRIO		RECONHECIMENTO DO TRABALHO		PERSPECTIVA DE CRESCIMENTO		ESTABILIDADE NO EMPREGO	
206	35,80%	221	38,40%	99	17,20%	50	8,70%



- AUMENTO DE SALÁRIO
- RECONHECIMENTO DO TRABALHO
- PERSPECTIVA DE CRESCIMENTO
- ESTABILIDADE NO EMPREGO

Verificou-se que a grande maioria dos colaboradores, **92,4%** encontra-se satisfeita com os aspectos da empresa e, quando apurado apenas a pergunta que mede o nível de satisfação de um modo geral, este percentual sobe para aproximadamente **93,9%**. Em torno de **45,8%** dos participantes possui menos de um ano de serviços e consideram como principais fatores motivacionais o reconhecimento no trabalho e o salário.

cliente

O questionário de Pesquisa de Satisfação de Cliente era composto por 12 perguntas fechadas e com espaço para observações. Vale ressaltar que a identificação do responsável pelo preenchimento não era obrigatória. Foram respondidos 11 questionários, entre clientes pe clientes representantes do grupo Petrobras.

O resultado foi extremamente satisfatório uma vez que **100%** dos fiscais mostraram-se satisfeitos com os serviços prestados pela CCT Conceitual. Os resultados por questão estão descritos na tabela a seguir.

Cliente:

Responsável pelo Preenchimento:

QUESTÕES GERAIS

1. Cliente:

 Petrobras (Grupo) Particulares e Outros

2. Há quanto tempo você trabalha em parceria com a CCT Conceitual?

 Menos de 01 ano De 7 a 8 anos
 De 1 a 2 anos De 9 a 10 anos
 De 3 a 4 anos Acima de 10 anos
 De 5 a 6 anos

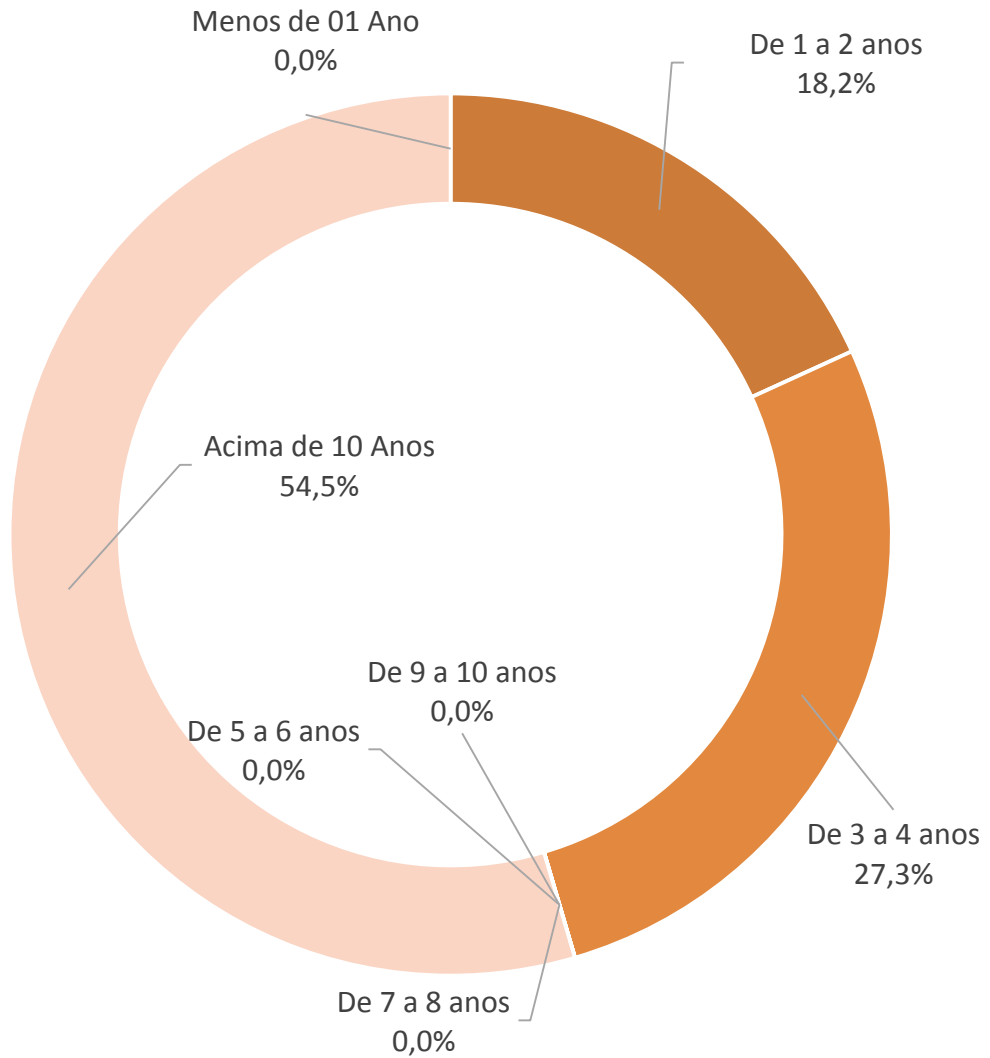
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
3. Quanto a imagem corporativa da empresa, assinale a opção que melhor representa sua percepção em relação à CCT Conceitual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De acordo com as opções, como você classifica a CCT Conceitual em relação ao cumprimento dos prazos contratuais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Com relação às ações desenvolvidas para preservação da saúde e integridade física de seus colaboradores, como você avalia a CCT Conceitual?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Com relação a segurança e salubridade do ambiente de trabalho oferecido pela CCT Conceitual, os seus colaboradores ou sub-contratados, você considera:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. De acordo com as opções, como você classifica a qualidade dos serviços prestados pela CCT Conceitual?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Em relação a conformidade de SMS (Saúde, Meio Ambiente e Segurança), como você enquadra a CCT Conceitual?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Com relação à preservação do meio ambiente, no decorrer da realização de suas atividades, como você classifica a CCT Conceitual Construções Ltda.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Com relação aos processos de comunicação / atendimento / relacionamento entre o cliente e a CCT Conceitual, como você os enquadra?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. A CCT Conceitual Construções Ltda. busca exercer durante seus processos, diversas práticas voltadas à Responsabilidade Social (Combate ao Trabalho Infantil / Direitos do Trabalhador / Compromisso com o desenvolvimento profissional / Combate à Discriminação, entre outros). Como você avalia o posicionamento da empresa em relação à adoção destas práticas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Como você avalia o atendimento às especificações técnicas prestados durante a realização das atividades da CCT Conceitual?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Com relação ao atendimento pós-venda, como você classifica a atuação da CCT Conceitual Construções Ltda.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Após responder todo o questionário, de maneira geral como você se considera com relação a CCT Conceitual:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito Insatisfeito

COMENTÁRIOS

Use esse espaço para descrever comentário pertinentes a pesquisa:

PERGUNTA	OTIMO		BOM		REGULAR		RUIM		PESSIMO	
	3	5	45,5%	6	54,5%	0	0,0%	0	0,0%	0
4	4	36,4%	4	36,4%	3	27,3%	0	0,0%	0	0,0%
5	5	45,5%	6	54,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
6	7	63,6%	4	36,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
7	5	45,5%	6	54,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
8	8	72,7%	3	27,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
9	5	45,5%	6	54,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
10	4	36,4%	7	63,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
11	4	36,4%	7	63,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
12	5	45,5%	6	54,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
13	5	45,5%	6	54,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
PERGUNTA	MUITO SATISFEITO		SATISFEITO		INDIFERENTE		INSATISFEITO		MUITO INSATISFEITO	
14	3	27,3%	8	72,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

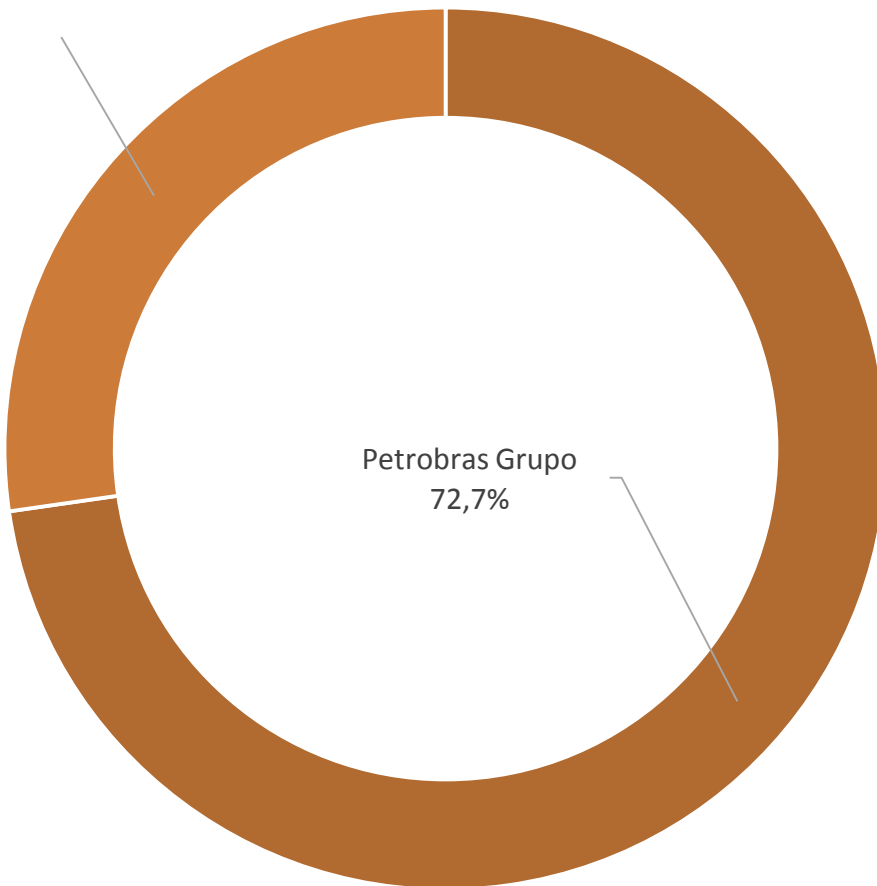
Há quanto tempo você trabalha em parceria com a CCT Conceitual ?													
Menos de 01 Ano		De 1 a 2 anos		De 3 a 4 anos		De 5 a 6 anos		De 7 a 8 anos		De 9 a 10 anos		Acima de 10 Anos	
0	0,0%	2	18,2%	3	27,3%	0	8,7%	0	0,0%	0	0,0%	6	54,5%



- Menos de 01 Ano
- De 1 a 2 anos
- De 3 a 4 anos
- De 5 a 6 anos
- De 7 a 8 anos
- De 9 a 10 anos
- Acima de 10 Anos

Há quanto tempo você trabalha em parceria com a CCT Conceitual ?			
PETROBRAS (Grupo)		PARTICULAR	
8	72,7%	3	27,3%

Particular
27,3%



Petrobras Grupo
72,7%

■ Petrobras Grupo ■ Particular

fornecedor

O questionário aplicado aos fornecedores, além de medir o nível de satisfação dos mesmos em relação à CCT Conceitual, buscava também coletar informações concernentes à adequação dos serviços fornecidos por eles com o Sistema de Gestão Integrado da mesma.

Composto por 12 perguntas fechadas, o questionário foi respondido pelos principais fornecedores, sendo estes: **8** de materiais e **14** de serviços.

Razão Social:

CNPJ:

Responsável pelo Preenchimento:

QUESTÕES GERAIS

1. Fornecedor de:

 Materiais

 Serviços

2. Possui alguma certificação:

 ISO 9001

 ISO 14001

 OHSAS 18001

 NBR 16001

 Outra: _____

3. Há quanto tempo você é fornecedor CCT Conceitual?

 Menos de 01 ano

 De 1 a 2 anos

 De 3 a 4 anos

 De 5 a 6 anos

 De 7 a 8 anos

 De 9 a 10 anos

 Acima de 10 anos

	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima
4. Quanto a imagem corporativa da empresa, assinale a opção que melhor representa sua percepção em relação a CCT Conceitual:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Com relação a comunicação com a CCT Conceitual você considera:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

6. De acordo com as opções ao lado como você classificaria a CCT Conceitual, com relação ao cumprimento dos prazos estipulados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

7. Como você avalia a qualidade do seu produto/serviço:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

	Muito Alta	Alta	Média	Baixa	Muito Baixa
8. Como você avalia a interferência causada no meio ambiente em virtude da realização de seus serviços / fabricação de seus produtos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Ótimas	Boas	Regulares	Ruins	Péssimas
9. Como você avalia as ações adotadas por sua empresa para minimizar os impactos oriundos de seus processos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Com relação às ações de preservação da integridade física / saúde / segurança dos colaboradores de sua empresa, você os avalia como:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

11. Como você classifica o nível de realização de ações voltadas a Responsabilidade Social (Combate ao Trabalho Infantil / Direitos do Trabalhador / Compromisso com o Desenvolvimento Profissional / Combate à Discriminação, entre outros) desenvolvidas por sua empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

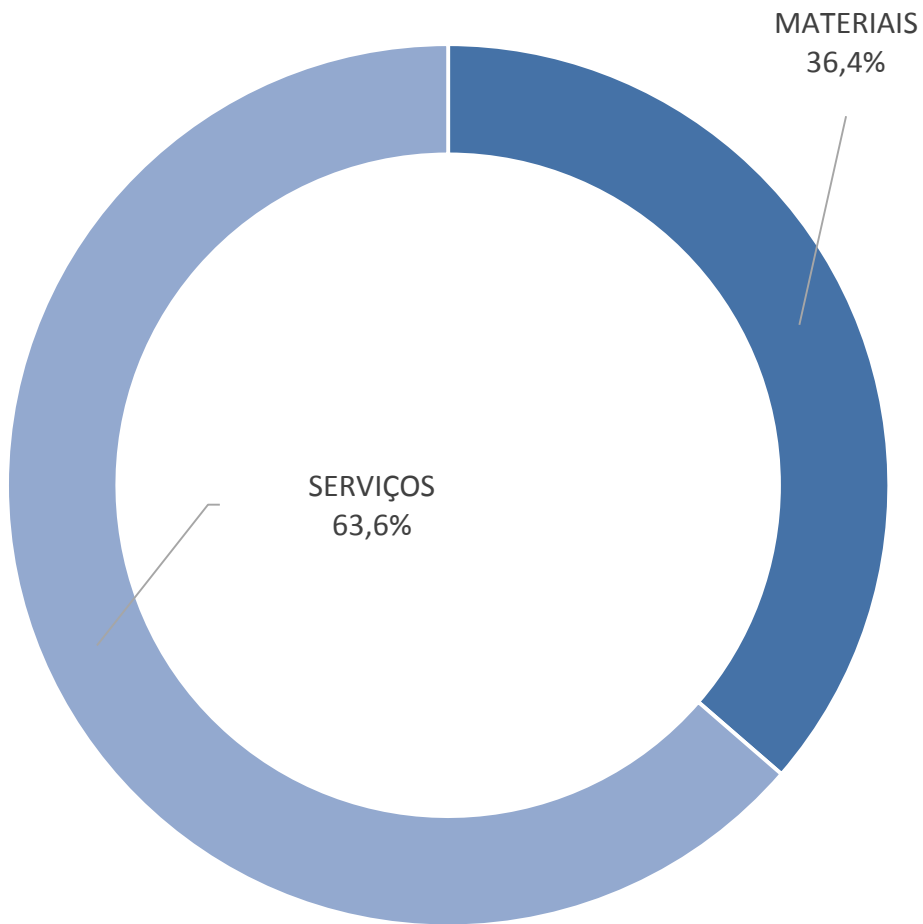
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
12. Após responder todo o questionário, de maneira geral como você se considera com relação a CCT Conceitual:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMENTÁRIOS

Use esse espaço para descrever comentário pertinentes a pesquisa:

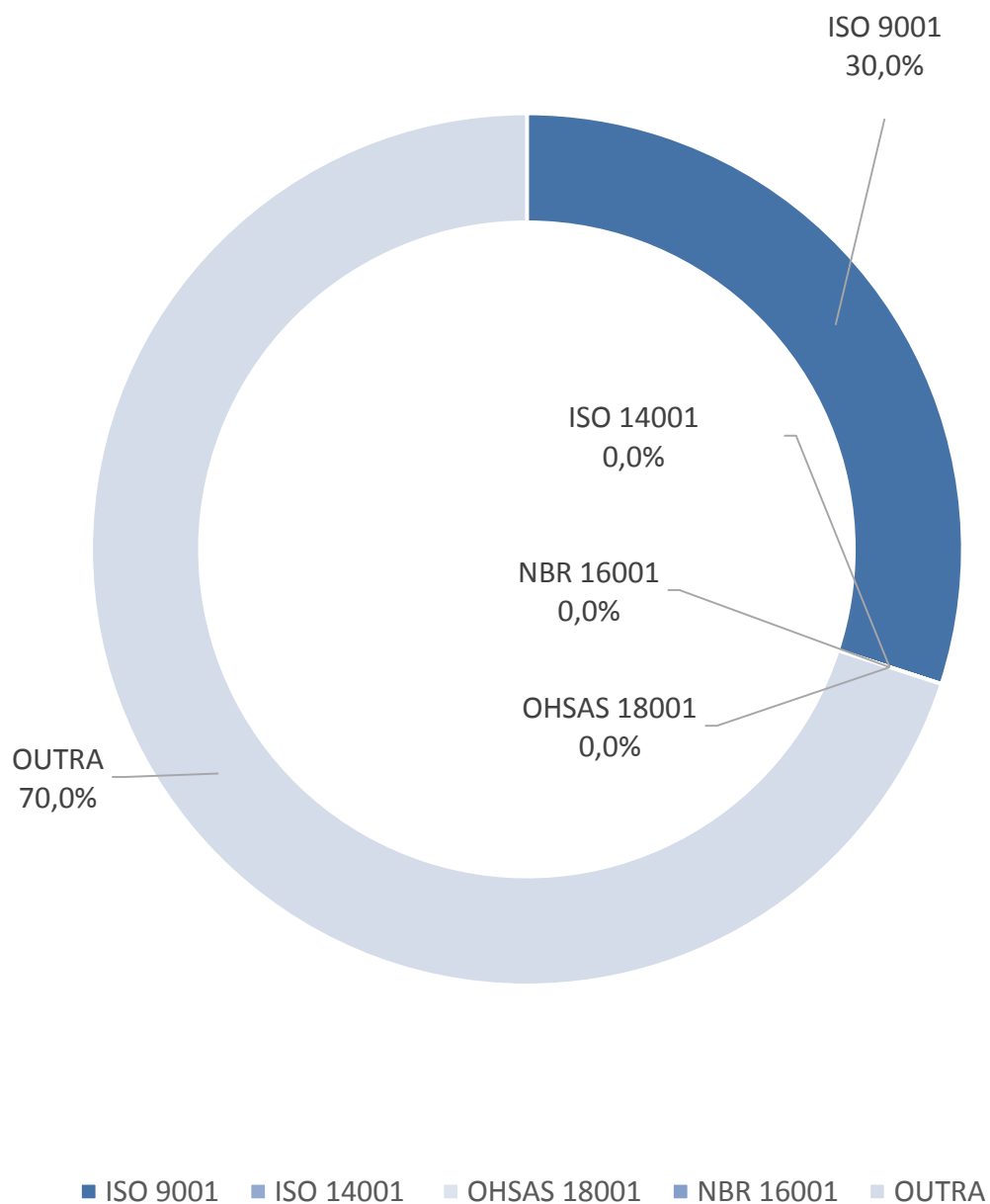
NÚMERO PERGUNTA	OTIMO		BOM		REGULAR		RUIM		PESSIMO	
	4	12	54,5%	10	45,5%	0	0,0%	0	0,0%	0
5	12	54,5%	10	45,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
6	12	54,5%	10	45,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
7	18	81,8%	4	18,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
9	12	54,5%	10	45,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
10	16	72,7%	6	27,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
11	16	72,7%	6	27,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
NÚMERO PERGUNTA	MUITO ALTA		ALTA		MÉDIA		BAIXA		MUITA BAIXA	
	7	4	18,2%	4	18,2%	2	9,1%	2	9,1%	10
NÚMERO PERGUNTA	MUITO SATISFEITO		SATISFEITO		INDIFERENTE		INSATISFEITO		MUITO INSATISFEITO	
	12	14	63,6%	8	36,4%	0	0,0%	0	0,0%	0

Fornecedor de:			
MATERIAS		SERVIÇOS	
8	36,4%	14	63,6%



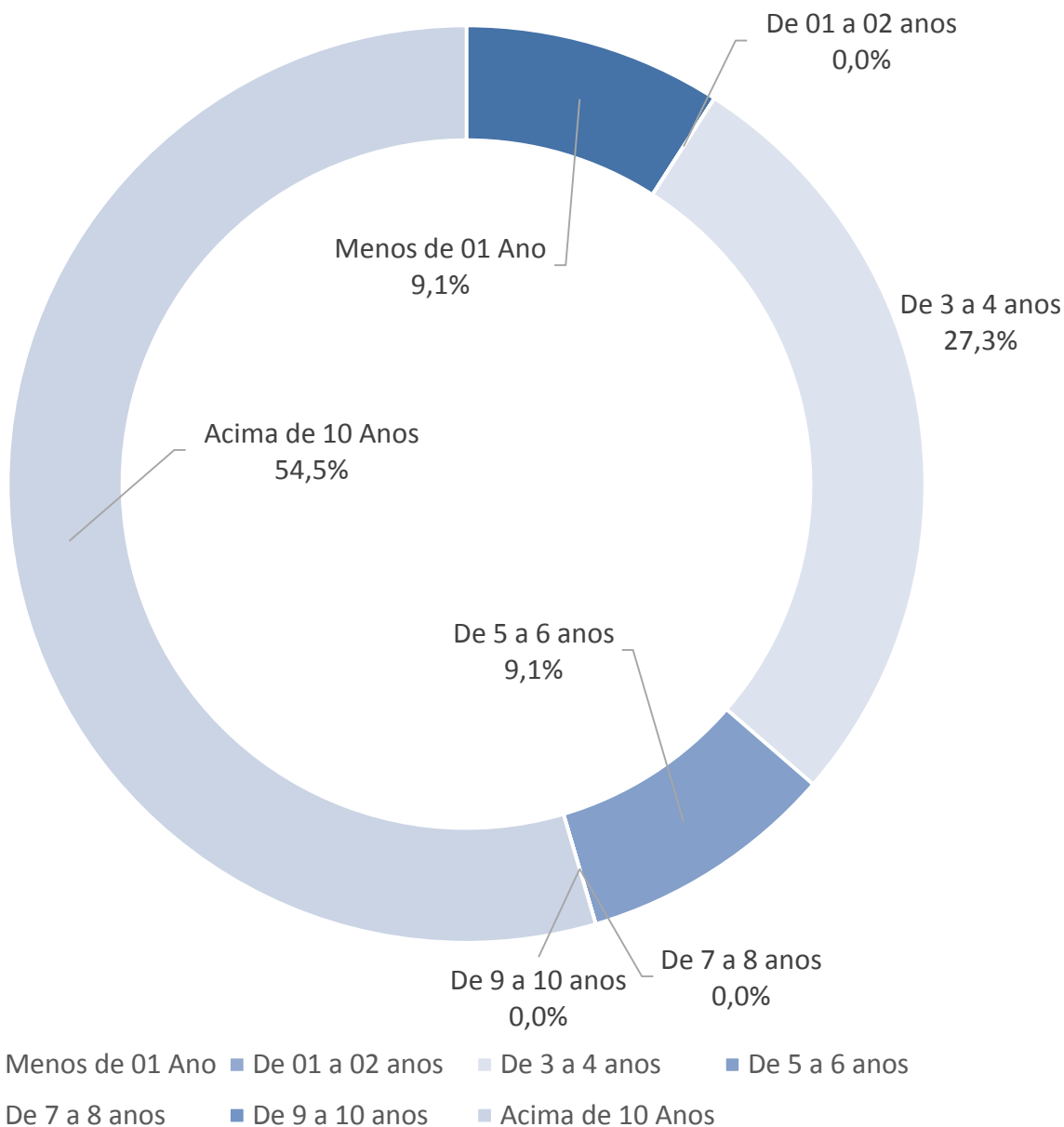
■ MATERIAIS ■ SERVIÇOS

Possui alguma certificação									
ISO 9001		ISO 14001		OHSAS 18001		NBR 16601		OUTRA	
3	13,6%	0	0%	0	0%	0	8,7%	7	31,8%



Há quanto tempo você é fornecedor da CCT Conceitual?

MENOS DE 01 ANO		DE 01 A 02 ANOS		DE 03 A 04 ANOS		DE 05 A 06 ANOS		DE 07 A 08 ANOS		De 9 a 10 anos		Acima de 10 Anos	
2	9,1%	0	0,0%	6	27,3%	2	9,1%	0	0,0%	0	0,0%	12	54,5%



Em relação ao tempo de fornecimento de serviços e materiais, **9%** trabalham em parceria com a CCT a menos de um ano, **27 %** entre 3 e 4 anos e **54%** há mais de 10 anos. Do total, **36%** dos entrevistados fornecem materiais e **64%** fornecem serviços.

Quando questionado quais certificações as empresas possuem, **3** são certificadas pelo Sistema de Gestão da Qualidade - ISO 9001, **7** possuem outro tipo de certificação e **12** não possuem nenhum tipo de certificação. Quanto aos impactos ambientais (Questão 8), **45%** consideram que suas atividades são de impacto insignificante (muito baixa) e **9%** de baixo impacto. **100 %** dos fornecedores mostraram-se satisfeitos em serem fornecedores da CCT Conceitual Construções.

entorno

A pesquisa foi realizada com Sociedade e Governo objetivando medir a satisfação e o conhecimento em relação a empresa. O questionário continha um total de 12 perguntas, sendo 11 fechadas e 1 com opção de sugestão. Após consolidação e análise dos dados, verificou-se que a CCT Conceitual Construções é vista de modo altamente satisfatório pelos que, direta ou indiretamente, são influenciados pelos servidos prestados pela empresa.

Responsável pelo Preenchimento:

QUESTÕES GERAIS

1. Identificação:

- Comercio / Industria
 Organização Local

- Morador
 Outro: _____

Há quanto tempo você mora ou trabalha nesta região?

- Menos de 01 ano
 De 1 a 2 anos
 De 3 a 4 anos
 De 5 a 6 anos

- De 7 a 8 anos
 De 9 a 10 anos
 Acima de 10 anos

Assinale a alternativa que melhor corresponde ao seu nível de conhecimento sobre a empresa CCT Conceitual Construções Ltda.:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Quanto a imagem corporativa da empresa, assinale a opção que melhor representa sua percepção em relação a CCT Conceitual:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Assinale a alternativa que melhor corresponde ao seu nível de conhecimento acerca dos seguintes temas ambientais: Coleta Seletiva / Consumo Consciente de Água e Luz.

	Não	Sim	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

03 - Você já observou alguma prática por parte da CCT Conceitual que venha a comprometer ou ocasionar algum tipo de degradação ambiental?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Como você avalia as ações de Responsabilidade Social (Campanhas de Conscientização / Intervenções / Doações / outros) realizadas pela CCT Conceitual Construções Ltda.?

	Não	Sim	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Você já observou alguma prática por parte de qualquer pessoa relacionada a empresa CCT Conceitual Construções Ltda. que venha a ocasionar riscos ou comprometer a integridade do entorno onde são realizadas suas atividades?

	Não	Sim	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Com relação à interferência no entorno, ocasionados pelas atividades desenvolvidas e pelo espaço físico ocupado pela CCT Conceitual Construções Ltda., assinale a alternativa que melhor representa sua percepção:

	Não	Sim	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Em seu ponto de vista a presença da CCT Conceitual Construções Ltda., nesta área: (Assinale a alternativa que mais se aproxima da sua percepção com relação ao estabelecimento)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> É de fundamental importância para o desenvolvimento do local | <input type="checkbox"/> É indiferente para o local |
| <input type="checkbox"/> Contribui razoavelmente com o desenvolvimento local | <input type="checkbox"/> Prejudica o desenvolvimento local |

Muito Satisfeito Satisfeito Indiferente Insatisfeito Muito Insatisfeito

12. Após responder todo o questionário, de maneira geral como você se considera com relação a CCT Conceitual:

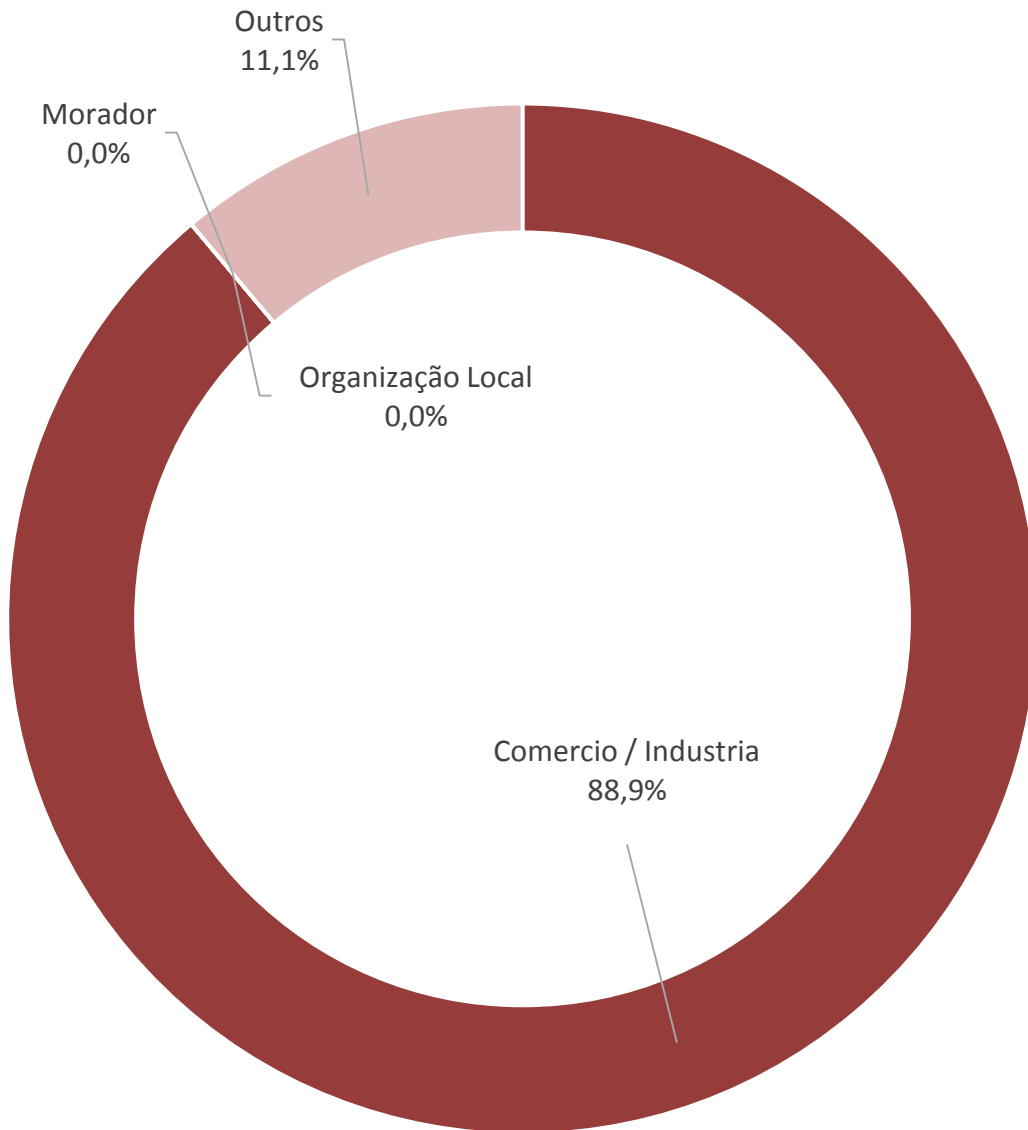
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMENTÁRIOS

Use esse espaço para descrever comentário pertinentes a pesquisa:

NÚMERO DA PERGUNTA	OTIMO		BOM		REGULAR		RUIM		PESSIMO	
	3	4	44,0%	5	56,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
4	6	66,0%	3	34,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
5	6	66,0%	3	34,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
7	6	66,0%	3	34,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
NÚMERO DA PERGUNTA	MUITO SATISFEITO		SATISFEITO		INDIFERENTE		INSATISFEITO		MUITO INSATISFEITO	
	12	7	78,0%	2	22,0%	0	0,0%	0	0,0%	0

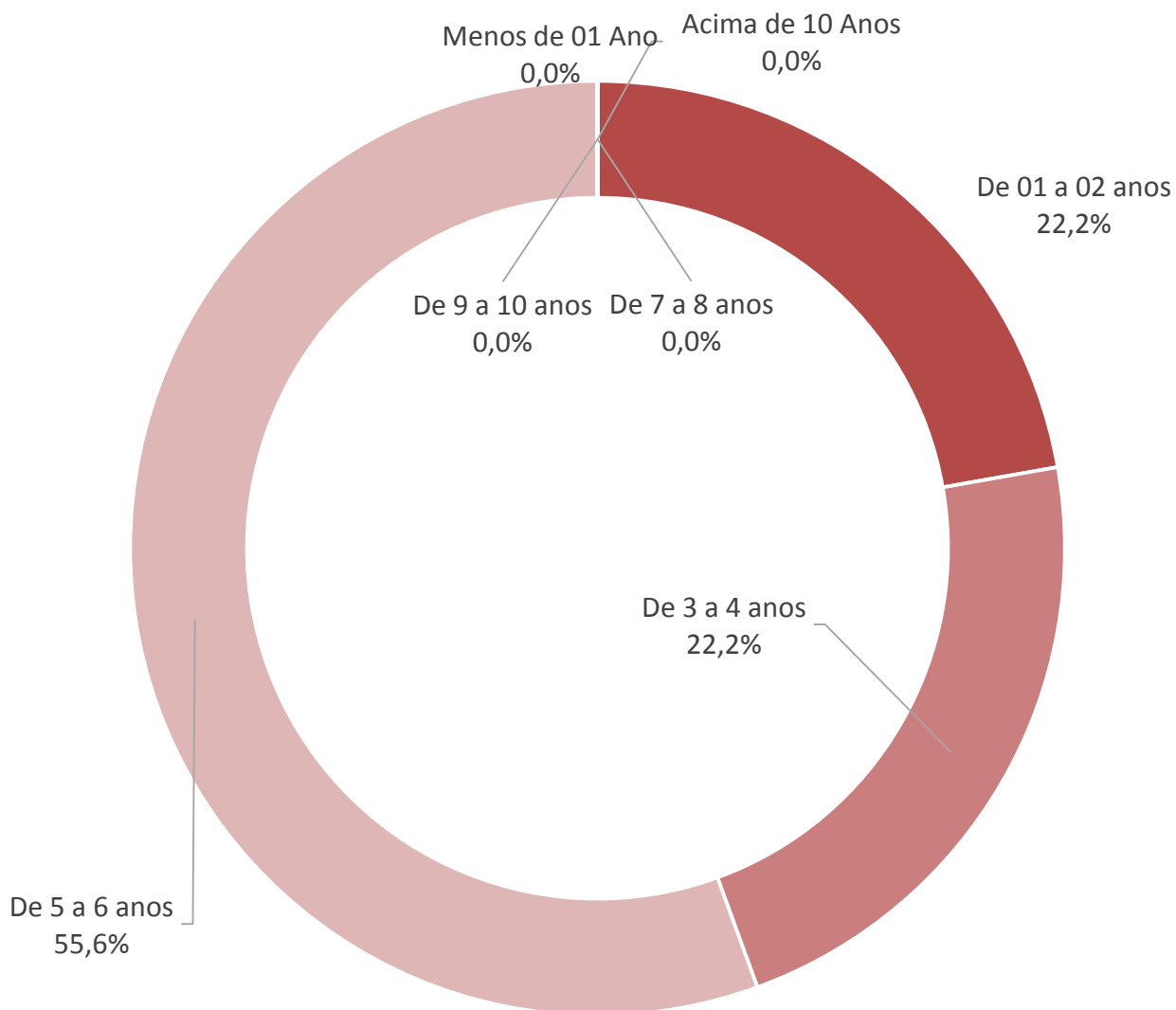
Identificação							
COMERCIO / INDUSTRIA		ORGANIZAÇÃO LOCAL		MORADOR		OUTRO	
8	88,9%	0	0,0%	0	27,3%	1	11,1%



■ Comercio / Industria ■ Organização Local ■ Morador ■ Outros

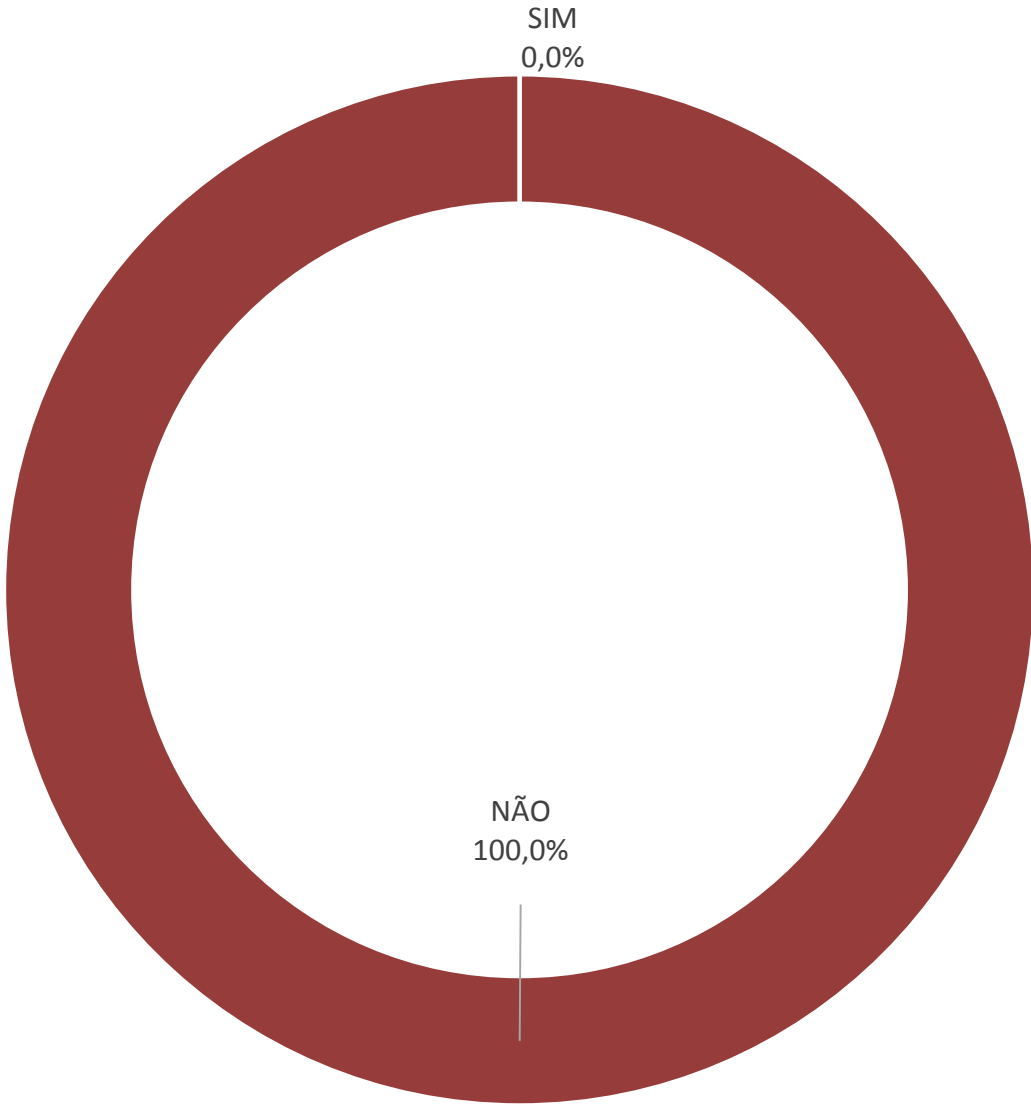
Há quanto tempo você mora ou trabalha nesta região?

MENOS DE 01 ANO		DE 01 A 02 ANOS		DE 03 A 04 ANOS		DE 05 A 06 ANOS		DE 07 A 08 ANOS		De 9 a 10 anos		Acima de 10 Anos	
0	0,0%	2	22,2%	2	22,2%	5	55,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%



- Menos de 01 Ano
- De 01 a 02 anos
- De 3 a 4 anos
- De 5 a 6 anos
- De 7 a 8 anos
- De 9 a 10 anos
- Acima de 10 Anos

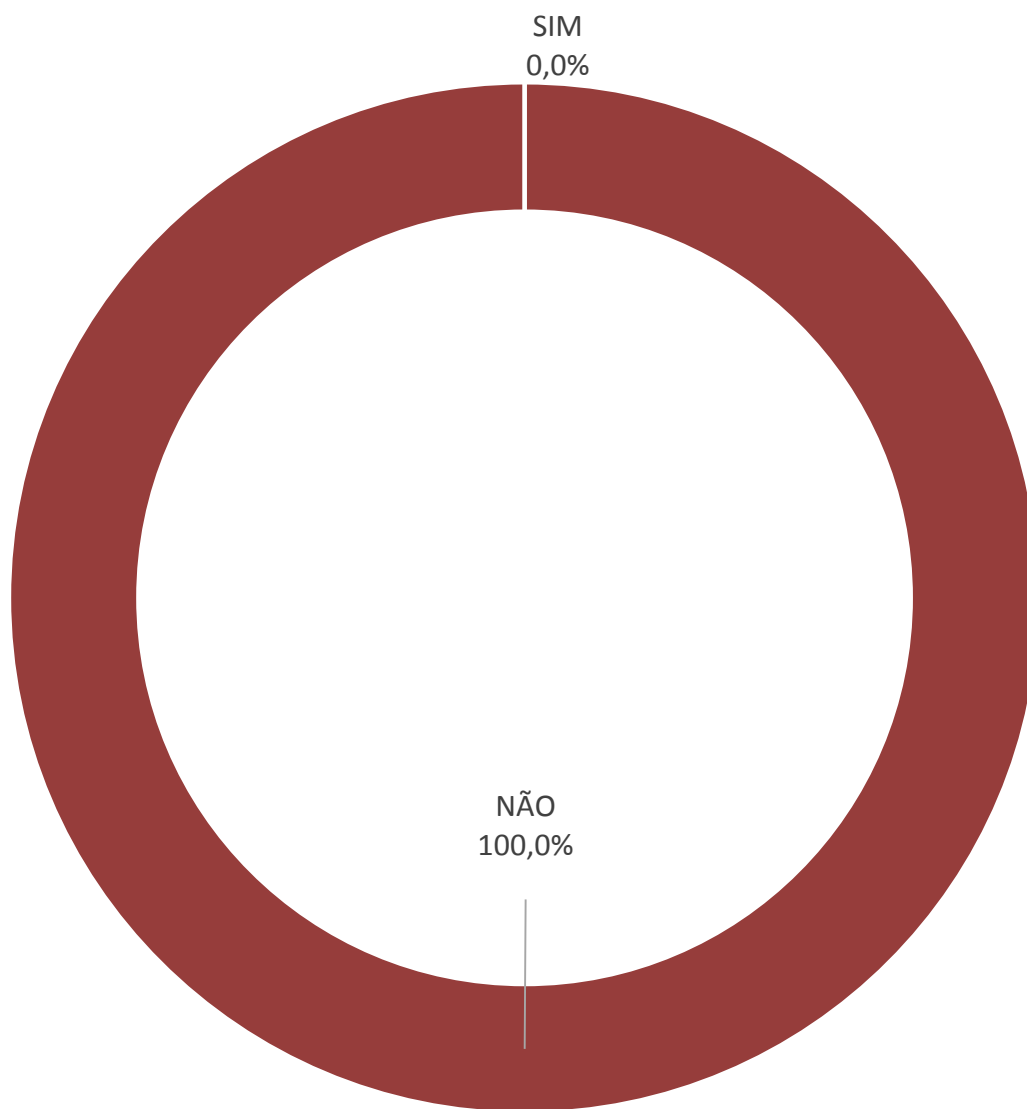
Você já observou alguma prática por parte da CCT Conceitual que venha a comprometer ou ocasionar algum tipo de degradação ambiental?			
NÃO		SIM	
9	100,0%	0	0,0%



■ NÃO ■ SIM

Você já observou alguma prática por parte de qualquer pessoa relacionada a empresa CCT Conceitual Construções Ltda. que venha a ocasionar riscos ou comprometer a integridade do entorno onde são realizadas suas atividades?

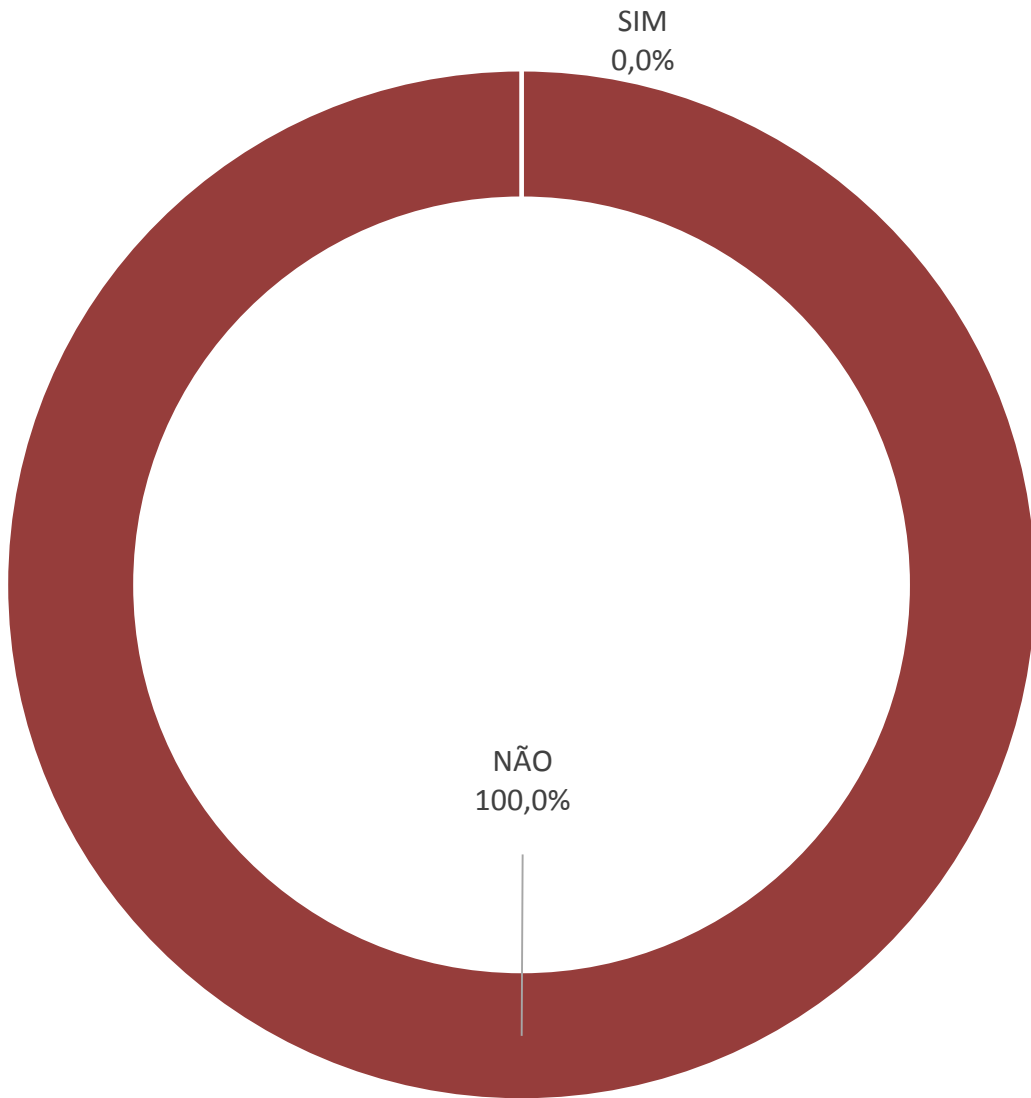
NÃO		SIM	
9	100,0%	0	0,0%



■ NÃO ■ SIM

Com relação à interferência no entorno, ocasionados pelas atividades desenvolvidas e pelo espaço físico ocupado pela CCT Conceitual Construções Ltda., assinale a alternativa que melhor representa sua percepção:

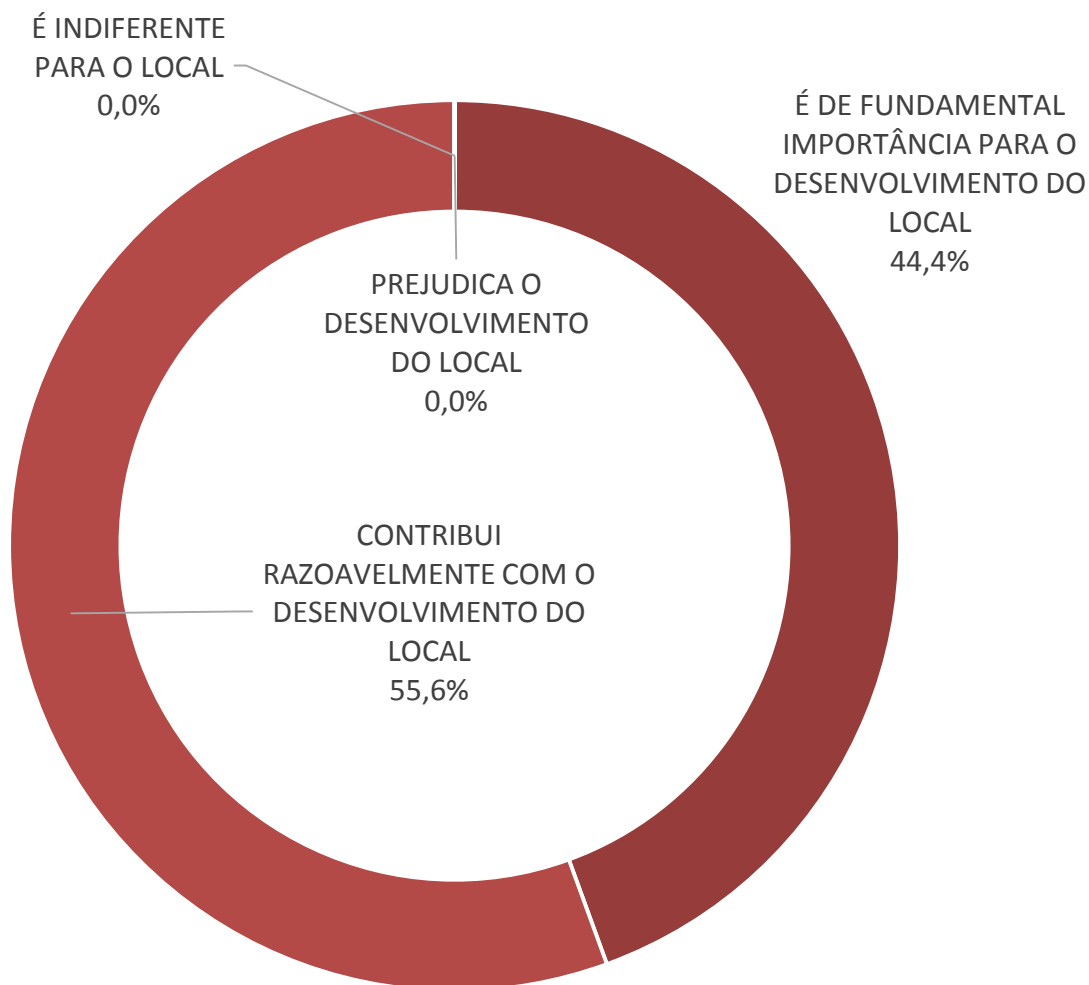
NÃO		SIM	
9	100,0%	0	0,0%



■ NÃO ■ SIM

Em seu ponto de vista a presença da CCT Conceitual Construções Ltda., nesta área: (Assinale a alternativa que mais se aproxima da sua percepção com relação ao estabelecimento).

É DE FUNDAMENTAL IMPORTÂNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO DO LOCAL		CONTRIBUI RAZOAVELMENTE COM O DESENVOLVIMENTO DO LOCAL		É INDIFERENTE PARA O LOCAL		PREJUDICA O DESENVOLVIMENTO DO LOCAL	
4	44,0%	5	56,0%	0	0,0%	0	0,0%



- É DE FUNDAMENTAL IMPORTÂNCIA PARA O DESENVOLVIMENTO DO LOCAL
- CONTRIBUI RAZOAVELMENTE COM O DESENVOLVIMENTO DO LOCAL
- É INDIFERENTE PARA O LOCAL
- PREJUDICA O DESENVOLVIMENTO DO LOCAL

Todas as observações descritas pelos entrevistados ressaltavam a importância dos trabalhos desenvolvidos pela CCT Conceitual nos âmbitos de Responsabilidade Social e Meio Ambiente.

Quando analisado as questões (7, 9 e 10), pode ser verificado que foram obtidos **100%** em ambas as questões, ressaltando a importância na transparência de suas ações

opiniões

Este é um espaço que foi reservado para as mais diversas opiniões a respeito da pesquisa e da CCT Conceitual sobre o ano de 2018.

“Estou muito feliz em fazer parte do Time CCT Conceitual”

“Sempre existe espaço para melhorias porém de modo geral a CCT nos oferece uma situação bastante confortável para trabalhar”

“Excelente empresa em todos os quesitos, e o que muito me chamou atenção desde o início é o ótimo relacionamento entre os funcionários.”

“Pesquisa com bom conteúdo, fazendo com que o funcionário (colaborador) possa expressar sua opinião. OBS: Que a empresa traga mais benefícios para todos”

“Parabenizar pela assiduidade dos pagamentos dos salários, tendo em vista que o que vem ocorrendo em outras empresa, com o não cumprimento deste.”

“Desde já agradeço a oportunidade de fazer parte desta companhia. Obrigado!”

“Bom trabalhar para a CCT. Sempre corretos, dão oportunidade de dialogar”

“Excelente a iniciativa pela pesquisa, fazendo com que seus parceiros e fornecedores fiquem atentos ao relacionamentos comercial, quanto ambiental com a CCT.”

“Fizemos uma retroalimentação de clientes e tivemos um pouco de dificuldade para encontrar o responsável, a fim de dar o retorno aos seus questionamentos. Após algumas tentativas, em alguns dias, tudo ficou compreendido e resolvido por ambas as partes. A empresa preza o conceito de seu trabalho, e por isso condiz com seu nome. Possui profissionais engajados e dispostos a aprender. Parabéns!

conclusão

A partir da análise dos dados coletados, conclui-se que a Pesquisa foi extremamente satisfatória em todas as vertentes entrevistadas, superando **85%** de aprovação em todos os públicos, como por exemplo o índice de satisfação do público interno atingiu **93,9%**.

Os aspectos relacionados ao Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, Saúde e Segurança Ocupacional, Qualidade e Meio Ambiente tem sido devidamente executados pela empresa e perceptíveis às partes interessadas.



Rua dos Guajajaras • Nº 931 • Sala 901 • Bairro Lourdes • Belo Horizonte • MG
Tel.: (31) 3036-1400 • www.conceitual.com.br