

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PARTICIPANTES - 2019



SUMÁRIO	03
ESCOPO	05
Introdução	06
Objetivos	07
Contexto das Análises	08
Justificativa para Pesquisa	09
Metodologia	10
CONCLUSÕES	11
AVALIAÇÃO GESTNER	20
RESULTADOS DA PESQUISA	24
Imagem	24
Comunicação	42
Plano de Saúde	65
Avaliação Geral	72
PERFIL DO ENTREVISTADO	83



Sumário

A cada ano as entidades de previdências fechadas assumem um papel mais importante na sociedade, pois, ela supri a preocupação pela garantia da qualidade de vida dos trabalhadores na inatividade, mantendo um padrão de vida igual, ou melhor, ao da fase laborativa, ou, simplesmente, um padrão melhor do que se dependesse apenas do INSS. Segundo levantamentos de mercado o trabalhador consegue, em média, com a previdência complementar, manter cerca de 60% do nível de renda que possuía até o momento da aposentadoria.

Há de se destacar, ainda, que a adesão ao Plano de Previdência Complementar compete a uma decisão do indivíduo ou conjuntamente com a empresa empregadora (patrocinadora), cujo objetivo é complementar o benefício do cidadão paralelamente ao Regime Geral da Previdência Social.

Diante desta realidade, dois pontos ficam mais evidentes: o primeiro, o interesse e a necessidade de cada vez mais pessoas desejarem participar de uma previdência complementar. O segundo que nos estudos econômicos, o assunto tem permeado com maior força a pauta das empresas que oferecem este serviço, sejam entidades abertas ou fechadas.

As entidades abertas, muitas com seu fôlego financeiro, oferecem serviços agregados que se destacam em suas propostas, além de maturidade competitiva no mercado. Por outro lado, as entidades fechadas se destacam por suas taxas menores ou até mesmo pela contrapartida de suas patrocinadoras.

Nessa ciranda mercadológica, resta saber qual é a efetiva opinião do participante, quais seus anseios, quais seus temores. A partir disso, a entidade irá empenhar seus maiores esforços para que seu participante possa vivenciar um relacionamento com o máximo de satisfação e confiança na gestão de seu patrimônio.



Escopo

A fundação Real Grandeza é uma das pioneiras no segmento previdenciário fechado. Tem, como patrocinadoras, Furnas Centrais Elétricas S.A., Eletrobrás Termonuclear – Eletronuclear e a própria Real Grandeza, abrangendo um universo de 13 mil pessoas entre participantes ativos e aposentados.

A entidade também é operadora de planos de assistência à saúde na modalidade Autogestão, com ampla cobertura e extensa rede credenciada. Possui mais de 40 mil vidas em carteira e, além dos planos já existentes, oferece produtos personalizados para o mercado.

Nesse sentido, a opinião de seus participantes quanto a entidade é fundamental para o constante aprimoramento do relacionamento entre empresa e o contratante.

A qualidade do relacionamento com o participante refletido em suas preferências, seu posicionamento sobre a marca, sua opinião sobre os serviços prestados são constantemente avaliados para que ações sejam tomadas em direção a melhoria contínua. Afinal, suas opiniões podem justificar a existência de uma fundação.

Informações sobre consumidores são vitais, porém frágeis, pois podem mudar rapidamente seu valor. A coleta dos dados deve ser delineada cuidadosamente de acordo com os objetivos a serem alcançados. E a transformação de dados em informações úteis e reais deve ser um processo cercado com metodologias e experiências para que apontem de forma fidedigna as decisões e suas prioridades.

Para um bom resultado em uma pesquisa quatro pilares são fundamentais: a correta identificação do que se quer saber, a preparação estratégica das questões, o cuidado na coleta e a inteligência técnica na compilação dos dados.

O objetivo maior deste estudo é apresentar resultados analisados a partir da coleta de entrevistas elaborada pela Gestner, utilizando-se da metodologias quantitativa.

O público-alvo das entrevistas foram Ativos, Aposentados e Pensionistas.

Na pesquisa quantitativa foram contemplados os seguintes tópicos:

- Imagem
- Comunicação
- Plano de Saúde
- Avaliação Geral

A Fundação REAL GRANDEZA, tradicional empresa atuante no ramo de previdência, tem buscado ao longo de sua existência um desenvolvimento baseado na preocupação com a qualidade de seus produtos e serviços oferecidos.

No âmbito de suas atividades previdenciárias, os departamentos técnicos da empresa buscam levantar informações, cujas atividades impactam diretamente sobre a satisfação de seus clientes.

A realização deste estudo, por sua natureza e especificidade fundamenta-se, naturalmente, em métodos estatísticos e consistiu das seguintes etapas: identificar as expectativas das áreas, projetar estas expectativas na coleta de dados, acompanhar e tabular os dados de forma sistemática, analisar os dados obtidos e elaborar pareceres em forma de relatórios gerenciais.

De acordo com as expectativas iniciais, os dados coletados deverão subsidiar o índice de satisfação dos participantes, bem como, suas opiniões quanto a alguns temas específicos. Desta forma, o relatório permite apontar aspectos consideráveis que subsidiam o relacionamento dos públicos pesquisados com a fundação, permitindo identificar pontos fracos e fortes sobre o serviço oferecido.

A Fundação REAL GRANDEZA, como empresa de seguridade social, necessita saber e acompanhar como seus associados percebem a qualidade de seus serviços técnicos e de suas atividades de apoio.

Entende-se que a percepção e o julgamento dos associados sobre a qualidade dos serviços da empresa, no âmbito desta pesquisa, refletem nas atividades exercidas e serviços/produtos oferecidos pela entidade e, com isso, o monitoramento contínuo se justifica.

Contudo, há de se destacar que a satisfação, sendo definida como um estado psicológico, pode ser modificada por muitas variáveis, além da qualidade dos serviços prestados, como: conduta no atendimento, dificuldade de comunicação, atrasos nas respostas, entre outros.

Nestas situações, a pesquisa se revela o melhor canal de obtenção das informações necessárias para o aprimoramento da qualidade dos serviços e aumento do relacionamento com o cliente, visto que a pesquisa possibilita uma coleta com interação direta e objetiva com os associados.

Condicionaram e limitaram o desenvolvimento da análise, bem como, a fidedignidade conclusiva dos trabalhos os seguintes fatos:

- Em se tratando de um trabalho de baixa temporalidade de contato com o “modus operandi” da Fundação e com seus processos internos, as análises poderão apresentar certo grau de limitação de informações ou desvio de conclusão;
- A base para a análise consistiu somente do resultado de uma pesquisa e, por isso, podem não ser suficientes para apontar todas as soluções e indicações necessárias às situações evidenciadas;
- As análises descritas serão, a princípio, realizadas apenas pela equipe de analistas da Gestner. A ausência de uma análise dos planos estratégicos do cliente pode limitar um maior alinhamento das informações as estratégias corporativas.



O estudo foi realizado com a coleta de dados primários através de uma pesquisa quantitativa através da comunicação telefônica.

A parte qualitativa utilizou uma abordagem não simulada, ou seja, os objetivos são revelados para o entrevistado.

Nesta técnica, foram utilizadas entrevistas em profundidade que corresponde a abordagem direta, onde as entrevistas não-estruturadas através de um contato direto, para explorar dimensões mais profundas dos anseios, da visão e do comportamento dos associados da Fundação REAL GRANDEZA.

A parte quantitativa visa equilibrar e direcionar a entrevista ao foco da investigação planejada. Outra vantagem é que esta técnica possui uma aplicação simples e obtenção de dados mais confiáveis uma vez que as respostas são limitadas às alternativas mencionadas.

Quantitativa

Ligações telefônicas
Questionário com 11 perguntas, algumas contendo possibilidades de respostas complementares abertas
Realizada entre os meses de setembro e outubro de 2019
1360 entrevistas válidas (Divididas pelos públicos apresentados)
Erro amostral – 2,4%

Outro ponto a se considerar refere-se às duas formas de aplicação da métrica CSAT (Customer Satisfaction Score) utilizadas nesta pesquisa. Este método de avaliação pode utilizar escala numérica (1 a 3, 1 a 5, 1 a 10 etc.) ou escala de percepção (ótimo, muito bom, bom, etc.). As escalas utilizadas pela Gestner nesta pesquisa, foram herdadas das pesquisas anteriores realizadas por outros institutos de pesquisa e, de forma a garantir que não houvesse perda comparativa dos dados entre as pesquisas realizadas, o cliente optou por manter os mesmo padrões e formatos.



Conclusões

A pesquisa permitiu, a partir das observações coletadas, apurar as percepções e sentimentos dos entrevistados. As observações abaixo, têm por objetivo expressar textualmente e sucintamente as exposições gráficas descritas na parte de Resultados.

IMAGEM

Para avaliar a imagem da entidade nove quesitos foram abordados juntos aos participantes, de forma a permitir que expusessem suas percepções. São eles:

a. Sobre a Segurança e Transparência na Administração dos Recursos

- Ao serem questionados sobre este quesito, 81,18% dos entrevistados deram notas 5 ou 6. Em uma comparação com a pesquisa anterior, que obteve 68% de entrevistados dando notas 5 ou 6, percebe-se um crescimento considerável no resultado.
- Para os entrevistados que avaliaram o quesito com notas inferiores a 5, foi perguntado o motivo. A principal justificativa apresentada, com 8,46%, foi “falta de transparência ou clareza nas informações”. No resultado da pesquisa anterior, 36% dos entrevistados apresentaram o mesmo motivo.

b. Quanto aos cálculos corretos dos benefícios, procedimentos confiáveis e informações precisas

- Quando perguntados sobre este quesito, 86,18% dos entrevistados deram nota 5 ou 6, superando o resultado da pesquisa anterior em 7 p.p. Considerando o histórico dos resultados dos últimos 6 anos, observa-se uma tendência de crescente de satisfação.
- A principal justificativa para os 3,82% dos respondentes que avaliaram com notas abaixo de 5 foi que necessitam de “informações mais precisas sobre os cálculos”. Este índice, se comparado com a pesquisa realizada em 2016, apresenta uma queda considerável, frente aos 17% que informaram “insatisfação com o nível das informações”.

c. Quanto a orientação e ajuda para obtenção da aposentadoria

- Grande quantidade entrevistados não souberam responder à questão por se considerarem ainda distantes da aposentadoria ou por não terem tido a experiência direta sobre as informações para a aposentadoria. Dos 583 participantes que responderam 71,70% deram notas 5 ou 6. Neste quesito, a avaliação mostrou-se relativamente constante de 1 p.p nos últimos três resultados.
- Nesta pesquisa, a “falta de clareza nas informações”, ainda aparece como motivação para avaliação com notas inferiores a 5. Entretanto, a alegação de “recebimento de pouca ou nenhuma orientação” em 2019 foi citada por apenas 7,72% dos entrevistados e em 2016 foi citada por 32% dos entrevistados. Percebe-se, com isso, que os participantes passaram a ter uma percepção de melhora no auxílio para o entendimento do tema.

d. Quanto a facilidade e rapidez para resolver problemas e pendências

- Dos entrevistados que responderam ao quesito, 73,50% deram notas 5 ou 6. Na comparação com o resultado da pesquisa anterior, que teve 83% dos entrevistados avaliando com notas 5 ou 6, percebe-se uma queda de 9 p.p. A “demora na solução dos problemas” foi a justificativa que mais se destacou nesta pesquisa entre os entrevistados que deram nota inferior a 5.

e. Quanto ao sistema de empréstimo aos participantes

- Para a avaliação deste quesito, 78,75% dos entrevistados deram notas 5 ou 6. Na comparação com a pesquisa anterior, 87% avaliaram com as mesmas notas, concluindo-se que o resultado apresentou uma queda de 8 p.p.
- As duas principais alegações apresentadas pelos entrevistados que deram nota inferior a 5 foram “juros muito altos” e “muita burocracia”.

f. Quanto a eficiência do atendimento, a atenção e facilidade

- Para a avaliação deste quesito, observa-se que 76,76% dos entrevistados avaliaram com nota 5 ou 6. Observando-se a evolução temporal na comparação com o resultado da pesquisa anterior, que atingiu 89% de entrevistados com notas 5 ou 6, percebe-se uma queda de 12 p.p.

- Os motivos mais citados pelos entrevistados que avaliaram o quesito com nota inferior a 5 foram: “o descontentamento com a URA” com 10,84% dos respondentes e o “tempo excessivo para ser atendido” com 4,04%.
- g. Quanto a comunicação com os filiados, considerando a relevância, o conteúdo, a clareza, a frequência e os canais
- Na avaliação do quesito observa-se que 77,95% dos respondentes avaliaram com notas 5 ou 6. Na avaliação do histórico de resultados da pesquisa, percebe-se que em 2016 a mesma nota foi atribuída por 82% dos entrevistados demonstrando uma queda de 4 p.p.
 - O motivo que mais se destacou entre os entrevistados que deram nota inferior a 5 foi “falta frequência nas comunicações”.
- h. Quanto à modernidade, tecnologia e recursos empregados na administração
- Quando questionados sobre este quesito, 89,27% avaliaram com notas 5 ou 6 mantendo inalterado o resultado comparando com a pesquisa anterior.
 - Como justificativa para nota inferior a 5, os entrevistados apresentaram como principais motivos “não conseguem perceber nenhuma modernidade”, com índice de 2,04% e o aplicativo como exemplo alegando que ainda é deficiente, citado por 2,11% dos entrevistados.
- i. Quanto ao valor da complementação, comparativamente, com o salário em atividade e às contribuições realizadas
- Este item é o que teve menor avaliação por parte dos respondentes. A pergunta foi direcionada aos aposentados e pensionistas e ambos públicos ficaram bastante equilibrados em suas respostas. Podemos observar que pouco mais da metade dos respondentes, 54,89%, deram nota 5 ou 6. Essa pergunta não fez parte do questionário da pesquisa anterior.
 - O principal motivo apresentado para os que deram nota inferior a 5 foi a “redução do valor”.

COMUNICAÇÃO

Para a avaliação sobre a comunicação da Fundação com os seus participantes 11 questões foram elaboradas, a saber:

A primeira pergunta, busca identificar junto aos entrevistados qual é o seu meio de comunicação de preferência para entrar em contato. O meio de comunicação mais citado pelos entrevistados foi a “Central de atendimento”, atingindo índice de 59,78%. O segundo meio de comunicação mais elencado foi “pessoalmente no escritório/representante Local”. Os dois meios de comunicação juntos são os preferidos para 85,15% dos participantes. Observou-se que as três opções tecnológicas (e-mail, site e aplicativo) não se mostraram atraentes suficientes para superar os dois meios mais tradicionais de contato.

Quando perguntados sobre qual o canal de preferência para receber informações, os que mais se destacaram foram justamente as tecnologias – por e-mail com 38,46% e através do site da Fundação Real Grandeza com 15,37%. Somente na terceira posição no ranking aparece “pessoalmente”.

Ainda na investigação sobre a satisfação em relação aos canais de comunicação, pediu-se aos entrevistados que avaliassem cada um destes, dando uma nota de 1 a 10.

a. Site (navegabilidade, conteúdo, layout, clareza das informações e simuladores)

- Observa-se que 85,83% dos entrevistados deram notas entre 7 e 10 com equivalência a “Muito Bom” e “Ótimo”.
- Aos entrevistados que deram nota inferior a 7 foi perguntado o motivo para sua nota. Observa-se que 5,14% responderam considerar o site “confuso” para encontrar assuntos específicos. A segunda citação, com 2,61% é de que o site “não é muito intuitivo”.

b. Jornal da Fundação (distribuição, formato, layout, matérias e clareza)

- Na avaliação deste quesito, 86,25% deram nota entre 7 e 10 e observou-se um bom equilíbrio de opiniões entre os três públicos (ativos, assistidos e pensionistas).

- Para os que deram nota inferior a 7 foi questionado o motivo. Observa-se que 3,13% consideram “não ver muita relevância nas matérias” e 2,05% consideram um “gasto desnecessário com impressão”.

c. Central de Relacionamento (facilidade de acesso, cortesia, boa vontade, eficiência)

- Observou-se que este foi o canal que recebeu a menor nota geral entre os três públicos atingindo um índice de 75,60% de entrevistados que deram nota entre 7 e 10.
- Dentre entrevistados que avaliaram com nota inferior a 7, 13,99% informaram que a principal queixa é referente ao tempo de demora com a “URA”. A segunda alegação, com 4,83%, revela “demora no atendimento”.

d. Mensagens informativas por e-mail (relevância, frequência, apresentação)

- Considerando os canais de comunicação avaliados, este foi o que obteve o melhor índice, atingindo 95,84% de entrevistados que deram notas entre 7 e 10.
- Neste item, a quantidade de entrevistados que deram notas abaixo de 7 foi inferior a 1%. Isso leva a perceber que há um interesse ou, pelo menos, consideram importante o recebimento de informações por e-mail.

e. Correspondências (cartas, informes e prospectos)

- Outro índice muito bem avaliado pelos entrevistados atingindo um índice de 92,12% entre os três públicos.
- Os motivos citados pelos entrevistados que deram nota inferior a 7 corrobora o interesse e satisfação em receber as correspondências. Embora com índices abaixo de 2% foi informado como descontentamento o fato de “receberem poucas correspondências” ou “muito atraso no recebimento pelo correio”.

f. Palestras em suas localidades

- Na avaliação deste quesito, observa-se que 88,73% dos entrevistados deram notas entre 7 e 10. Há, contudo, de ressaltar-se que grande parte dos entrevistados informaram não saber responder.
- Dos entrevistados que avaliaram com nota inferior a 7, apenas 1,78% consideram que as palestras deveriam ocorrer, também, em áreas regionais.

g. Relatório Anual

- Entre os ativos, aposentados e pensionistas que responderam esta questão, 91,83% avaliaram com nota entre 7 e 10.
- Dos que deram nota inferior a 7, a justificativa mais citada, com 2,39%, foi “dificuldade de entender” o conteúdo com algumas citações espontâneas aos termos técnicos utilizados.
- De forma geral quando os entrevistados foram questionados se havia outros meios de comunicação que consideravam necessário ou se os atuais eram suficientes observou-se que 92,50% consideram que os atuais canais de comunicação são suficientes.
- Dos 7,5% de entrevistados que sugeriram a utilização de outros canais, o Whatsapp foi o mais citado por 5,74% dos respondentes.
- Em seguida, foi perguntado que outras informações o entrevistado gostaria de receber da Fundação Real Grandeza. Por ser um item de sugestão, normalmente apresenta índice baixo de respondentes. Das várias sugestões citadas, nenhuma atingiu 1% individualmente%.

PLANO DE SAÚDE

Em outro bloco da pesquisa, foi tratado o tema Plano de Saúde e aos entrevistados foram submetidas quatro questões, a saber:

a. Satisfação com os tipos de planos e coberturas

- Neste primeiro questionamento, 70,41% dos entrevistados deram nota entre 7 e 10. Para os entrevistados que deram nota inferior a 7, o principal motivo foi o “alto custo do plano” atingindo um total de 16,76%. o segundo motivo mais citado, com 6,17%, foi sobre a “baixa cobertura”.

b. Rede credenciada (qualidade dos hospitais, laboratórios e clínicas)

- Quando solicitado que avaliassem a rede credenciada, 69,88% deram notas entre 7 e 10.
- Para os entrevistados que avaliaram com nota inferior a 7, 16,99% citaram como principal motivo a “falta de credenciados”, seguido de “falta de credenciados em áreas regionais” atingindo 8,82% das citações. Isso demonstra que a rede credenciada, de forma geral, não está atendendo às necessidades dos participantes.

c. Recebimento nos prazos (reembolsos, carteirinha e boletos bancários)

- Na avaliação sobre recebimento no prazo, 78,88% dos participantes deram a nota entre 7 e 10. Os três públicos apresentaram resultados bastante semelhantes.
- Dos entrevistados que emitiram notas inferior a 7 foi observado como principais motivos a “demora no recebimento das carteirinhas” (com 9,52% do entrevistados) e a “burocracia para obtenção do reembolso” (com 8,26% dos entrevistados).

d. Quanto à Central de atendimento específica do plano de saúde

- Dentre os entrevistados que responderam a esta questão, 74,30% deram nota entre 7 e 10.
- O principal motivo apresentado pelos entrevistados que deram nota inferior a 7 foi a “demora no atendimento” atingindo 15,7% destes.

AVALIAÇÃO GERAL

Na pergunta sobre a avaliação de forma geral, o objetivo era entender o sentimento do entrevistado em relação às Patrocinadoras e à Fundação.

A primeira pergunta deste bloco buscou investigar qual nota o entrevistado daria para expressar sua satisfação em relação à Furnas e à Eletronuclear. Neste item, 24,41% dos respondentes deram nota 7 ou 8 e 58,75% deram nota 9 ou 10, perfazendo um total de 83,16%.

A segunda pergunta buscou investigar qual nota o entrevistado daria especificamente à Fundação Real Grandeza e, neste item, apurou-se a nota de 33,73% entre os que deram nota 7 ou 8 e 53,13% entre os que deram nota entre 9 ou 10 perfazendo um total de 86,86% de satisfação.

Ainda, sobre a Fundação Real Grandeza, quando questionado que palavra expressaria o seu sentimento, 13,75% informaram a palavra “Segurança”, seguida das palavras “Bom” com 10,44% e “Confiabilidade” com 4,56%, como sentimentos positivos em relação à fundação. Podemos observar ainda, que um pequeno índice de entrevistados citou palavras negativas para expressar seu sentimento em relação à fundação. As principais palavras negativas citadas foram “Preocupação”, com 1,4%, seguida da palavra “Insegurança” com 1,1%. Com um olhar mais atento, observa-se que os pontos negativos são índices muito baixos diante dos pontos positivos. Embora, não devam ser ignorados pois servem de base para mitigação através de um trabalho de comunicação direcionado.

Na análise da palavra “insegurança” mencionada por alguns entrevistados e, por sua livre iniciativa de explanação, foi mencionado por muitos que referiam-se à instabilidade política nacional e não especificamente a alguma referência na administração da fundação.

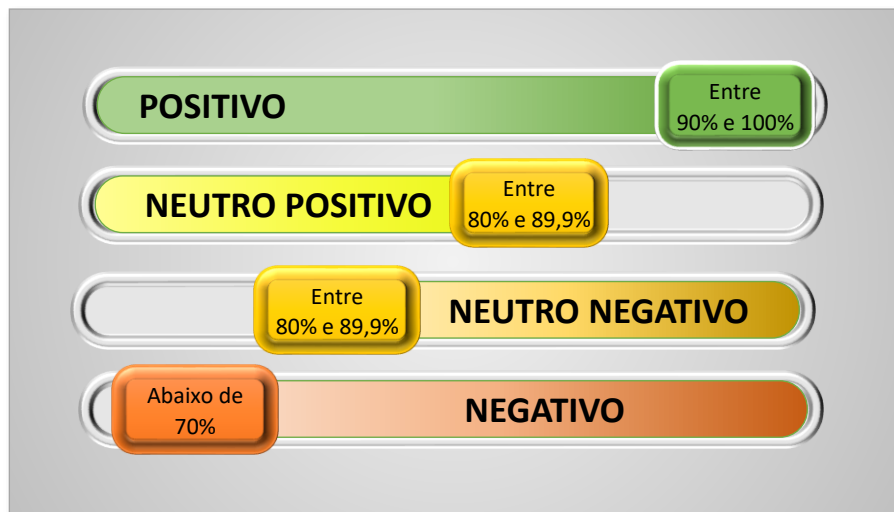
Ainda no bloco de Avaliação Geral foi questionado aos entrevistados a forma como mais costuma acessar a internet. Observa-se que, dos 1.360 entrevistados, 31,40% acessam pelo computador de casa, 22,21% acessam pelo computador do trabalho, 44,26%, por *smartphone* e apenas 2,13% alegam não terem o hábito de acessar a internet.

Foi ainda questionado aos entrevistados sobre quais redes sociais costuma participar. Destes, 93% informam participar do Facebook e 92% do Whatsapp. Essas duas plataformas se mostram, de forma geral, como as principais redes na preferência dos entrevistados.

Avaliação Gestner



A Avaliação GESTNER é uma metodologia que foi desenvolvida internamente objetivando maior evidenciação dos resultados apurados. O método é um acréscimo às análises e apresentações, que consiste em classificar os resultados levantados em quatro faixas, a saber:



Cada uma dessas faixas recebe um cor específica e são segmentadas de acordo com o resultado apurado na pesquisa. O objetivo dessa divisão é facilitar o entendimento do posicionamento desta nota em relação as demais.

A metodologia tem se mostrado muito útil para a priorização das ações que precisam ser realizadas de forma a, efetivamente, melhorar a satisfação dos clientes.

Situação em relação ao resultado anterior:

Nas páginas seguintes, serão apresentados cada tópico levantado na pesquisa distribuídas por suas respectivas notas e distribuídas em cada um dos quadrantes evidenciando-se, assim, sua posição de avaliação.

Para fins de comparação com a pesquisa anterior, ao lado de cada item haverá um bolinha indicando se houve um acréscimo, queda ou permanência pelo cômputo da nota dada pelos entrevistados.

As cores são:

● Melhora ● Mantido ● Piora

Positivo
90% a
100%

COMUNICAÇÃO

- Mensagens por e-mail – 95,84% ●
- Correspondências – 92,12% ●
- Relatório Anual – 91,83% ●
- Veículos são suficientes – 92,50% ●

SENTIMENTO EM RELAÇÃO À FRG

- Palavras positivas – 90,00% ●

Neutro
Positivo
80% a
89,9%

IMAGEM

- Segurança/Transparência – 81,18% ●
- Cálculos corretos, procedimentos confiáveis, informações precisas – 86,18% ●
- Modernidade, tecnologia e recursos – 89,27% ●

COMUNICAÇÃO

- Site – 85,83% ●
- Jornal – 86,25% ●
- Palestras na localidade – 88,73% ●

AVALIAÇÃO GERAL

- Furnas/Eletronuclear – 83,16% ●
- Fundação Real Grandeza – 86,87% ●

Neutro
Negativo
70% a
79,9%

IMAGEM

- Orientação e ajuda na aposentadoria – 71,70% ●
- Facilidade e rapidez para resolver problemas – 73,50% ●
- Sistema de Empréstimos – 78,75% ●
- Atendimento eficiente, atencioso e de fácil acesso – 76,76% ●
- Comunicação com os filiados – 77,95% ●

PLANO DE SAÚDE

- Tipos de plano e coberturas – 70,41%
- Recebimento nos prazos – 78,88%
- Central de Atendimento – 74,30% ●

COMUNICAÇÃO

- Central de Relacionamento – 75,60% ●

Negativo
Até 69,9%

IMAGEM

- Valor da Complementação – 54,89%

PLANO DE SAÚDE

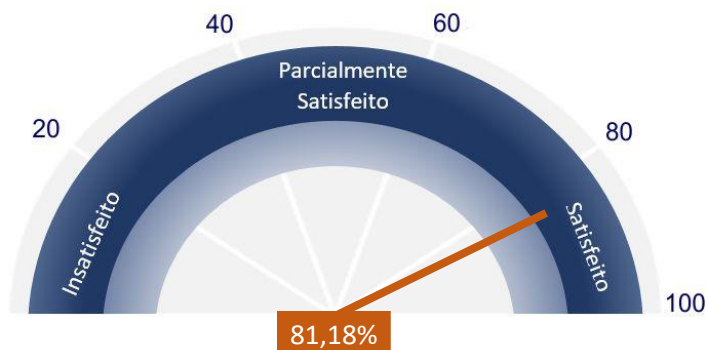
- Rede Credenciada – 69,88% ●



Resultados Imagem

Avaliação Geral

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)
0 não souberam responder



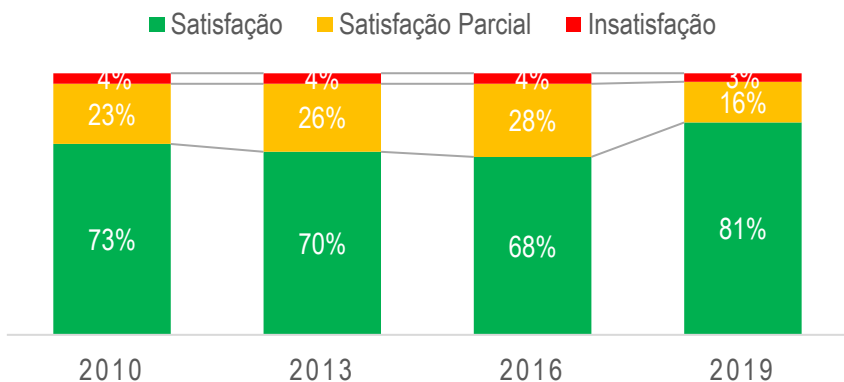
Público	Satisfação 5-6	Satisfação Parcial 3-4	Insatisfação 1-2	Nota Média
Ativos	81,33%	15,83%	2,83%	5,04333
Aposentados	78,15%	17,22%	4,63%	4,89630
Pensionistas	88,18%	10,91%	0,91%	5,33636
TOTAL	81,18%	15,59%	3,24%	5,03235

18,82%

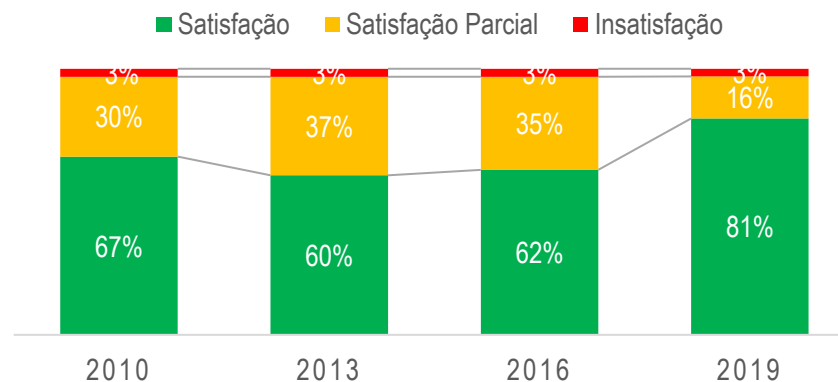
Motivo para avaliação menor que 5	% sobre total
Falta de transparência / clareza nas informações	8,46%
Não sente segurança na fundação	1,10%
Considera que existe muita interferência política nas decisões da fundação	0,88%
Não teve transparência na mudança no plano	0,51%
Não sente segurança devido às informações sobre fraudes em previdências	0,44%
Não recebe informações sobre onde o dinheiro está aplicado e nem sua rentabilidade	0,37%
Outros	7,06%

Evolução temporal

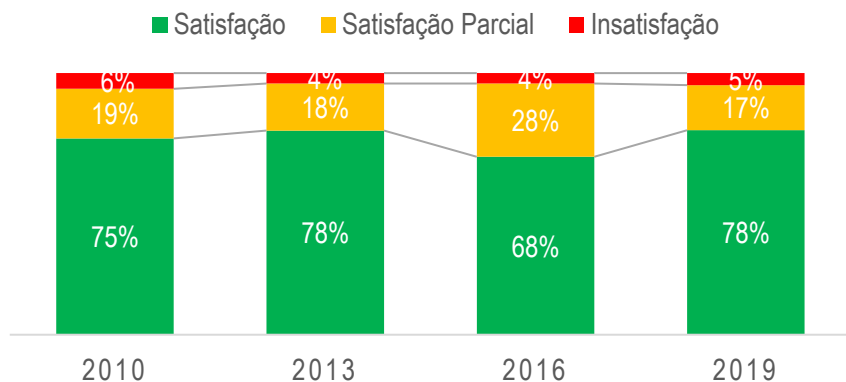
GERAL



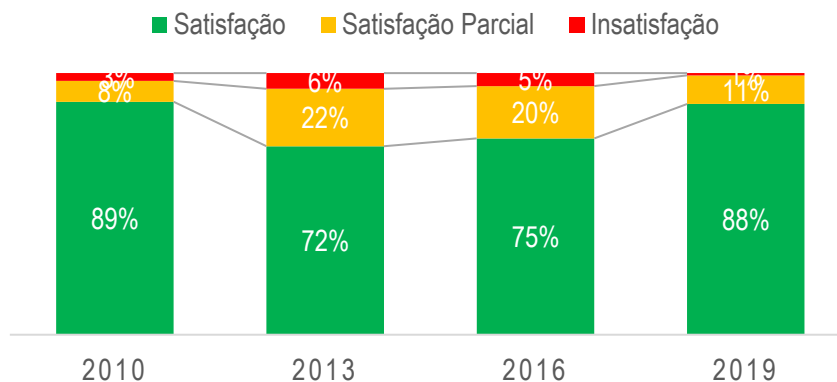
ATIVOS



APOSENTADOS



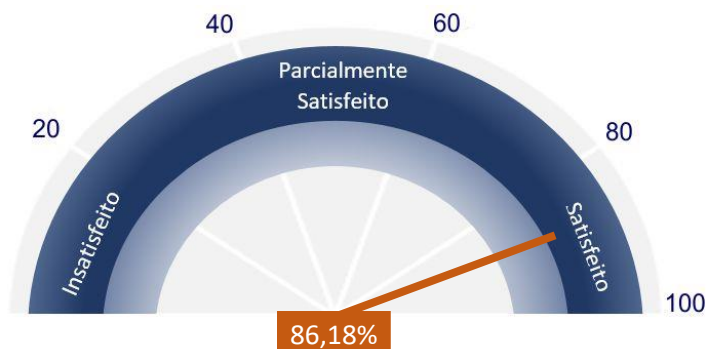
PENSIONISTAS



Avaliação Geral

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)

0 não souberam responder



Público	Satisfação 5-6	Satisfação Parcial 3-4	Insatisfação 1-2	Nota Média
Ativos	88,67%	7,50%	3,83%	5,12667
Aposentados	81,11%	14,26%	4,63%	5,03333
Pensionistas	91,82%	5,45%	2,73%	5,35455
TOTAL	86,18%	9,85%	3,97%	5,12647

13,82%

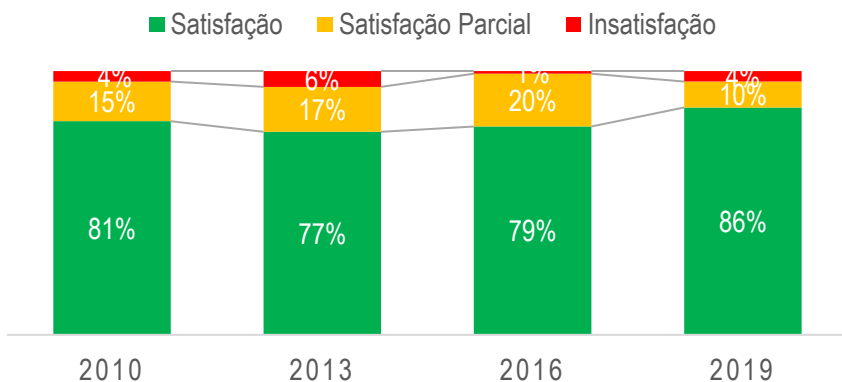
Motivo para avaliação menor que 5	% sobre total
Faltam informações mais precisas sobre os cálculos	3,82%
Falta de confiança nos cálculos dos benefícios	1,47%
Não tem conhecimento de como são realizados os cálculos	1,18%
Não consegue entender os cálculos realizados	0,74%
Tem muitas dúvidas sobre os cálculos	0,44%
Falta de clareza nos cálculos dos benefícios	0,37%
Outros	5,81%

Evolução temporal

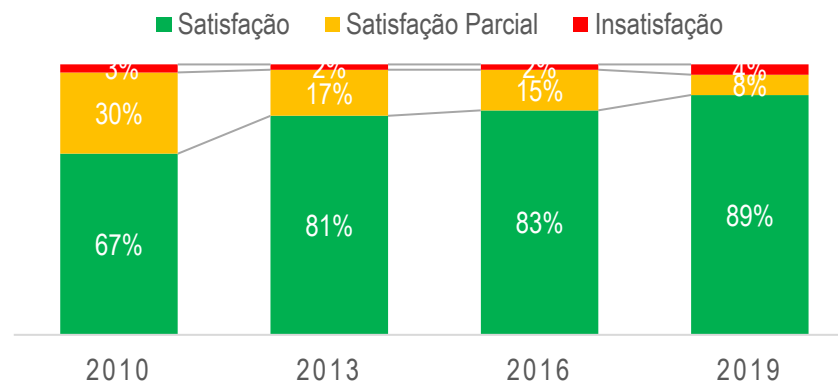
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)

0 não souberam responder

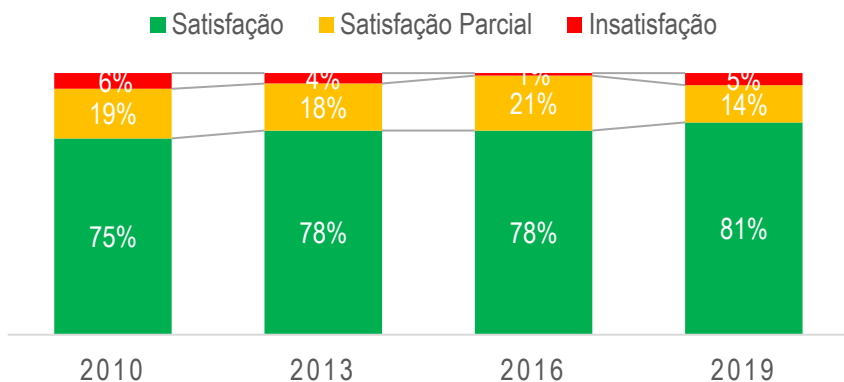
GERAL



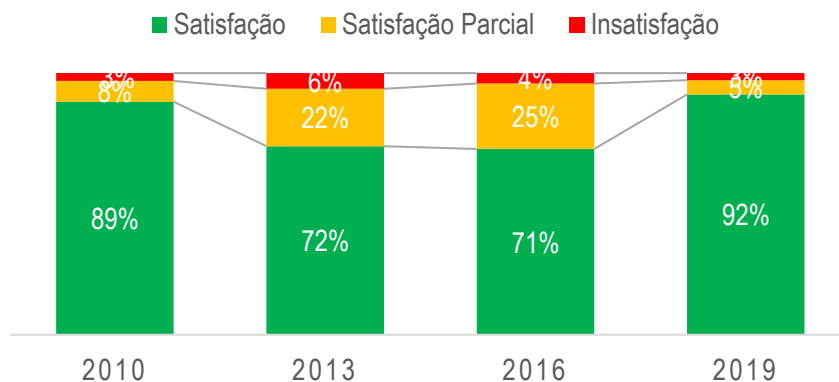
ATIVOS



APOSENTADOS



PENSIONISTAS



Avaliação Geral

Base de cálculo: 583 entrevistas válidas (Todos)
777 não souberam responder



Público	Satisfação 5-6	Satisfação Parcial 3-4	Insatisfação 1-2	Nota Média
Ativos	53,85%	27,81%	18,34%	4,23077
Aposentados	78,93%	13,08%	7,99%	4,98305
Pensionistas	100,00%	0,00%	0,00%	5,00000
TOTAL	71,70%	17,32%	10,98%	4,76501

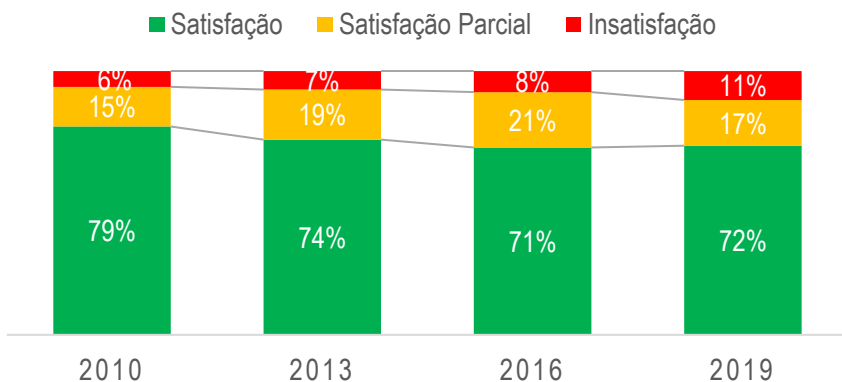
28,30%

Motivo para avaliação menor que 5	% sobre total
Teve muito pouca orientação	3,97%
Não teve orientação	3,75%
Falta careza nas informações	0,81%
As informações são pouco detalhadas	0,51%
Não recebeu nenhuma orientação sobre o assunto	0,44%
Ainda não teve nenhuma orientação e está próximo de se aposentar	0,37%
Falta de clareza para esse tipo de informação	0,22%
Outros	2,06%

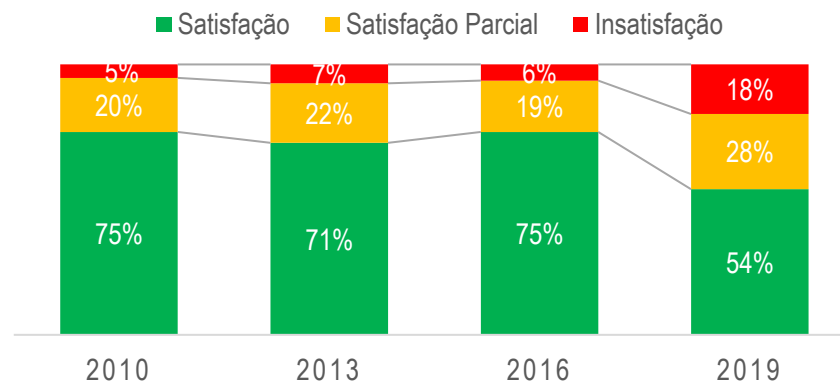
Evolução temporal

Base de cálculo: 583 entrevistas válidas (Todos)
777 não souberam responder

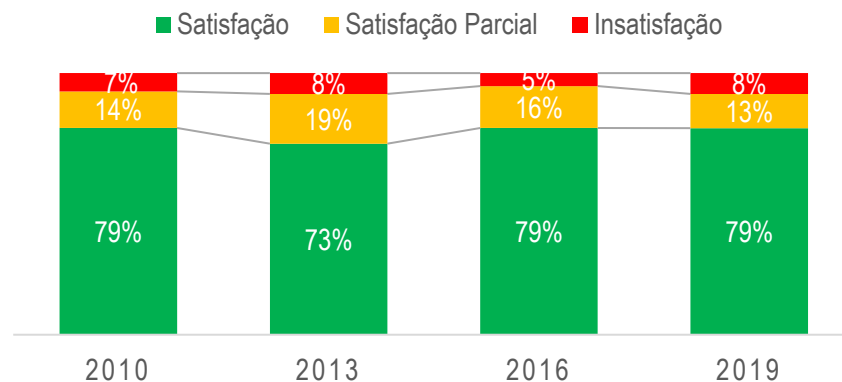
GERAL



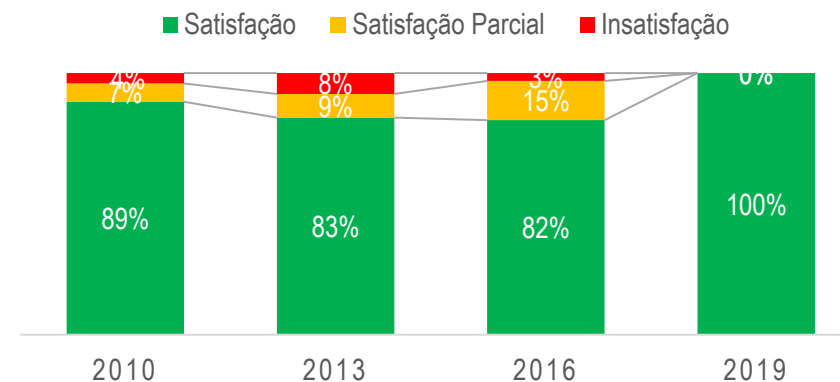
ATIVOS



APOSENTADOS



PENSIONISTAS



Avaliação Geral

Base de cálculo: 1317 entrevistas válidas (Todos)
43 não souberam responder



Público	Satisfação 5-6	Satisfação Parcial 3-4	Insatisfação 1-2	Nota Média
Ativos	73,37%	18,38%	8,25%	4,68900
Aposentados	71,43%	19,24%	9,33%	4,68571
Pensionistas	79,05%	11,43%	9,52%	4,99524
TOTAL	73,50%	17,62%	8,88%	4,73652

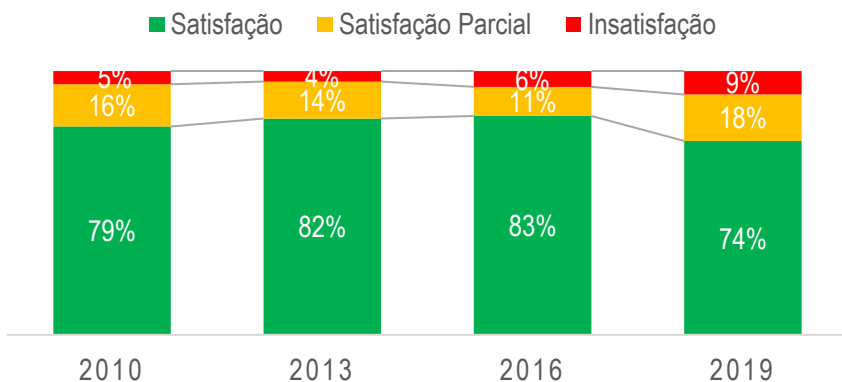
26,50%

Motivo para avaliação menor que 5	% sobre total
Demora na solução dos problemas	5,59%
Muita demora na URA	3,90%
Muita dificuldade para entrar em contato por telefone	3,46%
Demora no atendimento	2,06%
Muita burocracia para resolver os problemas	1,40%
Dificuldade para resolver problemas	1,40%
Demora de atendimento na central de atendimento	1,18%
O atendimento telefônico péssimo	1,03%
Outros	6,48%

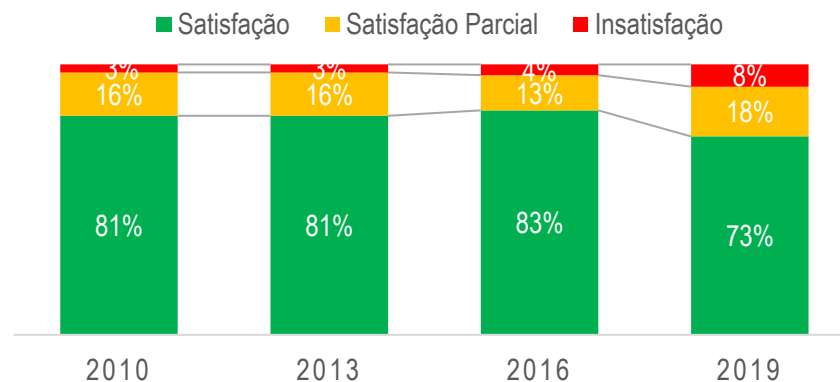
Evolução temporal

Base de cálculo: 1317 entrevistas válidas (Todos)
43 não souberam responder

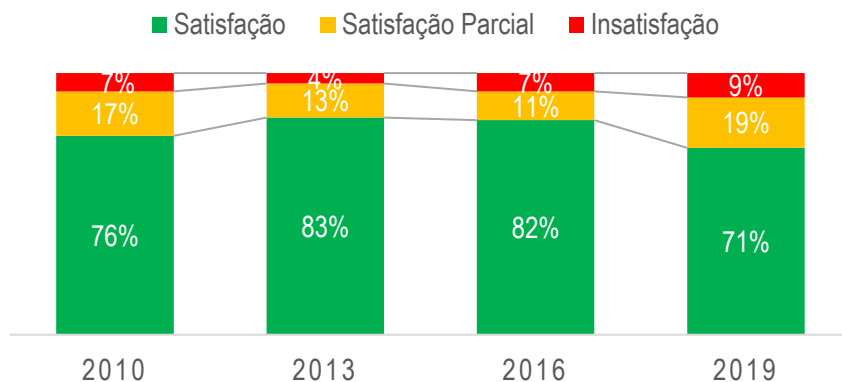
GERAL



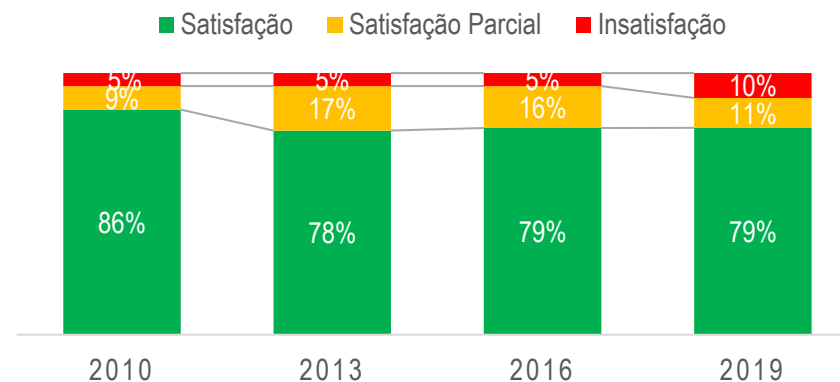
ATIVOS



APOSENTADOS



PENSIONISTAS



Avaliação Geral

Base de cálculo: 546 entrevistas válidas (Todos)
814 não souberam responder



Público	Satisfação 5-6	Satisfação Parcial 3-4	Insatisfação 1-2	Nota Média
Ativos	75,09%	16,73%	8,19%	4,92883
Aposentados	80,58%	13,59%	5,83%	5,02427
Pensionistas	89,83%	1,69%	8,47%	5,37288
TOTAL	78,75%	13,92%	7,33%	5,01282

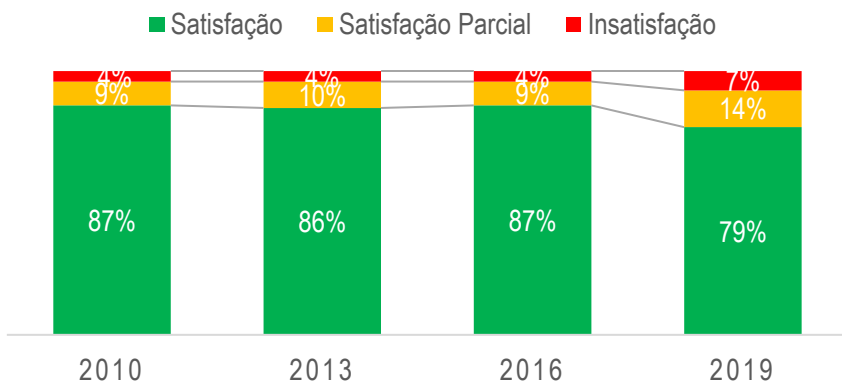
21,25%

Motivo para avaliação menor que 5	% sobre total
As taxas e juros são muito altos	6,96%
Muita burocracia	2,20%
Dificuldade de acesso para solicitar empréstimo	1,83%
Dificuldade nas informações detalhadas do empréstimo e taxas	1,65%
Não tem informações sobre os cálculos	1,47%
O novo sistema de empréstimo tem um modelo inadequado	1,10%
O atendimento é péssimo	0,92%
Outros	5,12%

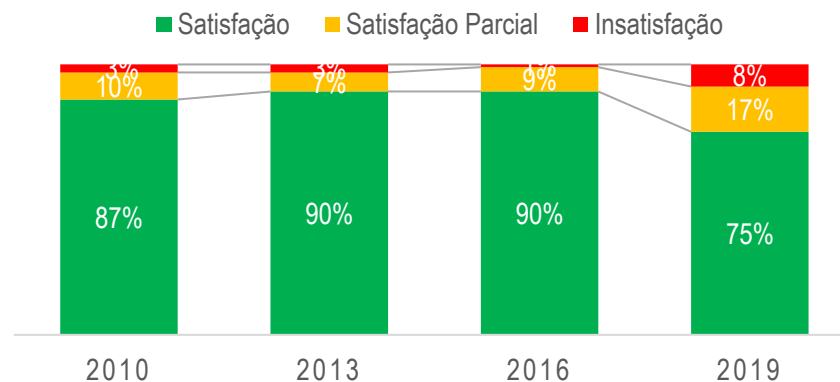
Evolução temporal

Base de cálculo: 546 entrevistas válidas (Todos)
814 não souberam responder

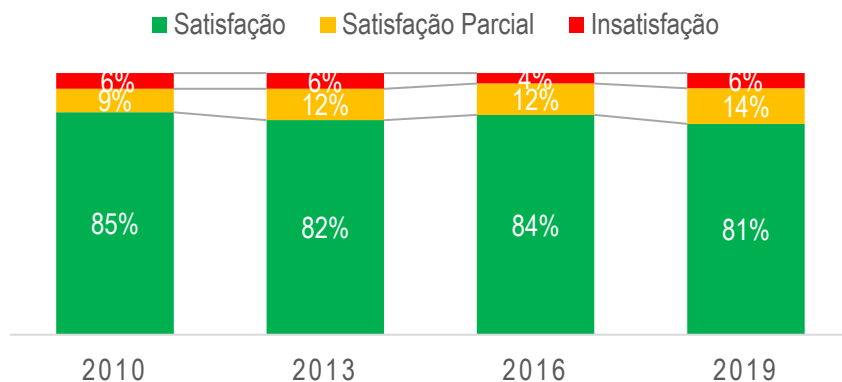
GERAL



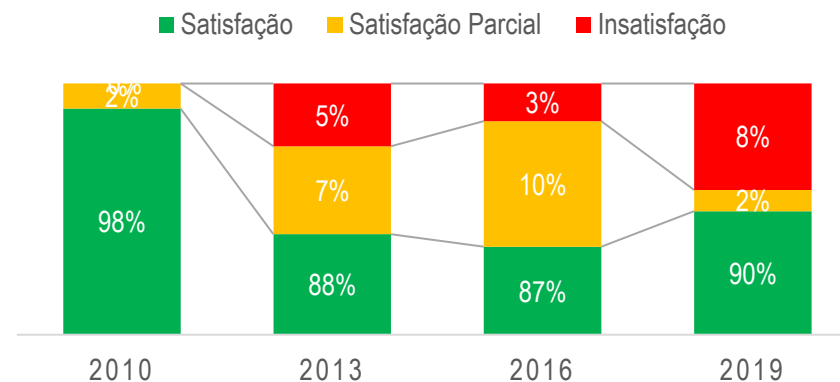
ATIVOS



APOSENTADOS

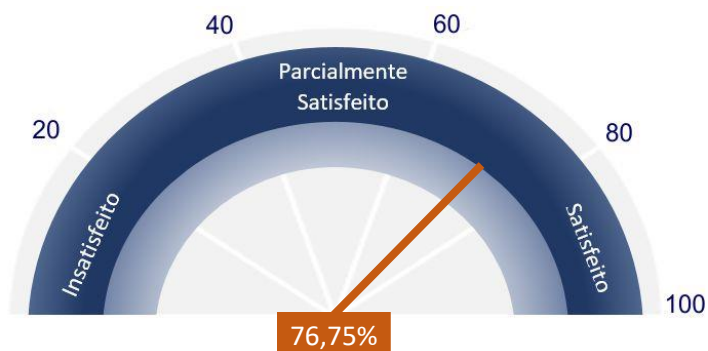


PENSIONISTAS



Avaliação Geral

Base de cálculo: 1338 entrevistas válidas (Todos)
22 não souberam responder



Público	Satisfação 5-6	Satisfação Parcial 3-4	Insatisfação 1-2	Nota Média
Ativos	74,87%	19,10%	6,03%	4,94640
Aposentados	76,70%	15,72%	7,58%	4,97538
Pensionistas	82,16%	14,55%	3,29%	5,35211
TOTAL	76,76%	17,04%	6,20%	5,02242

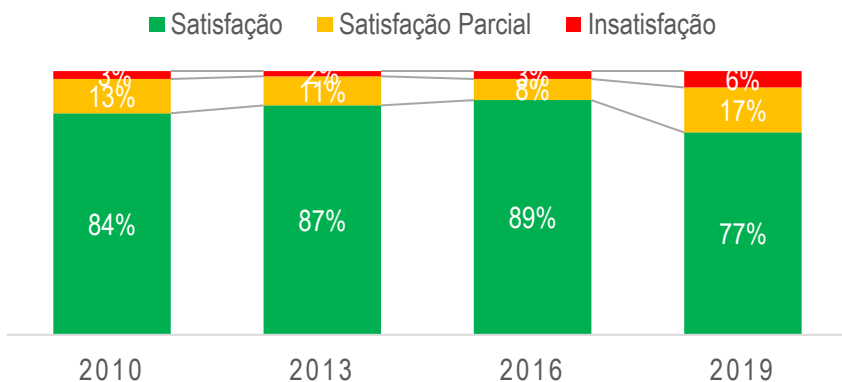
23,24%

Motivo para avaliação menor que 5	% sobre total
O acesso pela URA é ruim e a ligação cai	10,84%
Demora muito para conseguir ser atendido	4,04%
Falta de treinamento dos atendentes	2,69%
É bastante difícil entrar em contato	2,54%
Dificuldade pelo contato por telefone e e-mail	0,45%
Acha péssimo o atendimento	0,22%
Outros	2,46%

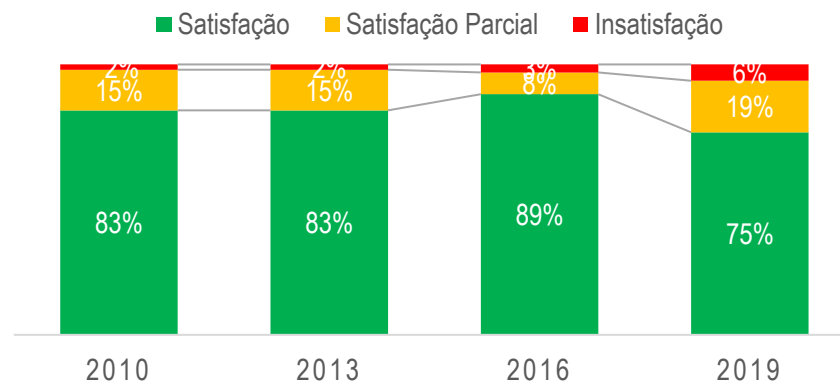
Evolução temporal

Base de cálculo: 1338 entrevistas válidas (Todos)
22 não souberam responder

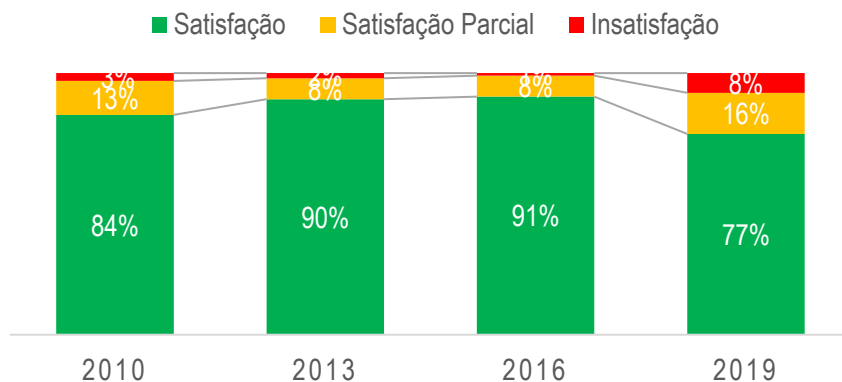
GERAL



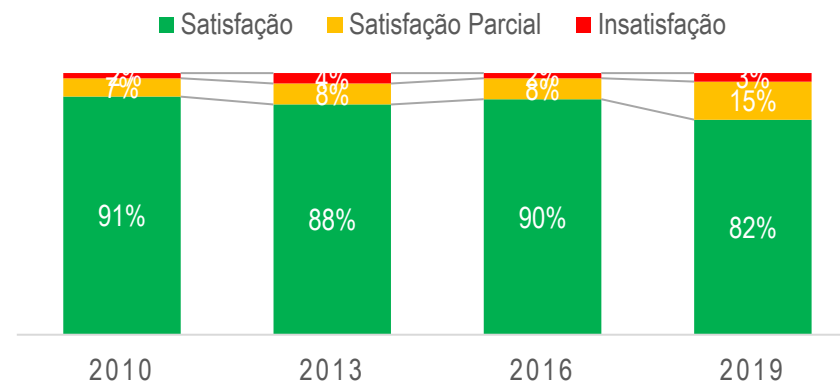
ATIVOS



APOSENTADOS



PENSIONISTAS



g) Comunicação com os filiados, considerando a relevância, o conteúdo, a clareza, a frequência e os canais

Avaliação Geral

Base de cálculo: 1306 entrevistas válidas (Todos)

54 não souberam responder



Público	Satisfação 5-6	Satisfação Parcial 3-4	Insatisfação 1-2	Nota Média
Ativos	76,78%	18,47%	4,75%	4,93390
Aposentados	75,10%	19,26%	5,64%	4,87743
Pensionistas	88,61%	9,41%	1,98%	5,38614
TOTAL	77,95%	17,38%	4,67%	4,98162

22,05%

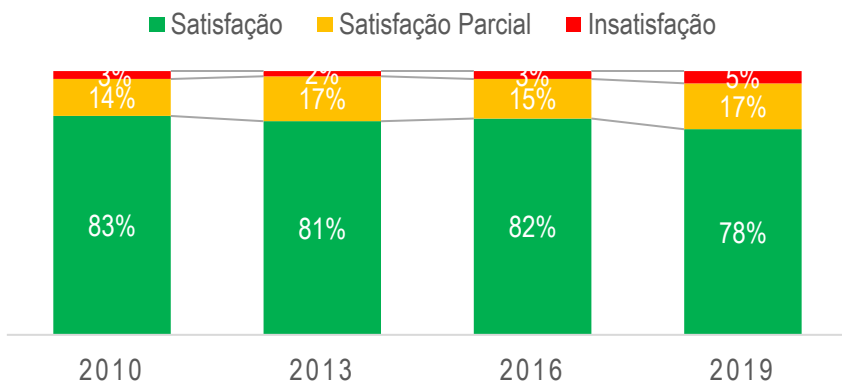
Motivo para avaliação menor que 5	% sobre total
Falta frequência nas comunicações	10,57%
Não percebe relevância nas informações divulgadas	2,14%
Falta clareza nas informações	1,84%
Não recebe comunicação	1,76%
Gasto desnecessário de papel com o jornal impresso	1,30%
Muito pouca informação	0,92%
Informações chegam com muito atraso	0,84%
Outros	2,68%

Evolução temporal

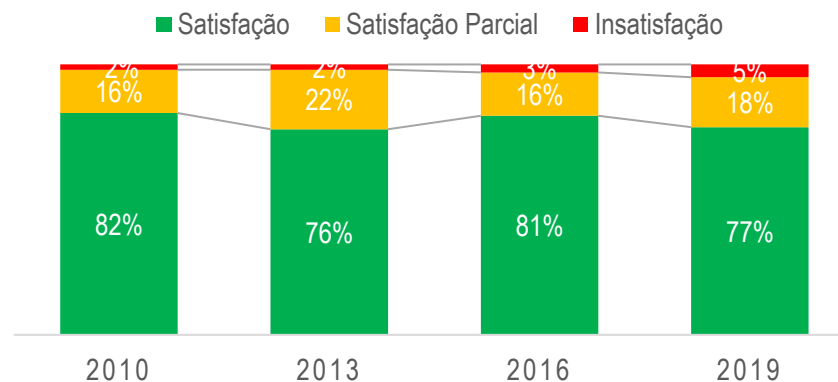
Base de cálculo: 1306 entrevistas válidas (Todos)

54 não souberam responder

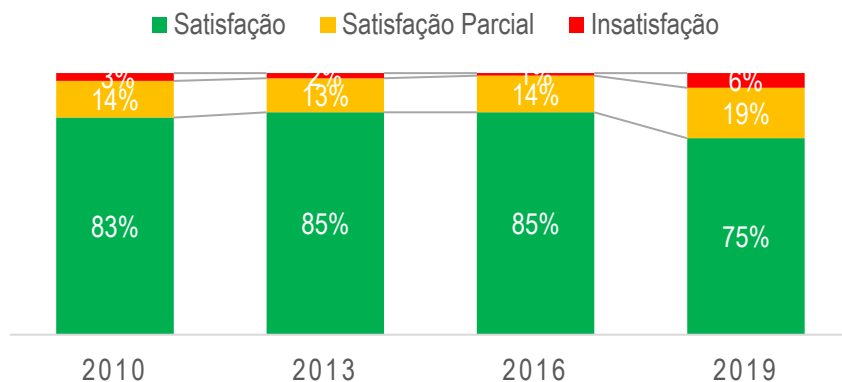
GERAL



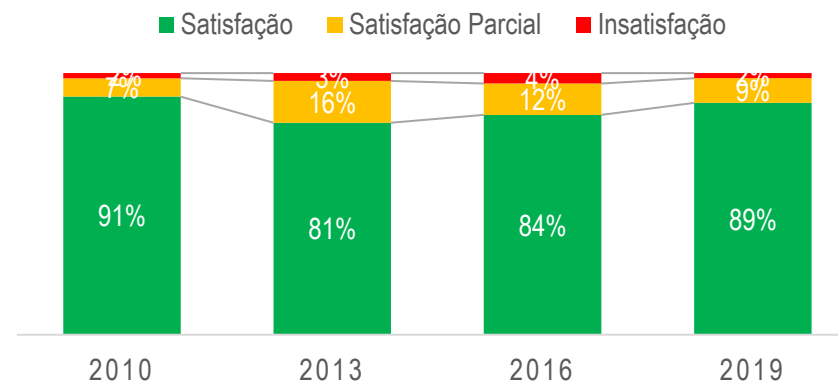
ATIVOS



APOSENTADOS



PENSIONISTAS



Avaliação Geral

Base de cálculo: 1174 entrevistas válidas (Todos)
176 não souberam responder



Público	Satisfação 5-6	Satisfação Parcial 3-4	Insatisfação 1-2	Nota Média
Ativos	88,09%	9,63%	2,28%	5,15937
Aposentados	90,29%	8,17%	1,55%	5,19647
Pensionistas	90,67%	9,33%	0,00%	5,48000
TOTAL	89,27%	9,03%	1,70%	5,21465

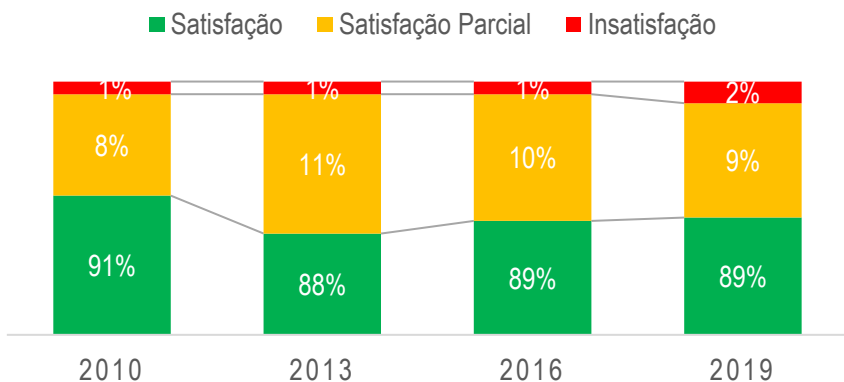
10,73%

Motivo para avaliação menor que 5	% sobre total
Considera o aplicativo ainda deficiente	2,21%
Não consegue perceber nenhuma modernidade	2,04%
As informações do site são defasadas	1,36%
Considera que a tecnologia está mal empregada	0,94%
O aplicativo ainda apresenta muitos problemas	0,51%
O aplicativo não é muito ágil	0,43%
Considera os processos muito burocráticos	0,43%
Outros	2,81%

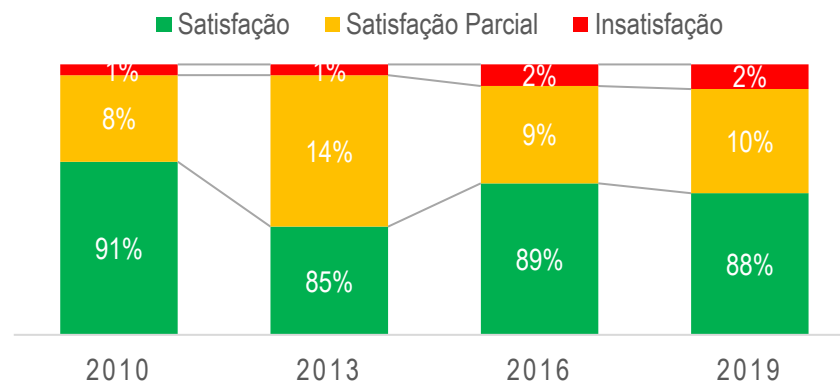
Evolução temporal

Base de cálculo: 1174 entrevistas válidas (Todos)
176 não souberam responder

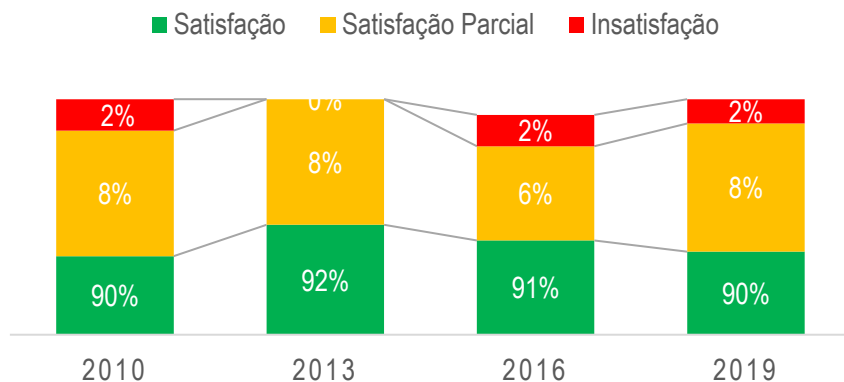
GERAL



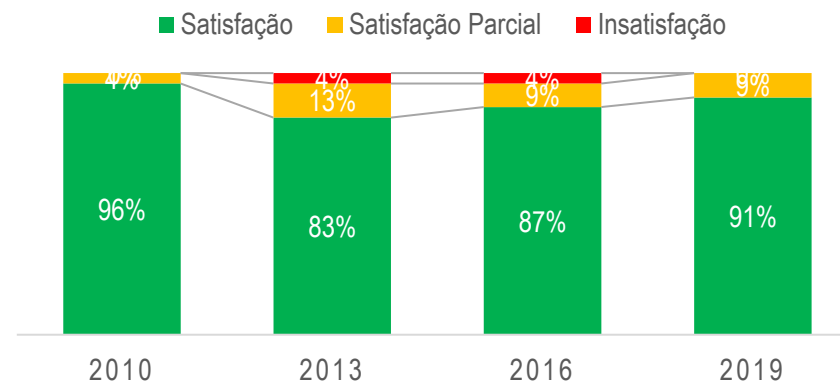
ATIVOS



APOSENTADOS



PENSIONISTAS



i) Valor da complementação, comparativamente com o salário em atividade e às contribuições realizadas

Avaliação Geral

Base de cálculo: 583 entrevistas válidas (Somente aposentados e pensionistas)

177 não souberam responder



Público	Satisfação 5-6	Satisfação Parcial 3-4	Insatisfação 1-2	Nota Média
Ativos	NA	NA	NA	NA
Aposentados	54,55%	30,24%	15,22%	4,18775
Pensionistas	57,14%	22,08%	20,78%	4,09091
TOTAL	54,89%	29,16%	15,95%	4,17496

45,11%

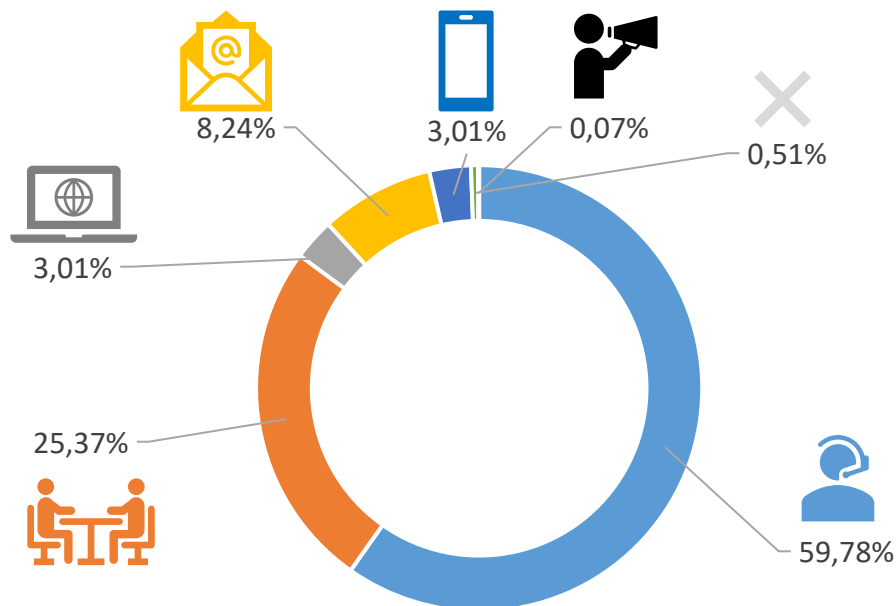
Motivo para avaliação menor que 5	% sobre total
Reduziu bastante	29,60%
Defasado	6,71%
Perda significativa	2,41%
Reajuste muito baixo	1,20%
Não entende como são realizados os cálculos do benefício	1,20%
Muitos descontos	1,03%
Outros	3,10%

Não possui dados anteriores para evolução temporal



Resultados Comunicação

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)
0 não souberam responder



Canal	Ativos	Aposentados	Pensionistas	Geral
Central de Atendimento	49,50%	62,59%	80,91%	59,78%
Pessoalmente no escritório / representante local	35,00%	18,89%	15,00%	25,37%
Por E-Mail	1,17%	5,93%	0,91%	3,01%
Através de mensagem no site	7,83%	11,48%	1,36%	8,24%
Aplicativo	6,17%	0,74%	0,00%	3,01%
Nunca entrou em contato	0,17%	0,37%	1,82%	0,51%
Ouvidoria	0,17%	0,00%	0,00%	0,07%

Não possui dados anteriores para evolução temporal

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)
0 não souberam responder

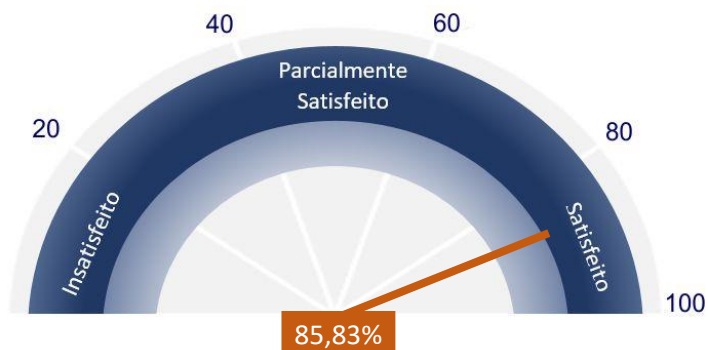
Canal	Ativos	Aposentados	Pensionistas	Geral
Por e-mail	43,83%	41,67%	15,91%	38,46%
No site da FUNDAÇÃO REAL GRANDEZA	21,00%	12,78%	6,36%	15,37%
Pessoalmente, no Escritório ou com o representante local	13,33%	15,19%	15,45%	14,41%
Por meio de carta ou mala direta	1,00%	2,78%	2,73%	1,99%
Pelo Jornal da FUNDAÇÃO REAL GRANDEZA	5,00%	8,33%	10,00%	7,13%
Através de palestras	0,83%	0,74%	0,00%	0,66%
Central de Atendimento	11,00%	15,56%	45,00%	18,31%
Aplicativo	2,50%	1,11%	0,00%	1,54%
Sindicato	0,00%	0,00%	1,82%	0,29%
SMS	0,00%	0,19%	0,00%	0,07%
Facebook	0,33%	0,00%	0,00%	0,15%
Nenhum	1,17%	1,67%	2,73%	1,62%

a) Site (Navegabilidade, conteúdo, layout, clareza das informações, simuladores)

Avaliação Geral

Base de cálculo: 1186 entrevistas válidas (Todos)

174 não souberam responder



Público	0-2	3-4	5-6	7-8	9-10	Nota Média
Ativos	1,39%	3,65%	9,03%	51,22%	34,72%	7,84028
Aposentados	2,04%	3,67%	8,55%	43,18%	42,57%	8,02240
Pensionistas	1,68%	4,20%	8,40%	36,13%	49,58%	8,23529
TOTAL	1,69%	3,71%	8,77%	46,37%	39,46%	7,95531

14,17%

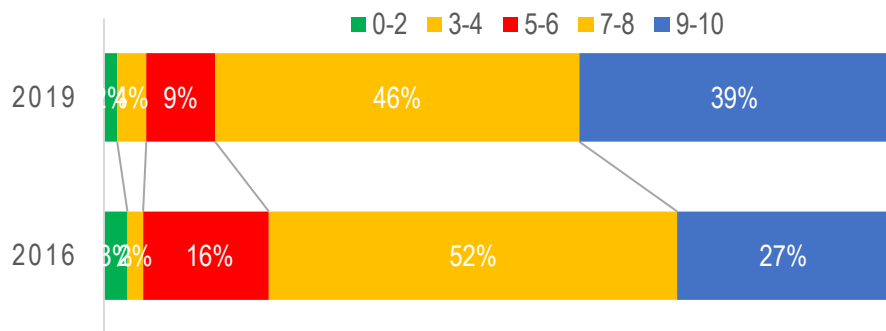
Motivo para avaliação menor que 7	% sobre total
Muito confuso para encontrar o que se procura	5,14%
Não é muito intuitivo	2,61%
Falta de clareza nas informações	2,28%
Dificuldade de localizar as informações	1,01%
Existem informações defasadas	0,67%
Problema em localizar informações	0,51%
Simulador nunca está disponível	0,34%
Outros	1,61%

a) Site (Navegabilidade, conteúdo, layout, clareza das informações, simuladores)

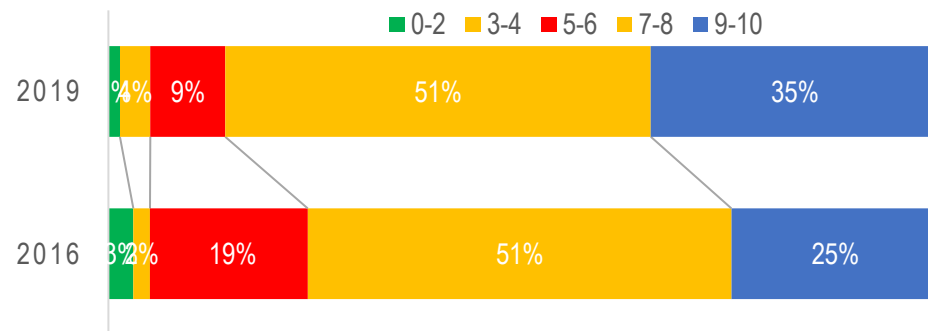
Evolução temporal

Base de cálculo: 1186 entrevistas válidas (Todos)
174 não souberam responder

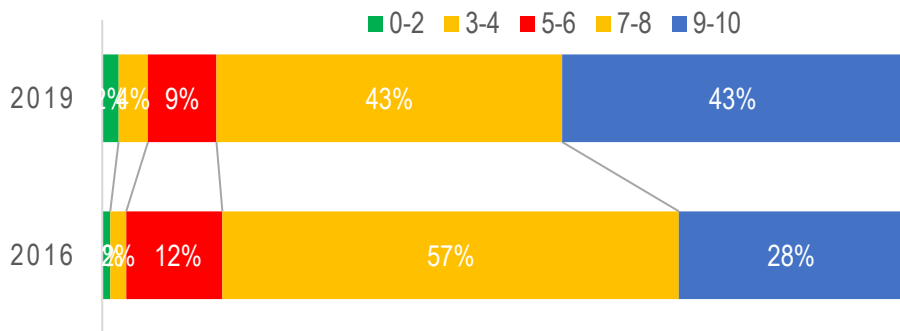
GERAL



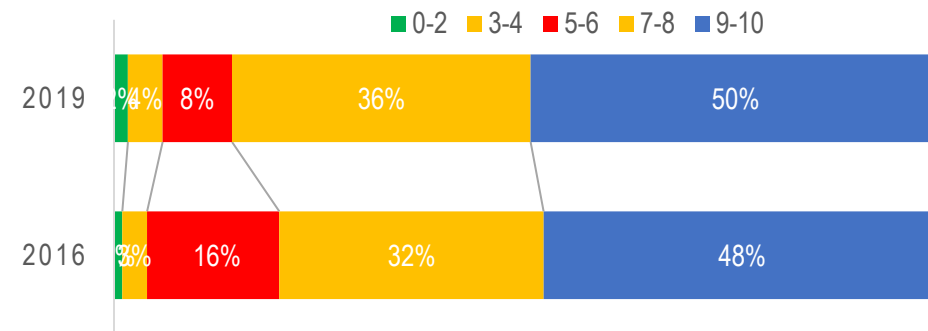
ATIVOS



APOSENTADOS

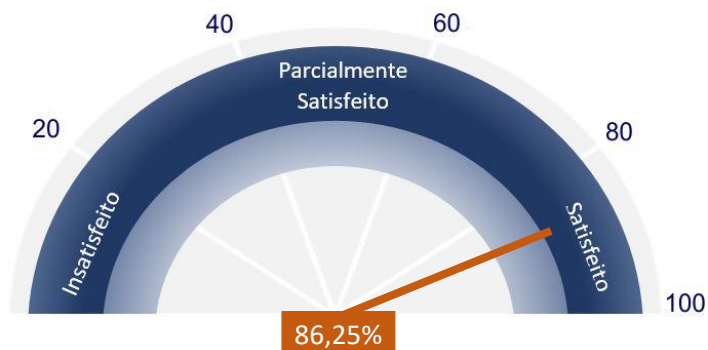


PENSIONISTAS



Avaliação Geral

Base de cálculo: 1141 entrevistas válidas (Todos)
219 não souberam responder



Público	0-2	3-4	5-6	7-8	9-10	Nota Média
Ativos	1,94%	2,37%	9,25%	45,81%	40,65%	7,68388
Aposentados	3,02%	4,31%	7,11%	40,73%	44,83%	7,91845
Pensionistas	2,09%	3,66%	6,81%	26,18%	61,26%	8,53403
TOTAL	2,41%	3,39%	7,95%	40,36%	45,89%	7,92200

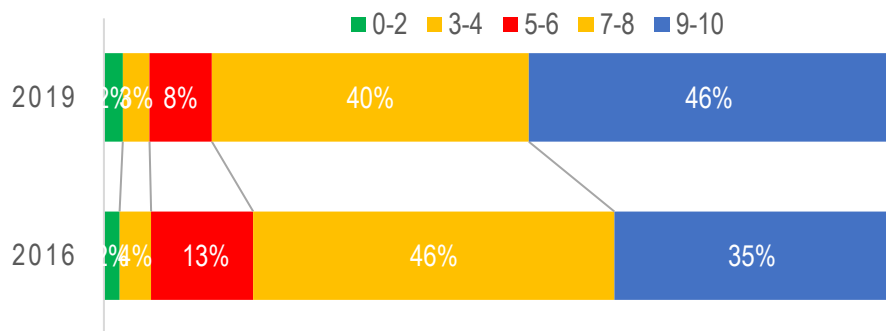
13,75%

Motivo para avaliação menor que 7	% sobre total
Não vê relevâncias nas matérias	3,13%
Gasto desnecessário com impressão e papel	2,05%
Considera desnecessário esse meio de comunicação	1,79%
Chega muito atrasado	1,61%
Muitas informações técnica que não da pra entender	0,80%
Considera o conteúdo fraco	0,80%
Outros	3,57%

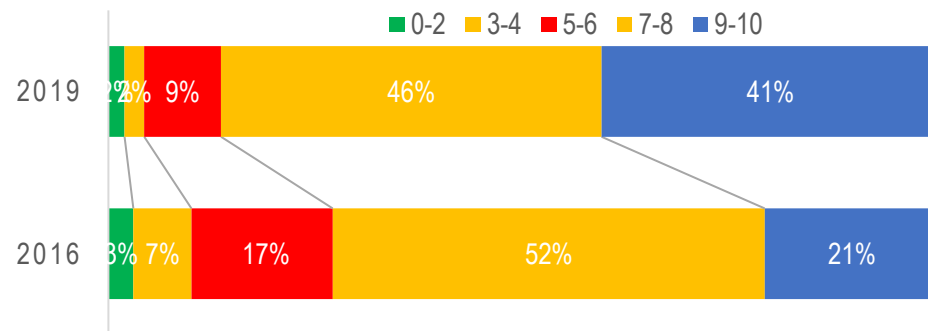
Evolução temporal

Base de cálculo: 1141 entrevistas válidas (Todos)
219 não souberam responder

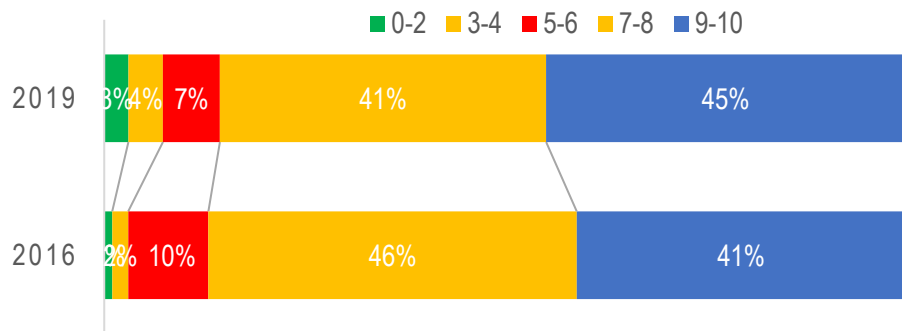
GERAL



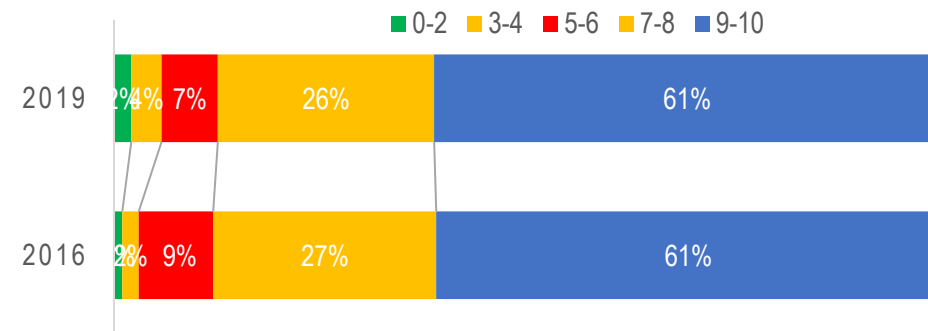
ATIVOS



APOSENTADOS



PENSIONISTAS



Avaliação Geral

Base de cálculo: 1233 entrevistas válidas (Todos)
127 não souberam responder



Público	0-2	3-4	5-6	7-8	9-10	Nota Média
Ativos	3,50%	6,23%	14,40%	37,35%	38,52%	7,45229
Aposentados	7,02%	6,61%	12,81%	28,31%	45,25%	7,24802
Pensionistas	0,99%	3,45%	15,76%	18,23%	61,58%	8,34146
TOTAL	4,50%	5,91%	13,99%	30,47%	45,13%	7,51663

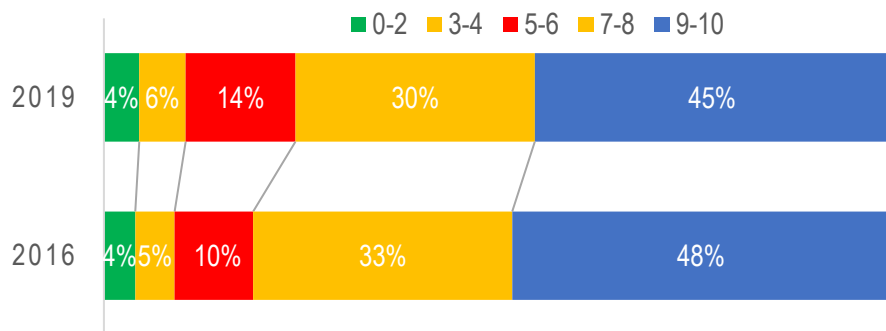
24,40%

Motivo para avaliação menor que 7	% sobre total
Demora na URA	13,99%
Demora no atendimento	4,83%
Falta de treinamento dos atendentes	3,08%
Demora a ser atendido e a ligação cai	0,92%
Falta de preparo dos atendentes	0,67%
Não consegue resolver os problemas	0,25%
Outros	0,66%

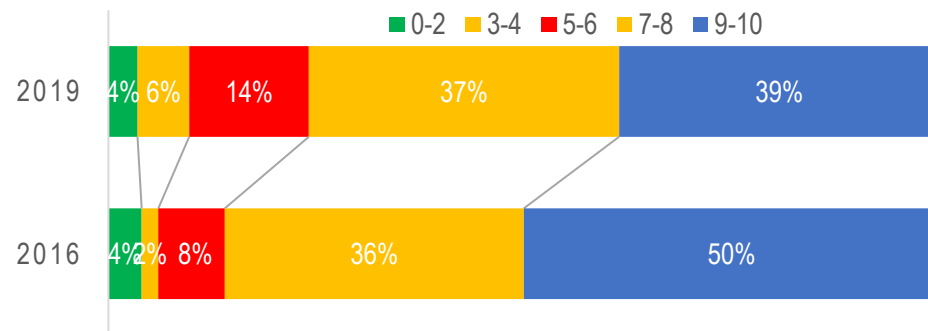
Evolução temporal

Base de cálculo: 1233 entrevistas válidas (Todos)
127 não souberam responder

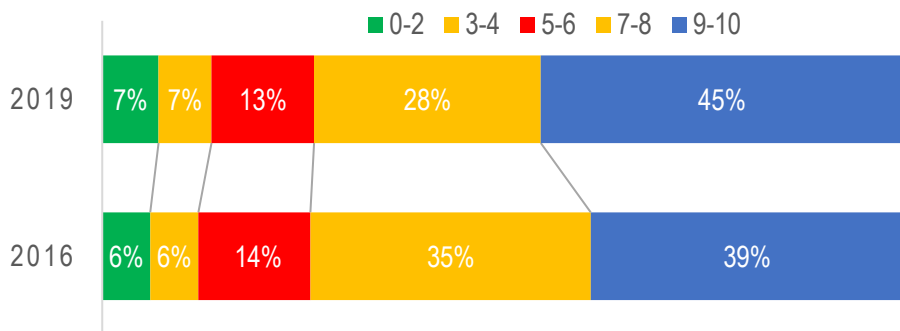
GERAL



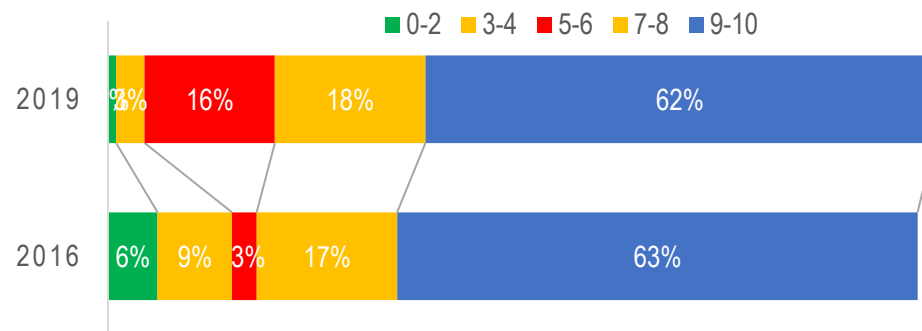
ATIVOS



APOSENTADOS



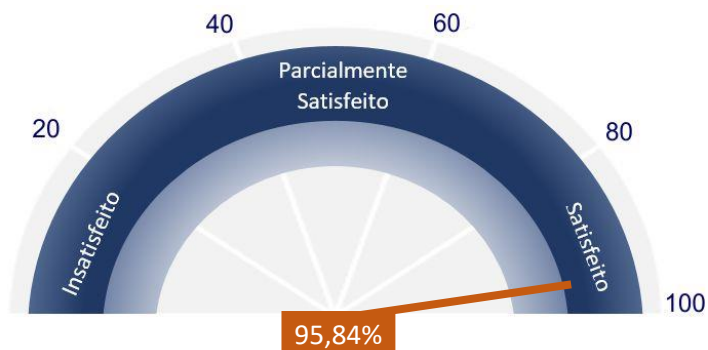
PENSIONISTAS



d) Mensagens informativas por e-mail (Relevância, frequência, apresentação)

Avaliação Geral

Base de cálculo: 1083 entrevistas válidas (Todos)
277 não souberam responder



Público	0-2	3-4	5-6	7-8	9-10	Nota Média
Ativos	0,74%	0,00%	2,42%	51,12%	45,72%	8,49628
Aposentados	0,93%	0,00%	3,94%	41,67%	53,47%	8,50808
Pensionistas	0,00%	1,79%	4,46%	23,21%	70,54%	9,01786
TOTAL	0,74%	0,18%	3,23%	44,45%	51,39%	8,55494

4,07%

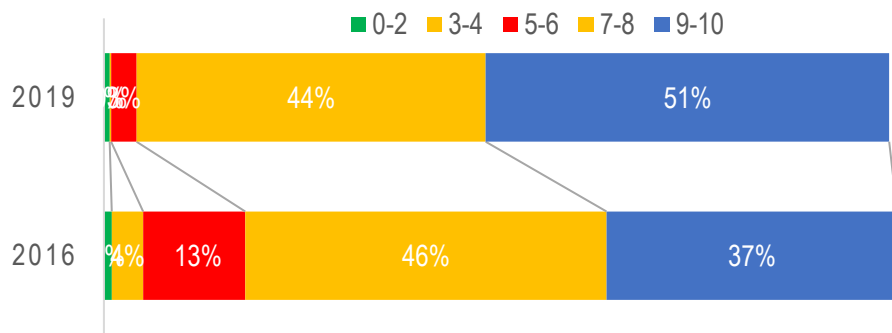
Motivo para avaliação menor que 7	% sobre total
Acha irrelevantes algumas mensagens	0,46%
Acha pobre o conteúdo	0,09%
Considera esse meio de comunicação desnecessário	0,09%
Conteúdo não é claro	0,18%
Demora para receber informações por este veículo	0,28%
Falta rapidez no envio das respostas	0,18%
Informações divergentes e não detalhadas	0,18%
Outros	2,61%

d) Mensagens informativas por e-mail (Relevância, frequência, apresentação)

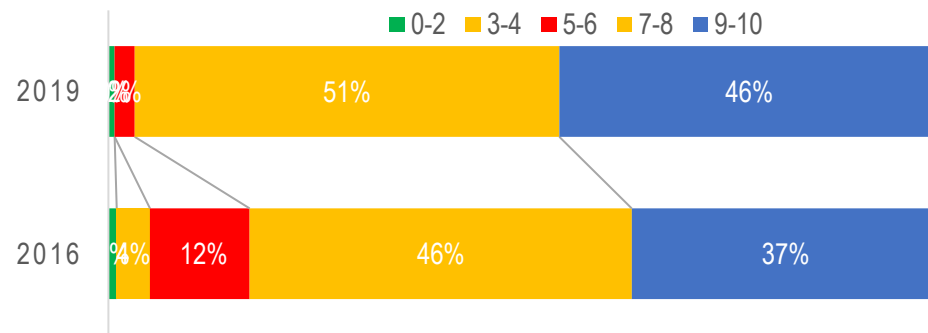
Evolução temporal

Base de cálculo: 1083 entrevistas válidas (Todos)
277 não souberam responder

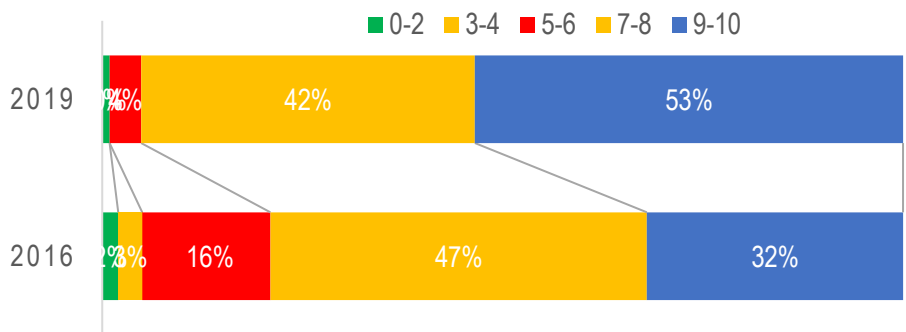
GERAL



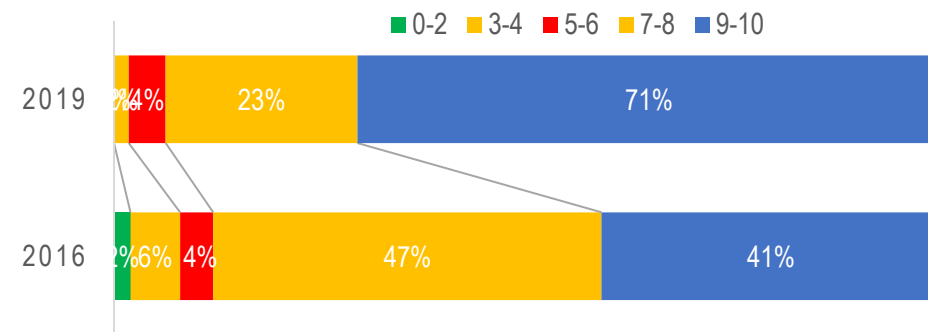
ATIVOS



APOSENTADOS



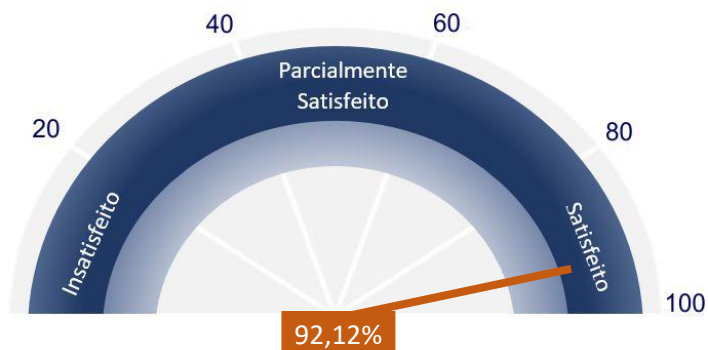
PENSIONISTAS



e) Correspondências (cartas, informes e prospectos)

Avaliação Geral

Base de cálculo: 1078 entrevistas válidas (Todos)
282 não souberam responder



Público	0-2	3-4	5-6	7-8	9-10	Nota Média
Ativos	1,08%	1,73%	6,70%	47,08%	43,41%	8,06809
Aposentados	0,69%	0,92%	5,52%	42,30%	50,57%	8,33713
Pensionistas	0,00%	1,18%	4,14%	28,40%	66,27%	8,95858
TOTAL	0,75%	1,31%	5,81%	42,17%	49,95%	8,31725

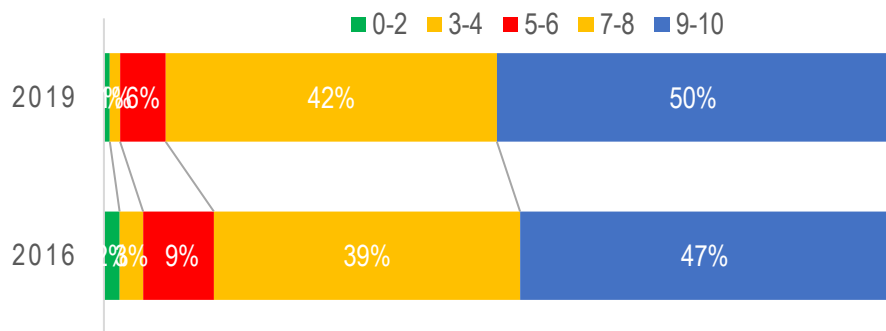
7,87%

Motivo para avaliação menor que 7	% sobre total
Recebe pouca correspondência	1,97%
Muito atraso para correspondências por correio	1,97%
Quando a entrega ocorre, as informações já estão defasadas	1,31%
Não vê sentido nesse veículo de comunicação, deveria ser e-mail	0,75%
Falta objetividade nas cartas	0,56%
Meio de comunicação desnecessário	0,37%
Só recebe em época de eleição	0,28%
Poderia enviar tudo por e-mail	0,28%
Outros	0,38%

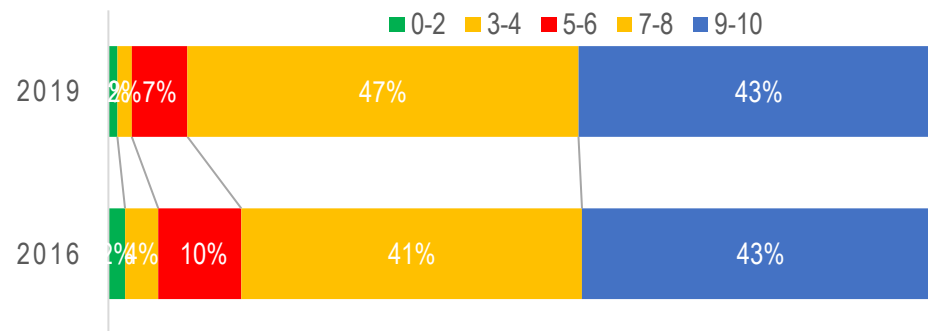
Evolução temporal

Base de cálculo: 1078 entrevistas válidas (Todos)
282 não souberam responder

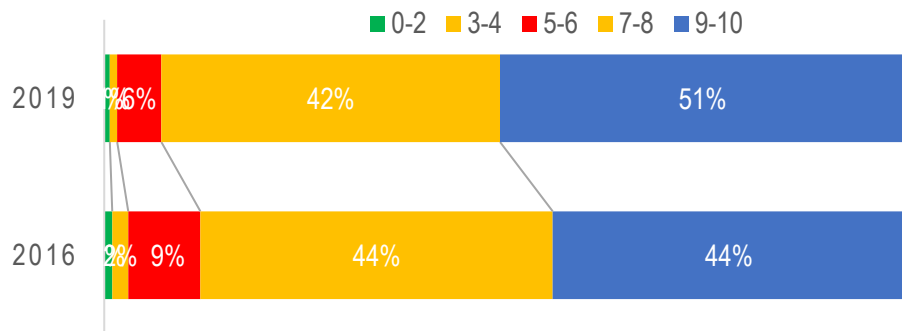
GERAL



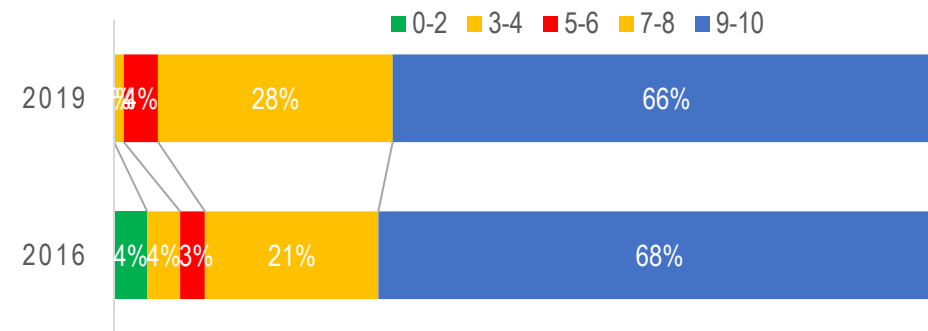
ATIVOS



APOSENTADOS



PENSIONISTAS

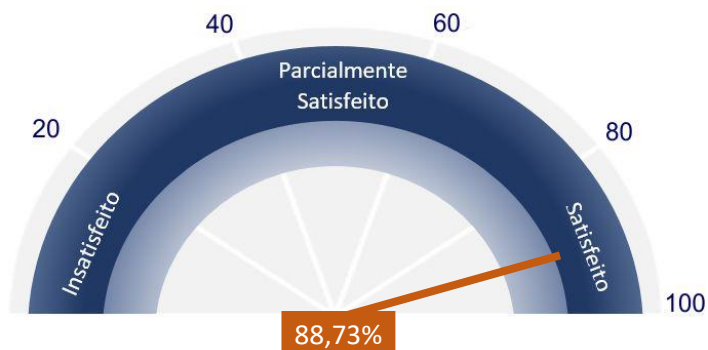


f) Palestras em sua localidade

Avaliação Geral

Base de cálculo: 338 entrevistas válidas (Todos)

1022 não souberam responder



Público	0-2	3-4	5-6	7-8	9-10	Nota Média
Ativos	0,43%	2,61%	7,83%	41,30%	47,83%	8,20779
Aposentados	4,30%	2,15%	7,53%	27,96%	58,06%	8,18280
Pensionistas	0,00%	0,00%	0,00%	21,43%	78,57%	9,28571
TOTAL	1,48%	2,37%	7,42%	36,80%	51,93%	8,24556

11,28%

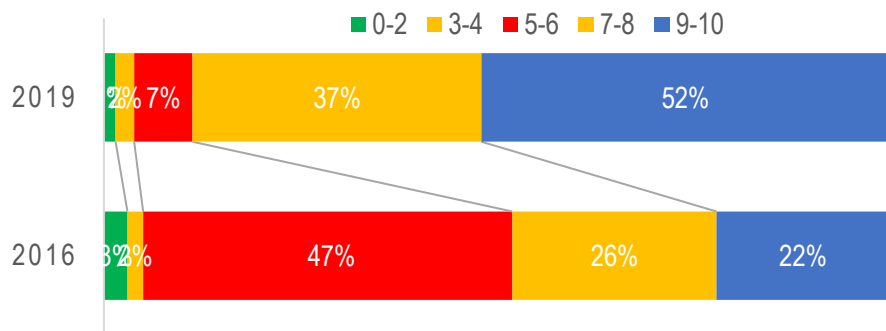
Motivo para avaliação menor que 7	% sobre total
Só realizam palestras no Rio de Janeiro	1,78%
Os assuntos são apresentados de forma superficial	1,19%
A frequência das palestras é muito baixa	0,89%
Deveria haver palestras pelo menos uma vez por mês	0,59%
Quando permite que os participantes façam perguntas, não têm as respostas	0,59%
Poucas Palestras	0,59%
As palestras por videoconferência só são disponibilizadas dentro da rede social que é bloqueado na empresa	0,59%
Outros	5,06%

f) Palestras em sua localidade

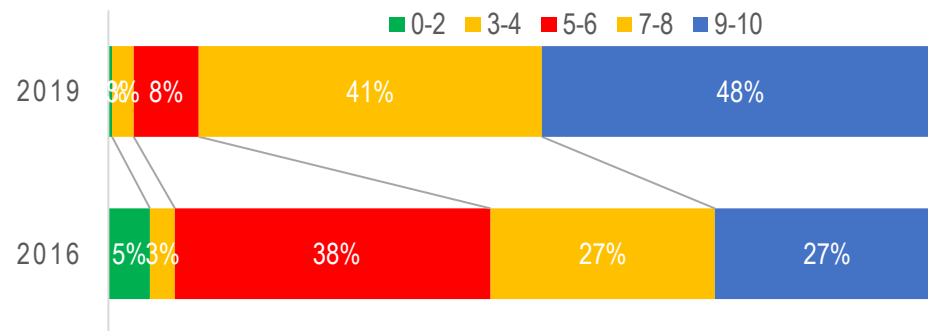
Evolução temporal

Base de cálculo: 338 entrevistas válidas (Todos)
1022 não souberam responder

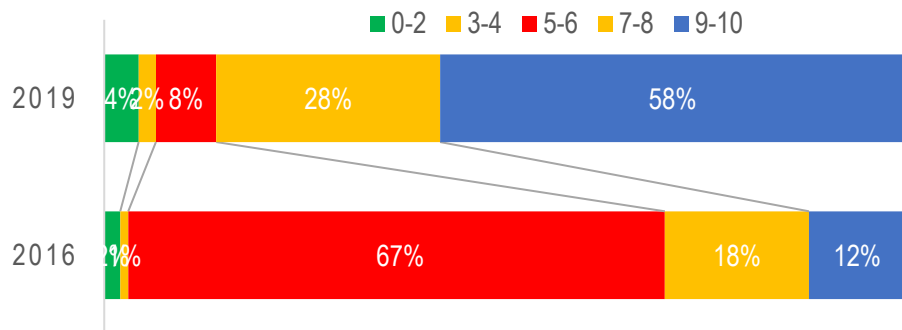
GERAL



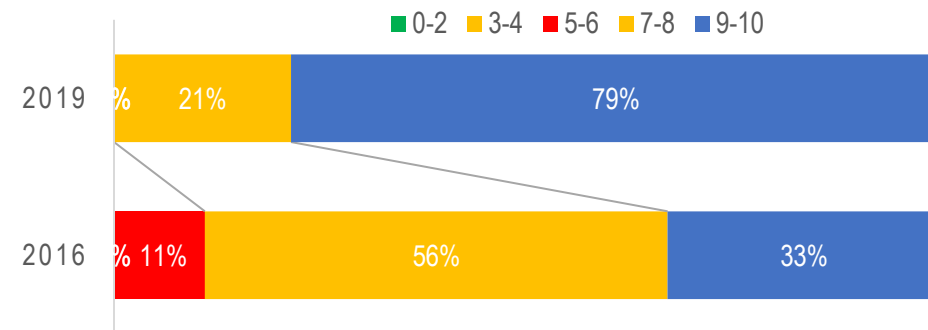
ATIVOS



APOSENTADOS



PENSIONISTAS



Avaliação Geral

Base de cálculo: 921 entrevistas válidas (Todos)

439 não souberam responder



Público	0-2	3-4	5-6	7-8	9-10	Nota Média
Ativos	0,69%	0,46%	6,47%	35,57%	56,81%	8,55760
Aposentados	0,26%	1,81%	7,24%	38,24%	52,45%	8,42526
Pensionistas	0,00%	0,00%	6,06%	23,23%	70,71%	9,02020
TOTAL	0,44%	0,98%	6,75%	35,36%	56,47%	8,55157

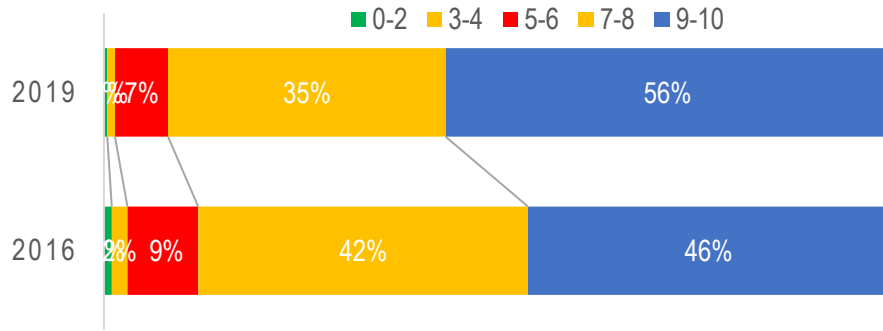
8,16%

Motivo para avaliação menor que 7	% sobre total
Utilizam muitos termos técnicos, difícil entendimento	2,39%
As informações utilizam linguagem muito técnica	0,87%
Pouca informação e muitos números	0,76%
As informações são muito confusas	0,76%
Não é muito objetivo	0,54%
Muita informação desnecessária	0,54%
Outros	2,30%

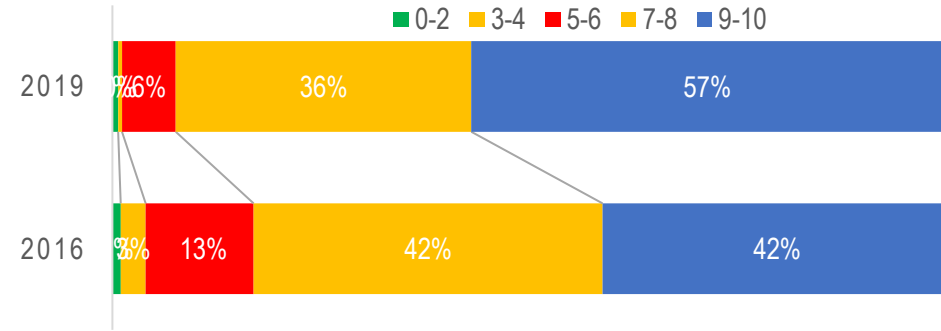
Evolução temporal

Base de cálculo: 921 entrevistas válidas (Todos)
439 não souberam responder

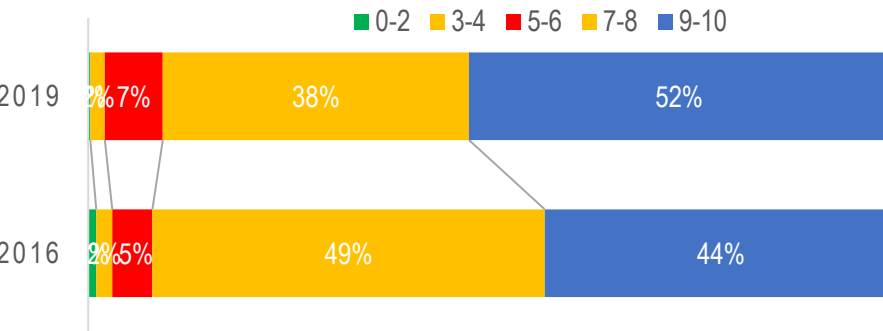
GERAL



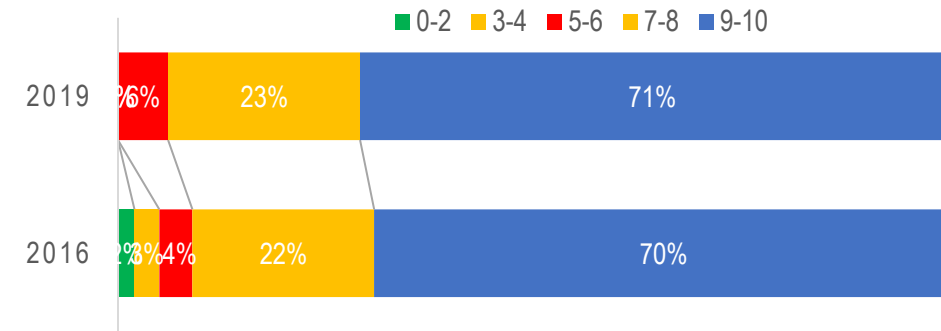
ATIVOS



APOSENTADOS

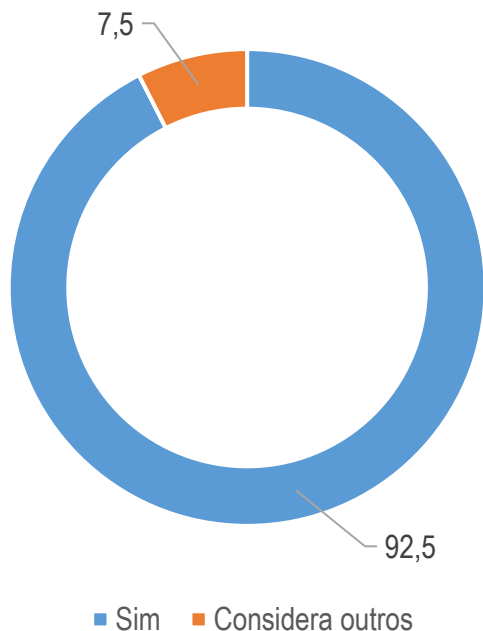


PENSIONISTAS



Avaliação Geral

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)
0 não souberam responder



Público	Sim	Considera outros
Ativos	90,33%	9,67%
Aposentados	93,70%	6,30%
Pensionistas	95,45%	4,55%
TOTAL	92,50%	7,50%

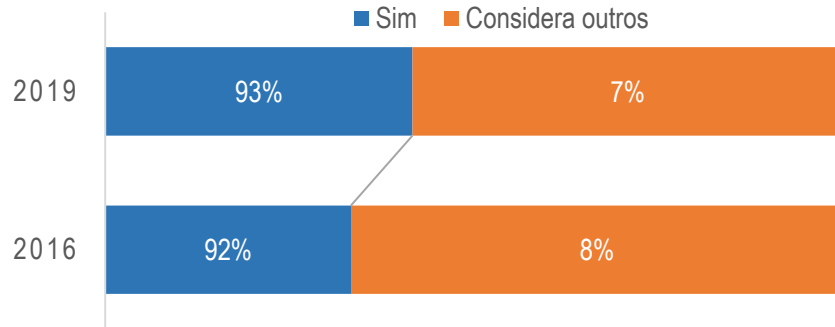
7,50%

Outros meios de comunicação sugeridos	% sobre total
WhatsApp	5,74%
Possuir representante no local	1,10%
Número direito para assuntos de contas	0,15%
SMS	0,15%
Canal no Youtube restrito	0,15%
Chat online	0,15%
Um canal com tutorial	0,07%

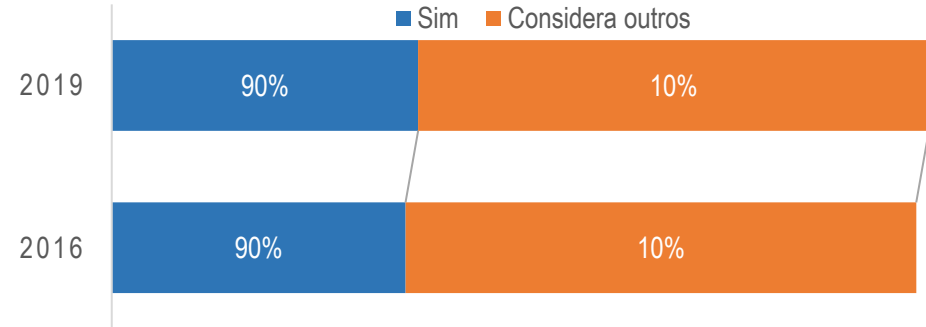
Evolução temporal

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)
0 não souberam responder

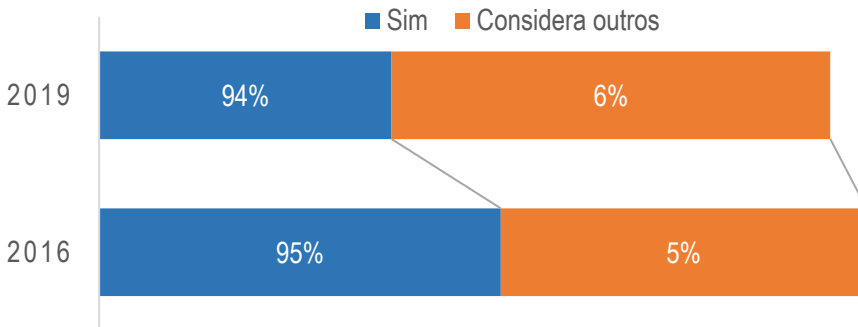
GERAL



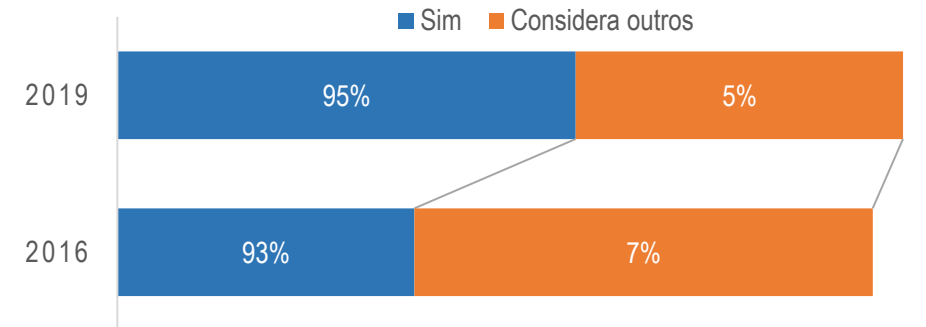
ATIVOS



APOSENTADOS



PENSIONISTAS



Avaliação Geral

Base de cálculo: 116 entrevistas válidas (Todos)
1244 não apresentaram nenhuma sugestão

Assunto	Outras Informações	% sobre total
Aposentadoria	Acompanhamento para quem esta próximo a se aposentar	0,07%
	Aposentadoria	1,18%
	Cálculos e valores da aposentadoria	0,07%
	Forma de aposentadoria	0,07%
	Informações gerais sobre aposentadoria e mudanças de plano	0,07%
	Informações sobre alteração de plano de aposentadoria	0,07%
	Mais informações sobre a aposentadoria	0,07%
	Preparação para a aposentadoria	0,07%
	Gestão	Mais informativos sobre a Fundação
Sobre as ações da Fundação		0,22%
Plano de Saúde	Informar os valores pago relatório das parcelas da coparticipação do plano de saúde	0,07%
Plano Familiar	Informações de plano e previdência para familiares e ativos	0,07%

Avaliação Geral

Base de cálculo: 116 entrevistas válidas (Todos)
1244 não apresentaram nenhuma sugestão

Assunto	Outras Informações	% sobre total
Plano de Previdência	Cálculos do benefício	0,07%
	Cartilha de forma resumida sobre informações do plano	0,07%
	Como funciona a Aposentaria e Fundos de Pensão	0,15%
	Explicação sobre o procedimento dos descontos BD	0,15%
	Extrato detalhado do saldo do plano de previdência	0,22%
	Informação do saldo do benefício	0,07%
	Informação do saldo do CD	0,15%
	Informação prática sobre a reforma da previdência	0,07%
	Informações de desligamentos voluntário	0,15%
	Informações detalhada do extrato do benefício de previdência	0,15%
	Informações mais precisas sobre o plano de aposentadoria	0,15%
	Informações precisas sobre os cálculos dos benefícios dos assistidos	0,15%
	Informações oficiais sobre a mudança do plano	0,07%
	Informações sobre as atualizações dos valores dos benefícios do plano BD	0,15%
	Informações sobre INSS e orientação do que é preciso para se aposentar	0,15%

Avaliação Geral

Base de cálculo: 116 entrevistas válidas (Todos)
1244 não apresentaram nenhuma sugestão

Assunto	Outras Informações	% sobre total
Plano de Previdência	Informações sobre o cenário dos novos planos que esta sendo modificados pela intervenção politica	0,07%
	Informações sobre os benefícios	0,07%
	Informações sobre saldo do beneficio	0,15%
Investimentos	Carteira de investimento e rentabilidade mensal	0,15%
	Dados detalhados dos investimentos	0,59%
	Detalhamento do fundo de rendimentos	0,07%
	Detalhamento maior das aplicações	0,15%
	Divulgação onde os recursos estão sendo investidos	0,22%
	Informação detalhadas sobre as aplicações realizadas	0,15%
	Investimentos	0,15%
	Rentabilidade	0,37%
Empréstimo	Acompanhamento das parcelas do empréstimos	0,07%
	Cálculos do empréstimo	0,15%
	Detalhar sobre o empréstimo a tabela de cálculos do taxas, juros e parcelas	0,07%
	Empréstimo	0,29%
	Extrato e saldo devedor do empréstimo	0,07%

Avaliação Geral

Base de cálculo: 116 entrevistas válidas (Todos)
1244 não apresentaram nenhuma sugestão

Assunto	Outras Informações	% sobre total
Empréstimo	Informações mais detalhada sobre empréstimo	0,07%
	Informações sobre o empréstimo	0,22%
	Informações sobre parcelas de empréstimo	0,15%
	Informações sobre procedimentos e taxas e juros de empréstimo	0,07%
	Maior clareza nas informações de empréstimo	0,15%
	Saldo devedor do empréstimo	0,15%
	Termos e regras do empréstimo	0,07%
	Outros	Contracheque mais detalhado
Deseja receber os dados para realizar os impostos de renda		0,15%
Impacto da previdência no imposto de renda		0,07%
Informações exclusivas para aposentados		0,07%
Informações sobre a fundação para os pensionistas		0,07%
Mais atividades e mais palestras em Ribeirão Preto		0,07%
Mais clareza sobre o simulador		0,07%
Mais informações para os aposentados, pois estão muito abandonados		0,22%

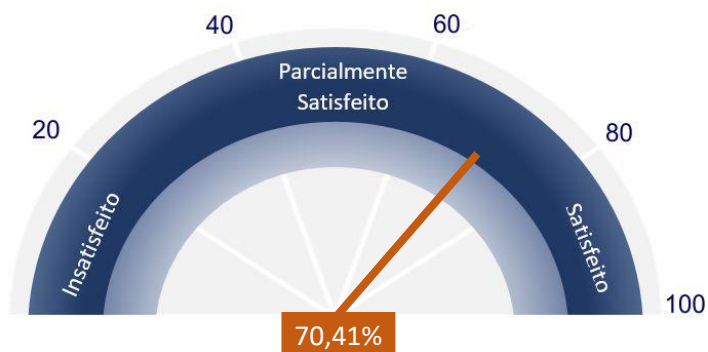


Resultados
Plano de Saúde

a) Tipos de planos e coberturas

Avaliação Geral

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)
113 não souberam responder



Público	Satisfação 5-6	Satisfação Parcial 3-4	Insatisfação 1-2	Nota Média
Ativos	86,61%	11,69%	1,69%	5,22542
Aposentados	53,11%	32,46%	14,43%	4,29459
Pensionistas	64,56%	26,58%	8,86%	4,79747
TOTAL	70,41%	21,89%	7,70%	4,79872

29,59%

Motivo para avaliação menor que 5	% sobre total
Custo alto	16,76%
Falta de cobertura	6,18%
Falta de informação	1,91%
Baixa qualidade	1,25%
Falta de rede credenciada	0,74%
Outros	2,75%

Não possui dados anteriores para evolução temporal

Avaliação Geral

Base de cálculo: 1225 entrevistas válidas (Todos)
135 não souberam responder



Público	Satisfação 5-6	Satisfação Parcial 3-4	Insatisfação 1-2	Nota Média
Ativos	69,98%	25,21%	4,80%	4,86621
Aposentados	66,94%	24,44%	8,62%	4,71047
Pensionistas	78,71%	12,26%	9,03%	5,17419
TOTAL	69,88%	23,27%	6,86%	4,84327

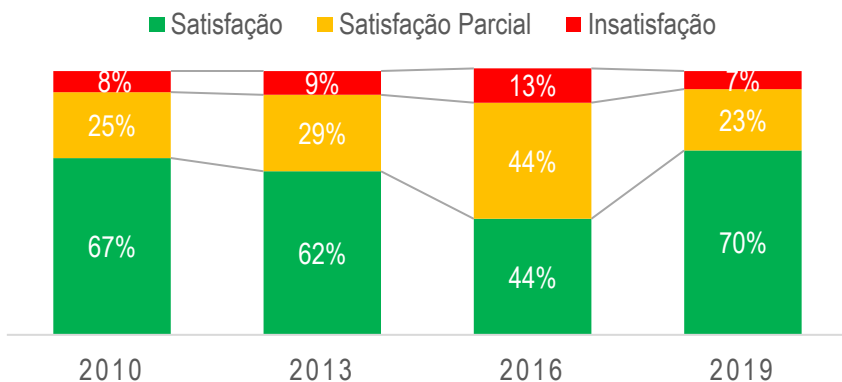
30,12%

Motivo para avaliação menor que 5	% sobre total
Falta de credenciados	16,99%
Falta de credenciados na região	8,82%
Falta de qualidade no atendimento	0,88%
Falta de informações	0,07%
Outros	3,36%

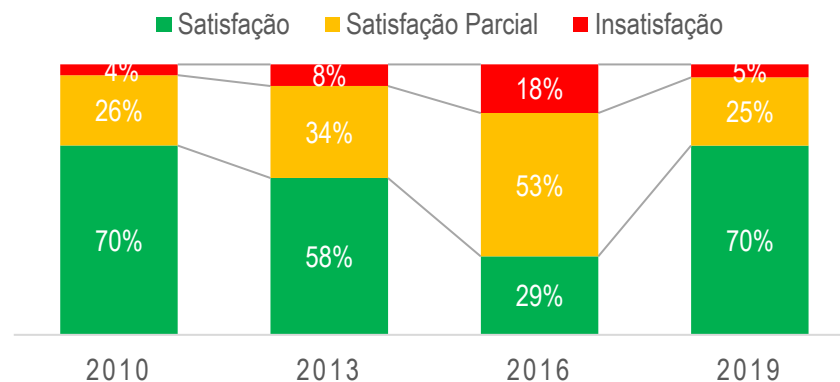
Evolução temporal

Base de cálculo: 1225 entrevistas válidas (Todos)
135 não souberam responder

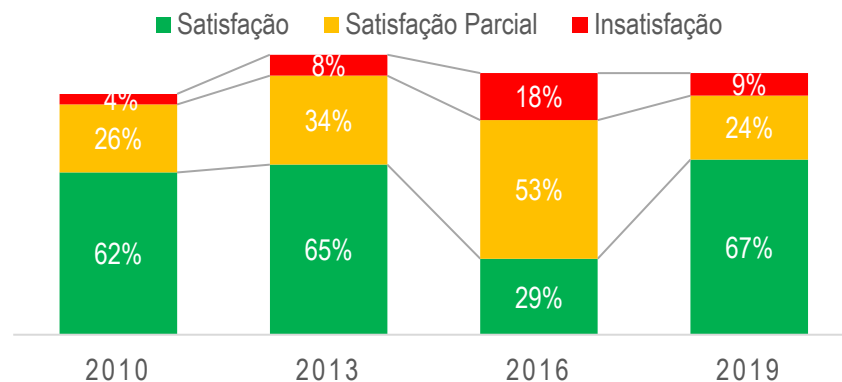
GERAL



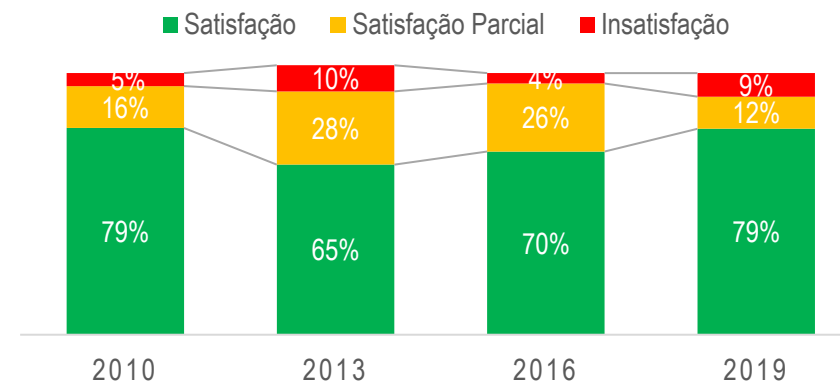
ATIVOS



APOSENTADOS



PENSIONISTAS



c) Recebimento nos prazos (reembolsos, carteirinha e boletos bancários)

Avaliação Geral

Base de cálculo: 1198 entrevistas válidas (Todos)
162 não souberam responder



Público	Satisfação 5-6	Satisfação Parcial 3-4	Insatisfação 1-2	Nota Média
Ativos	78,41%	17,96%	3,63%	5,10881
Aposentados	78,16%	17,13%	4,71%	5,08137
Pensionistas	82,89%	10,53%	6,58%	5,28947
TOTAL	78,88%	16,69%	4,42%	5,12104

21,12%

Motivo para avaliação menor que 5	% sobre total
Carteirinha (Demora, não recebe)	9,52%
Reembolso (Processo demorado, burocracia)	8,26%
Boleto (Demora na entrega)	1,67%
Reembolso (Confuso, falta de informação)	0,58%
Reembolso (Outros)	0,58%
Carteirinha (Validade muito curta)	0,51%

Não possui dados anteriores para evolução temporal

Avaliação Geral

Base de cálculo: 860 entrevistas válidas (Todos)
500 não souberam responder



Público	Satisfação 5-6	Satisfação Parcial 3-4	Insatisfação 1-2	Nota Média
Ativos	74,37%	20,56%	5,08%	4,90863
Aposentados	75,41%	13,39%	11,20%	4,82787
Pensionistas	70,00%	20,00%	10,00%	4,94000
TOTAL	74,30%	17,44%	8,26%	4,87791

25,70%

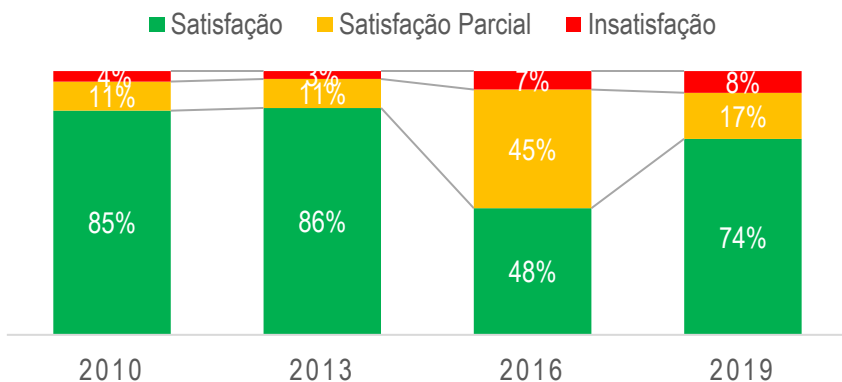
Motivo para avaliação menor que 5	% sobre total
Demora no atendimento	15,70%
Não consegue atendimento	3,95%
Não resolvem os problemas	2,44%
Falta de experiência/treinamento dos atendedores	2,09%
Insatisfação com o atendimento	0,81%
Falta de informação	0,58%
URA Confusa	0,13%

Evolução temporal

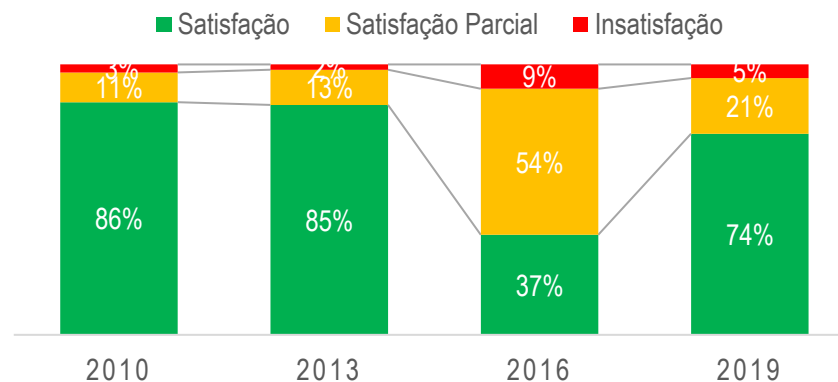
Base de cálculo: 860 entrevistas válidas (Todos)

500 não souberam responder

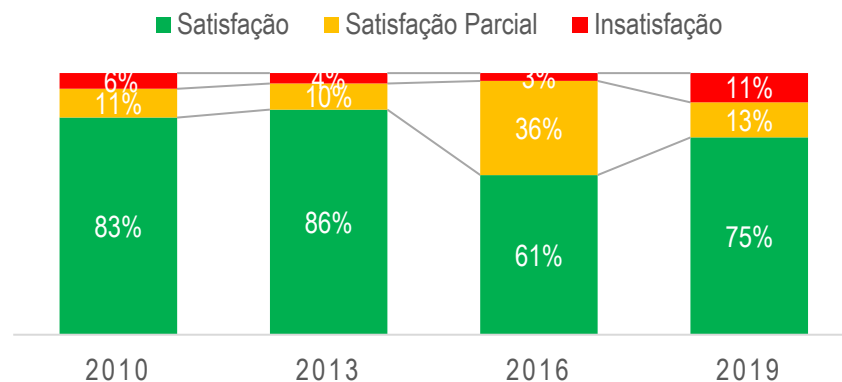
GERAL



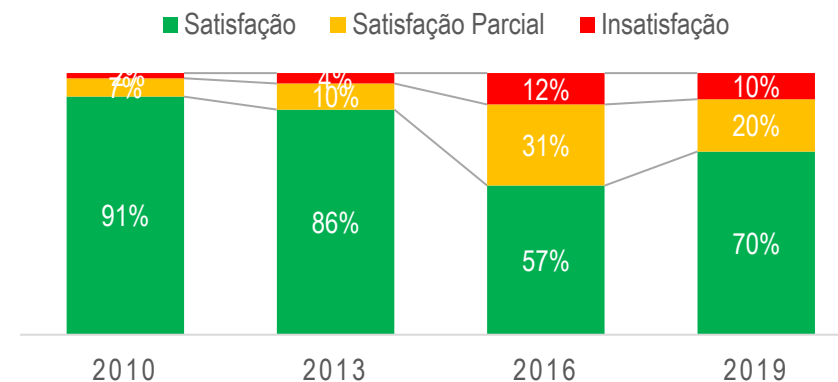
ATIVOS



APOSENTADOS



PENSIONISTAS

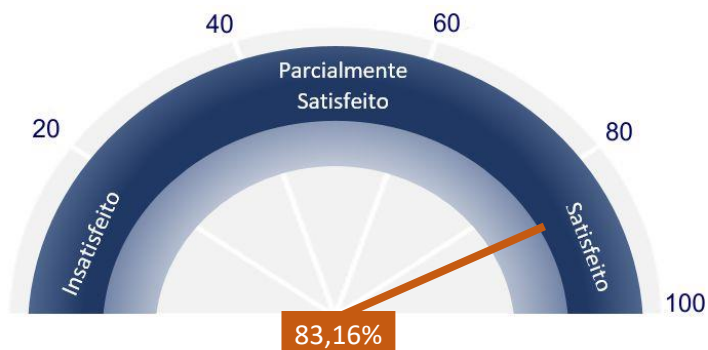




Resultados
Avaliação Geral

Avaliação Geral

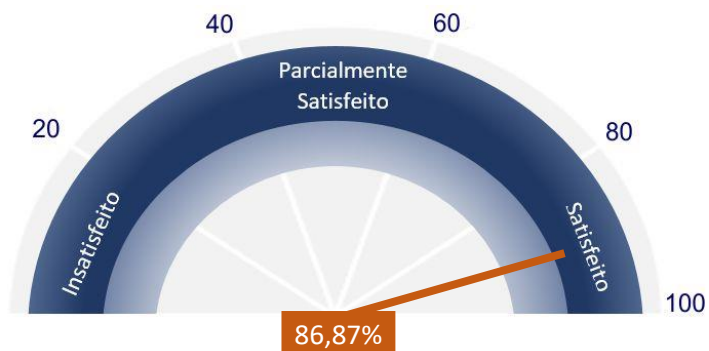
Base de cálculo: 1188 entrevistas válidas (Todos)
172 não souberam responder



Público	0-2	3-4	5-6	7-8	9-10	Nota Média
Ativos	2,32%	3,39%	11,96%	33,39%	48,93%	8,08036
Aposentados	4,36%	4,16%	8,71%	18,22%	64,55%	8,37228
Pensionistas	2,44%	1,63%	7,32%	8,94%	79,67%	9,06504
TOTAL	3,20%	3,54%	10,10%	24,41%	58,75%	8,30640

Não possui dados anteriores para evolução temporal

Avaliação Geral



Base de cálculo: 1340 entrevistas válidas (Todos)
20 não souberam responder

Público	0-2	3-4	5-6	7-8	9-10	Nota Média
Ativos	1,18%	1,52%	9,63%	39,02%	48,65%	8,26014
Aposentados	0,94%	3,00%	9,57%	32,65%	53,85%	8,31520
Pensionistas	1,40%	2,33%	10,70%	21,86%	63,72%	8,62791
TOTAL	1,12%	2,24%	9,78%	33,73%	53,13%	8,34104

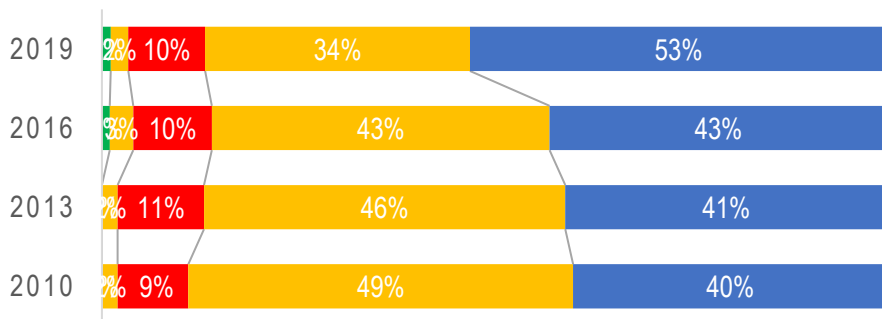
Não possui dados anteriores para evolução temporal

Evolução temporal

Base de cálculo: 1340 entrevistas válidas (Todos)
20 não souberam responder

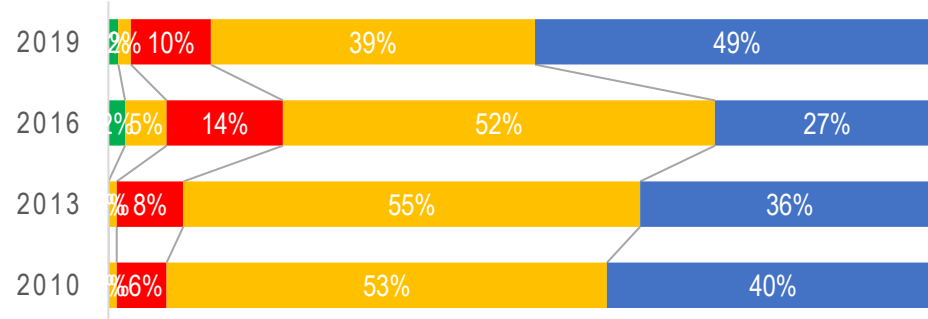
GERAL

0-2 3-4 5-6 7-8 9-10



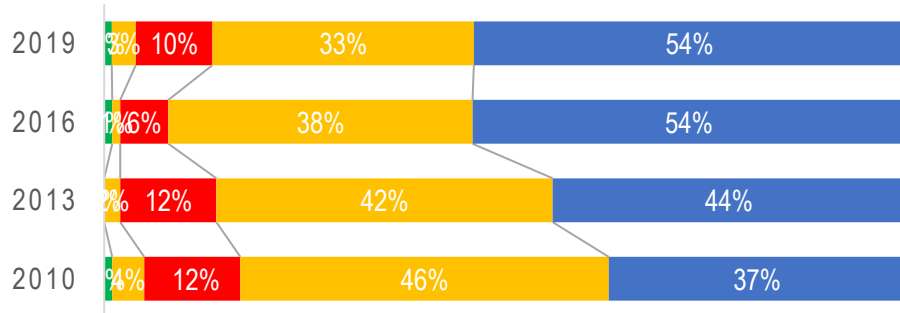
ATIVOS

0-2 3-4 5-6 7-8 9-10



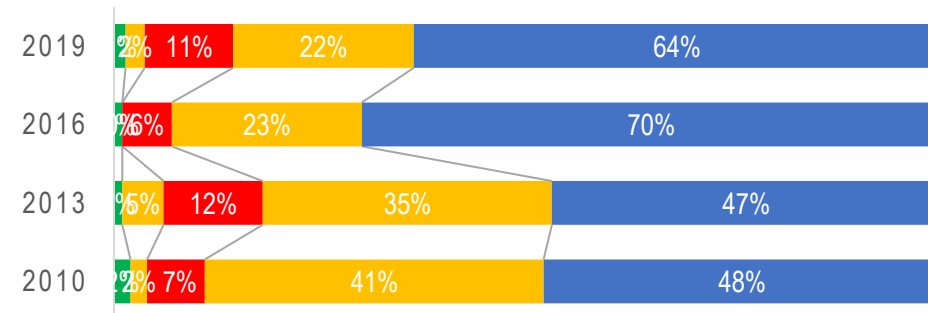
APOSENTADOS

0-2 3-4 5-6 7-8 9-10



PENSIONISTAS

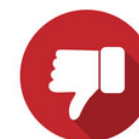
0-2 3-4 5-6 7-8 9-10



Avaliação Geral



90,00%



10,00%

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)

0 não souberam responder

Palavra Positiva	% sobre total
Segurança	13,75%
Bom	10,44%
Confiabilidade	4,56%
Orgulho	4,12%
Satisfação	3,90%
Futuro	3,60%
Ótima	3,31%
Previdência	3,01%
Seguridade	2,94%
Saúde	2,57%
Aposentadoria	2,57%
Eficiência	2,43%
Gratidão	2,13%
Excelente	1,84%
Assistência	1,76%
Tranquilidade	1,69%
Esperança	1,69%
Apoio	1,32%
Credibilidade	1,18%
Complementação	1,10%
Estabilidade	0,96%
Outros	19,13%

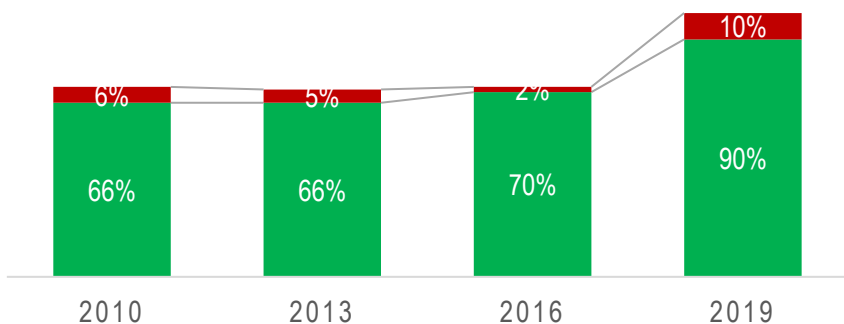
Palavra Negativa	% sobre total
Preocupação	1,40%
Insegurança	1,10%
Dificuldade	0,88%
Dúvida	0,88%
Decepção	0,59%
Tristeza	0,59%
Desconfiança	0,51%
Medo	0,44%
Abandono	0,37%
Apreensivo	0,37%
Incerteza	0,37%
Complicado	0,29%
Cuidado	0,29%
Receio	0,29%
Frustração	0,22%
Lamentável	0,22%
Acabando	0,15%
Apavorado	0,15%
Decadência	0,15%
Luta	0,15%
Resignação	0,15%
Outras	0,44%

Evolução temporal

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)
0 não souberam responder

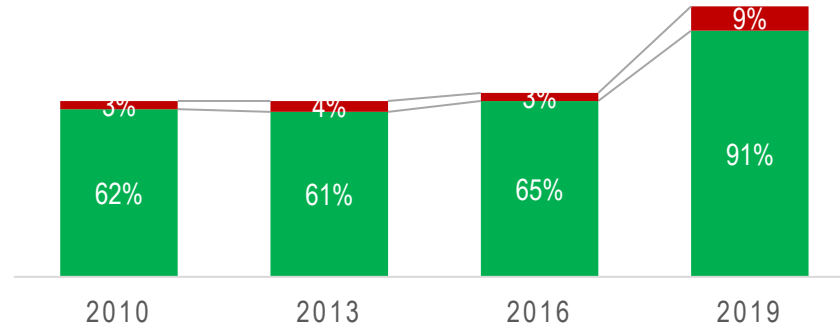
GERAL

■ Positiva ■ Negativa



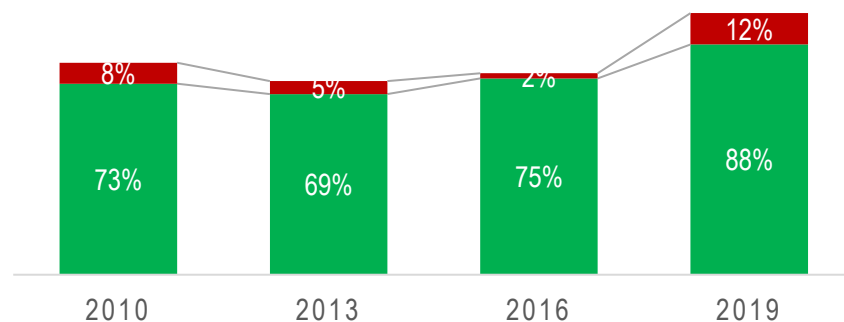
ATIVOS

■ Positiva ■ Negativa



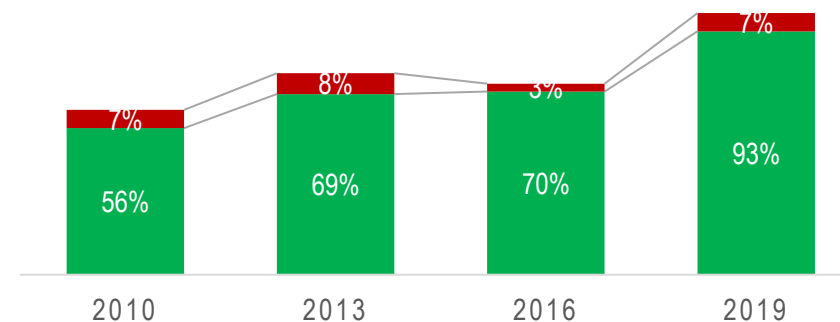
APOSENTADOS

■ Positiva ■ Negativa



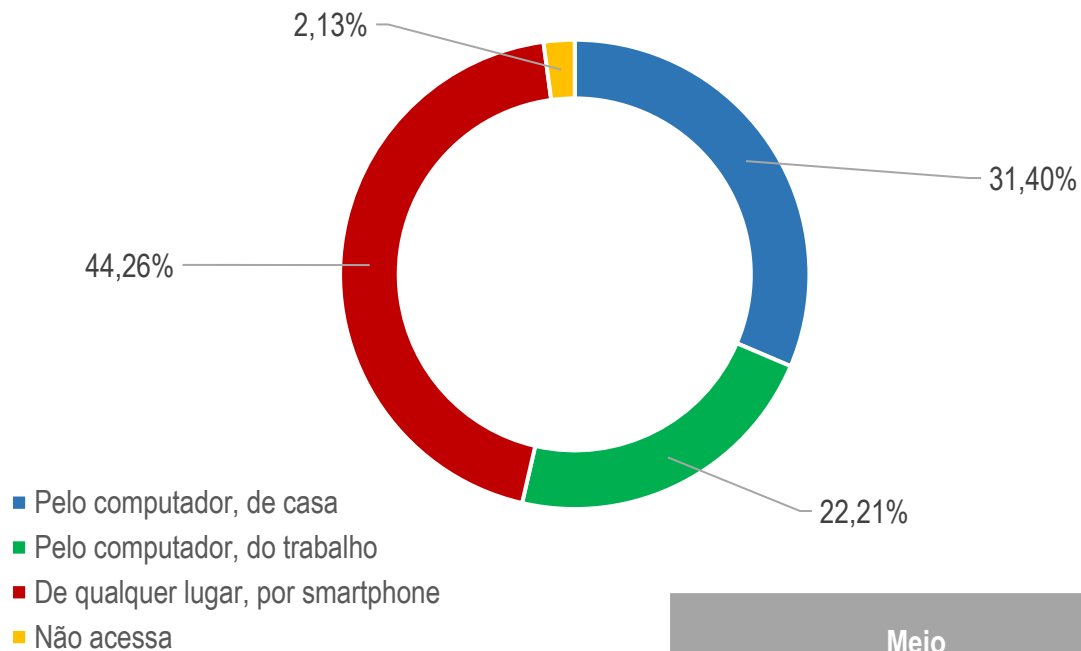
PENSIONISTAS

■ Positiva ■ Negativa



Avaliação Geral

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)
0 não souberam responder

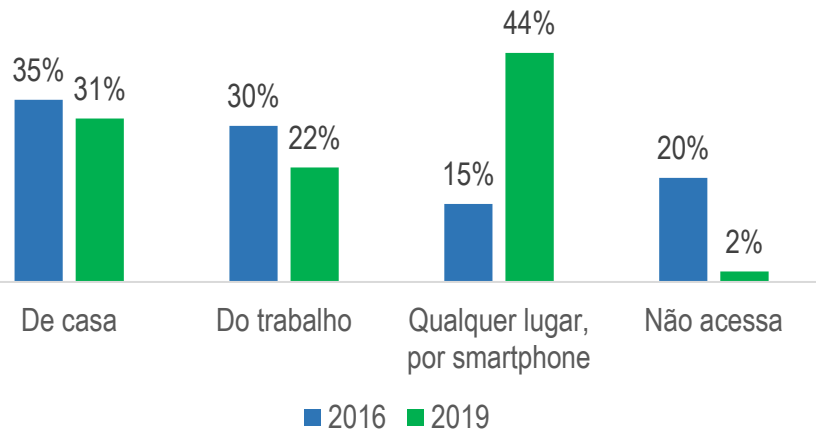


Meio	Ativos	Aposentados	Pensionistas
Pelo computador, de casa	8,00%	61,30%	21,82%
Pelo computador, do trabalho	46,67%	3,70%	0,91%
De qualquer lugar, por smartphone	45,33%	29,63%	77,27%
Não acessa		5,37%	

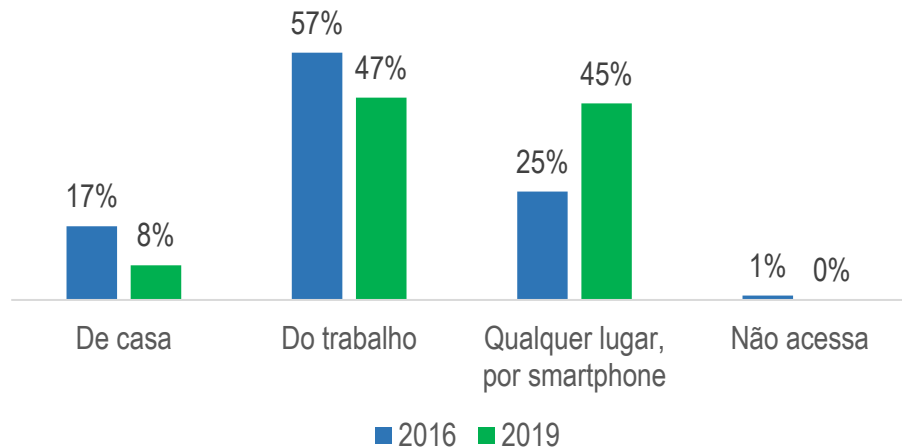
Evolução temporal

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)
0 não souberam responder

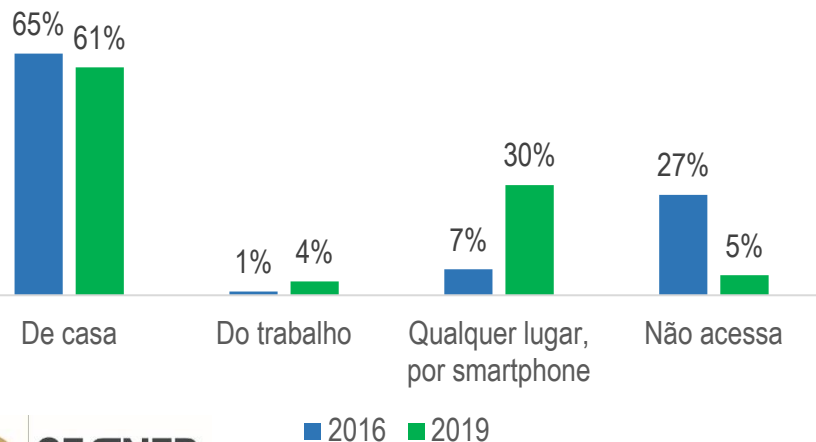
GERAL



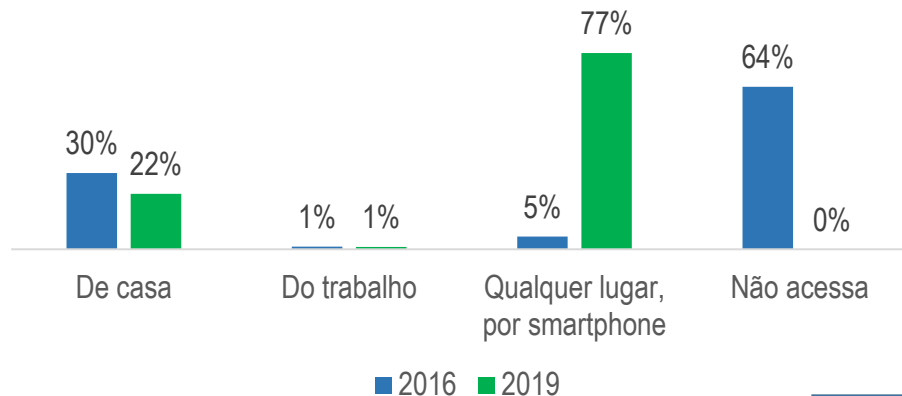
ATIVOS



APOSENTADOS



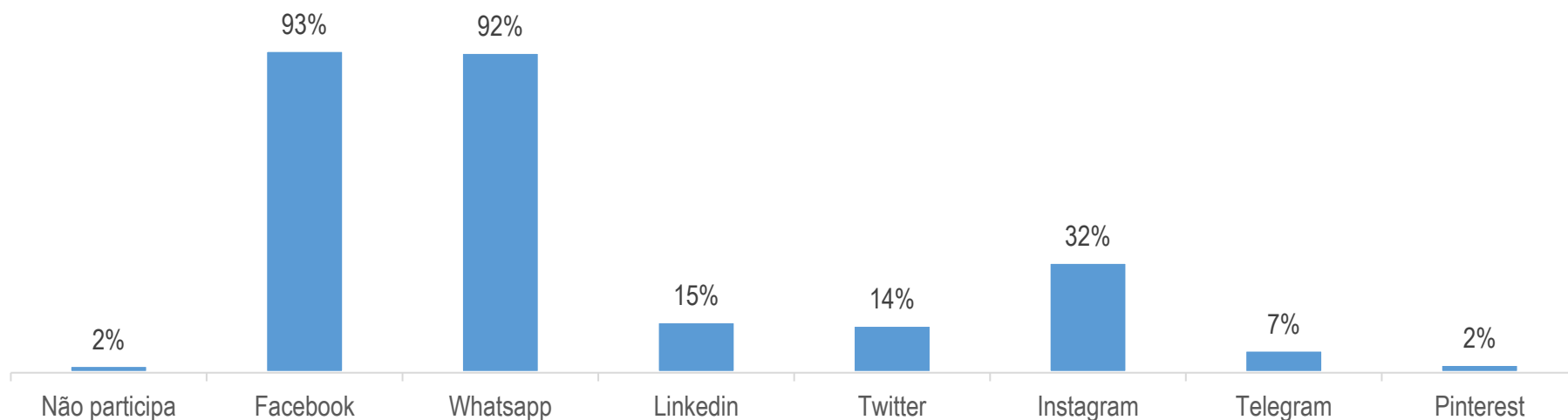
PENSIONISTAS



Avaliação Geral

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)

0 não souberam responder

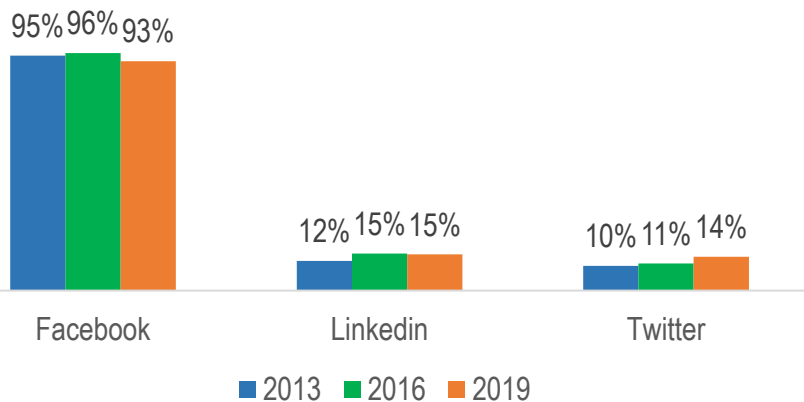


Meio	Ativos	Aposentados	Pensionistas
Não participa		5,37%	
Facebook	99,33%	83,52%	97,27%
Whatsapp	96,83%	85,74%	95,00%
LinkedIn	21,67%	11,48%	3,64%
Twitter	17,00%	12,96%	6,36%
Instagram	37,17%	26,85%	29,09%
Telegram	10,17%	4,63%	1,36%
Pinterest	3,50%	1,48%	1,82%

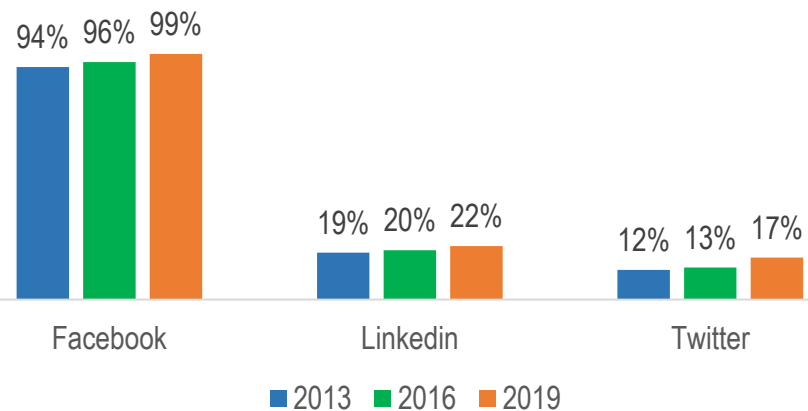
Evolução temporal

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)
0 não souberam responder

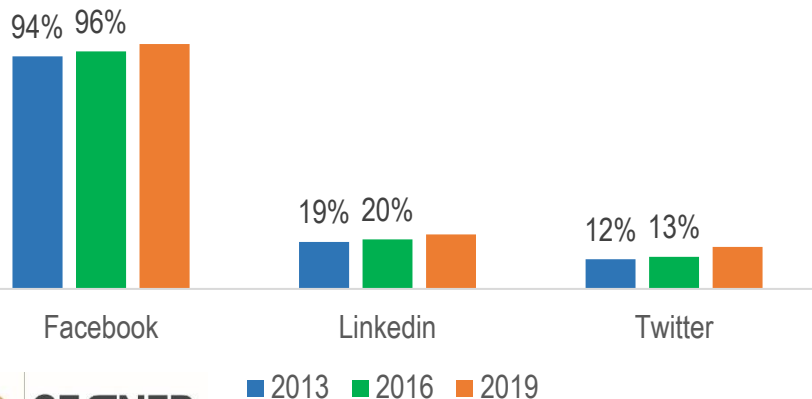
GERAL



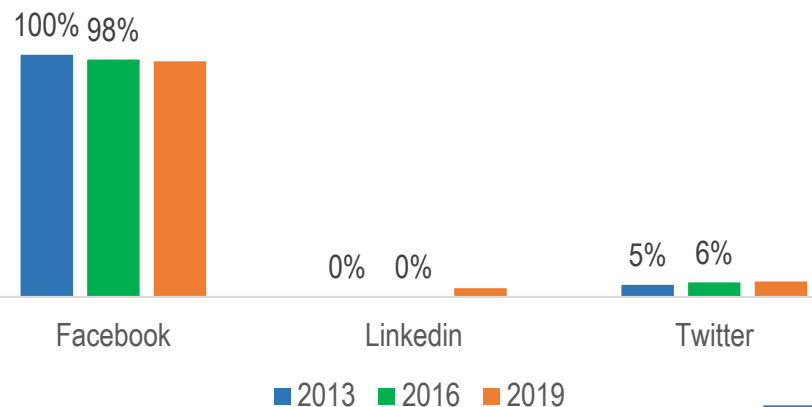
ATIVOS



APOSENTADOS

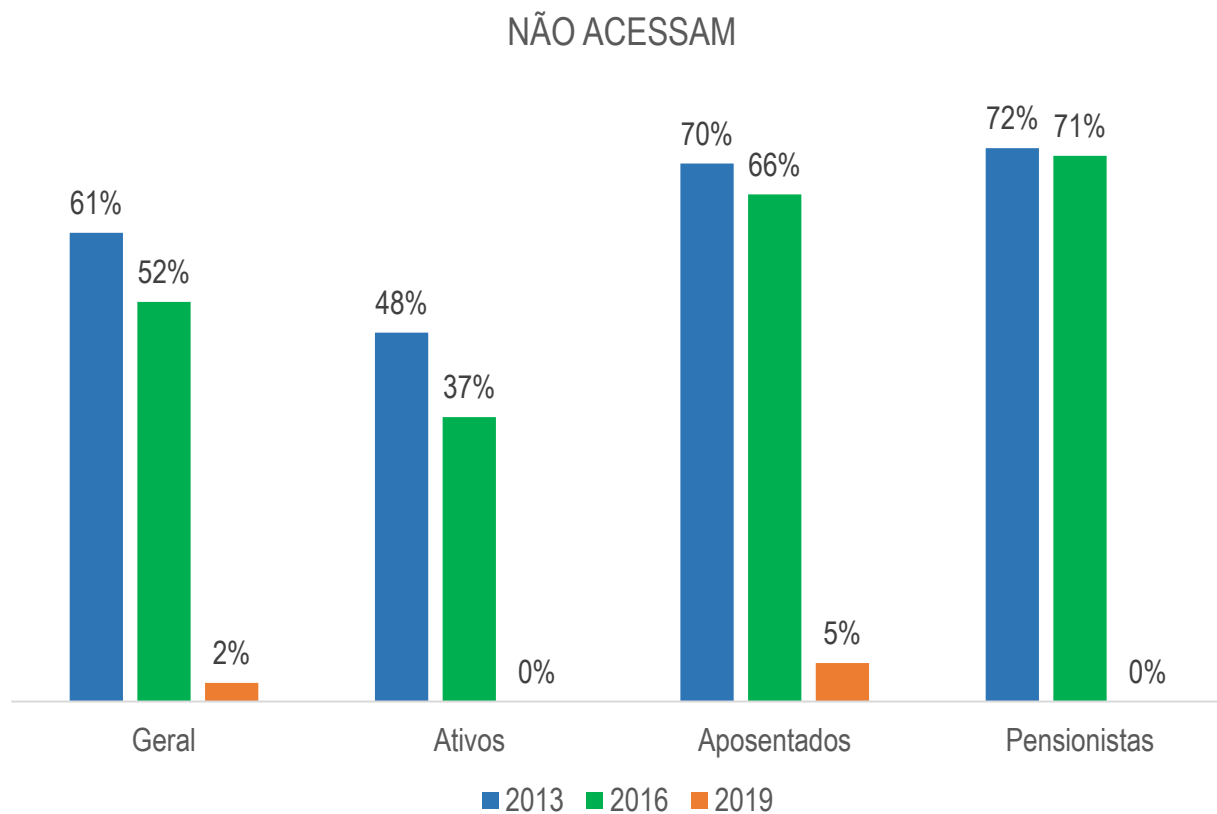


PENSIONISTAS



Evolução temporal

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)
0 não souberam responder



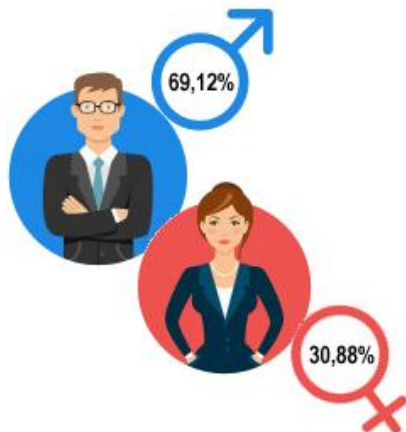
Perfil do Entrevistado



Evolução temporal

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas (Todos)
0 não souberam responder

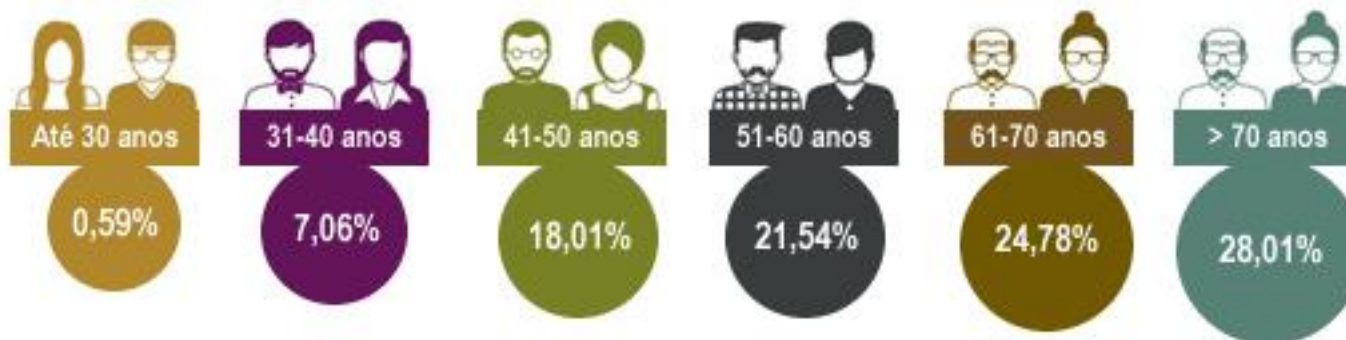
DISTRIBUIÇÃO POR SEXO



DISTRIBUIÇÃO POR PÚBLICO



DISTRIBUIÇÃO POR FAIXA ETÁRIA



Este material é de uso exclusivo da Fundação Real Grandeza e sua divulgação ou reprodução sem a devida autorização é proibida, conforme disposto na legislação específica (Lei 9610/1998).