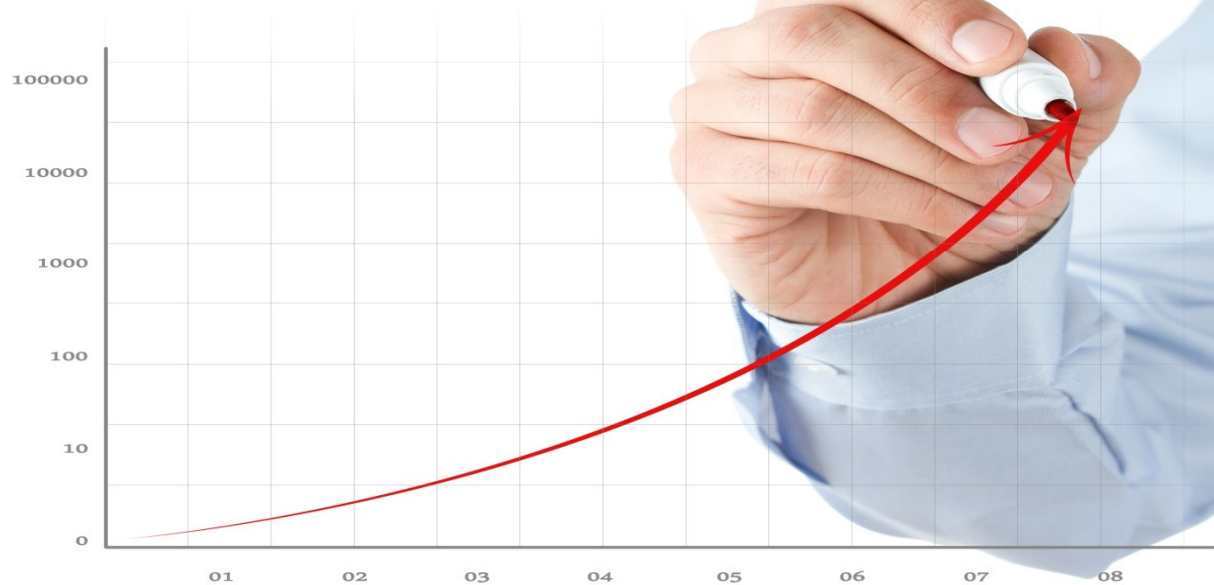


PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2016



Realizado por:



ÍNDICE

SUMÁRIO	03
ESCOPO	05
Introdução	06
Objetivos	07
Contexto das Análises	08
Justificativa para Pesquisa	09
Condicionamentos e Limitações	10
Metodologia	11
CONCLUSÕES	13
RESULTADOS DA PESQUISA	18
Imagem/Requisitos	19
Comunicação	42
Plano de Saúde	63
Avaliação Geral	74
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	79



SUMÁRIO



SUMÁRIO

O presente documento é o resultado da coleta e da análise de dados a partir da Pesquisa de Opinião realizada pela Gestner contratada pela Fundação de Previdência e Assistência Social Real Grandeza.

Este Relatório tem por fundamentação a explicitação da opinião do público entrevistado, bem como, fornecer uma macroanálise dos itens coletados, a partir de uma pesquisa via contato telefônico. A possibilidade de abrangência deste trabalho se substancia em todo o mercado nacional.

As informações resultantes e expostas neste Relatório receberam a orientação e o direcionamento da entidade previdenciária com base em suas expectativas de informações que subsidiem suas necessidades corporativas.

Para transcrição das informações levou-se em consideração a transparência das informações obtidas diante da disposição e o discernimento dos entrevistados proporcionando resultados concisos e espontâneos. Ressalta-se, contudo, que é de bom alvitre considerar que as informações possuem temporalidade e, por isso, este relatório retrata o momento atual da pesquisa.



ESCOPO



ESCOPO - Introdução

A Fundação Real Grandeza é uma entidade fechada de previdência complementar de Furnas, Eletronuclear e aos próprios colaboradores da Fundação, cuja visão de futuro é ser uma Organização ética, moderna, socialmente responsável e multipatrocinada, que valoriza as pessoas e oferece planos de previdência e de saúde entre os melhores do mercado.

Uma das informações mais importantes para uma empresa é a qualidade do relacionamento com o consumidor (neste caso, ativos e assistidos) e suas preferências, seus encantos e desencantos, em suma, sua satisfação no relacionamento com a empresa. O consumidor é o ponto de referência de toda a empresa e é baseado nele que são planejadas e executadas as estratégias.

O segmento previdenciário é muito específico em sua natureza de atividades e um dos fatores de maior preocupação é o atendimento e o relacionamento que são suas metas fundamentais. É importante saber a opinião dos ativos e assistidos, afinal, são eles que justificam a existência da fundação. Ações de melhorias devem ser contínuas para atender cada vez mais as expectativas dos consumidores e, para isso, as informações devem refletir o esclarecimento dos pontos que requerem maior atenção para tais melhorias.

Informações sobre satisfação 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.



ESCOPO - Objetivos

O objetivo maior deste estudo é apresentar resultados relacionados à satisfação dos participantes, com os serviços oferecidos pela FRG, que possibilitem a definição de diretrizes estratégicas para a melhoria.

O resultado está baseado numa coleta homogênea através de uma pesquisa exploratória procurando gerar critérios e entendimentos. Entre as finalidades, poderão ser consideradas:

- Percepção dos participantes em relação à imagem da entidade
- Avaliação de serviços e produtos oferecidos
- Satisfação com os veículos de comunicação e atendimento
- Satisfação com o plano de saúde



ESCOPO – Contexto das análises

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 do cliente, projetar estas expectativas na coleta de dados, acompanhar e tabular os dados de forma sistemática, analisar os dados obtidos e elaborar pareceres.

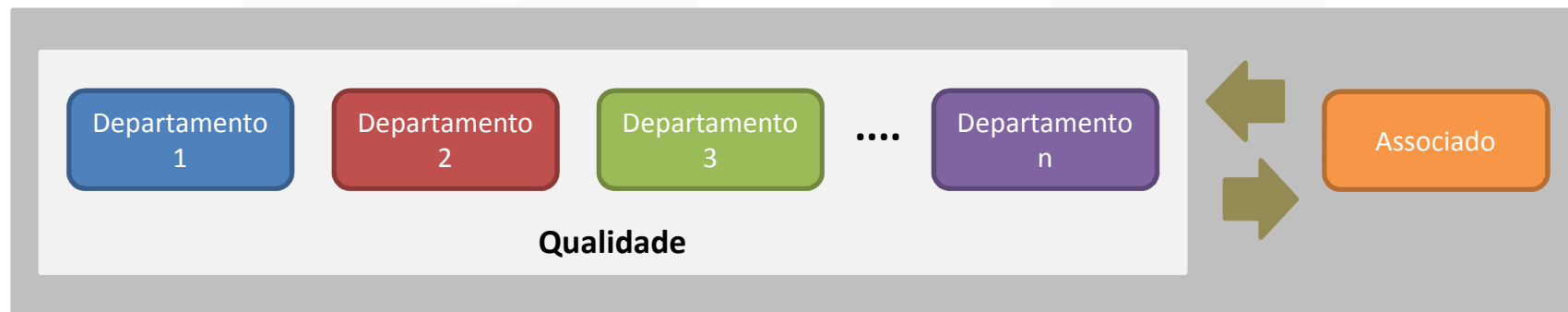
De acordo com as expectativas iniciais, os dados coletados deverão subsidiar o índice de satisfação dos ativos e assistidos. Desta forma, o relatório permitirá apontar aspectos consideráveis que subsidiem o relacionamento dos públicos pesquisados, permitindo identificar pontos fracos e fortes sobre os serviços oferecidos. O universo de levantamento foi fornecido pelo cliente.



ESCOPO – Justificativa para a pesquisa

A Fundação Real Grandeza, como empresa de seguridade social, necessita saber e acompanhar como seus ativos e assistidos 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, precificação, 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.



ESCOPO – Condicionamentos e Limitações

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 A Fundação Real Grandeza 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, pode não ser suficiente 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.



ESCOPO - Metodologia

O estudo foi realizado com a coleta de dados primários através de uma pesquisa quantitativa por contato telefônico, utilizando-se uma abordagem não simulada, ou seja, os objetivos são revelados para o entrevistado.

Nesta técnica, foram utilizadas entrevistas em profundidade que corresponde à abordagem direta, onde as entrevistas estruturadas através de um contato direto, permitem explorar dimensões mais profundas dos anseios, da visão e do comportamento dos associados da A Fundação Real Grandeza

Esta técnica se propõe obter análises pessoais mais profundas do que de outros métodos de coleta, pois possibilita a liberdade de argumentação das informações.

Desta forma, os dados obtidos tendem a uma grande confiabilidade uma vez tratar-se de um questionário direcionado aos objetivos da pesquisa.



ESCOPO - Metodologia

Para a realização da coleta de dados foi utilizado um questionário elaborado pela FRG em parceria com a GESTNER. O questionário foi elaborado com 14 perguntas das quais algumas possibilitaram a complementação com justificativas.

As perguntas abertas tiveram sua importância em complementar determinadas questões fechadas onde o entrevistado teve liberdade de expor sua livre opinião de forma mais aprofundada.

A coleta da pesquisa foi realizada no quarto trimestre de 2016.

A Fundação Real Grandeza forneceu banco de dados contendo 12.858 cadastros. As quantidades de entrevistas foram definidas pelo cliente.

	Ativos	Aposentados	Pensionistas
Universo	4.164	6.951	1.743
Amostra Prevista	710	450	200
Amostra Realizada	693	466	201
% erro amostral	4%		
Coefficiente de confiança	95%		



CONCLUSÕES



CONCLUSÕES

A pesquisa permitiu, a partir das questões levantadas, a emissão de pareceres que indicam as conclusões das análises realizadas, bem como as recomendações de ações que podem melhorar o desempenho da instituição.

Os pareceres abaixo são descrições sucintas baseadas nas informações coletadas e detalhadas ao longo deste relatório. Os tópicos estão dispostos de acordo com os assuntos.

Imagem

- Quando solicitado que atribuíssem uma palavra à FRG, observamos que o índice de respostas negativas foi bastante reduzido, atingindo, no máximo 3% dos entrevistados. Na avaliação da evolução temporal, podemos verificar que em todos os públicos, o índice de avaliações negativas teve uma redução de pelo menos 1 p.p, atingindo, entre os pensionistas, 5 p.p. As palavras positivas mais citadas foram “Seriedade/Responsabilidade/Eficiência/Qualidade/Confiança/Segurança/Credibilidade”, atingindo 37% das respostas. As respostas negativas não tiveram índices relevantes.

Requisitos

- Podemos observar que os requisitos mais bem avaliados foram “Atendimento”, “Modernidade” e “Sistema de Empréstimos”, com 89%, 89% e 87% respectivamente. No entanto, “Segurança e transparência” foi o que apresentou menor resultado, atingindo apenas 68% de satisfação.
- Observa-se ainda que o requisito “Orientação e ajuda” foi o que obteve o maior índice de insatisfação, atingindo 8% dos entrevistados.
- Na estratificação por classificação, os aposentados avaliaram melhor “Atendimento”, “Modernidade” e “Comunicação”, deixando em 4º lugar “Sistema de empréstimos. Ativos e pensionistas seguiram a avaliação geral.
- Avaliando a evolução temporal, notamos as seguintes variações significativas em comparação com as pesquisas anteriores:
 - Em relação à “Segurança e transparência”, percebe-se uma queda constante, nas três pesquisas, no índice de satisfação do público de pensionistas, ainda que na avaliação geral, o índice se mantenha bastante estável. As principais justificativas citadas para a insatisfação foram “Falta de transparência/Clareza nas informações”, “Situação econômica e política do país” e “Falta de credibilidade na administração”
 - Em relação à “Cálculos corretos”, a avaliação do público dos ativos apresentou uma queda na satisfação, em relação à pesquisa anterior, de 19 p.p, retornando ao patamar da pesquisa de 2010. As principais justificativas para a insatisfação foram “Muita insatisfação com o nível das informações”, “Falta de clareza nas informações” e “As informações deveriam ser mais detalhadas”.
 - Não foram identificadas alterações relevantes no requisito “Orientação e ajuda” em relação às pesquisas anteriores. As principais citações de justificativas foram “As informações são pouco claras”, “Não recebi orientação / Ajuda” e “Falta capacitação dos atendentes para orientar”.



CONCLUSÕES

Requisitos

- Avaliando a evolução temporal, notamos as seguintes variações significativas em comparação com as pesquisas anteriores:
 - No requisito “Facilidade e rapidez na resolução de problemas” também não foram identificadas variações relevantes. As justificativas mais citadas foram “Atendimento muito demorado no 0800”, “Muita burocracia” e “0800 sempre ocupado/difícil conseguir falar com eles”.
 - O requisito “Sistema de empréstimos” também não apresentou variações significativas. Sendo as justificativas mais apresentadas para notas abaixo de 5, “Muita burocracia”, “Juros muito altos/fora do mercado” e “Falta de clareza nas informações”.
 - O requisito “Atendimento” também não apresentou variações. As justificativas mais citadas para notas inferiores a 5 foram “Muita espera para resolver um problema/cansativo”, “Muita falta de agilidade/eficiência” e “Atendimento demorado/difícil”.
 - No quesito “Comunicação com os filiados” observamos uma melhora na satisfação do público de ativos, em 5 p.p. As justificativas para notas abaixo de 5 foram “Informações não são claras/objetivas”, “Termos muito técnicos/difícil de entender” e “Precisam melhorar muito a comunicação”.
 - No quesito “Modernidade”, não houve variações relevantes. As justificativas para notas abaixo de 5 foram “Não se modernizou/estagnou”, “O site deixa muito a desejar” e “Deveriam ter informações mais detalhadas”.

Comunicação

- Na seleção dos meios de comunicação que os entrevistados preferem para falar com a FRG, o preferido na análise geral continua sendo a “Central de Atendimento”, seguido de “Pessoalmente ou representante”. Não houve variação na estratificação por público.
- Na seleção do principal meio utilizado para receber informações, observa-se que, de maneira geral, o escolhido é o “E-Mail”. No entanto, se estratificarmos por público, podemos observar que os aposentados preferem “Carta/Mala direta” e os assistidos preferem “Jornal”/“Carta/Mala direta”.
- Quando solicitado que avaliassem os meios de comunicação, observamos que na análise geral, o “Relatório anual” foi o mais bem avaliado, com nota média de 8,2. Já entre os ativos, três meios de comunicação tiveram médias iguais de avaliação “Relatório Anual”, “Correspondências” e “Central de Relacionamento”, com nota média de 7,9.



CONCLUSÕES

Comunicação

- Na avaliação das justificativas para notas abaixo de 7, observamos que as principais reclamações são:
 - Site da FRG - “Layout”, “Atualização” e “Navegação”.
 - Jornal da FRG – “Conteúdo”, “Sustentabilidade” e “Linguagem”.
 - Central de Relacionamento – “Qualidade”, “Resolução de problemas”.
 - Mensagens site e e-mail – “Relevância” e “Distribuição”.
 - Correspondências – “Conteúdo” e “Distribuição”.
 - Palestras – “Realização” e “Divulgação”.
 - Relatório Anual – “Conteúdo” e “Linguagem”.
- Quando questionados sobre a necessidade de outros meios de comunicação, apenas 8% dos entrevistados consideraram necessária a utilização. Destes, 41% consideram a criação de aplicativos, utilização de redes sociais e chat no site, e 29% sugeriram mais representantes e palestras locais.

Plano de Saúde

- Mais da metade não sabia dos benefícios diferenciados oferecidos.
- Ao serem questionados sobre o grau de importância desses benefícios do plano de saúde, “Assistência médico domiciliar” foi considerada muito importante por 100% dos entrevistados, sendo esse maior para o público dos ativos, atingindo também 100%. Já o benefício “Cuidador Social”, considerado, também muito importante por 99% dos entrevistados. Neste, para todos os públicos o índice de importância foi o mesmo.
- Mais da metade dos entrevistados não tinham conhecimento de que o status do reembolso é encaminhado para o e-mail cadastrado, sendo este índice bastante grande no público dos pensionistas, atingindo 84%. O público que apresentou maior índice de entrevistados que informaram ter conhecimento foi o dos ativos, com 63%.
- Na avaliação dos entrevistados sobre a iniciativa, observamos que o público que melhor avaliou foi o dos Aposentados, com 95% de notas entre 4-5.
- A avaliação das melhorias implantadas para solução dos problemas do processo de reembolso foi bem avaliada se considerarmos notas 4 e 5, atingindo 94% entre os pensionistas e, em torno de 70% para os demais públicos.



CONCLUSÕES

Plano de Saúde

- A Central de Atendimento 24 Horas Exclusiva só foi contatada por menos de 50% dos entrevistados.
- Na avaliação do nível de satisfação com o atendimento, podemos observar que os entrevistados que deram notas 5 ou 6 foi bastante reduzido entre os ativos, atingindo apenas 37%. A melhor avaliação foi dos aposentados, atingindo 61%.
- Na avaliação temporal, observamos que houve uma queda significativa no índice de satisfação para todos os públicos.
- Na avaliação da qualidade dos hospitais, laboratórios e clínica a que tem acesso, 70% dos pensionistas deram notas 5 ou 6. Os que pior avaliaram foram os ativos, atingindo apenas 29% de notas 5 ou 6. A avaliação temporal mostrou que houve uma queda bastante significativa em relação às pesquisas anteriores. Somente o público dos pensionistas é que apresentou uma melhora em relação ao ano anterior, com crescimento de 5 p.p.
- Se fizermos uma avaliação dos quatro quesitos relacionados ao Plano de Saúde (Programa especial, reembolso, central de atendimento e rede credenciada), observamos um índice médio de 75,8%.

Geral

- Na avaliação dos entrevistados do sentimento em relação à FRG, podemos observar que o índice de notas 9 e 10 foi bastante reduzido, atingindo, no máximo 19% no público dos ativos. No entanto, se considerarmos também as notas 7 e 8, que seriam o equivalente a “Bom”, esse índice alcança 82% entre os ativos.
- Já na avaliação da FRG de maneira geral, o índice de notas 9 e 10 atinge mais de 40%. Somando-se as notas 7 e 8, esse índice alcança mais de 85%. Na análise da evolução temporal, observamos que as alterações relevantes ocorreram no público dos aposentados, tendo um crescimento de 10 p.p de notas 9 e 10 em relação à pesquisa anterior e entre os pensionistas, com um crescimento de 33 p.p de notas 9 e 10.



RESULTADOS

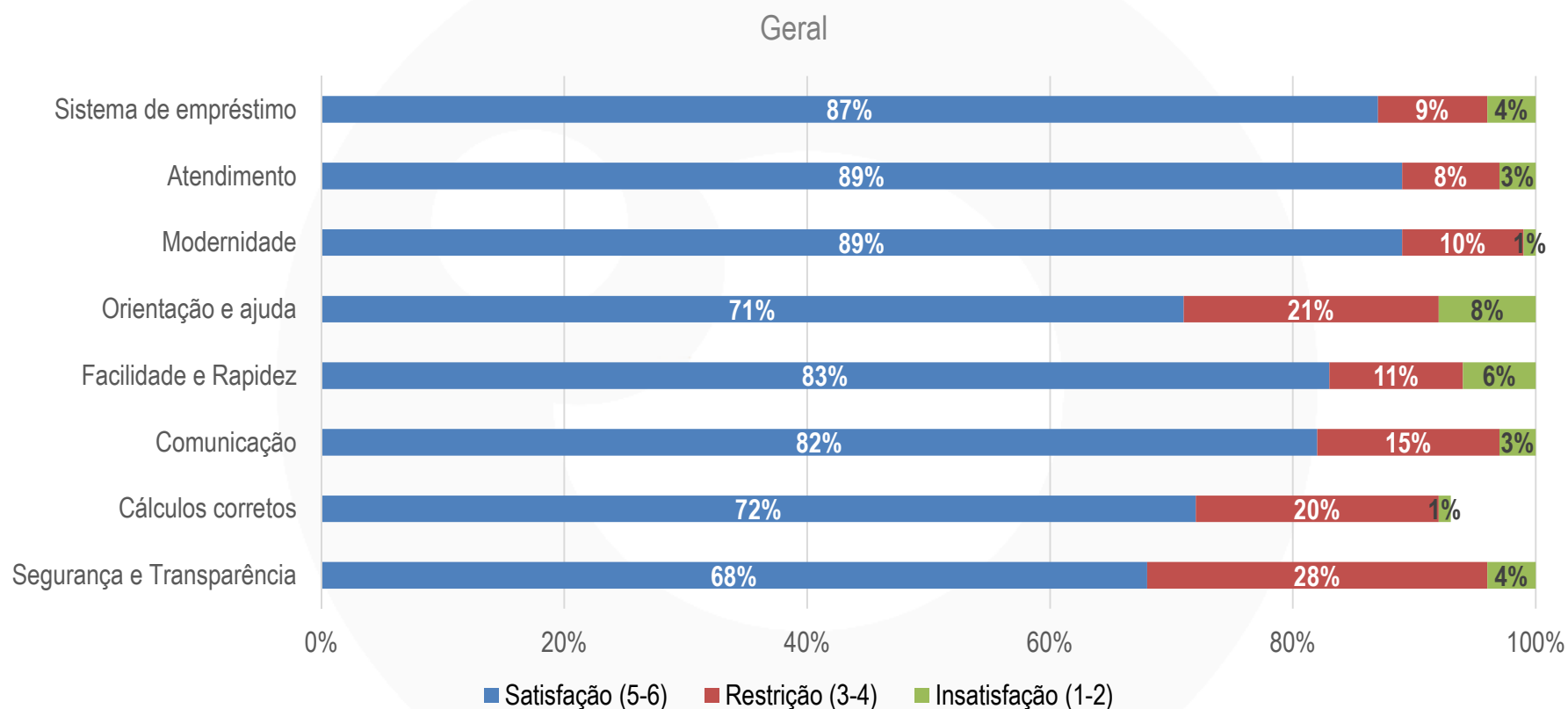
Imagem/Requisitos



RESULTADOS

P1) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

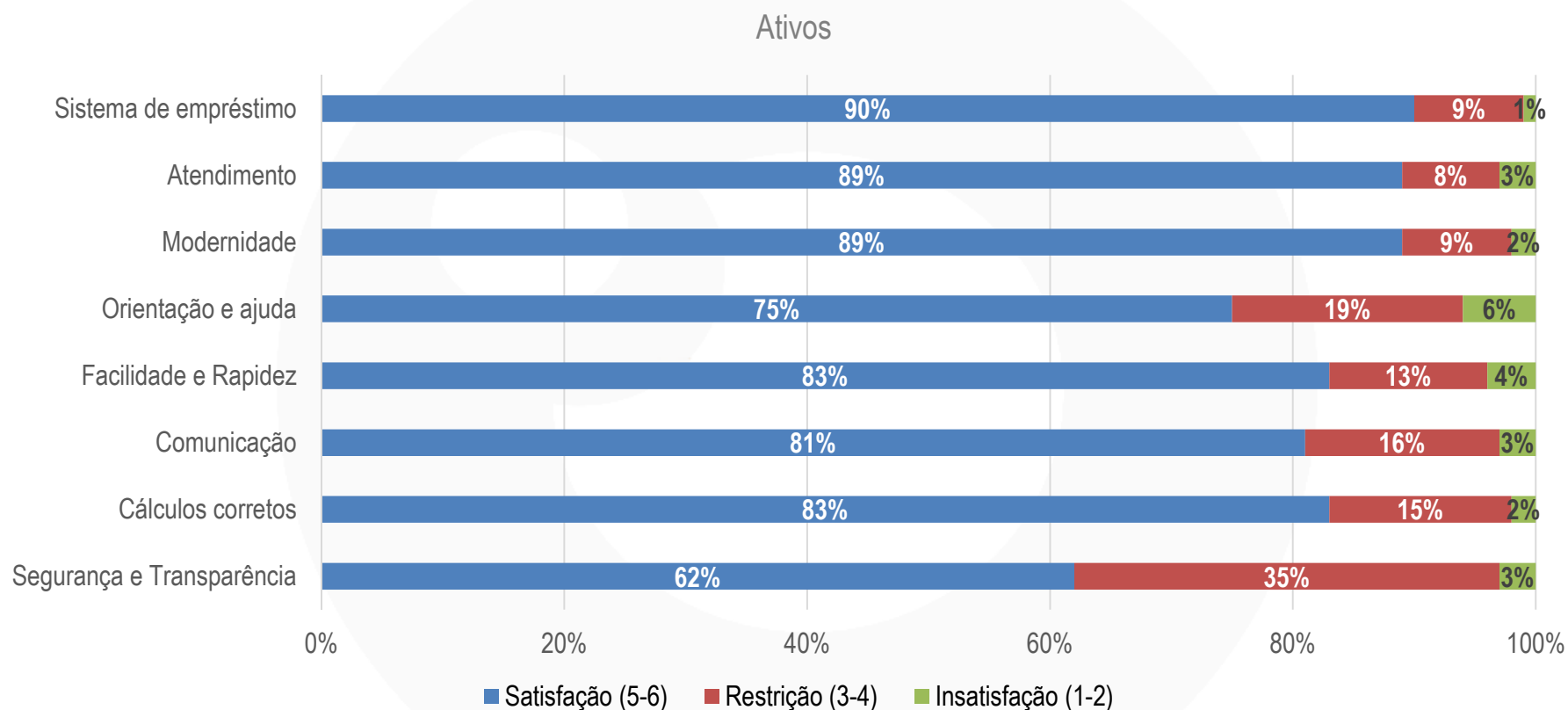
Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas



RESULTADOS

P1) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

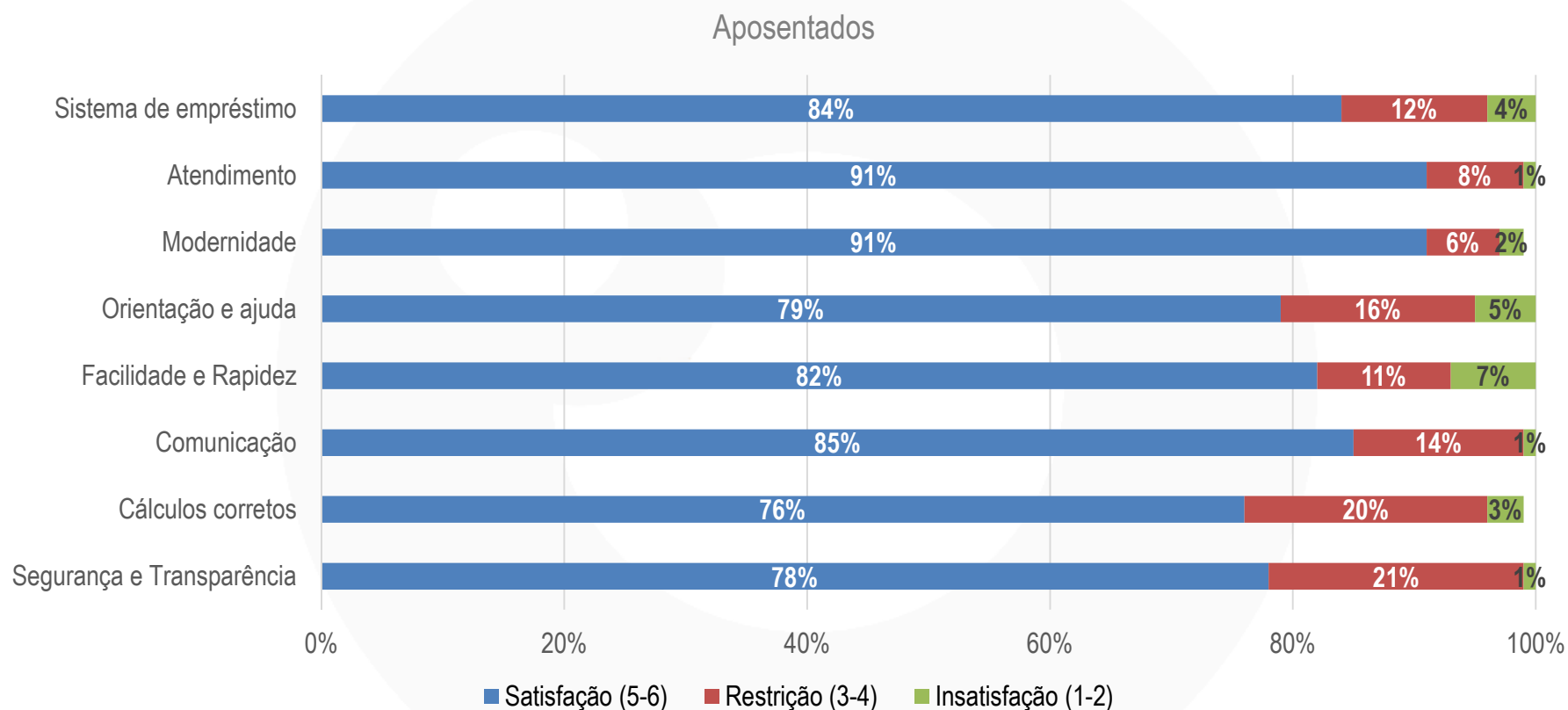
Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas



RESULTADOS

P1) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

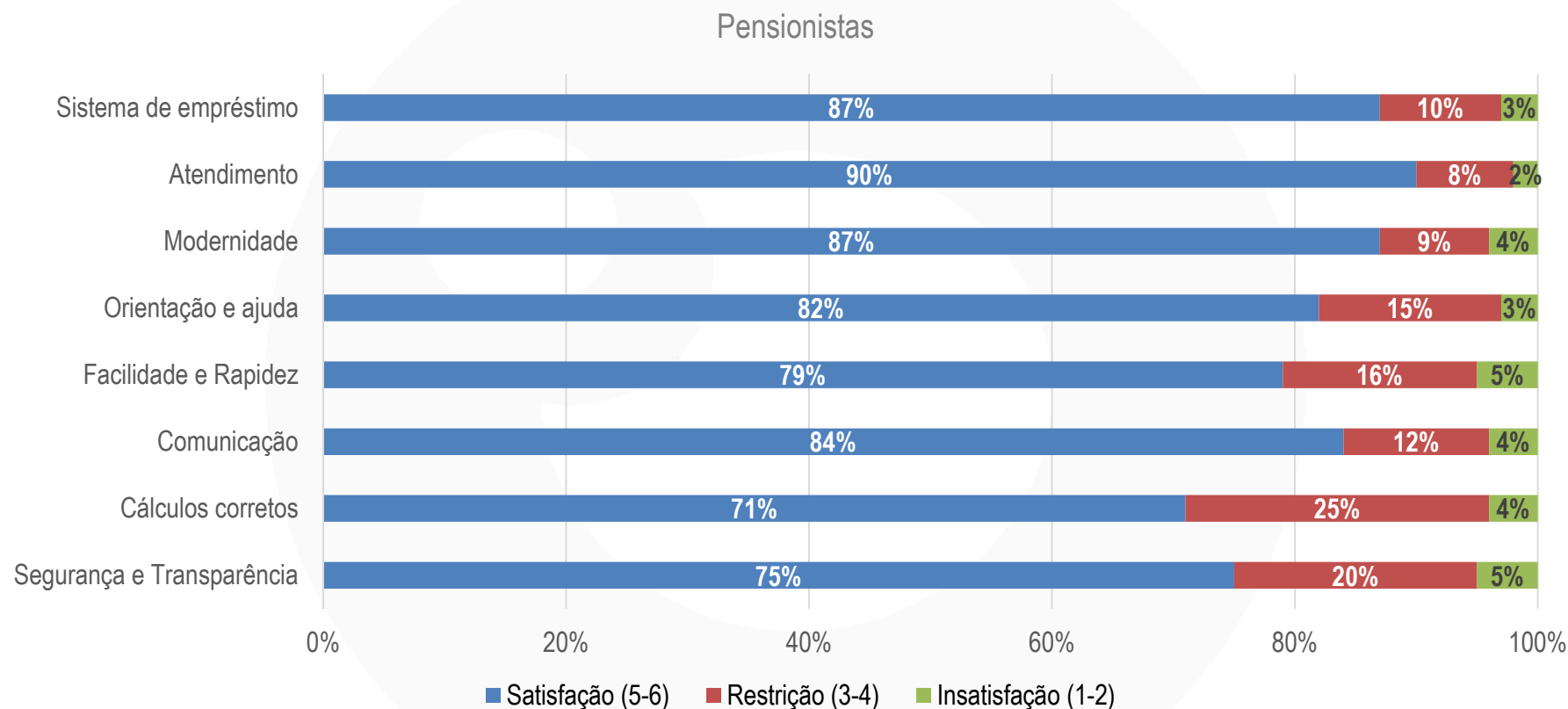
Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas



RESULTADOS

P1) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas

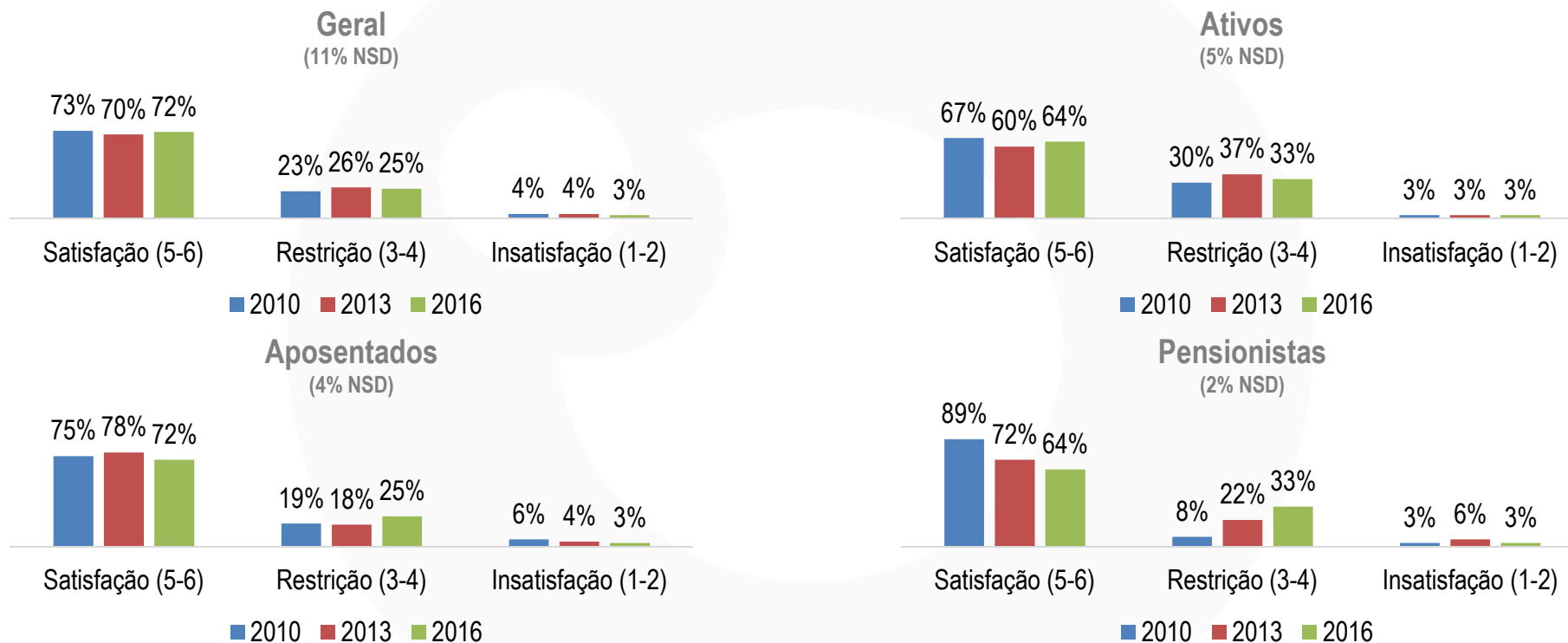


RESULTADOS

P1A) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas

Segurança e Transparência na administração dos recursos da FRG



P1A) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: Respondentes que deram notas abaixo de 5

Segurança e Transparência na administração dos recursos da FRG

Justificativas (Notas abaixo de 5)	%
Falta de transparência/Clareza nas informações	36%
Situação econômica e política do país	31%
Falta de credibilidade na administração	13%
Termos muitos técnicos/Difícil entendimento	6%
Desconfiança por causa de escândalos da previdência	6%
Falta de divulgação mais constante	5%
Não sei encontrar a informação	3%
Falta de proximidade com os participantes	3%
Influência política na administração	1%
Não acompanha/Não sei como funciona	1%
Falta de informação nas regionais	1%
Não sei explicar	23%

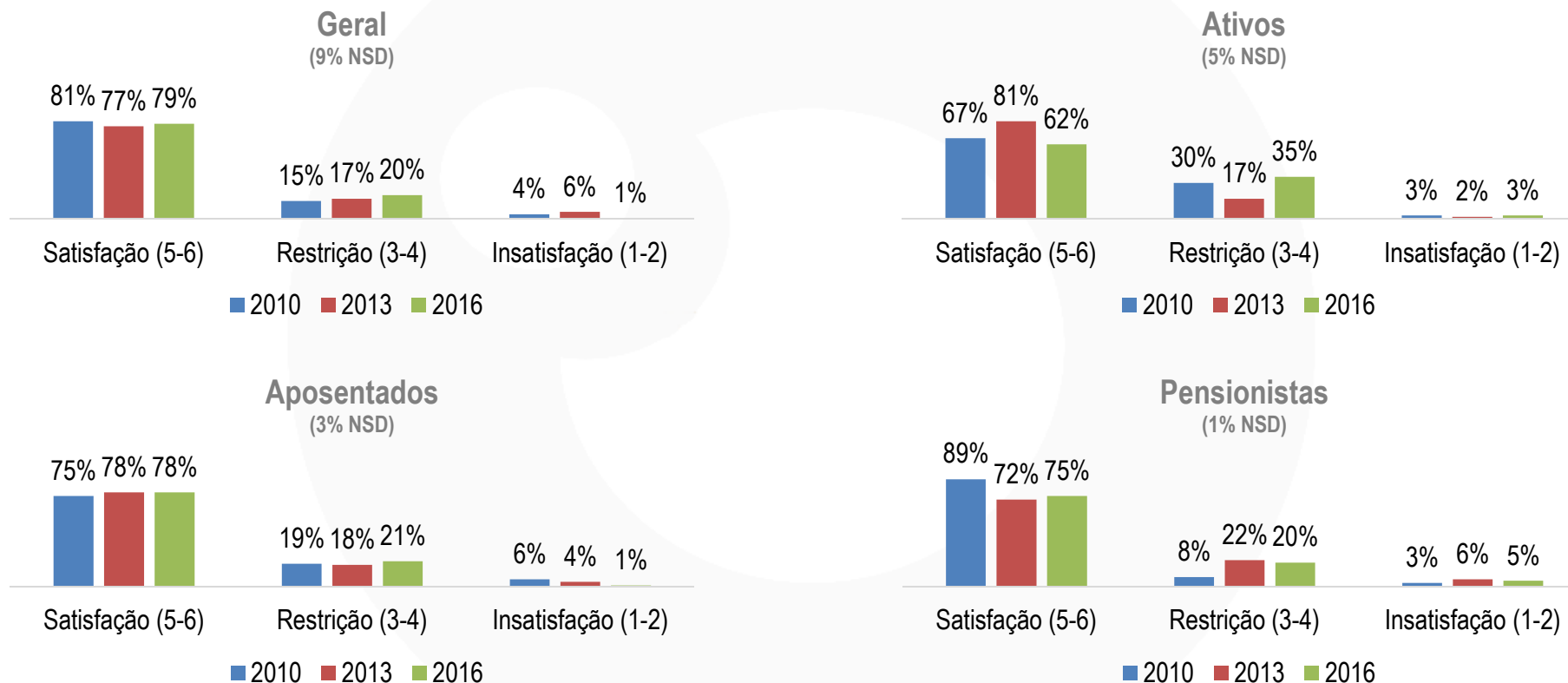


RESULTADOS

P1B) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas

Cálculos corretos dos benefícios, procedimentos confiáveis e informações precisas



P1B) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: Respondentes que deram notas abaixo de 5

Cálculos corretos dos benefícios, procedimentos confiáveis e informações precisas

Justificativas (Notas abaixo de 5)	%
Muita insatisfação com o nível das informações	17%
Falta de clareza nas informações	15%
As informações deveriam ser mais detalhadas	15%
Deveriam aumentar a quantidade de informações	12%
Desconfiança por causa das notícias que ouve	10%
Muito confuso/Não consigo entender	8%
Tenho muitas dúvidas	7%
Os cálculos deveriam ser reavaliados	3%
Salário muito defasado	2%
Deveriam melhorar o reajuste da complementação	2%

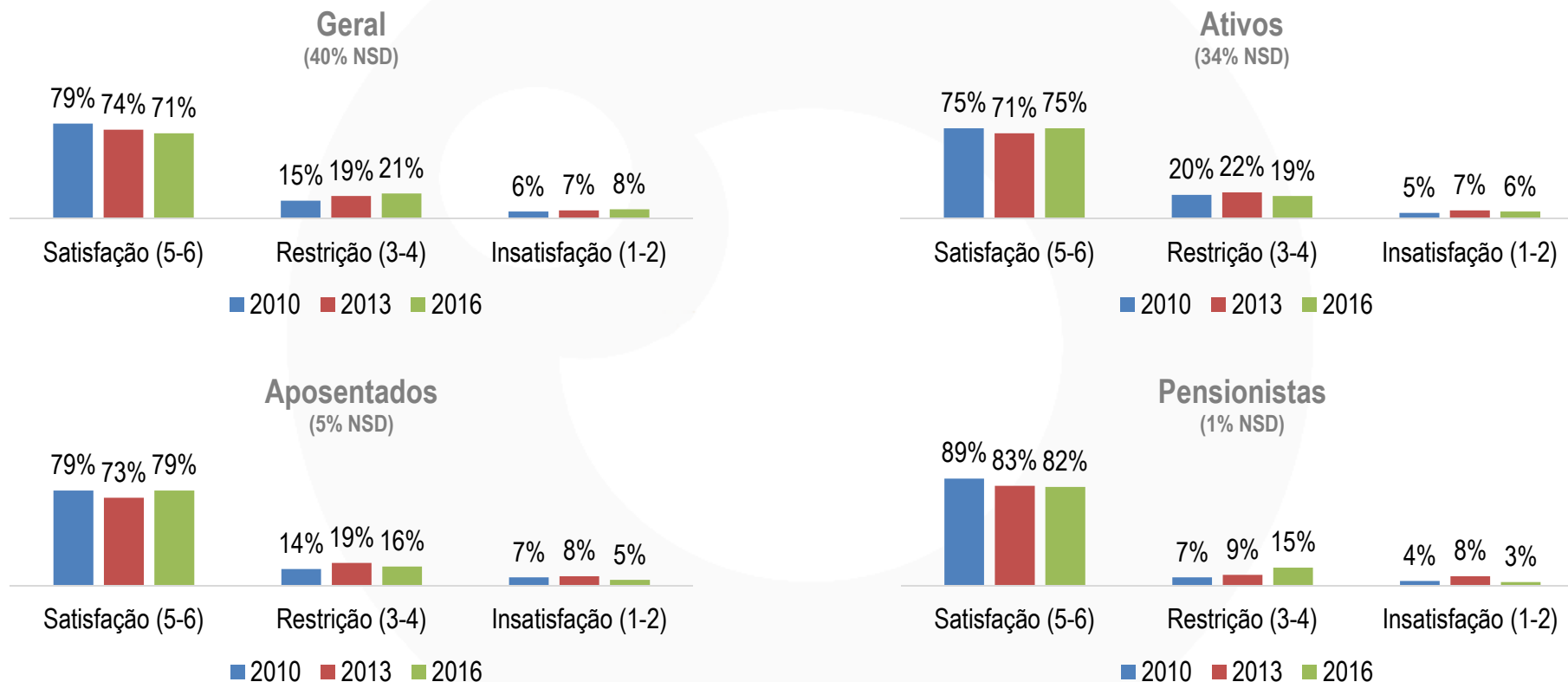


RESULTADOS

P1C) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas

Orientação e ajuda para obtenção da aposentadoria



P1C) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: Respondentes que deram notas abaixo de 5

Orientação e ajuda para obtenção da aposentadoria

Justificativas (Notas abaixo de 5)	%
As informações são pouco claras	35%
Não recebi orientações / Ajuda	32%
Falta capacitação dos atendentes para orientar	14%
Tudo muito confuso/sem clareza	13%
Falta de proximidade com o associado/Sempre distante	9%
Deveriam disponibilizar pessoas para explicações	8%
Deveriam criar mais palestras sobre aposentadoria	8%
Falta divulgação do plano/informações	5%
Falta de orientação para a aposentadoria	3%

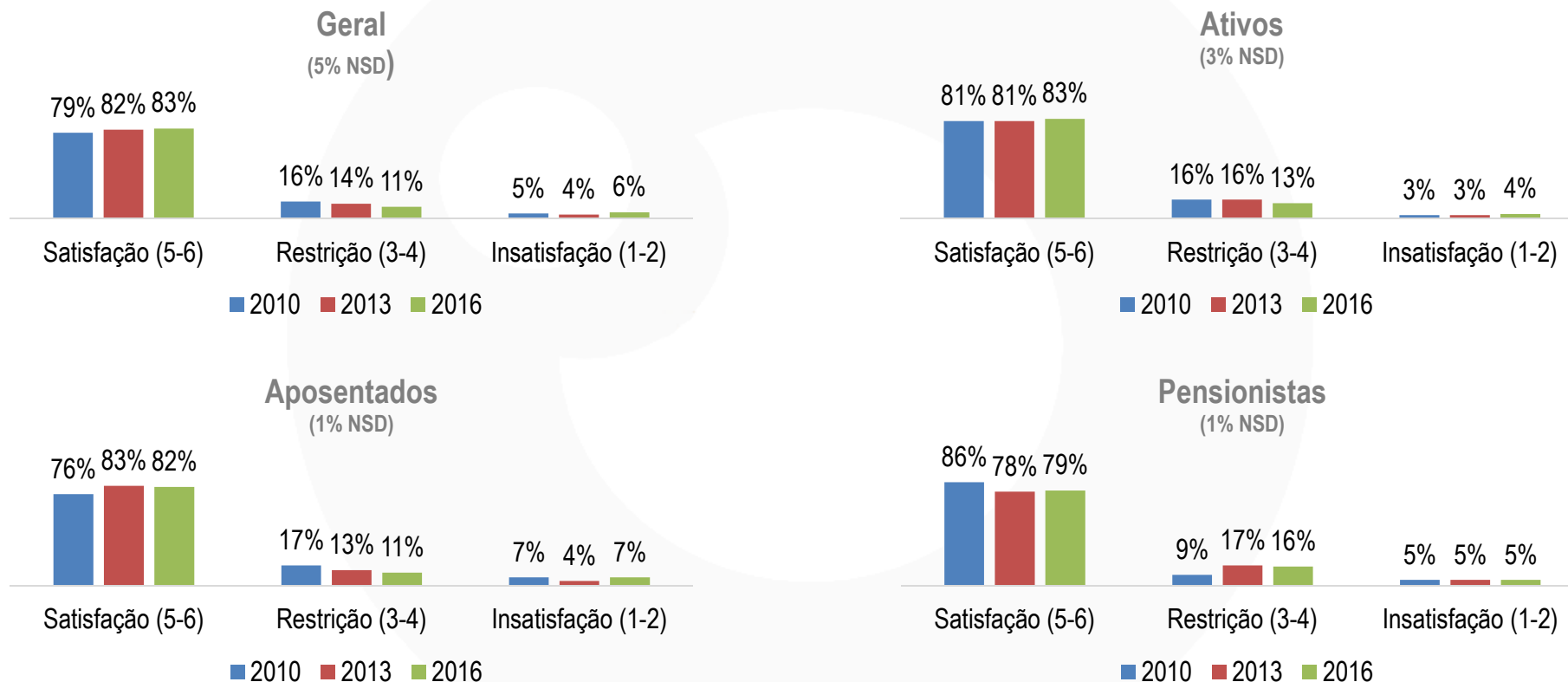


RESULTADOS

P1D) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas

Facilidade e rapidez na resolução de problemas



RESULTADOS

P1D) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: Respondentes que deram notas abaixo de 5

Facilidade e rapidez na resolução de problemas

Justificativas (Notas abaixo de 5)	%
Atendimento muito demorado no 0800	31%
Muita burocracia	24%
0800 sempre ocupado/difícil conseguir falar com eles	19%
Muito confuso/difícil de entender o que explicam	14%
A qualidade do atendimento é péssima	14%
A solução dos problemas é muito demorada	12%
Falta de agilidade no atendimento	12%
Deixam a gente esperando muito tempo	7%
Distanciamento dos associados	4%
Para resolver um problema tem que falar com muitos atendentes	3%
Falta de representantes na empresa	2%
É impossível solicitar reembolso	1%

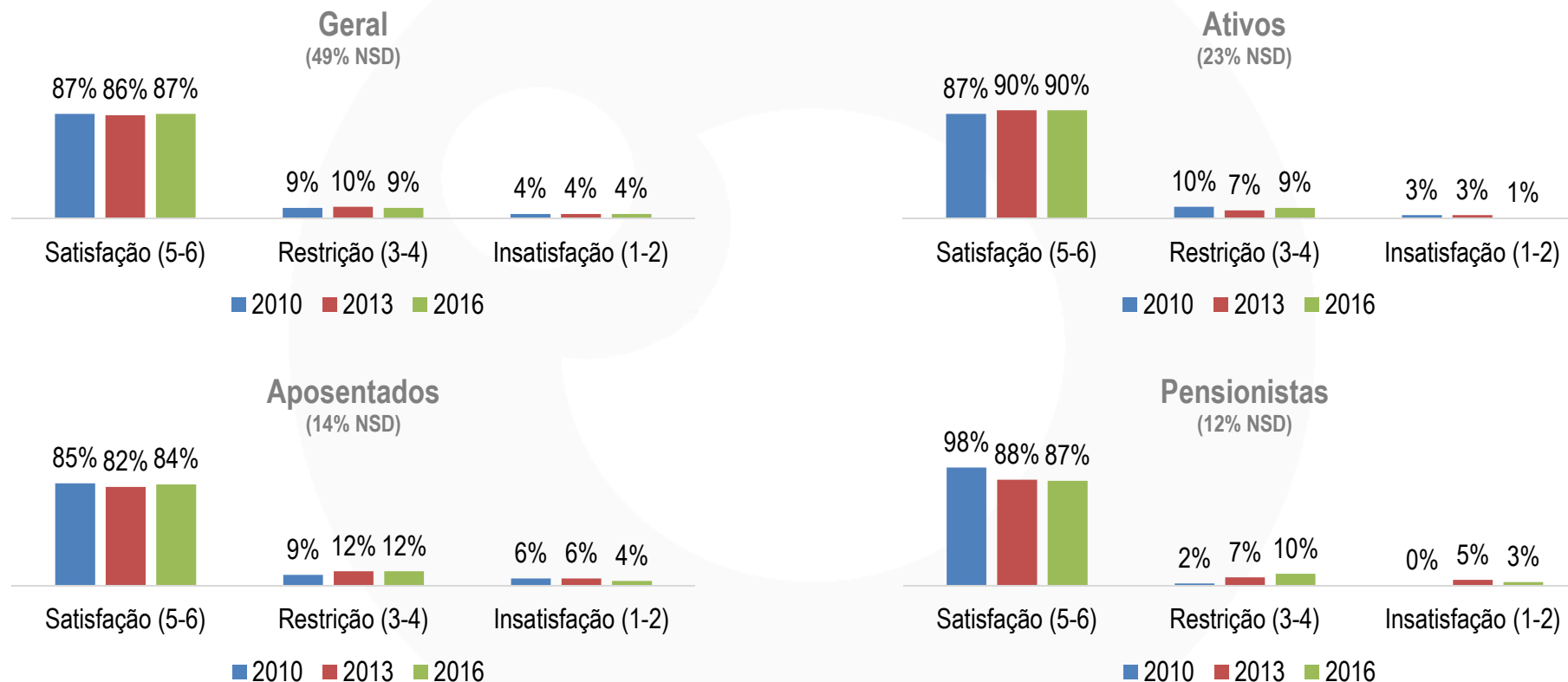


RESULTADOS

P1E) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas

Sistema de empréstimos aos participantes



P1E) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: Respondentes que deram notas abaixo de 5

Sistema de empréstimos aos participantes

Justificativas (Notas abaixo de 5)	%
Muita burocracia/complicação	46%
Juros muito altos / Fora do mercado	42%
Falta de clareza nas informações	30%
Fazer palestras para explicar como funciona	26%
Deveriam divulgar mais	17%
Não sei como conferir os cálculos	6%
Falta de confiança nos cálculos	4%
Não dão desconto para quitar a dívida antes	4%
Desconfiança porque não sabe quando vai conseguir quitar	3%
Deveriam revisar todo o sistema	2%
Não entendo porque as prestações não são fixas	2%
Deveriam possibilitar o empréstimo para todo mundo	1%
Até hoje não consegui utilizar	1%

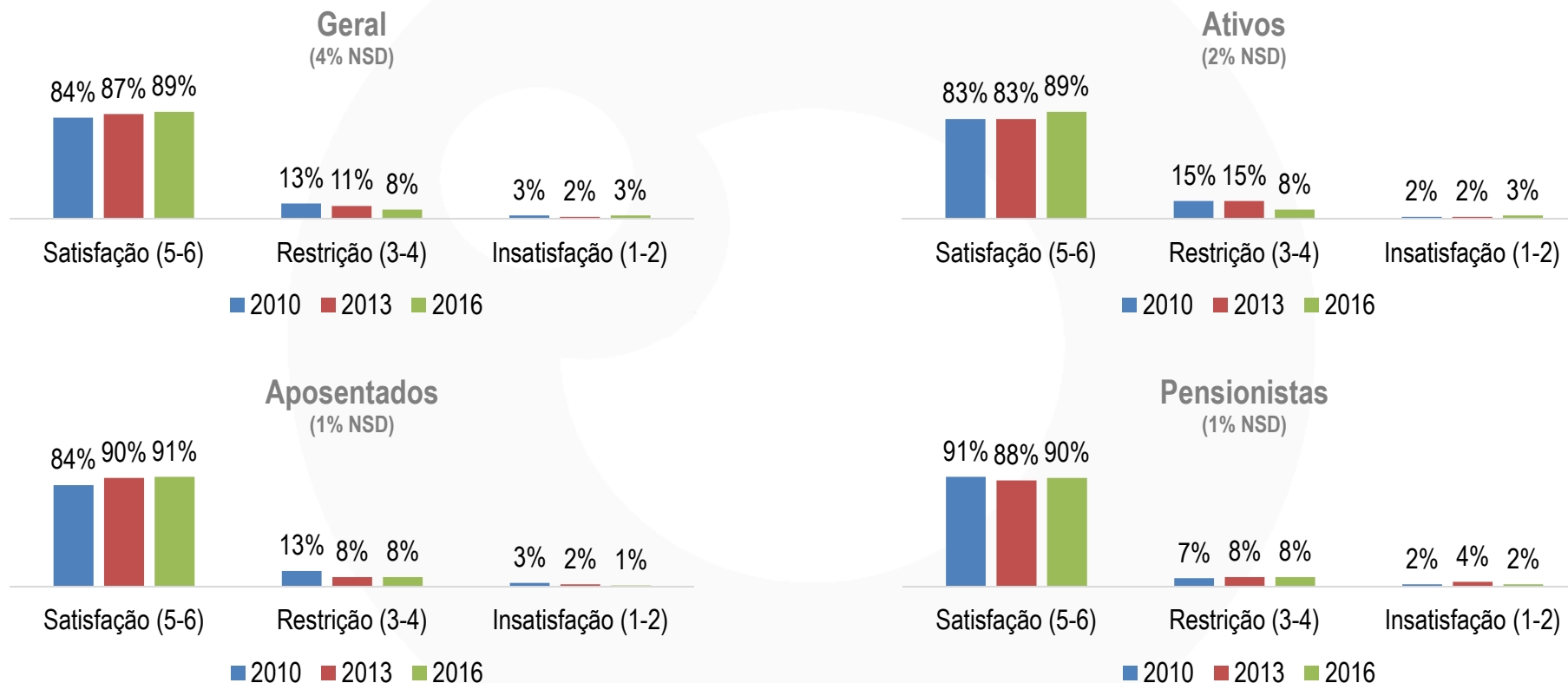


RESULTADOS

P1F) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas

Atendimento eficiente, atencioso e de fácil acesso por vários meios



RESULTADOS

P1F) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: Respondentes que deram notas abaixo de 5

Atendimento eficiente, atencioso e de fácil acesso por vários meios

Justificativas (Notas abaixo de 5)	%
Muita espera para resolver um problema/cansativo	31%
Muita falta de agilidade/eficiência	24%
Atendimento muito demorado/difícil	15%
Deveriam fazer treinamento com atendentes	13%
Deveriam fazer palestras explicativas	10%
Falha na capacitação de pessoal	8%
Os atendentes não tem muita paciência/boa vontade com aposentados	4%
O retorno das respostas é muito demorado/as vezes nem chega	3%
Não dá para fazer quase nada pelo site	3%
Melhorar a qualidade das informações no site	2%

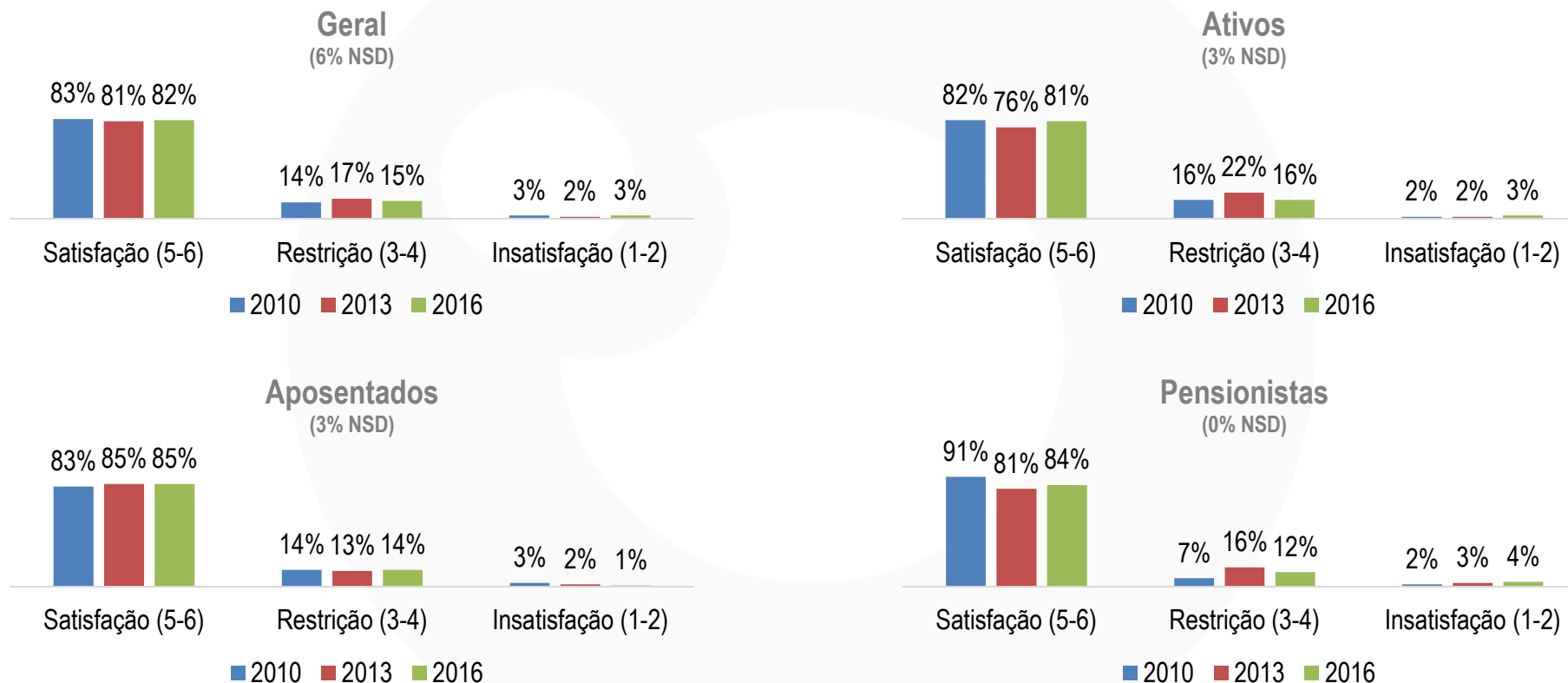


RESULTADOS

P1G) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas

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



RESULTADOS

P1G) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: Respondentes que deram notas abaixo de 5

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

Justificativas (Notas abaixo de 5)	%
Informações não são claras/objetivas	21%
Termos muito técnicos/difícil de entender	17%
Precisam melhorar muito a comunicação	17%
Deveriam divulgar mais as informações	13%
Deveriam aumentar a frequência de envio de informações	9%
Não considero que a FRG se comunique com os associados	8%
Deveriam estar mais próximos dos associados	8%
O site deveria ter tudo	5%
Utilizar outros meios de comunicação (Redes sociais)	3%
O participante tem que ficar buscando a informação	2%
Atrasos nas correspondências	1%
Muitas informações são desnecessárias	1%

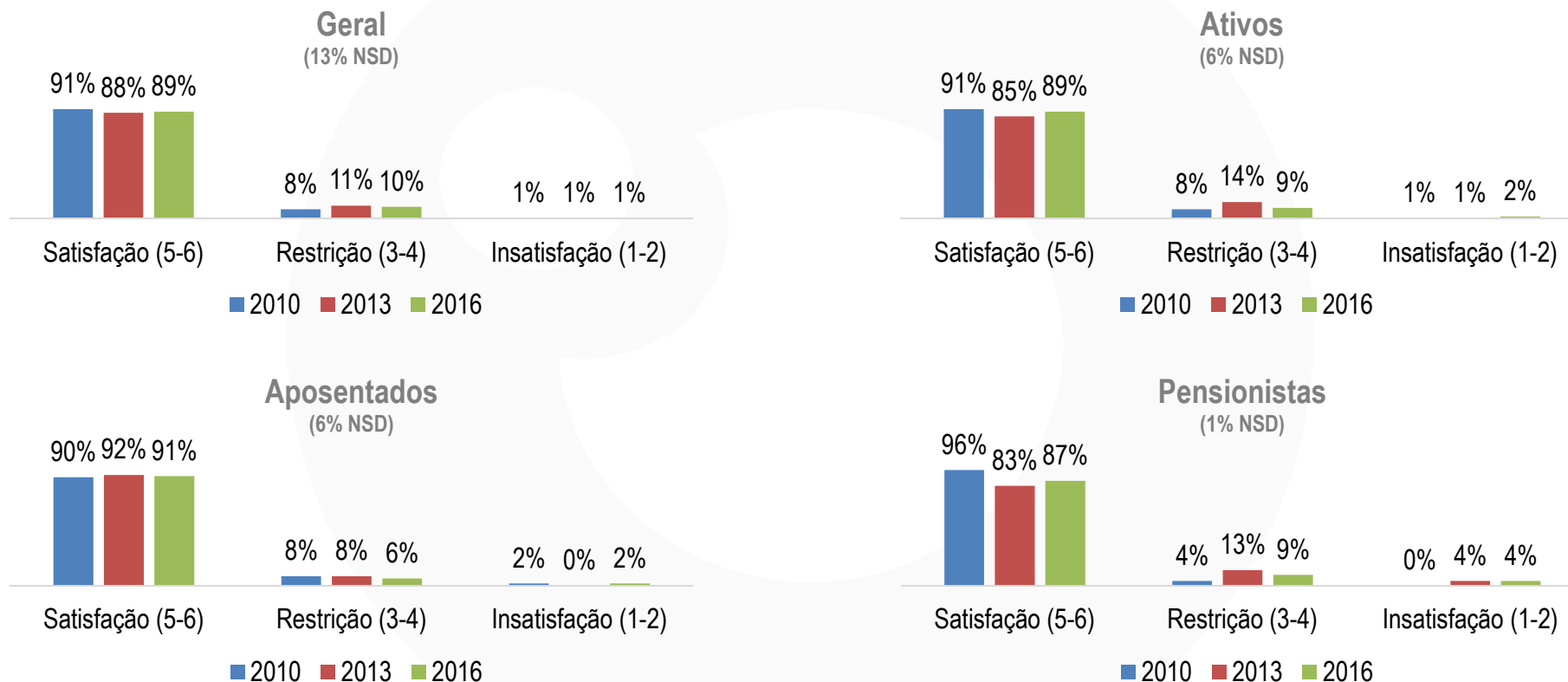


RESULTADOS

P1H) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas

Modernidade, tecnologia e recursos empregados na administração da FRG



RESULTADOS

P1H) A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o(a) senhor(a) os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “MUITO INSATISFEITO” e 6 “MUITO SATISFEITO” em relação...

Base de cálculo: Respondentes que deram notas abaixo de 5

Modernidade, tecnologia e recursos empregados na administração da FRG

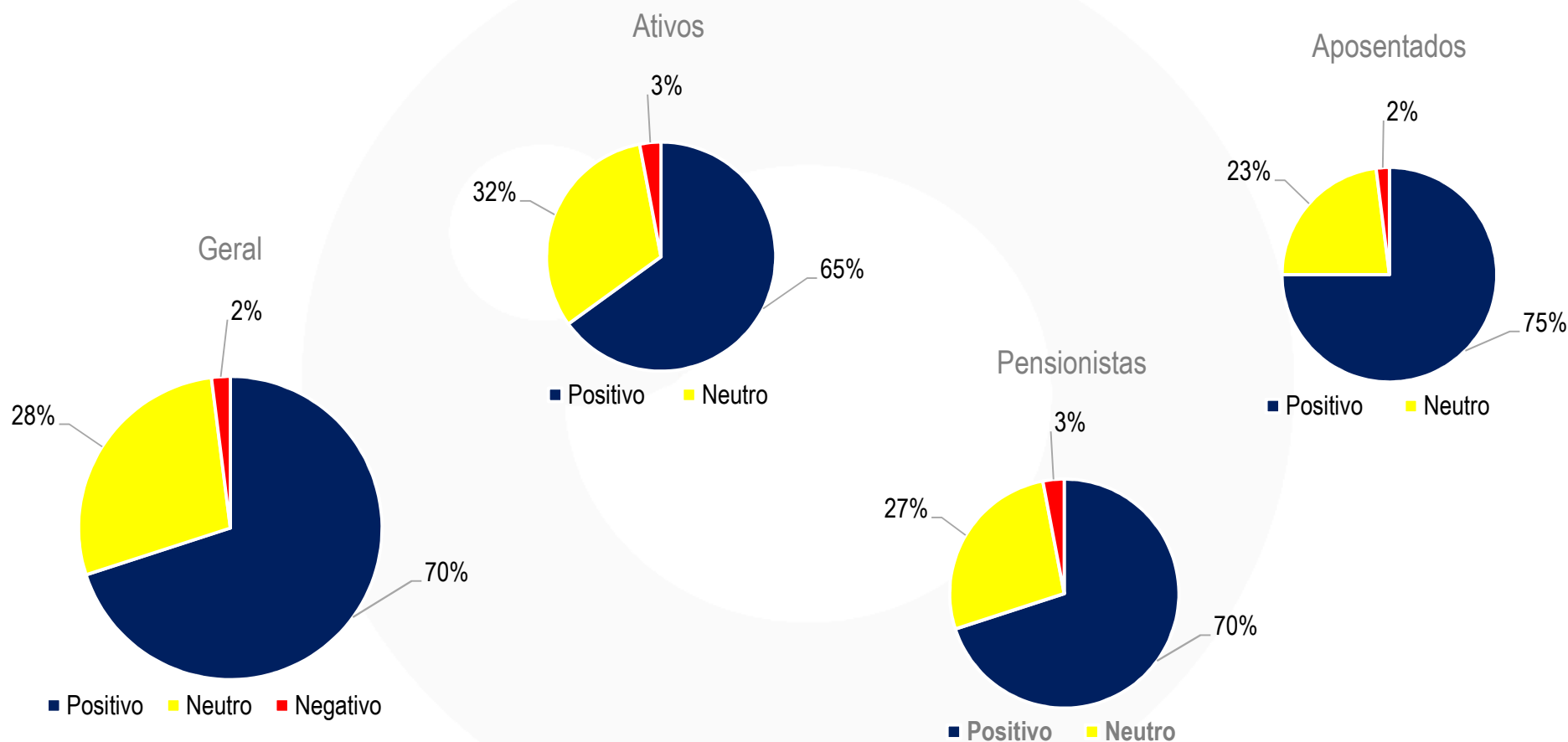
Justificativas (Notas abaixo de 5)	%
Não se modernizou/estagnou	24%
O site deixa muito a desejar	22%
Deveriam ter informações mais detalhadas	18%
O site é muito fraco/velho	16%
As informações do site são difíceis de encontrar	13%
Muito gasto de papel para ser moderna	9%
Tudo muito lento/difícil	9%
Muita burocracia/morosidade	6%
Devem estar sempre se modernizando	4%
Deveriam enviar representantes com mais frequência	3%
Deveriam buscar novas formas de comunicação com o associado	2%



RESULTADOS

P1) Usando apenas UMA PALAVRA, o que lhe vem à mente quanto o(a) senhor(a) ouve o nome da Fundação Real Grandeza?

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas

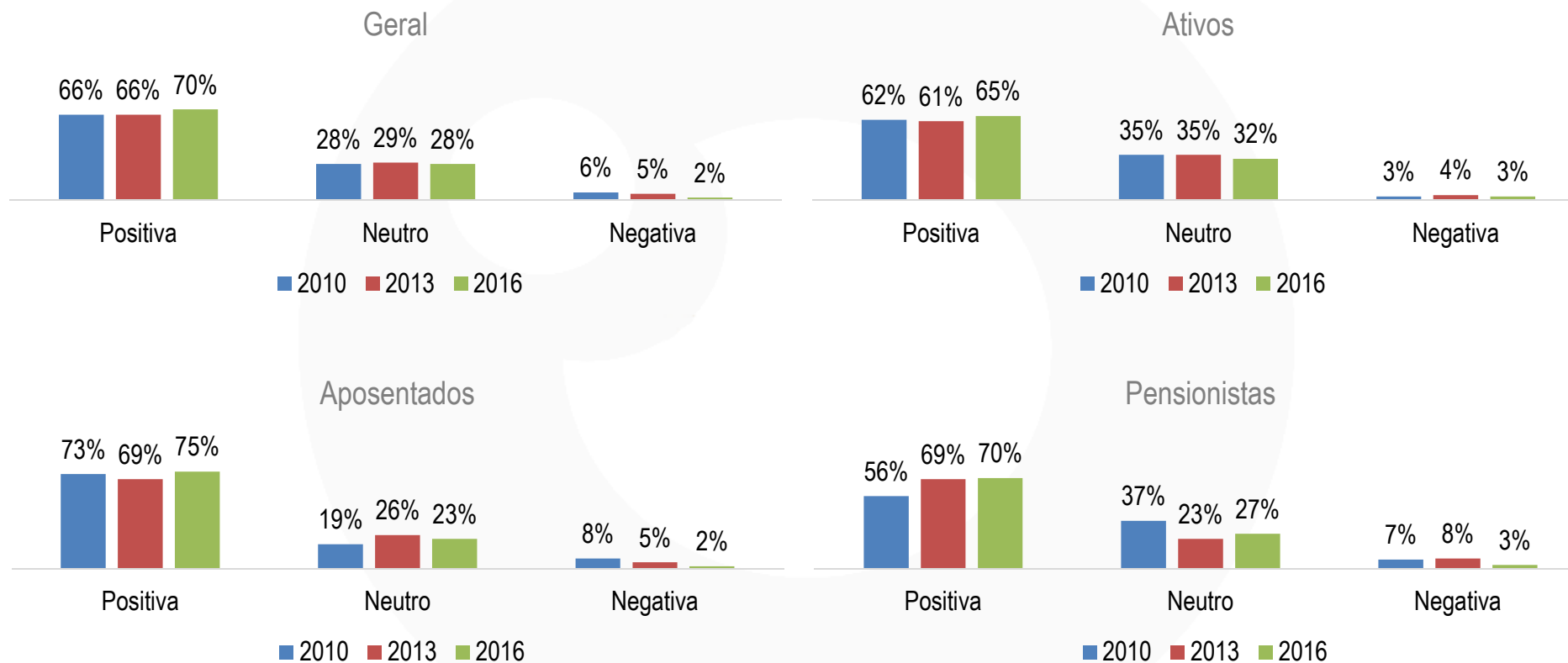


RESULTADOS

P1) Usando apenas UMA PALAVRA, o que lhe vem à mente quanto o(a) senhor(a) ouve o nome da Fundação Real Grandeza?

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas

Evolução Temporal



RESULTADOS

P11) Usando apenas UMA PALAVRA, o que lhe vem à mente quanto o(a) senhor(a) ouve o nome da Fundação Real Grandeza?

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas

Positivas

Seriedade/Responsabilidade / Eficiência / Qualidade	21%
Confiança / Segurança / Credibilidade	16%
Aposentadoria/Complementação/Benefício/Previdência	9%
Gratidão / Satisfação	4%
Excelente / Ótima / Muito boa	4%
Orgulho / Amor / Admiração	3%
Tranquilidade/Certeza	2%
Esperança / Expectativa	2%
Seguro de vida/Saúde	2%
Amparo / Suporte / Cuidado / Atenção	2%
Futuro/Estabilidade	1%
Solidez / Segurança	1%
Alegria/Felicidade	1%
Saudade / Nostalgia	1%
Sobrevivência/sustento	1%

Negativas

Arrependimento / Decepção / Desilusão / Frustração
Preocupação / Apreensão / Insegurança / Medo / Receio
Dúvida / Incerteza / Indefinição / Interrogação
Indiferença
Passado / Encerrada / Finalizada
Ausência / Abandono

Neutro
28%



RESULTADOS

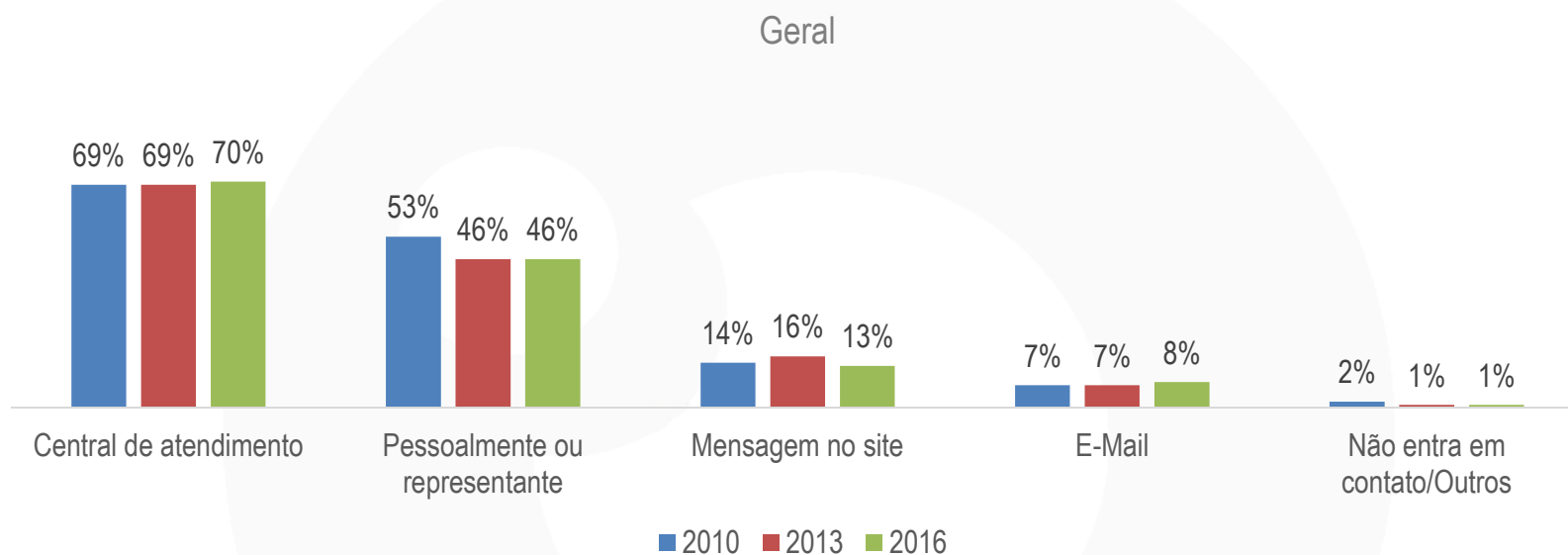
Comunicação

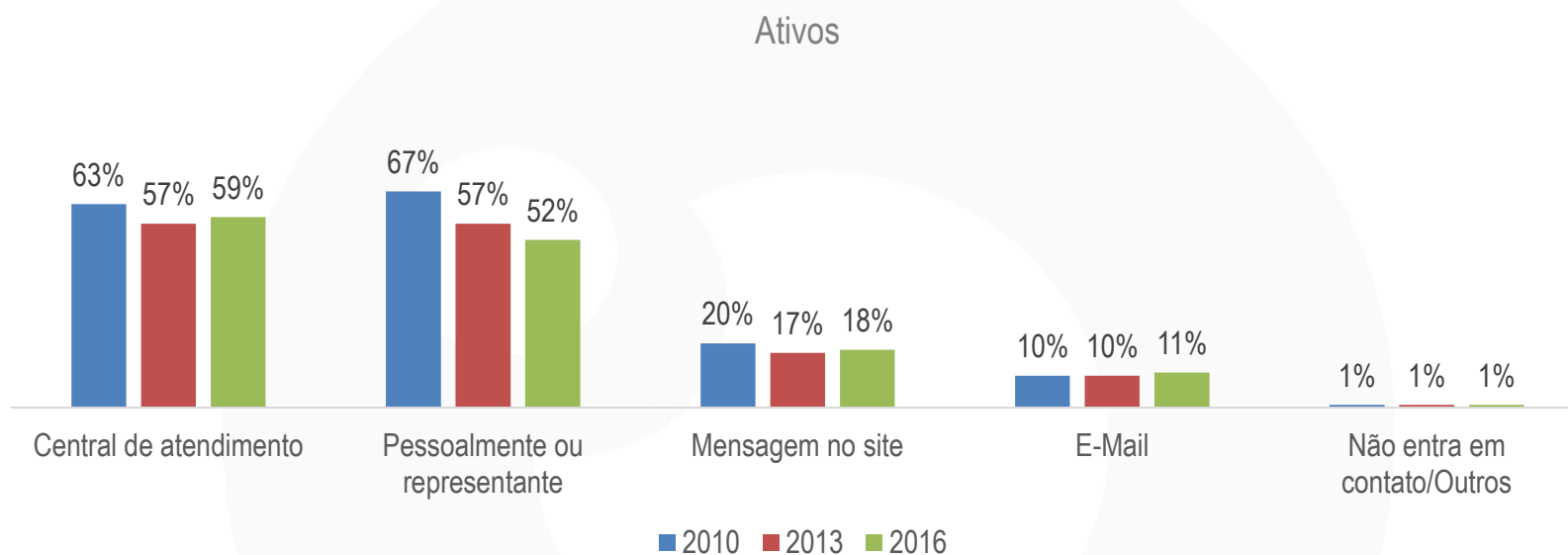


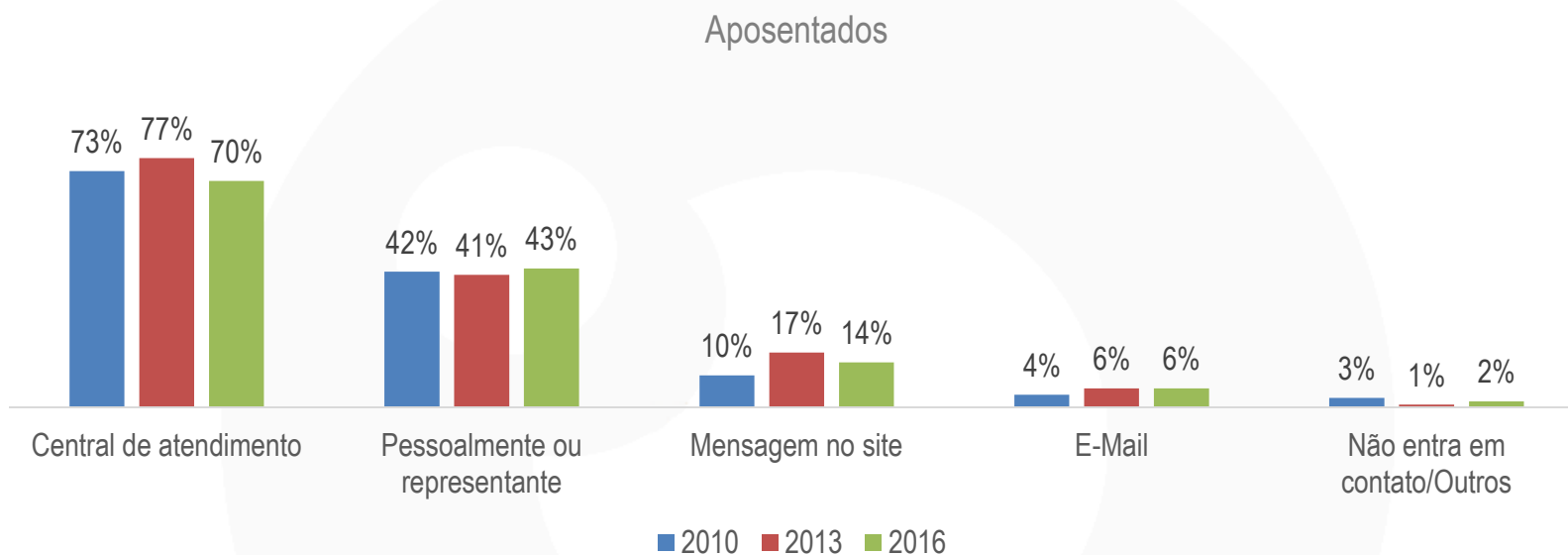
RESULTADOS

P2) Quando precisa falar com a Fundação Real Grandeza, que meios o(a) senhor(a) prefere usar?

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas



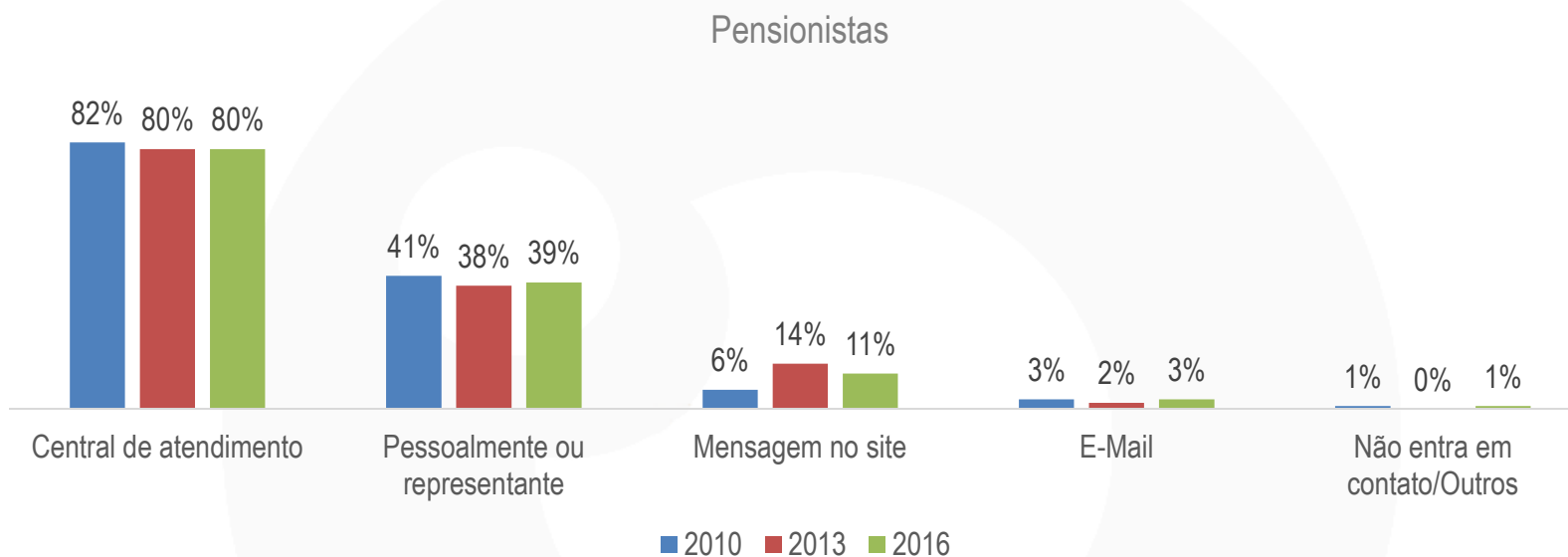


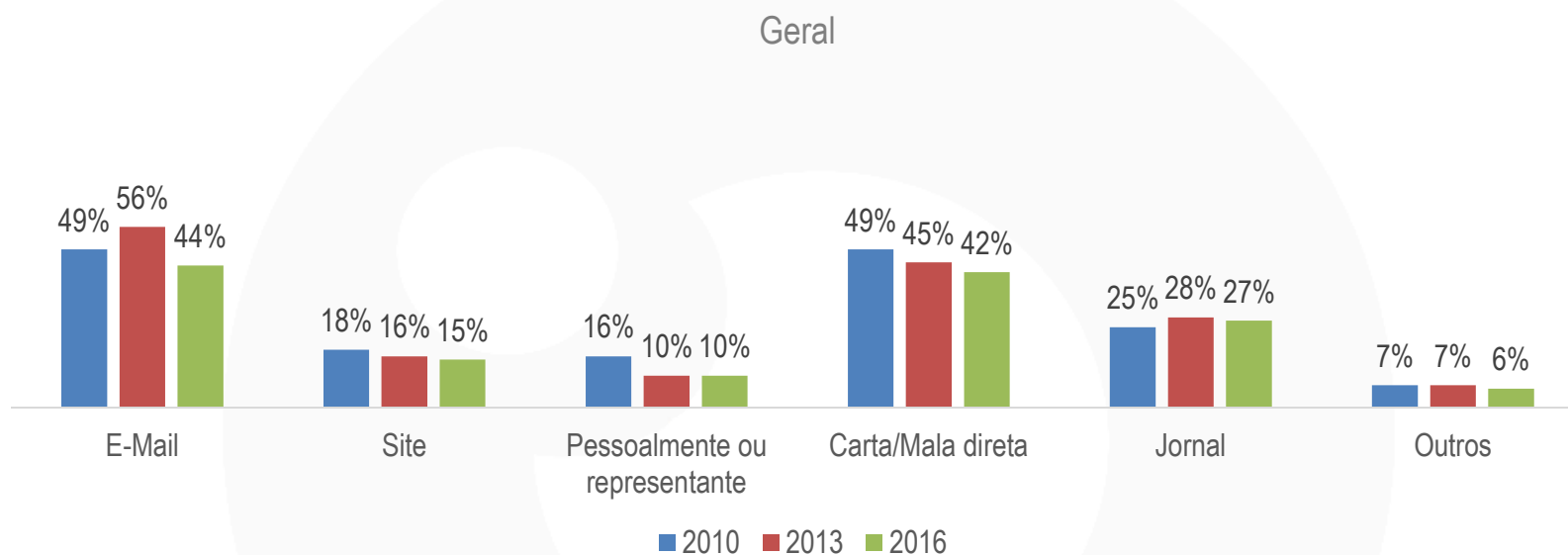


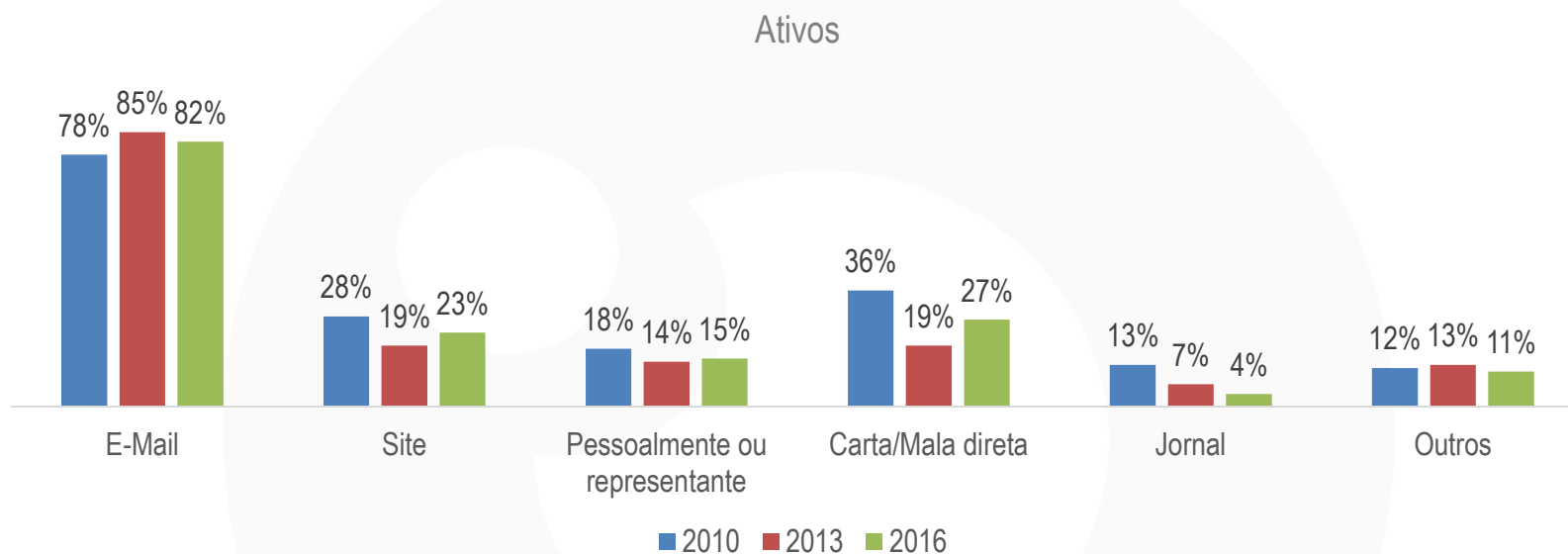
RESULTADOS

P2) Quando precisa falar com a Fundação Real Grandeza, que meios o(a) senhor(a) prefere usar?

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas



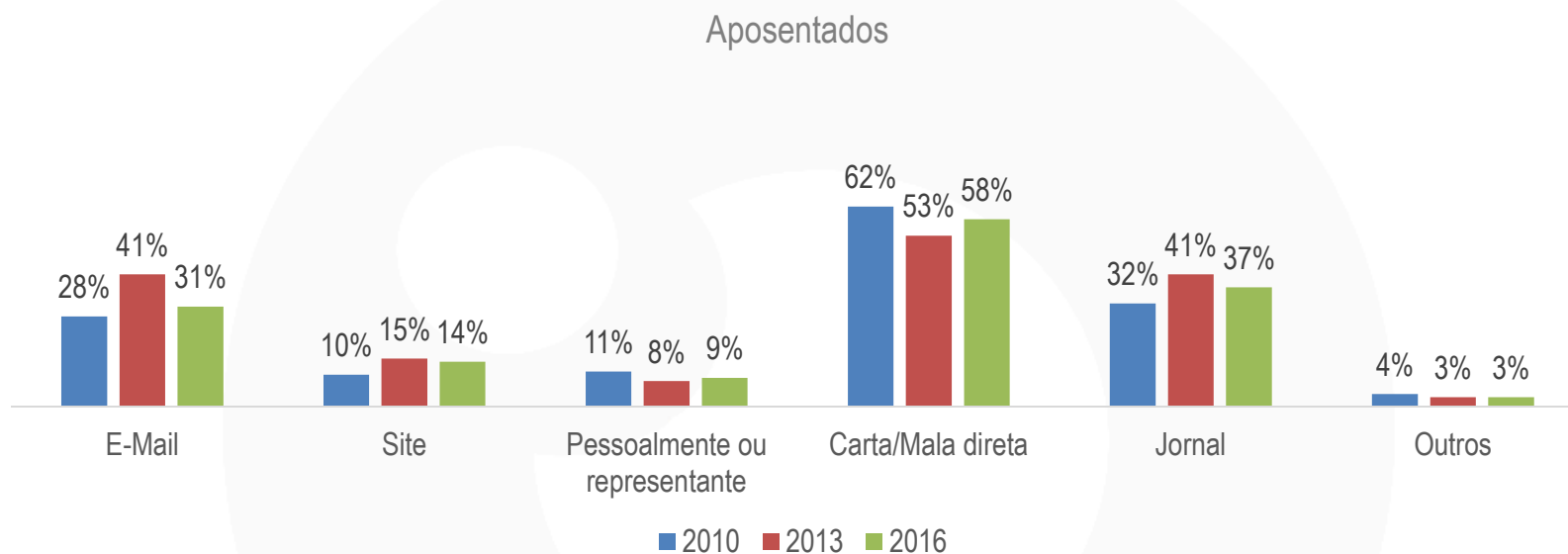


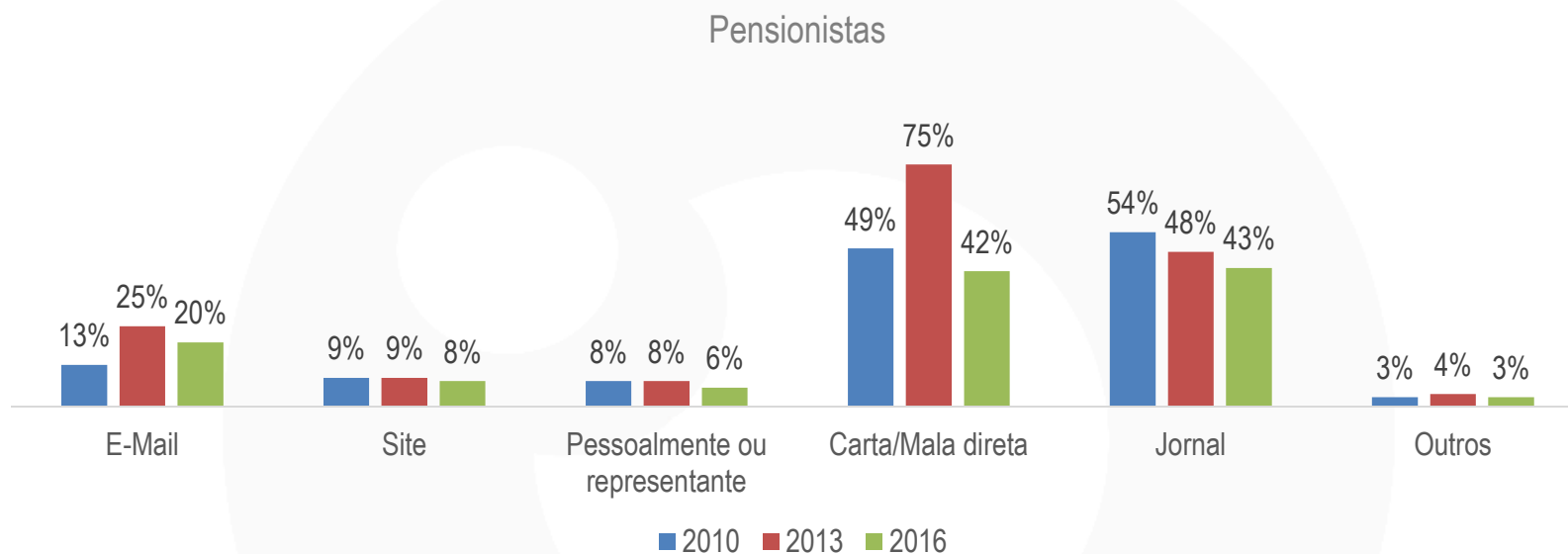


RESULTADOS

P3) E para receber informações da Fundação real Grandeza, qual o principal meio que o(a) senhor(a) prefere usar?

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas

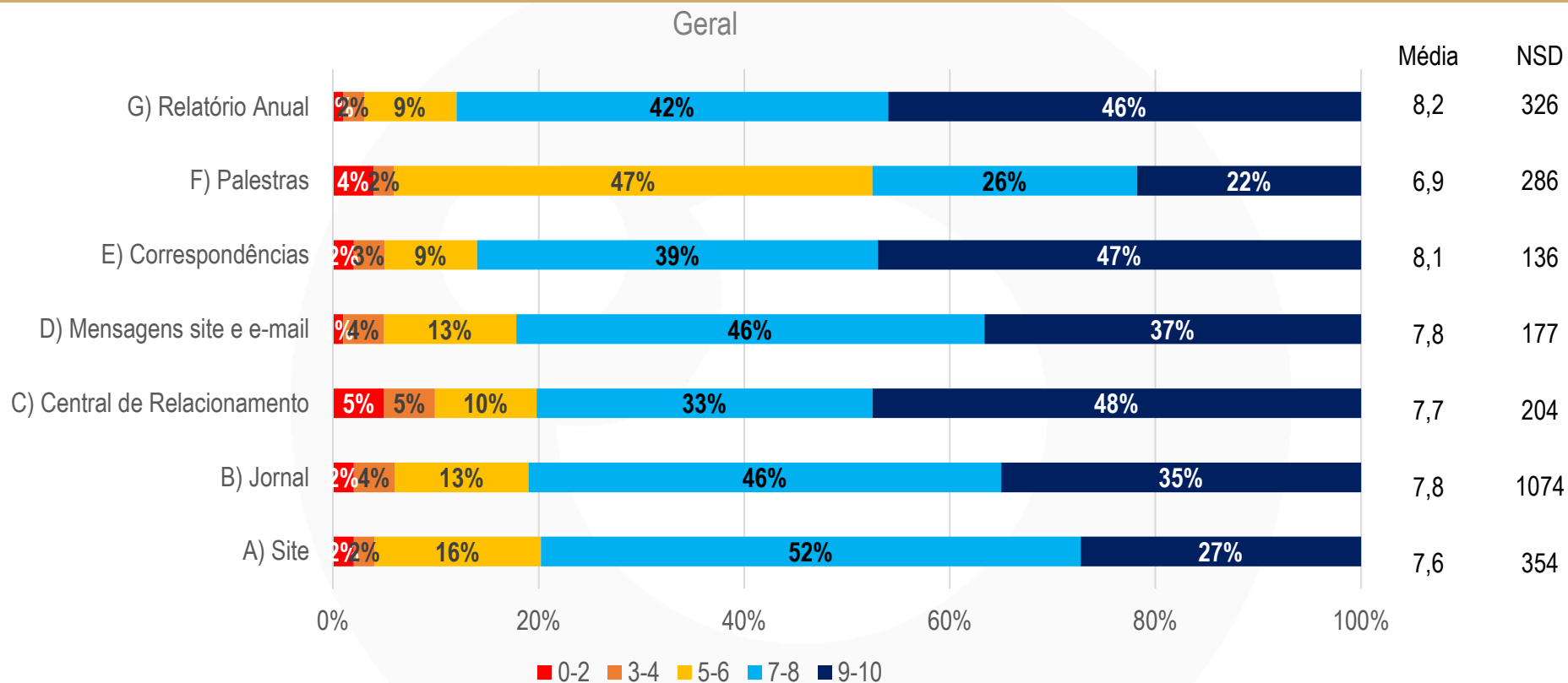




RESULTADOS

P4) Que nota o(a) senhor(a) daria, entre 0 e 10, para cada um os seguintes meios de comunicação entre a Fundação Real Grandeza e seus filiados?

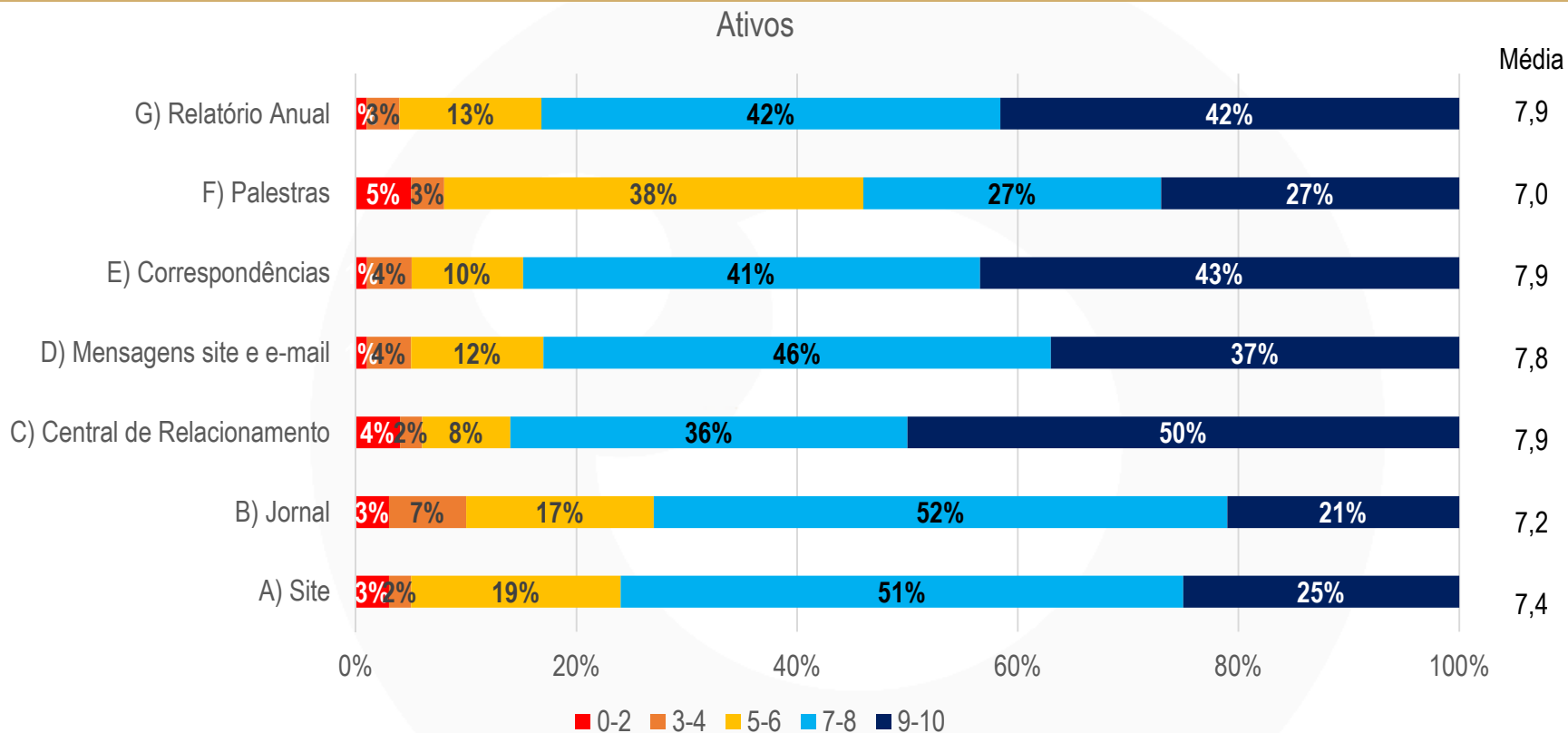
Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas



RESULTADOS

P4) Que nota o(a) senhor(a) daria, entre 0 e 10, para cada um os seguintes meios de comunicação entre a Fundação Real Grandeza e seus filiados?

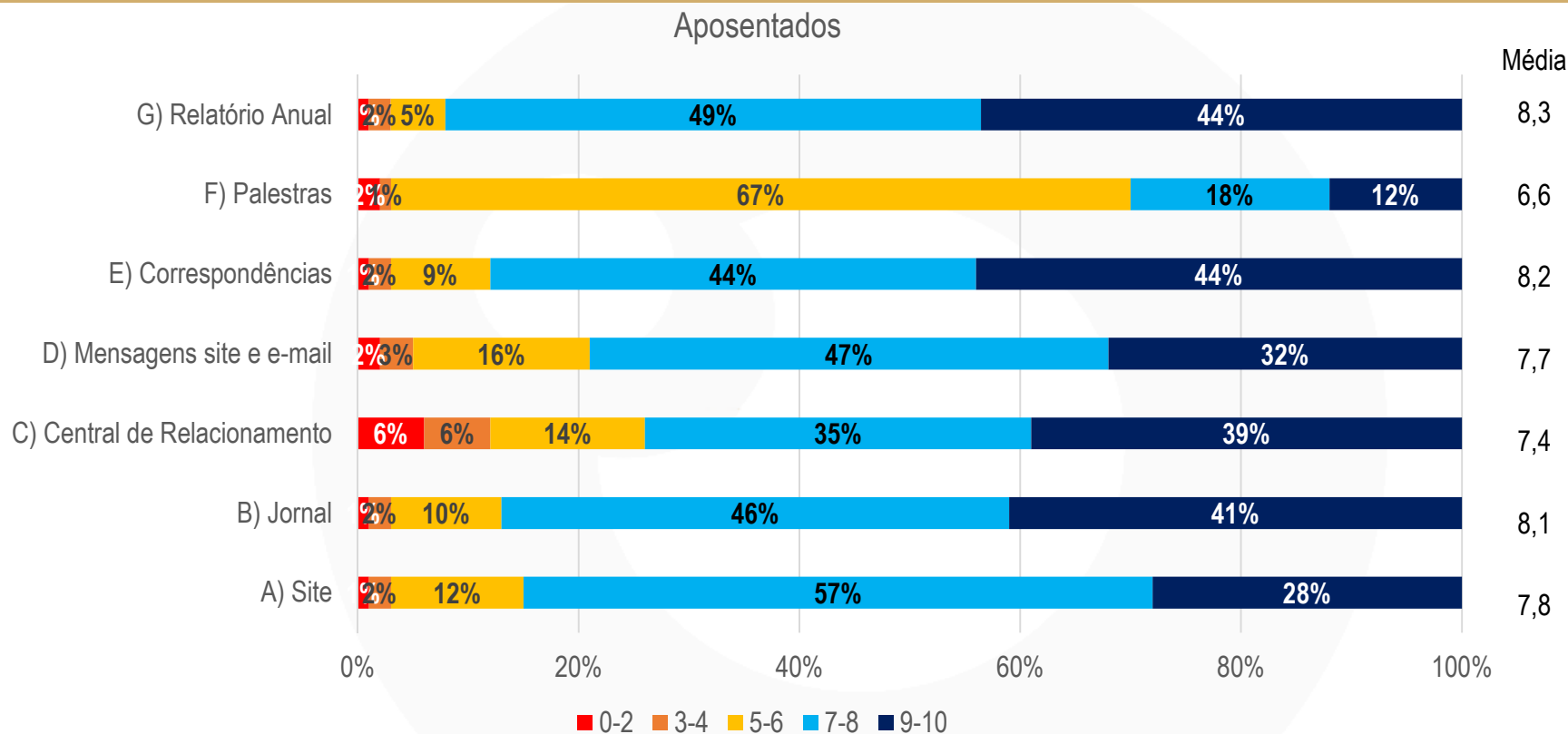
Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas



RESULTADOS

P4) Que nota o(a) senhor(a) daria, entre 0 e 10, para cada um os seguintes meios de comunicação entre a Fundação Real Grandeza e seus filiados?

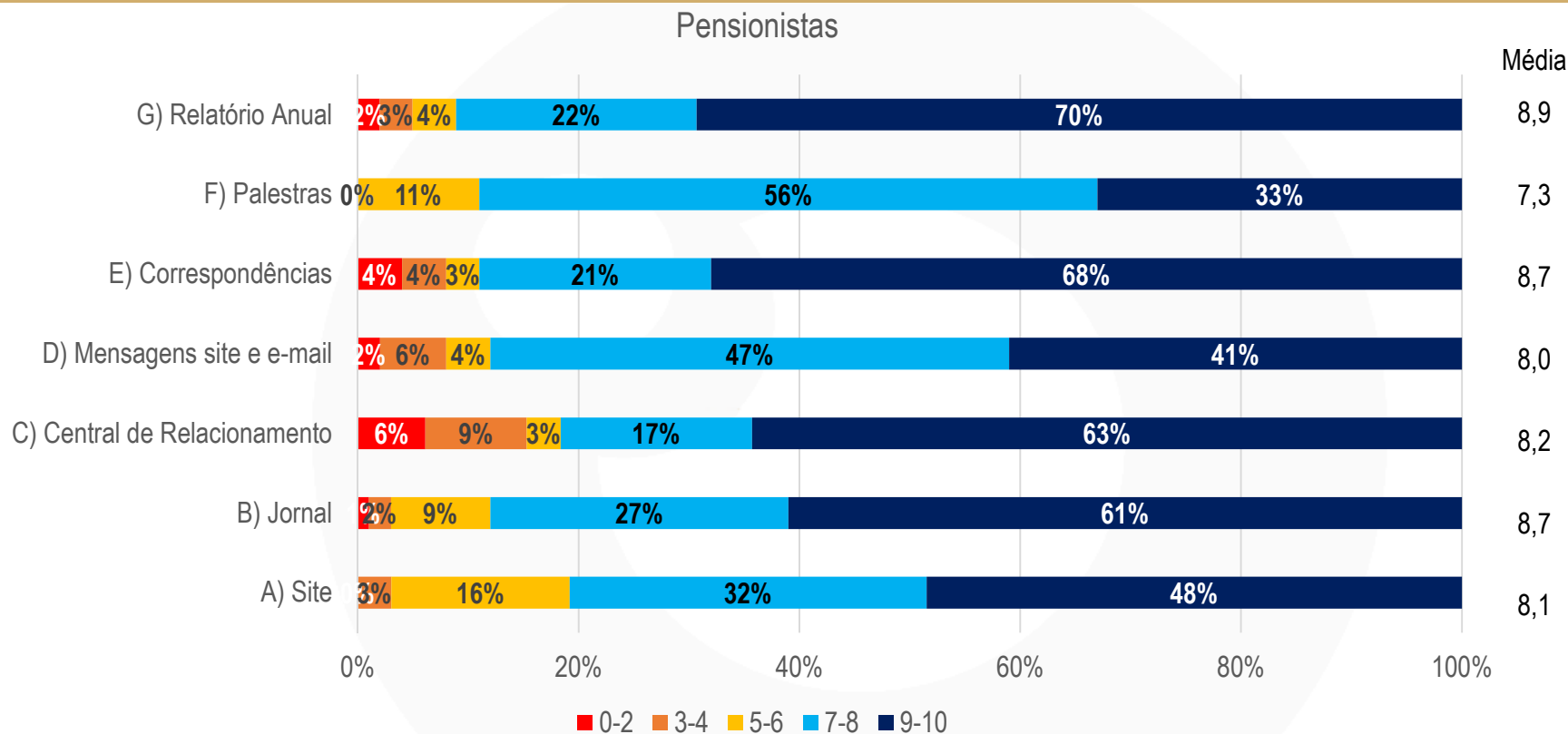
Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas



RESULTADOS

P4) Que nota o(a) senhor(a) daria, entre 0 e 10, para cada um os seguintes meios de comunicação entre a Fundação Real Grandeza e seus filiados?

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas



Site da FRG (Justificativas para notas menores que 7)	%
Layout (Ruim / Muito poluído)	20%
Atualização (Não é atualizado / Não confia nas informações)	16%
Navegação (Difícil de encontrar as informações)	11%
Geral (O site antigo era melhor / Pouco objetivo)	8%
Conteúdo (Confuso / Complicado / Pobre / Excesso de informações)	6%
Área restrita (Desatualizada, problema de autenticação)	2%
Acesso (Dificuldades para acessar / Sai do ar o tempo todo)	2%
Sem especificação	40%



RESULTADOS

P4B) Que nota o(a) senhor(a) daria, entre 0 e 10, para cada um os seguintes meios de comunicação entre a Fundação Real Grandeza e seus filiados?

Base de cálculo: 204 (Nota inferior a 7)

Jornal da FRG (Justificativas para notas menores que 7)	%
Conteúdo (Falta de objetividade / Irrelevante / Desatualizado / Matérias pouco atrativas)	22%
Sustentabilidade (Poderia ser digital / Muito gasto de papel / Poderia usar papel reciclado)	17%
Linguagem (Complicada / Muito técnica)	13%
Utilidade (Desnecessário / Inútil / Sem relevância)	6%
Distribuição (Não recebe / Sempre atrasa)	4%
Sem especificação	50%



RESULTADOS

P4C) Que nota o(a) senhor(a) daria, entre 0 e 10, para cada um os seguintes meios de comunicação entre a Fundação Real Grandeza e seus filiados?

Base de cálculo: 240 (Nota inferior a 7)

Central de Relacionamento (Justificativas para notas menores que 7)	%
Qualidade (Falta de clareza / Muito tempo de espera / Espera exaustiva / Divergência de informações)	55%
Resolução de problemas (Demora na solução / Demora no atendimento / Falta clareza nas informações)	38%
Atendentes (Falta qualificação / sem paciência / Falta de capacitação)	11%
Acessibilidade (Não consigo contato / Sempre ocupado)	5%
Sem especificação	3%



RESULTADOS

P4D) Que nota o(a) senhor(a) daria, entre 0 e 10, para cada um os seguintes meios de comunicação entre a Fundação Real Grandeza e seus filiados?

Base de cálculo: 207 (Nota inferior a 7)

Mensagens site e e-mail (Justificativas para notas menores que 7)	%
Relevância (Informações desatualizadas / Irrelevantes)	30%
Distribuição (Não recebe com frequência)	16%
Conteúdo (Não tem novidades / Difícil entendimento / Atualização ruim / Confuso)	9%
Sem especificação	56%



RESULTADOS

P4E) Que nota o(a) senhor(a) daria, entre 0 e 10, para cada um os seguintes meios de comunicação entre a Fundação Real Grandeza e seus filiados?

Base de cálculo: 159 (Nota inferior a 7)

Correspondências (Justificativas para notas menores que 7)	%
Conteúdo (Pouca informação / Desatualizado)	25%
Distribuição (Não recebe / Demora na entrega / Difícil de receber / Nunca chega)	19%
Sustentabilidade (Poderia ser digital / Desperdício de papel / Devia ser online)	14%
Utilidade (Desnecessário / Pouca relevância)	10%
Sem especificação	49%



RESULTADOS

P4F) Que nota o(a) senhor(a) daria, entre 0 e 10, para cada um os seguintes meios de comunicação entre a Fundação Real Grandeza e seus filiados?

Base de cálculo: 151 (Nota inferior a 7)

Palestras (Justificativas para notas menores que 7)	%
Realização (Não tem palestra na região / Poucas palestras / Nunca tem na região / Nunca assistiu / Pouca frequência / Nunca assistiu / deveria ter mais)	32%
Divulgação (Não tem divulgação / Falta interesse da FRG / Falta convite)	14%
Conteúdo (Não achei interessante / Sem clareza / Muito técnico / Linguagem difícil)	12%
Sem especificação	52%



RESULTADOS

P4G) Que nota o(a) senhor(a) daria, entre 0 e 10, para cada um os seguintes meios de comunicação entre a Fundação Real Grandeza e seus filiados?

Base de cálculo: 124 (Nota inferior a 7)

Relatório Anual (Justificativas para notas menores que 7)	%
Conteúdo (Confuso / Muito extenso / Desatualizado / Leitura não é atrativa / Poluído / Falta clareza)	34%
Linguagem (Muito técnica / Confusa / Difícil entendimento)	31%
Distribuição (Não recebe / Nem sempre chega / Deveriam perguntar quem quer receber / Demora a chegar)	4%
Sem especificação	44%



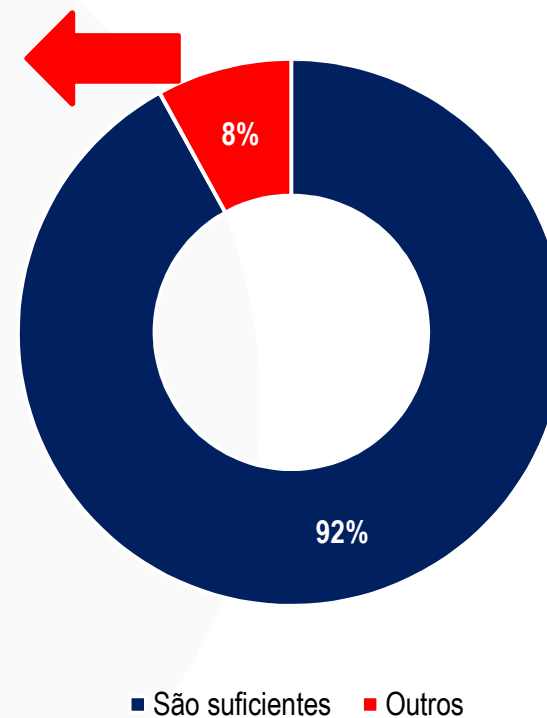
RESULTADOS

P5) O(A) senhor(a) acha necessário outros meios de comunicação com a Fundação Real Grandeza ou os que existem são suficientes?

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas

Outros meios de comunicação	%
Celular/Tablet (Aplicativo / Redes sociais / Chat no site)	41%
Mais representantes/palestras locais	29%
Melhorias (Outros telefones / Site mais amigável)	21%
Não soube informar	12%

Base de cálculo: 109 (Somente quem respondeu que não são suficientes)



RESULTADOS

P6) Que outras informações o(a) senhor(a) gostaria de receber da Fundação Real Grandeza além das que já recebe regularmente?

Base de cálculo: 278 entrevistas válidas (Somente quem respondeu)

Outras informações	%
Melhorar as comunicações	6%
Reembolso	6%
Rede de credenciados	3%
Aposentadoria	3%
Plano de saúde / odontológico	2%



RESULTADOS

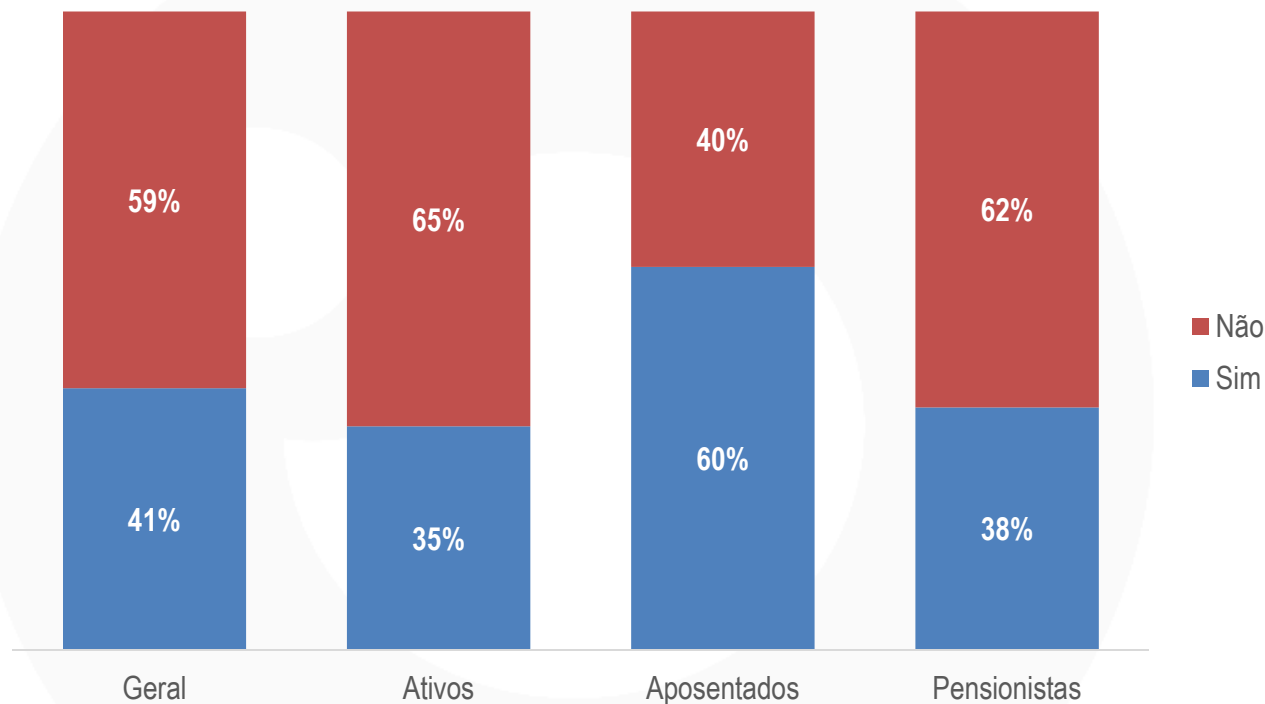
Plano de Saúde



RESULTADOS

P7) O(A) senhor(a) sabia que seu Plano de Saúde oferece benefícios diferenciados como: assistência médica domiciliar e cuidador social?

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas

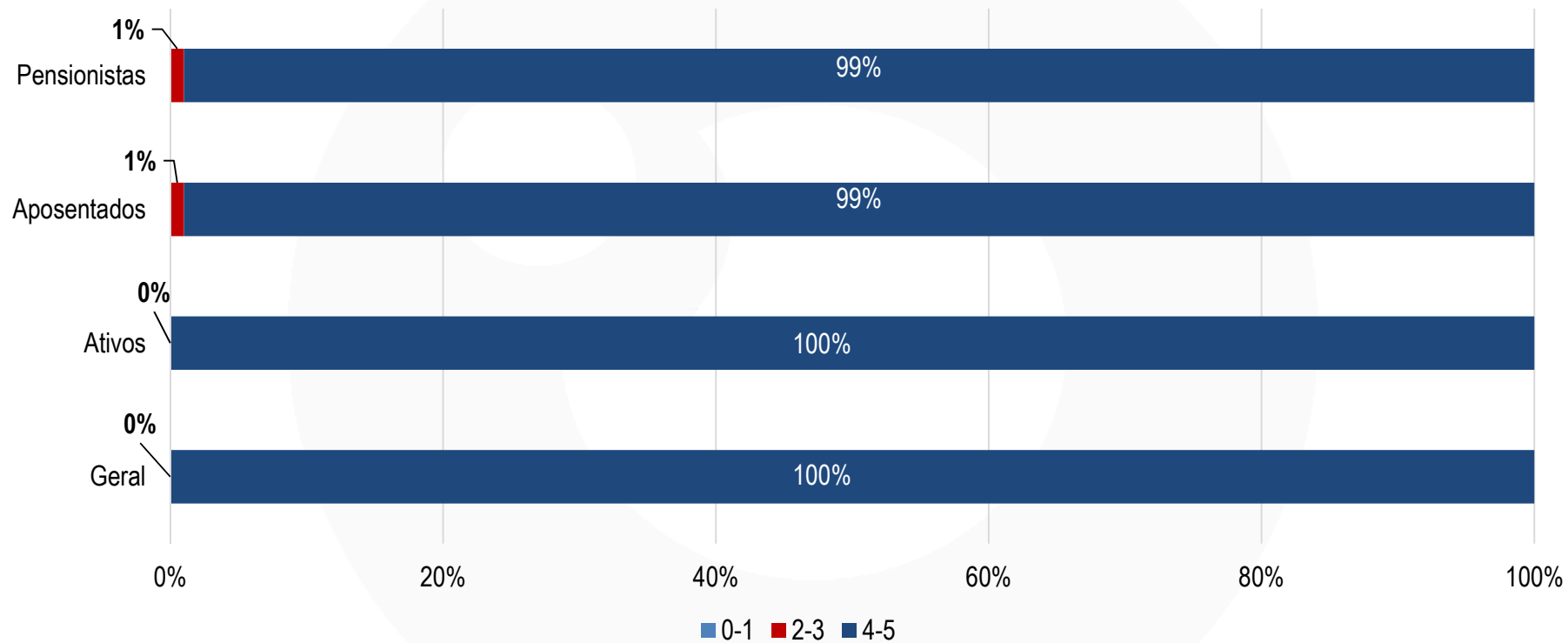


RESULTADOS

P8A) Qual a sua avaliação, de 1 a 5, onde 1 é “Pouco importante” e 5 é “Muito importante”, para estes benefícios de seu plano de saúde?

Base de cálculo: 904 entrevistas válidas

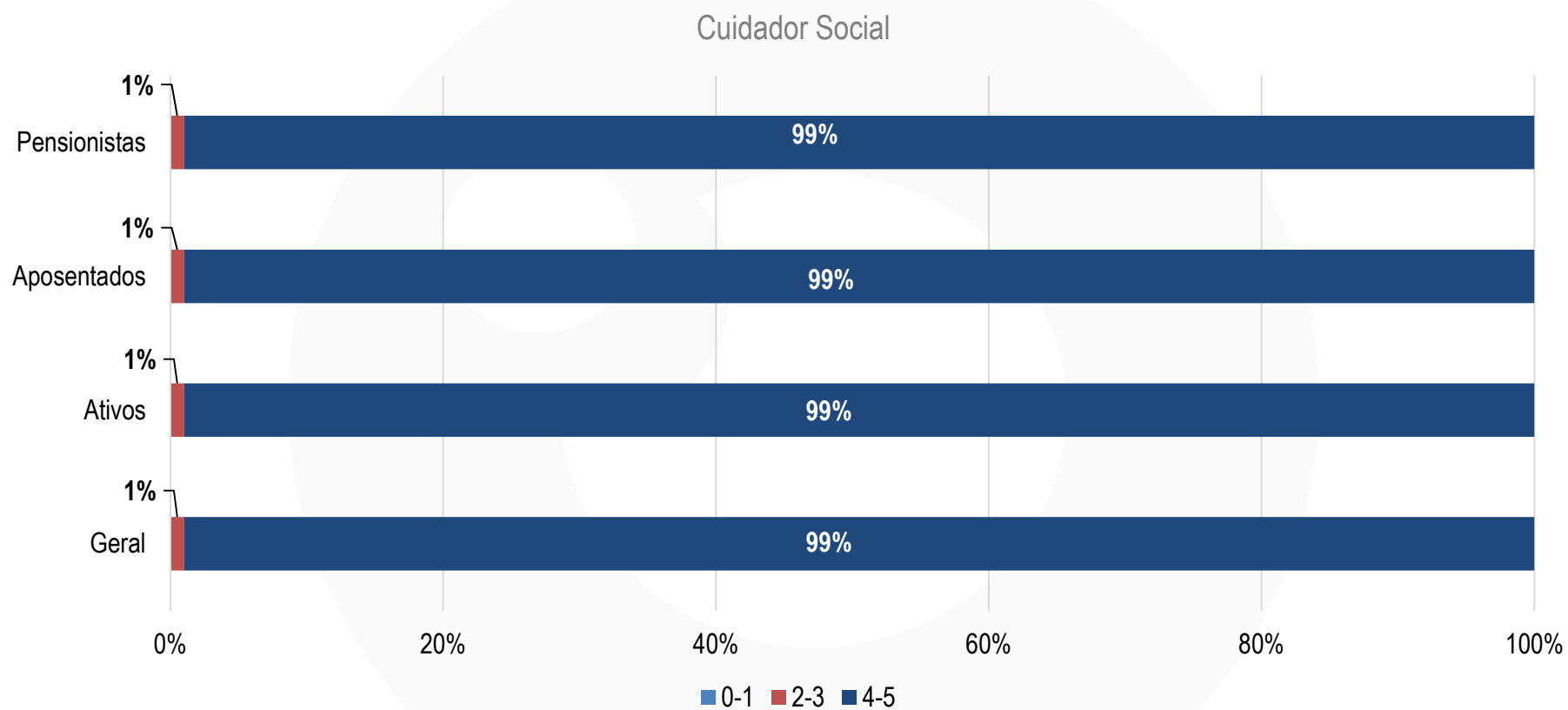
Assistência Médico Domiciliar



RESULTADOS

P8B) Qual a sua avaliação, de 1 a 5, onde 1 é “Pouco importante” e 5 é “Muito importante”, para estes benefícios de seu plano de saúde?

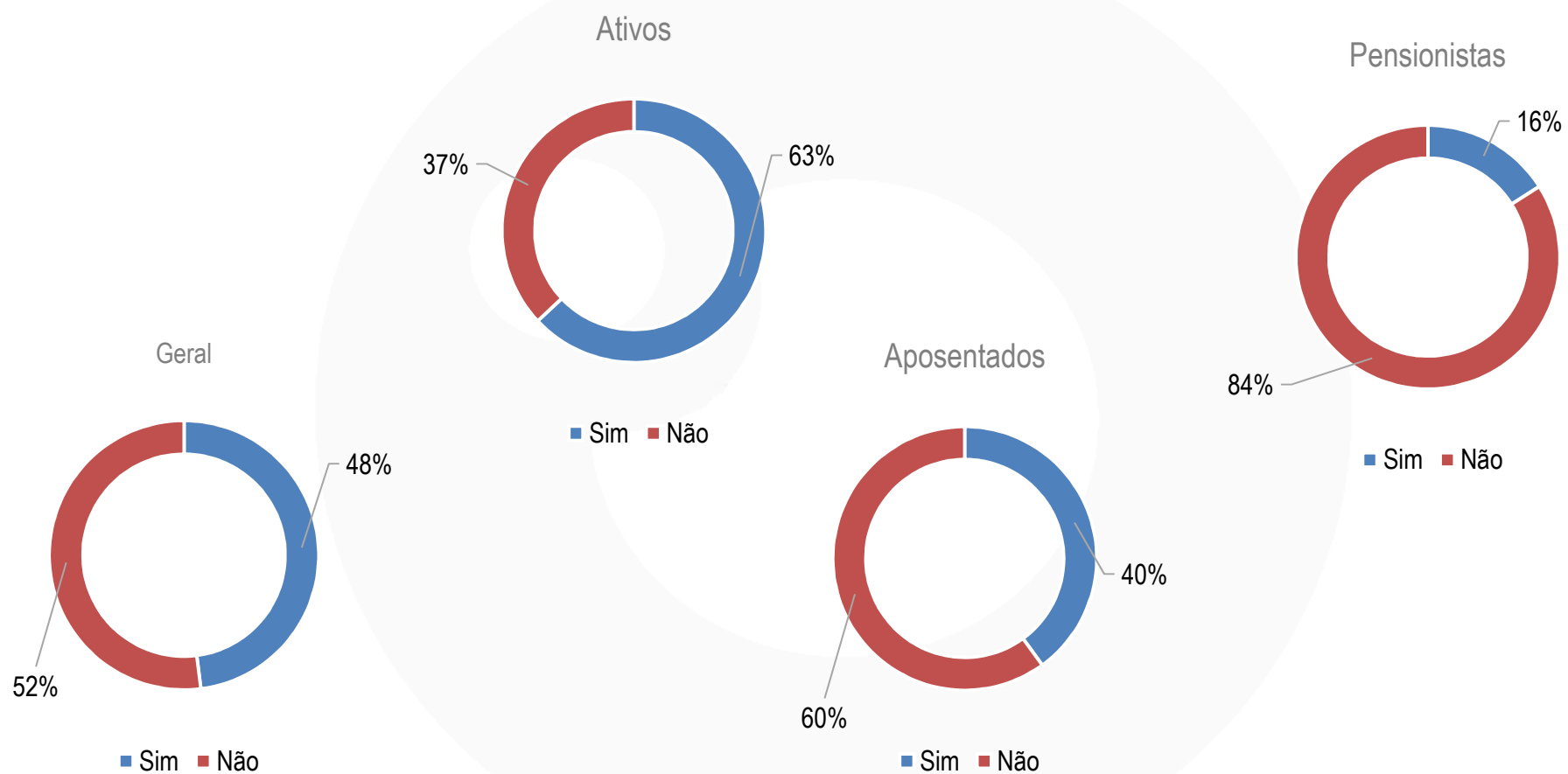
Base de cálculo: 905 entrevistas válidas



RESULTADOS

P9) O(A) senhor(a) sabia que o status do seu reembolso atualmente está sendo encaminhado para seu e-mail cadastrado na Fundação Real Grandeza?

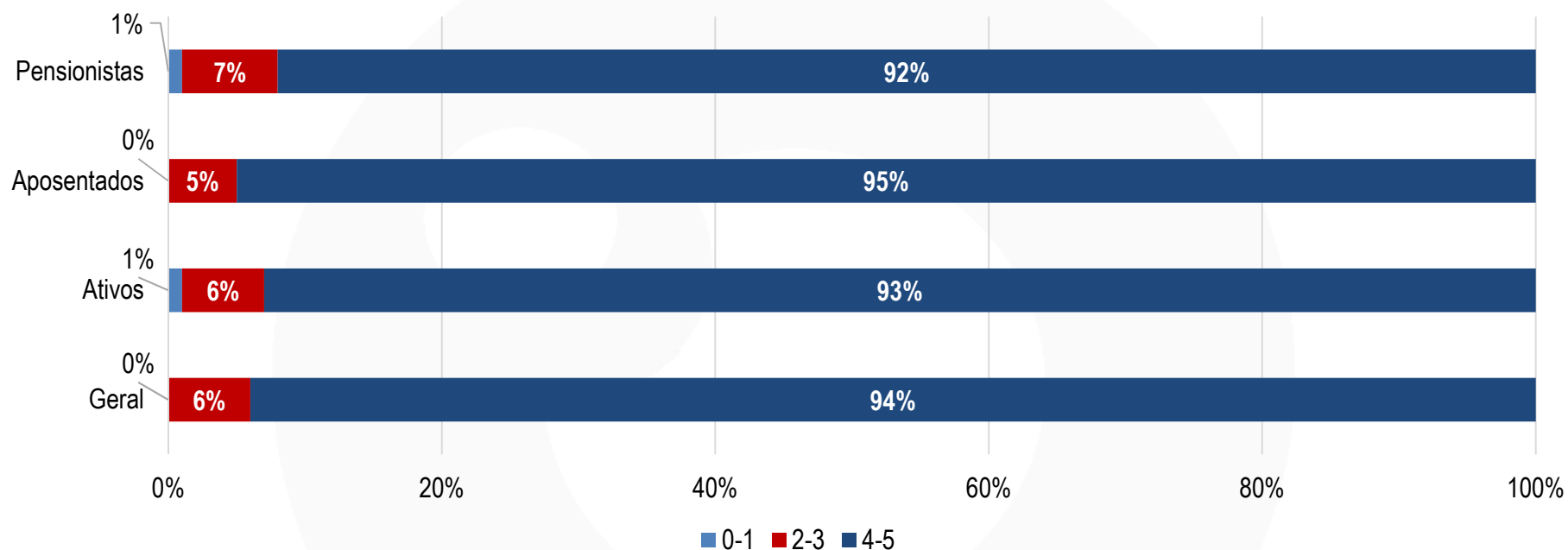
Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas



RESULTADOS

P10) Que nota o(a) senhor(a) daria entre 0 e 10, para esta iniciativa?

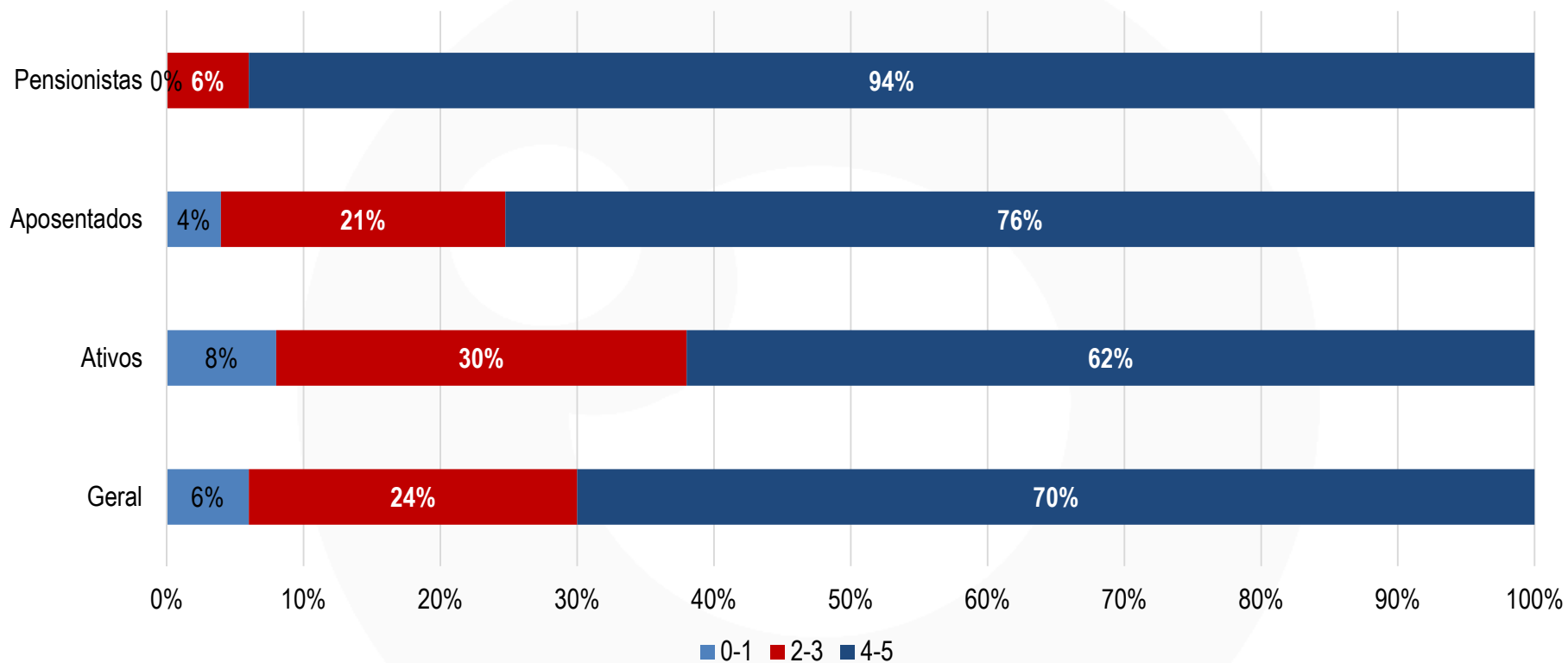
Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas



RESULTADOS

P11) Entre 1 e 5, que nota o(a) senhor(a) daria para as melhorias implantadas para solução dos problemas do processo de reembolso?

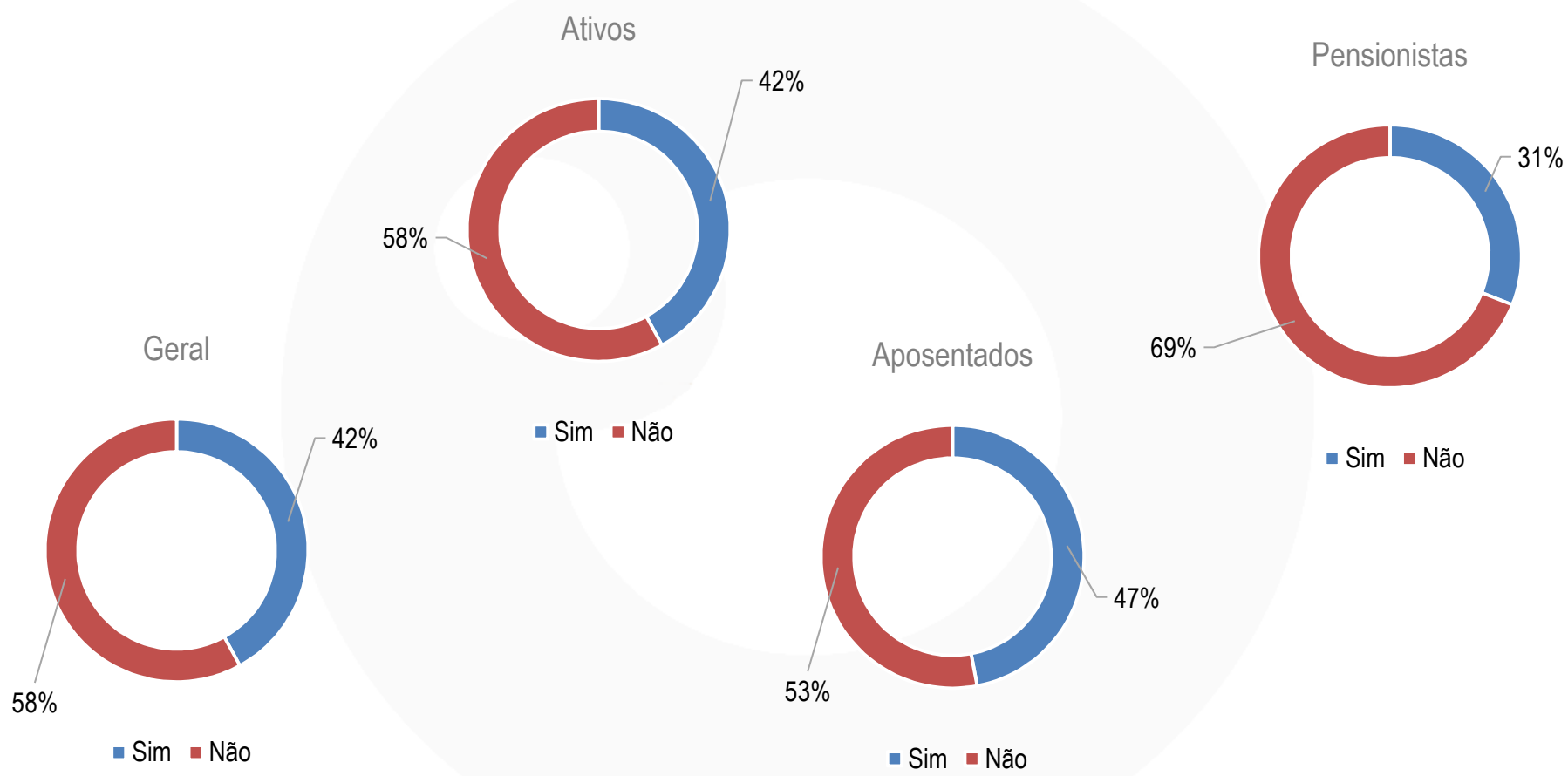
Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas



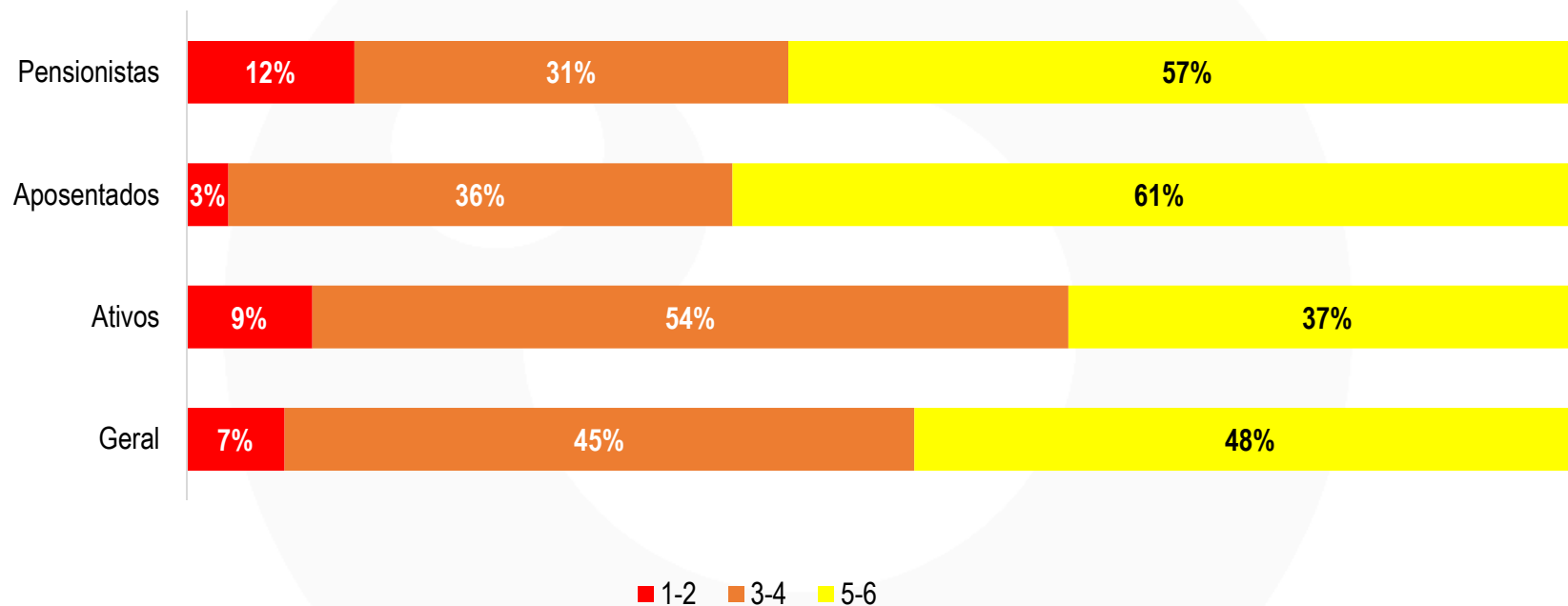
RESULTADOS

P12) O(A) senhor(a) já entrou em contato com a Central de Atendimento 24 Horas exclusiva, informada em sua carteira do Plano de Saúde?

Base de cálculo: 1.360 entrevistas válidas



Nível de satisfação com o atendimento

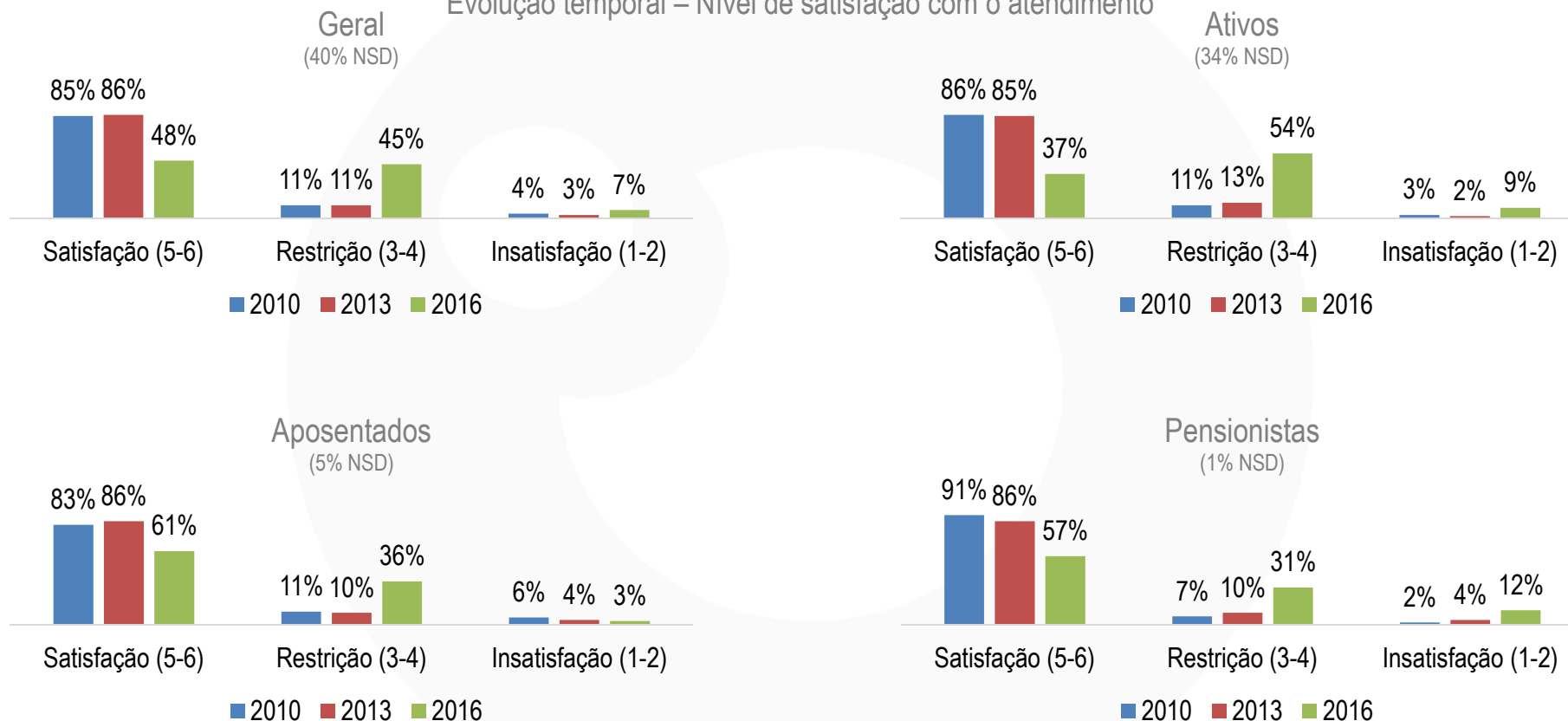


RESULTADOS

P13A) Que nota o(a) senhor(a) daria para o seu nível de satisfação com o atendimento?

Base de cálculo: Quem já entrou em contato com a Central de Atendimento 24 Horas): 573

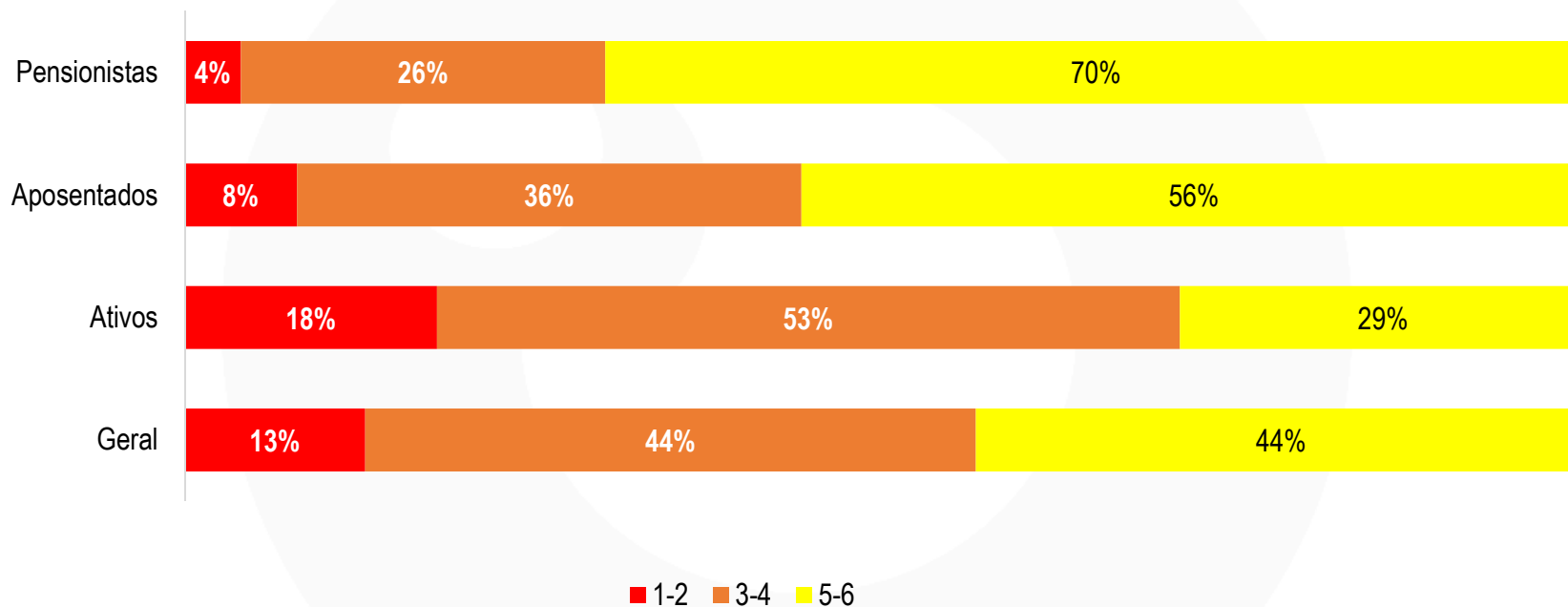
Evolução temporal – Nível de satisfação com o atendimento



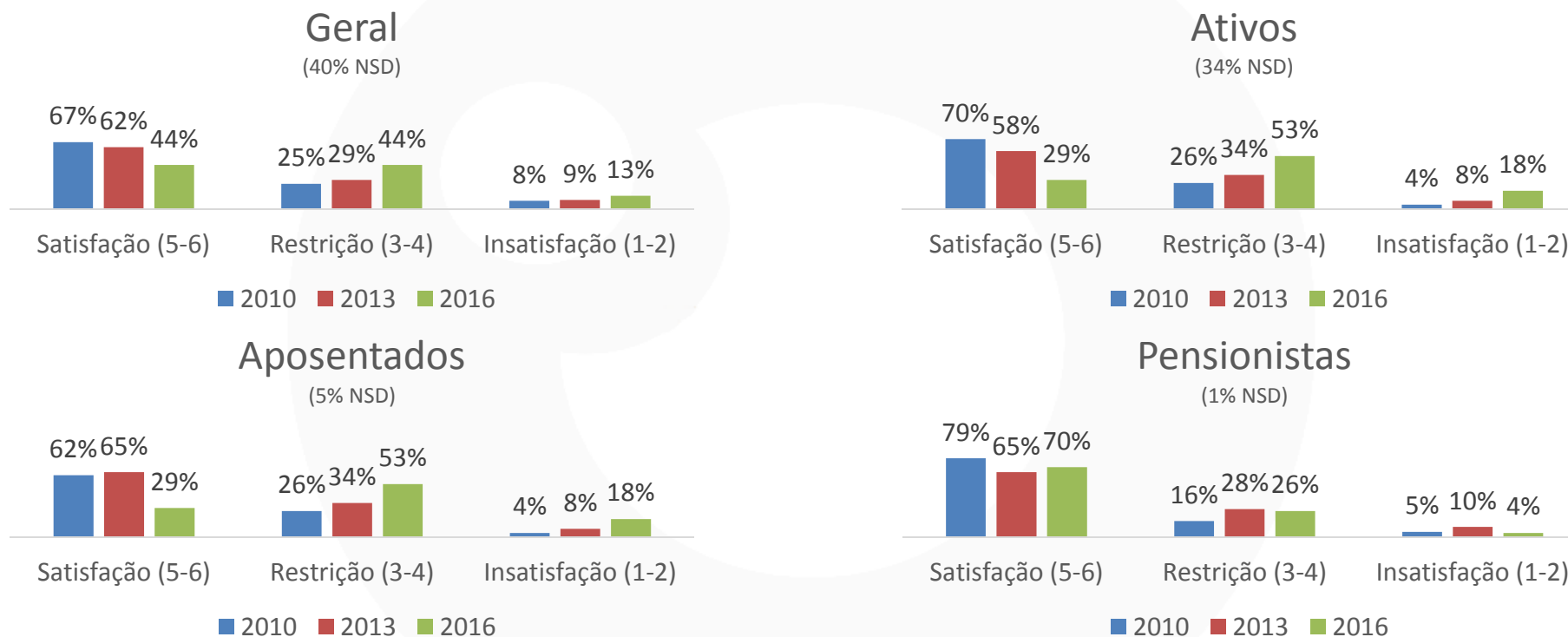
P13B) Que nota o(a) senhor(a) daria para “Qualidade dos hospitais, laboratórios e clínica a que se tem acesso em sua região”?

Base de cálculo: Quem já entrou em contato com a Central de Atendimento 24 Horas): 573

Qualidade dos hospitais, laboratórios e clínica a que tem acesso



Evolução temporal – Qualidade dos hospitais, laboratórios e clínica a que tem acesso

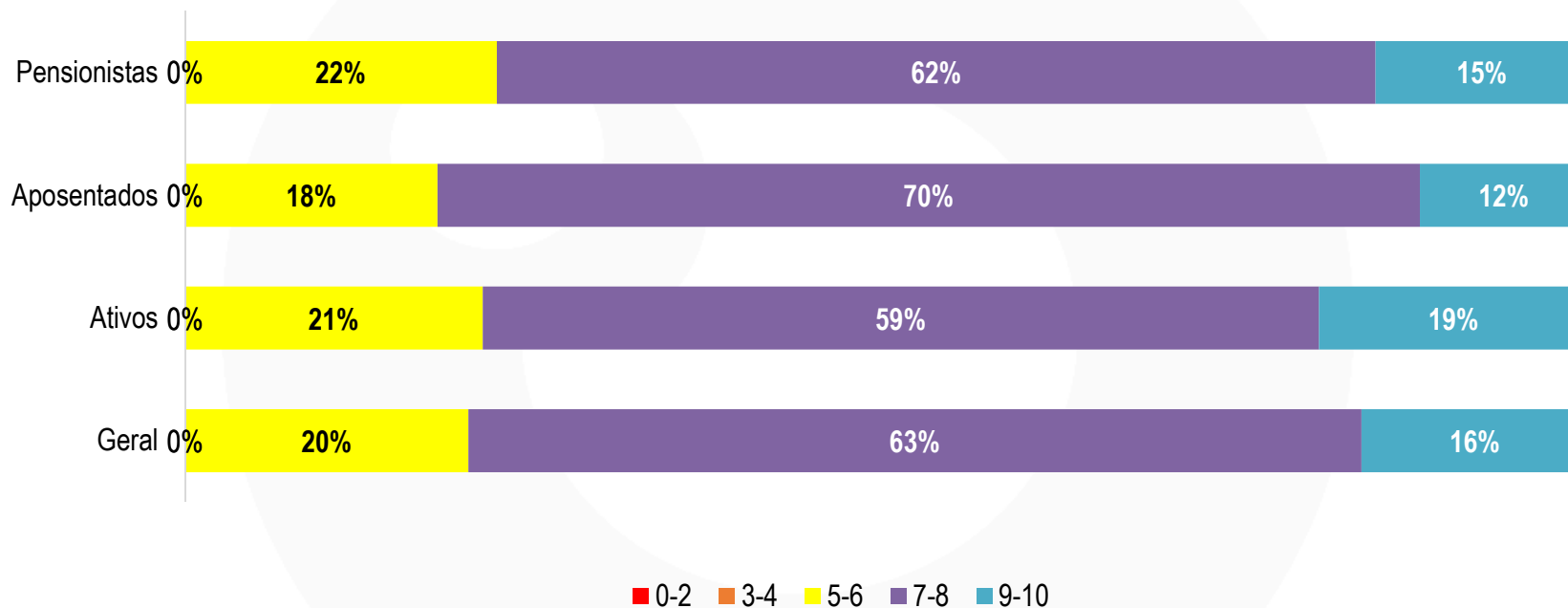


RESULTADOS

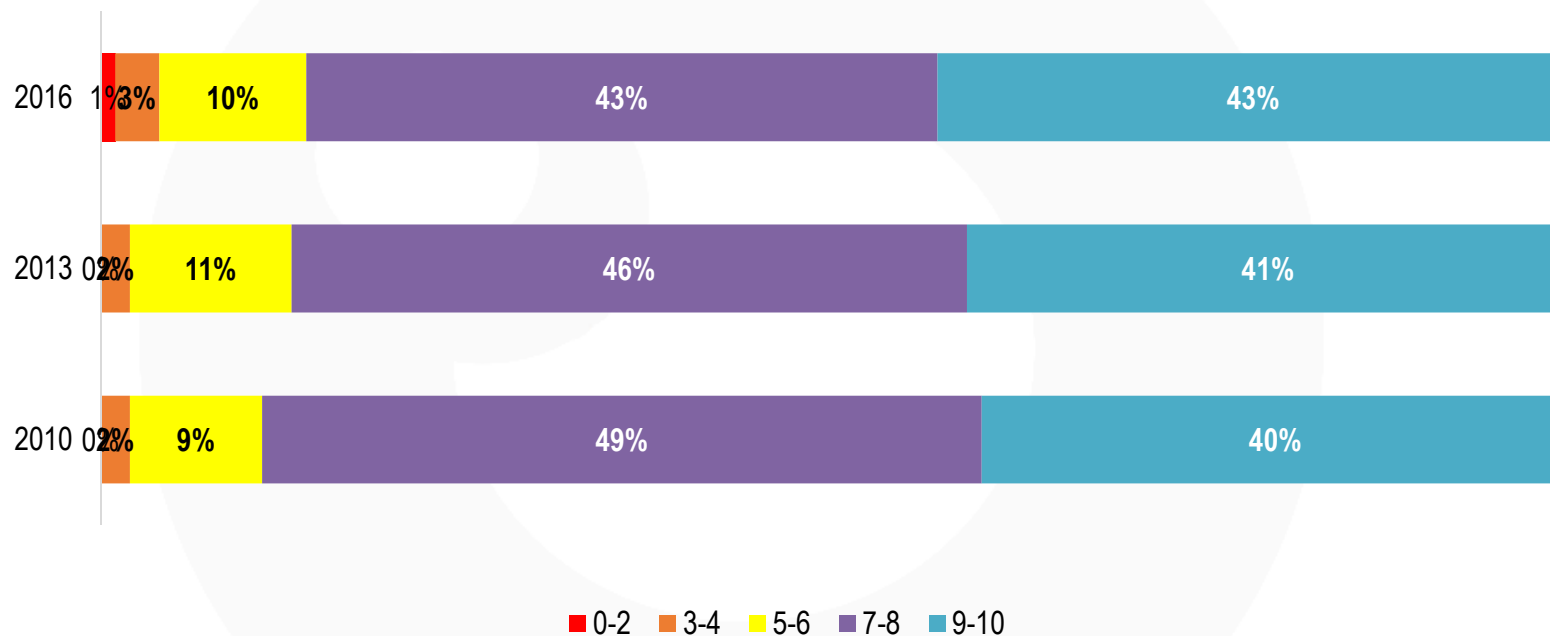
Geral



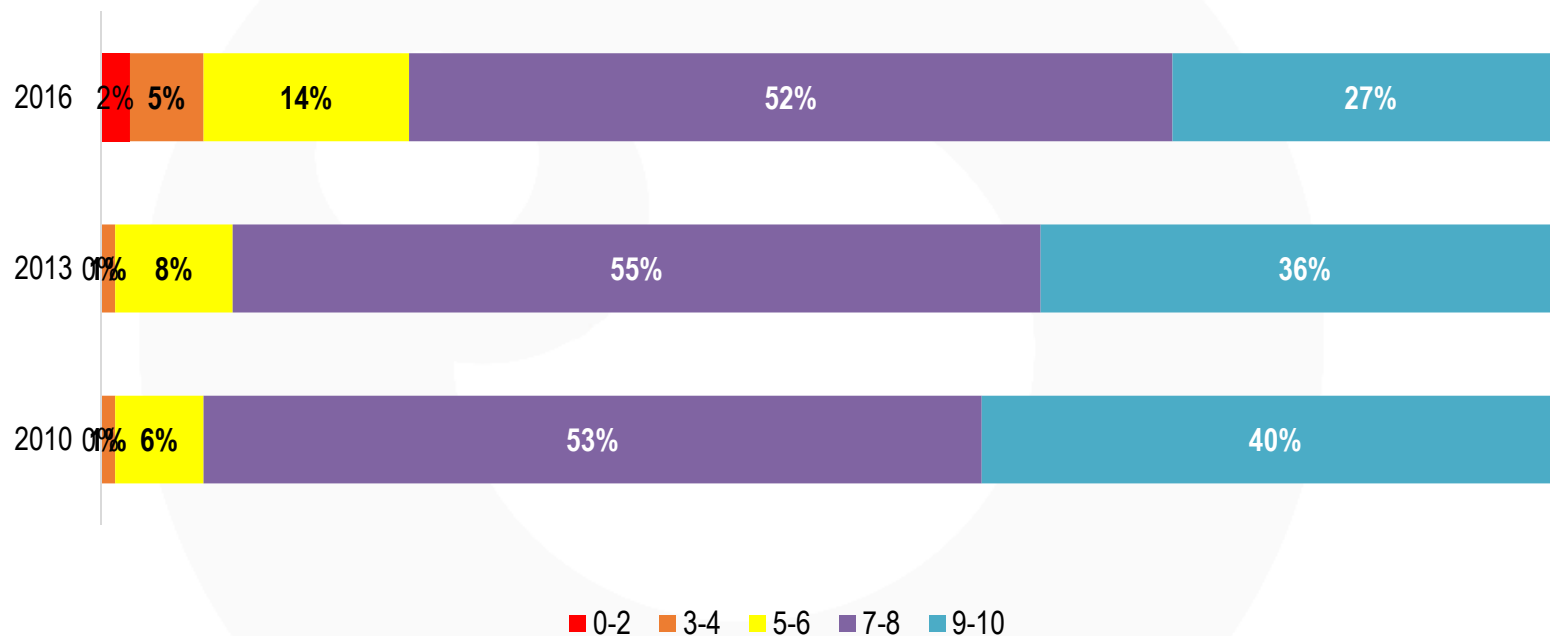
Sentimento em relação a FRG



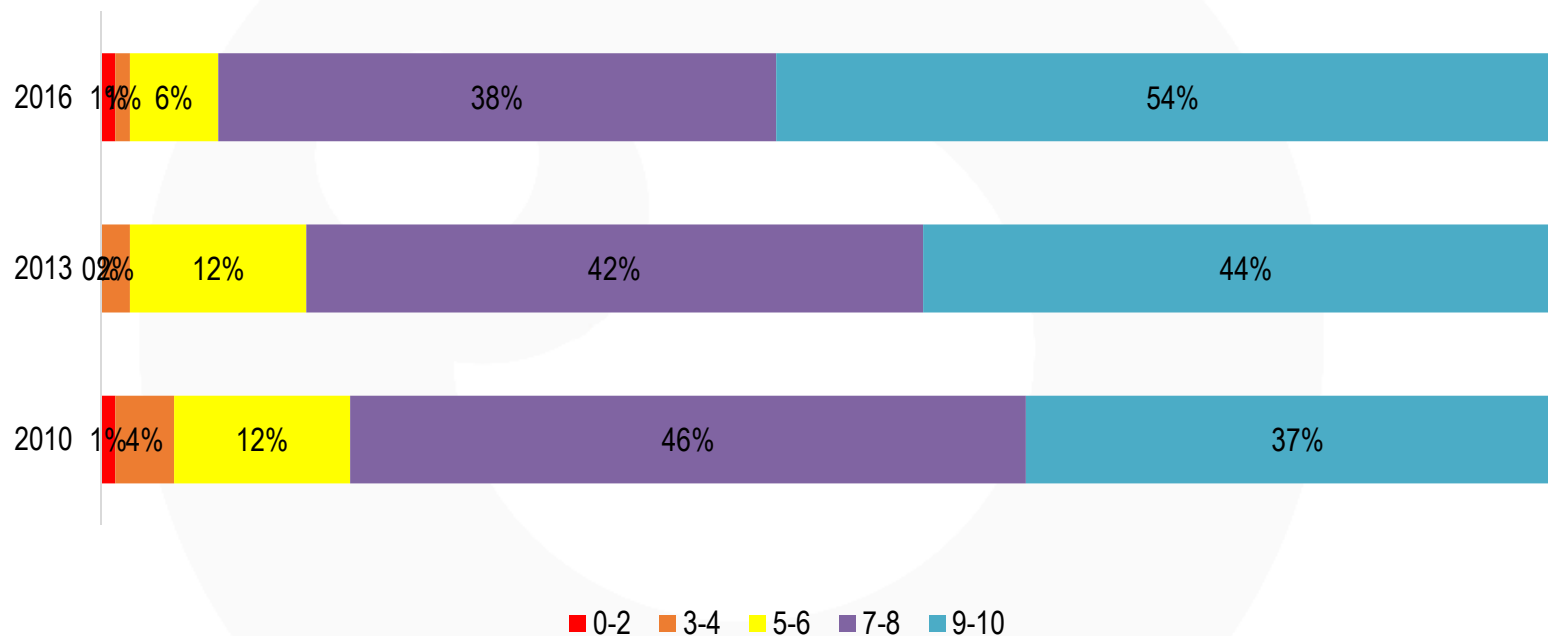
A FRG de forma geral - Geral



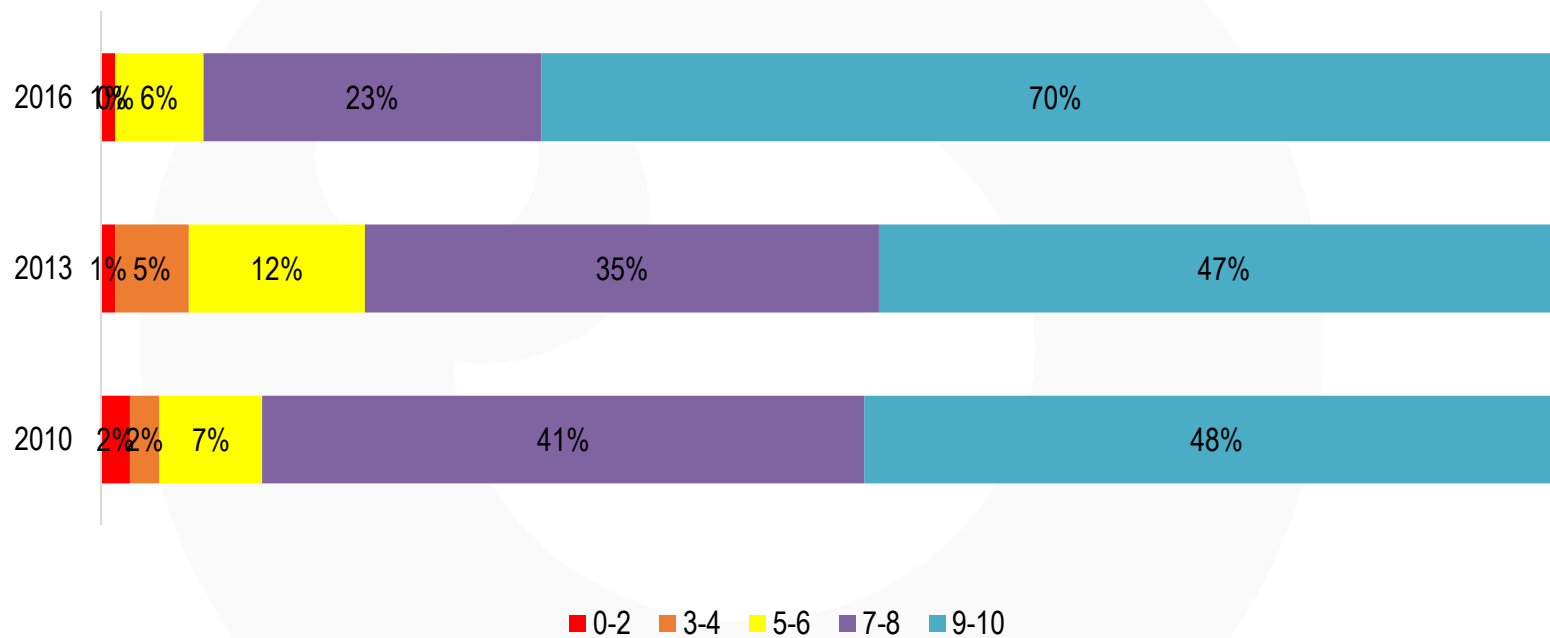
A FRG de forma geral - Ativos



A FRG de forma geral - Aposentados

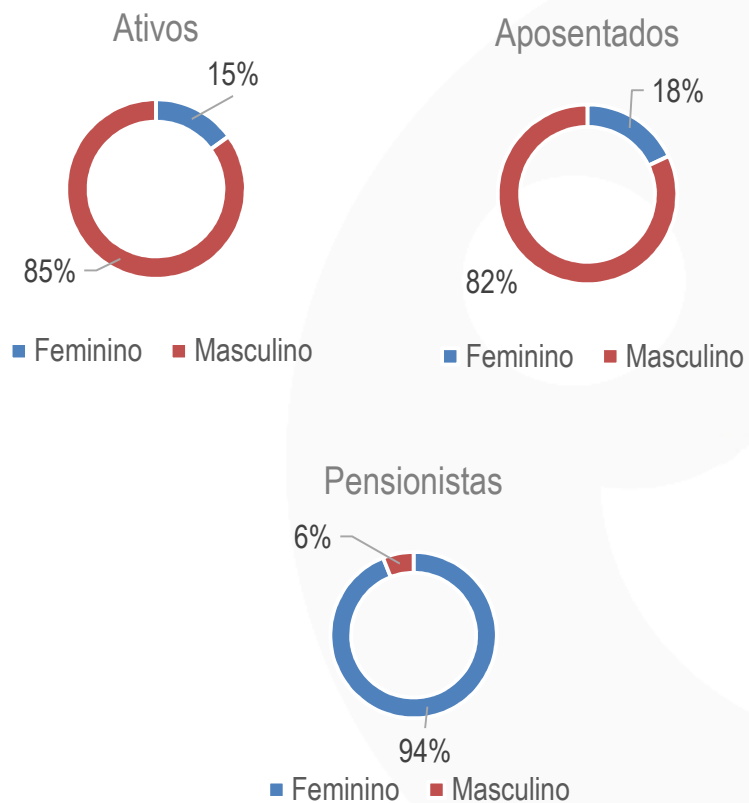


A FRG de forma geral - Pensionistas

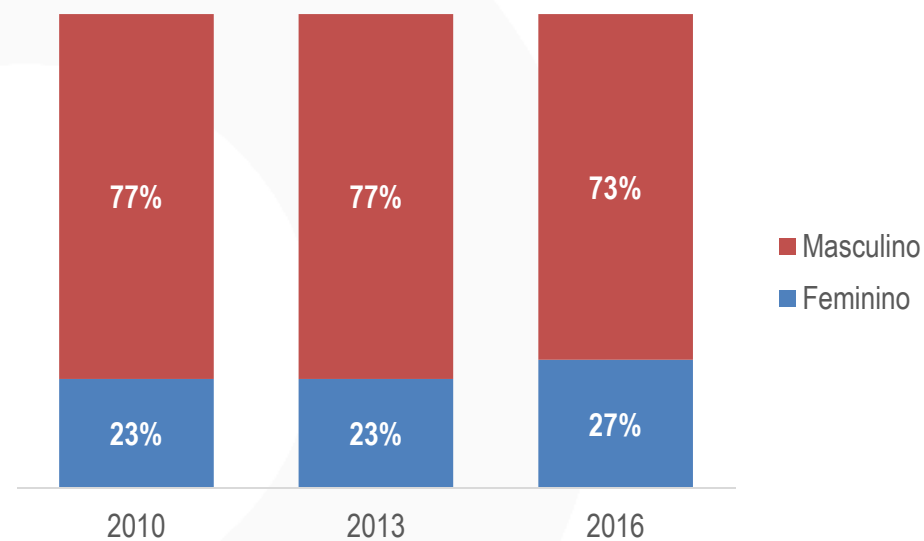


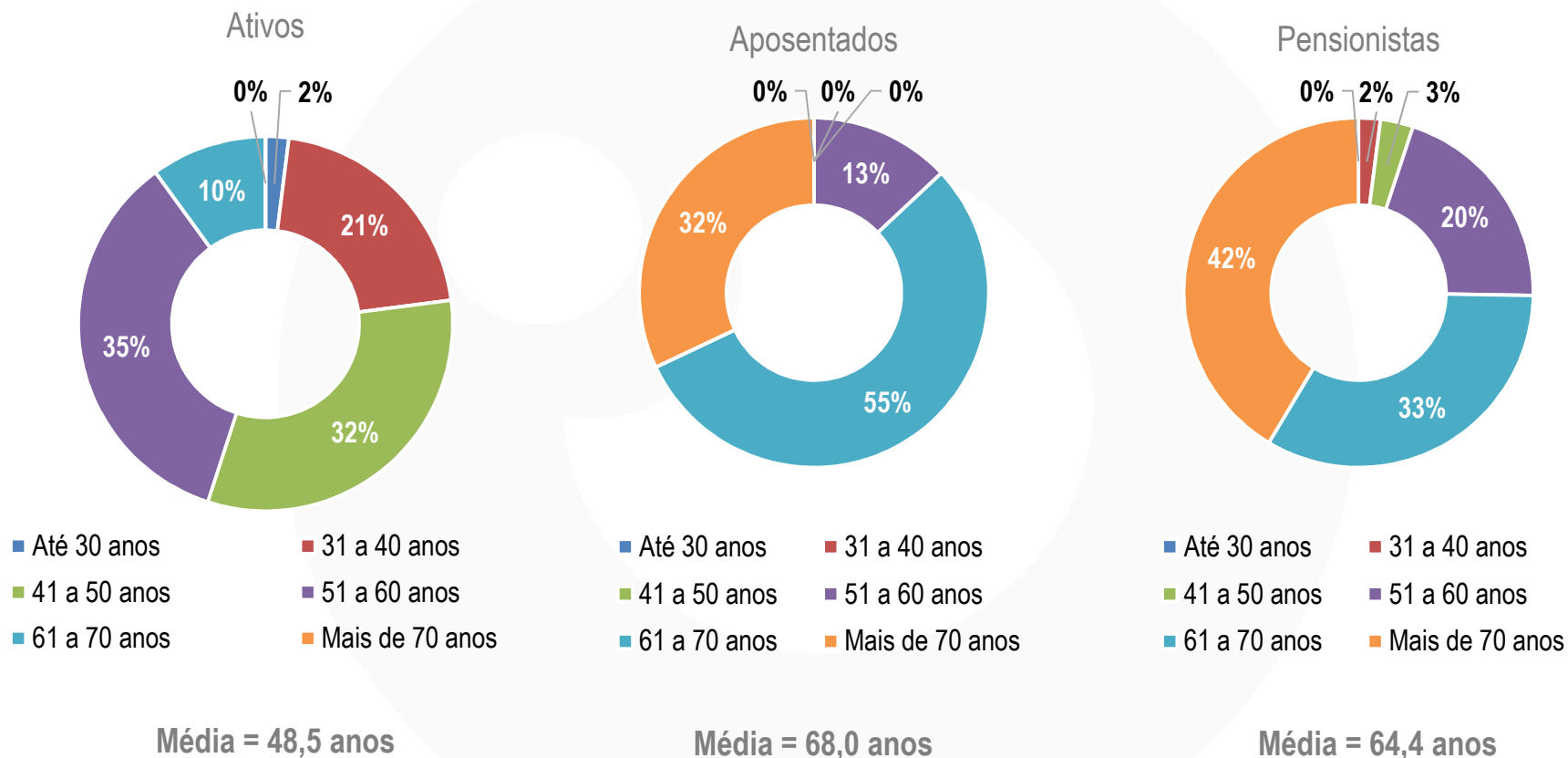
PERFIL DOS ENTREVISTADOS



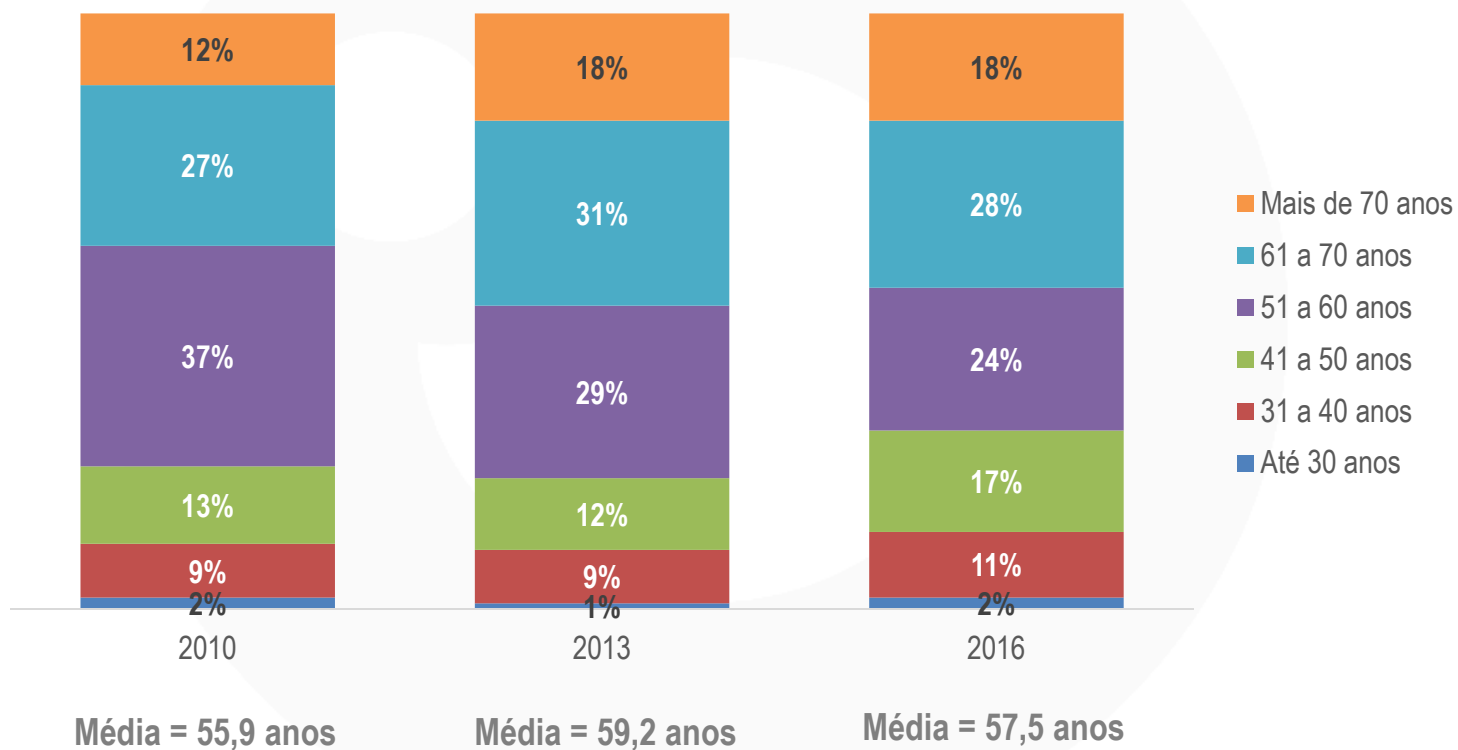


Evolução Temporal

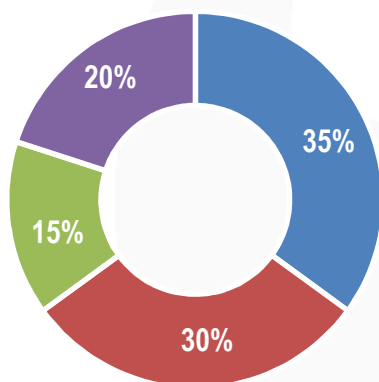




Evolução Temporal



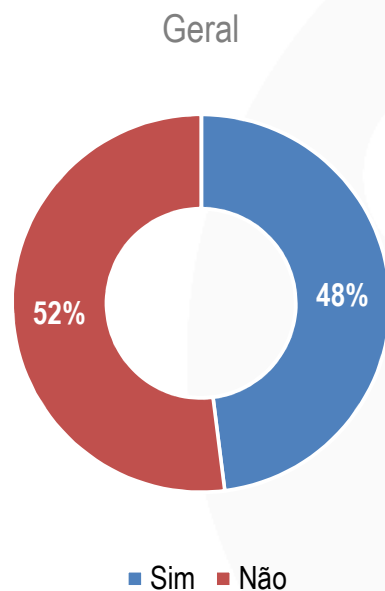
Geral



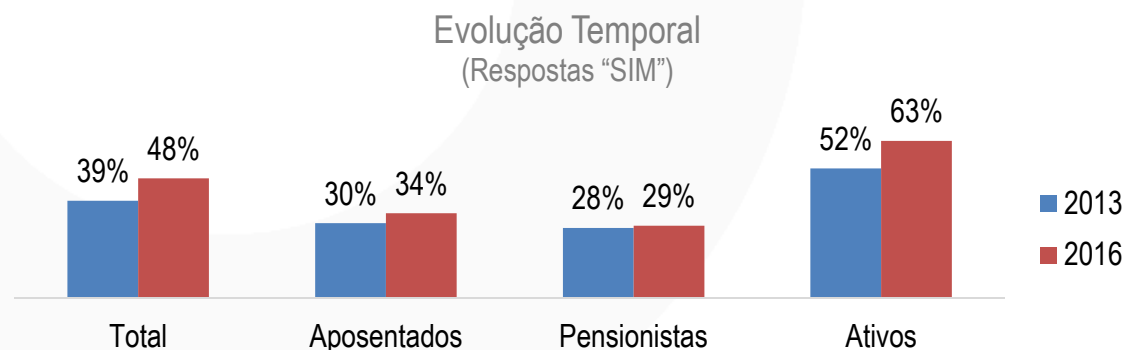
■ Casa ■ Trabalho ■ Smartphone ■ Não acessa

Local de acesso	Segmentação		
	Aposentados	Pensionistas	Ativos
Casa	65%	30%	17%
Trabalho	1%	1%	57%
Smartphone	7%	5%	25%
Não acessa	27%	64%	1%





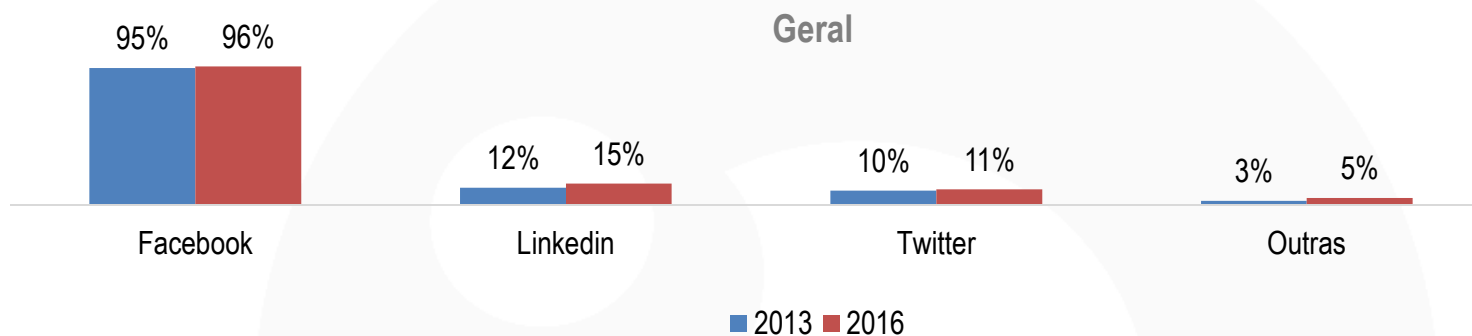
Participação	Classificação		
	Aposentados	Pensionistas	Ativos
Sim	34%	29%	63%
Não	66%	71%	37%



RESULTADOS

O(A) senhor(a) participa de redes sociais? Quais?

Base de cálculo: 653 entrevistas válidas (participantes de redes sociais)



Rede Social	Ativos		Aposentados		Pensionistas	
	2013	2016	2013	2016	2013	2016
Facebook	94%	96%	94%	95%	100%	98%
LinkedIn	19%	20%	4%	6%	0%	0%
Twitter	12%	13%	9%	12%	5%	6%
Outras	2%	7%	4%	2%	5%	4%

