



# **Pesquisa de Satisfação com os Filiados**

**Ciclo 2013**



## INFORMAÇÕES TÉCNICAS

### OBJETIVO DA PESQUISA

Levantar **informações-chave** relativas à **satisfação** dos **filiados** com os produtos e serviços da **FRG**, de modo a **orientar as ações** dos gestores no **suprimento** das **necessidades** e atendimento às **expectativas** de seu **público-alvo**.

### METODOLOGIA

Levantamento estatístico **quantitativo**, por **amostragem estratificada** segundo os principais **segmentos estatisticamente representativos** dos filiados da **FRG**, por meio de **1.367 entrevistas – pessoais** no Escritório Central e **telefônicas** nos demais locais – através de **cotas preestabelecidas** por **região** e tipo de **vínculo**: 699 ativos, 464 aposentados e 204 pensionistas.

Utilização de **questionário estruturado**, contendo questões abertas e fechadas, visando à obtenção de **respostas espontâneas** e **estimuladas**.

## PROCESSAMENTO

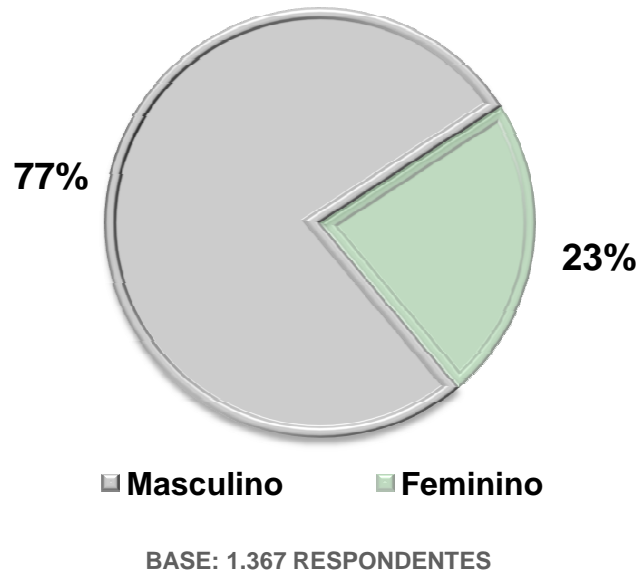
Utilização do **SPSS**, software estatístico com potentes recursos de análise, e disponibilização do **Medida Certa** ✓ **Express**, serviço rápido de processamento pós-pesquisa, a partir de dados preexistentes na base.



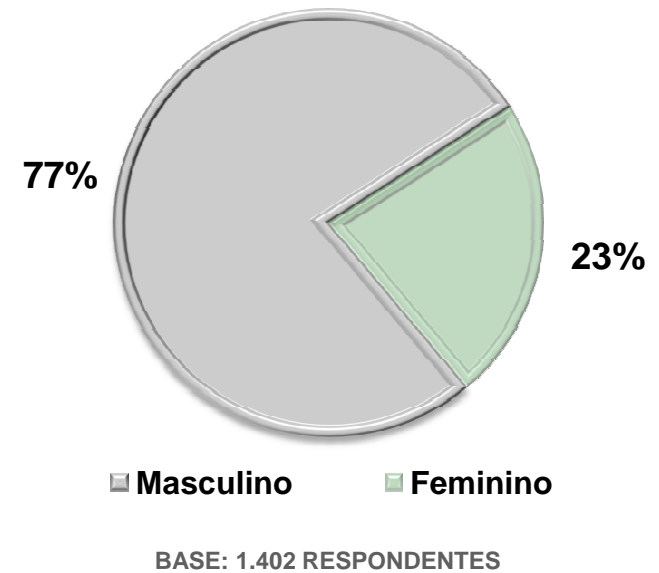
# **CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA**

## Sexo

GERAL 2013

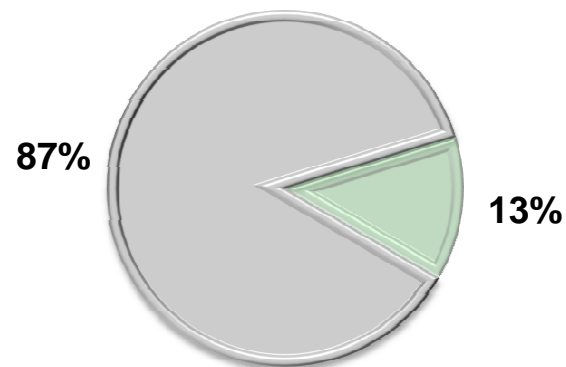


GERAL 2010



## Sexo

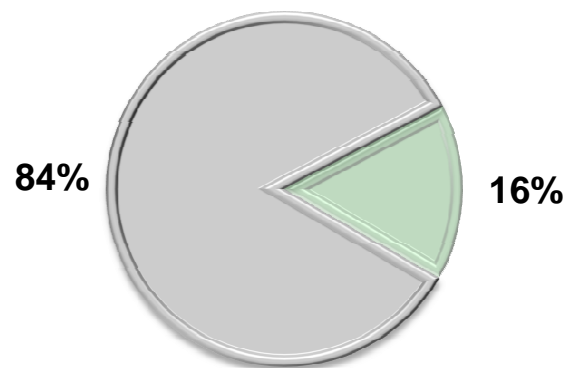
### ATIVOS



■ Masculino ■ Feminino

BASE: 669 RESPONDENTES

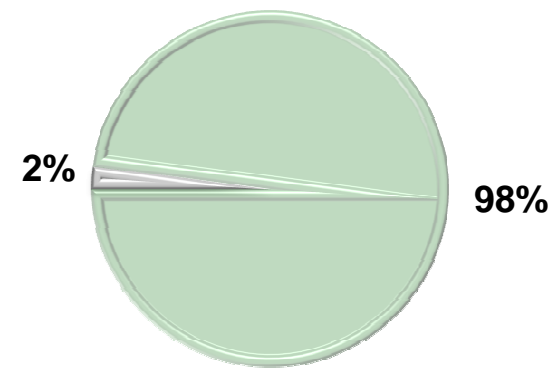
### APOSENTADOS



■ Masculino ■ Feminino

BASE: 464 RESPONDENTES

### PENSIONISTAS

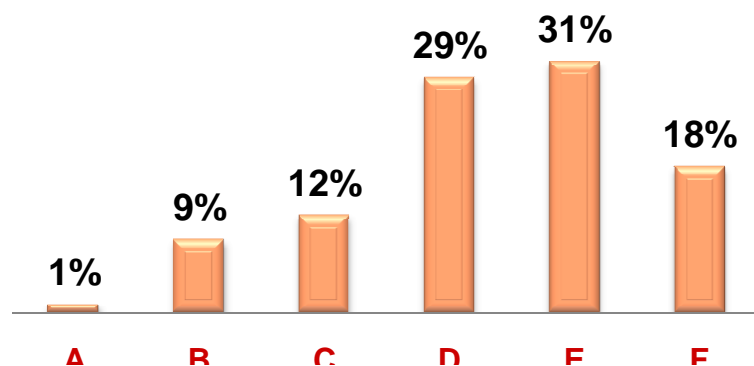


■ Masculino ■ Feminino

BASE: 204 RESPONDENTES

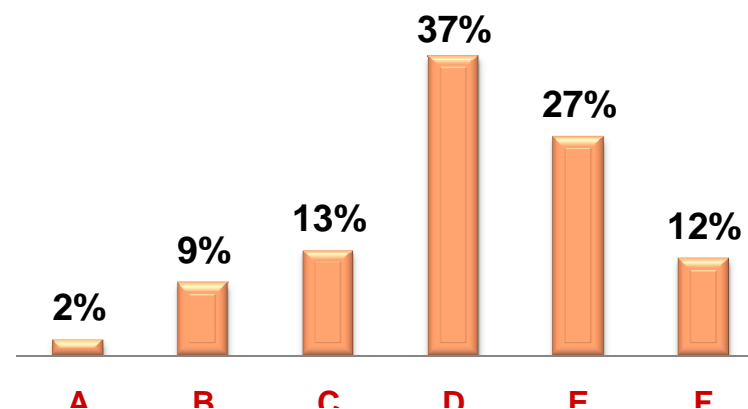
## Faixas de Idade

GERAL 2013 - Média = 59,2 anos



BASE: 1.367 RESPONDENTES

GERAL 2010 - Média = 55,9 anos

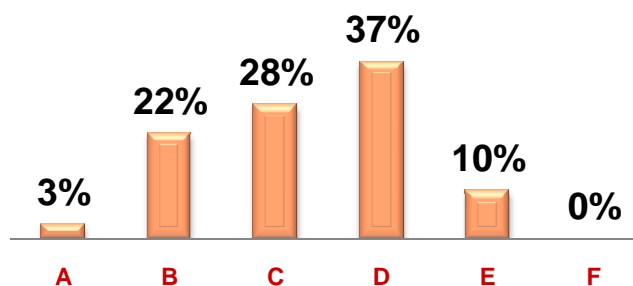


BASE: 1.398 / 1.402 RESPONDENTES (Ns/Nd = 4)

A ATÉ 30 ANOS      B DE 31 a 40 ANOS      C DE 41 a 50 ANOS  
D DE 51 a 60 ANOS      E DE 61 a 70 ANOS      F MAIS DE 70 ANOS

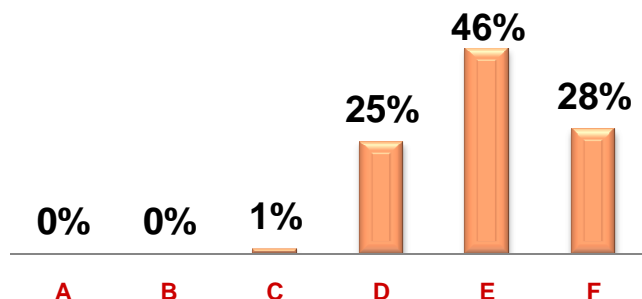
## Faixas de Idade

**ATIVOS 2013 - Média = 48,5 anos**



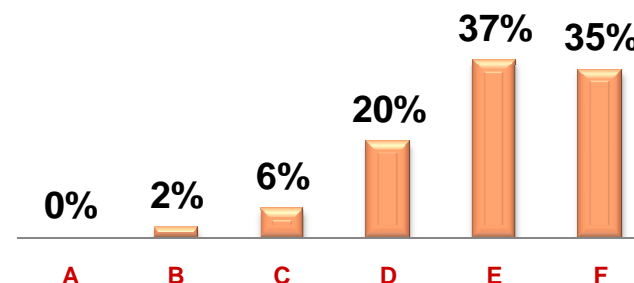
BASE: 699 RESPONDENTES

**APOSENTADOS - Média = 66,1 anos**



BASE: 464 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS - Média = 65,7 anos**



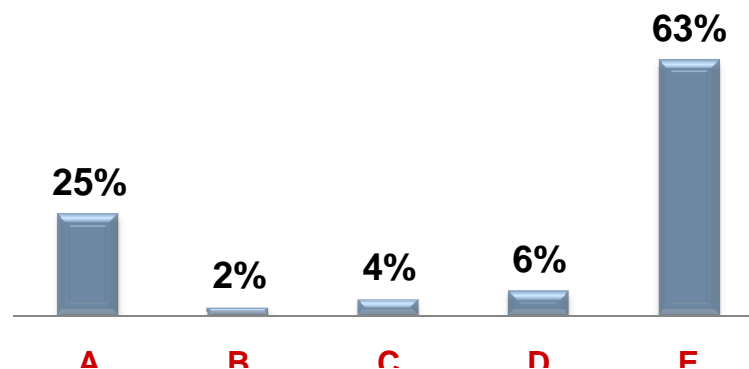
BASE: 204 RESPONDENTES

- |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>A</b> ATÉ 30 ANOS     | <b>B</b> DE 31 a 40 ANOS | <b>C</b> DE 41 a 50 ANOS |
| <b>D</b> DE 51 a 60 ANOS | <b>E</b> DE 61 a 70 ANOS | <b>F</b> MAIS DE 70 ANOS |



## Internet – Frequência de Uso

GERAL 2013

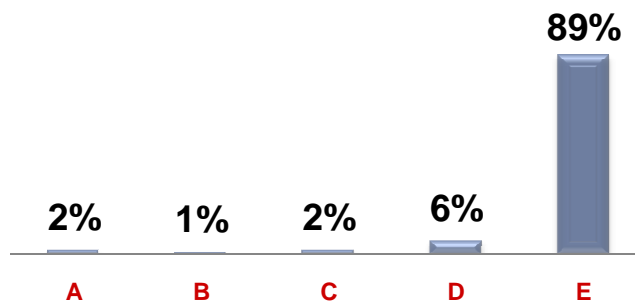


BASE: 1.360 / 1.367 RESPONDENTES (Ns/Nd = 7)

- A** NUNCA / RARAMENTE      **B** UMA A TRÊS VEZES POR MÊS      **C** UMA VEZ POR SEMANA  
**D** DUAS A TRÊS VEZES POR SEMANA      **E** TODO DIA / QUASE TODO DIA

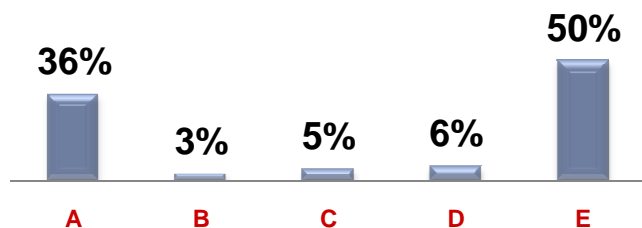
## Internet – Frequência de Uso

### ATIVOS



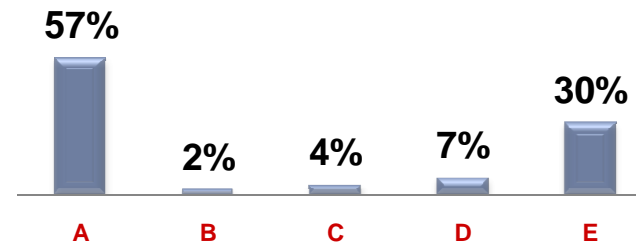
BASE: 694 / 699 RESPONDENTES

### APOSENTADOS



BASE: 464 RESPONDENTES

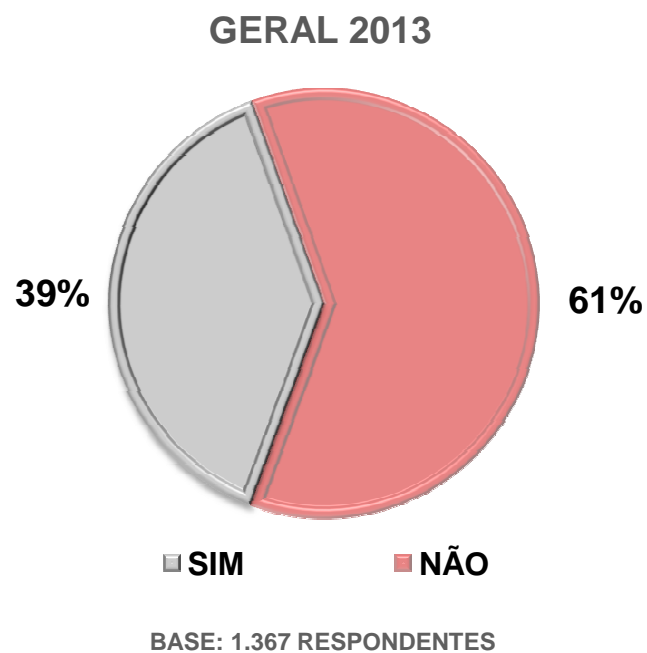
### PENSIONISTAS



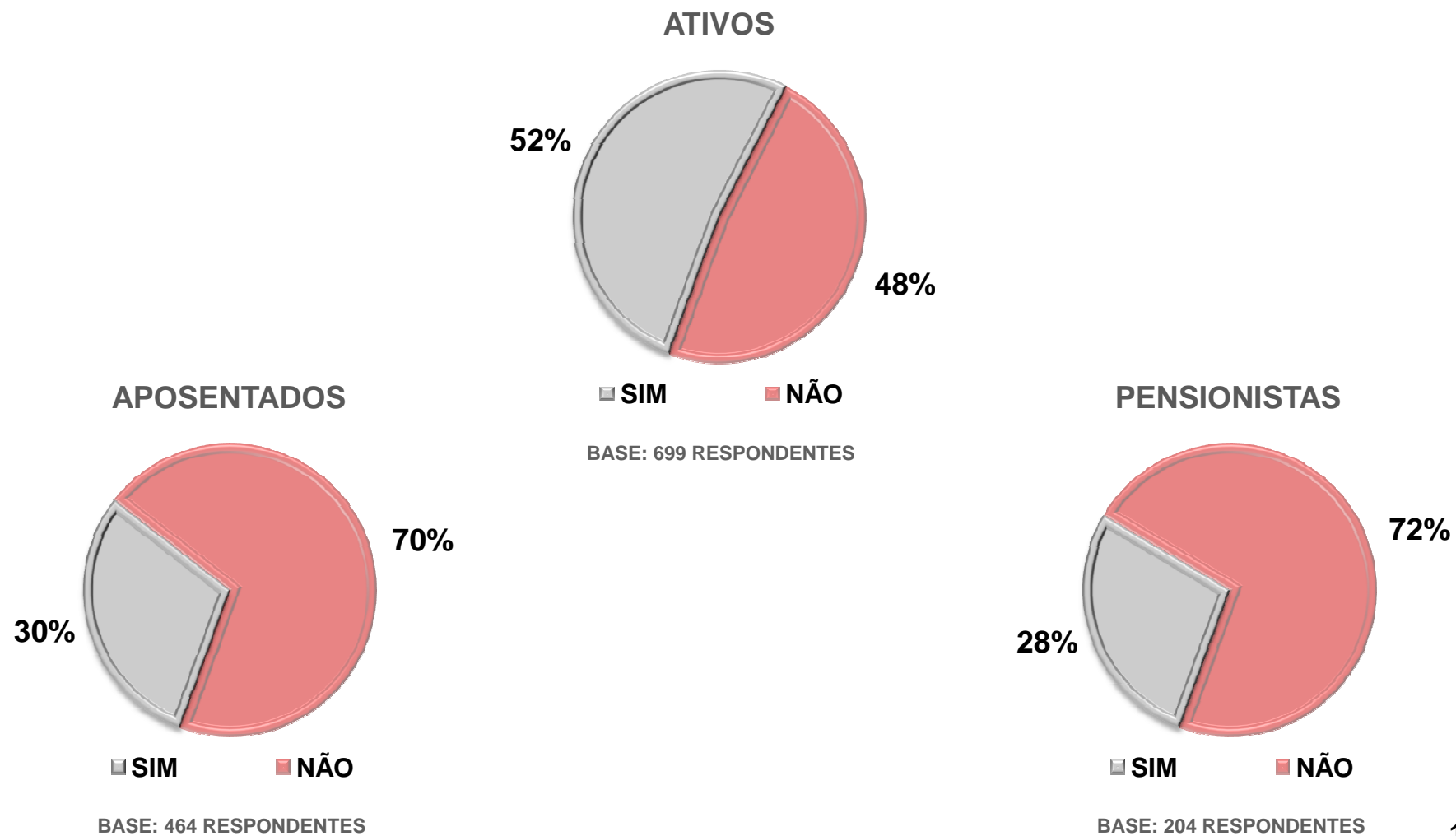
BASE: 202 / 204 RESPONDENTES

- A** NUNCA / RARAMENTE
- B** UMA A TRÊS VEZES POR MÊS
- C** UMA VEZ POR SEMANA
- D** DUAS A TRÊS VEZES POR SEMANA
- E** TODO DIA / QUASE TODO DIA

## Participação em Redes Sociais

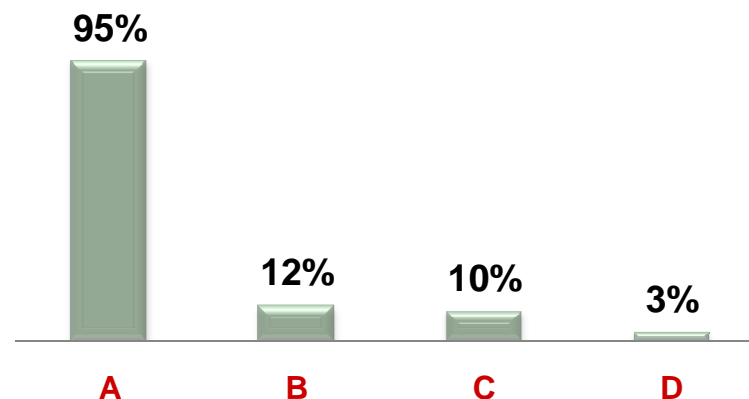


## Participação em Redes Sociais



## De que rede social participa?\*

GERAL 2013



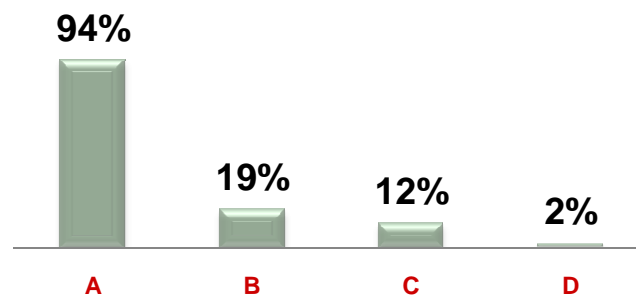
BASE: 553 / 563 RESPONDENTES (Ns/Nd = 10)

\*ENTRE OS QUE PARTICIPAM DE REDES SOCIAIS - REPOSTAS MÚLTIPLAS

**A** FACEBOOK   **B** LINKEDIN   **C** TWITTER   **D** OUTRAS

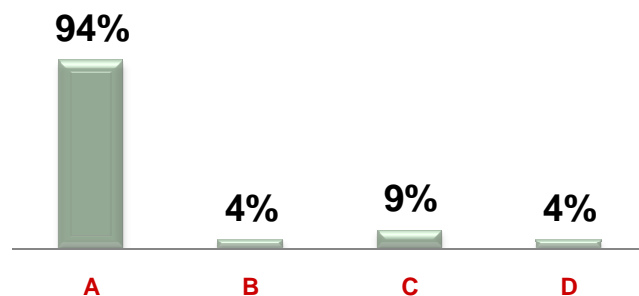
## De que rede social participa?

### ATIVOS



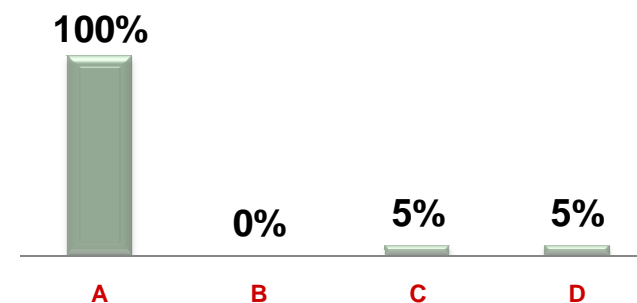
BASE: 362 / 365 RESPONDENTES

### APOSENTADOS



BASE: 134 / 141 RESPONDENTES

### PENSIONISTAS



BASE: 57 RESPONDENTES

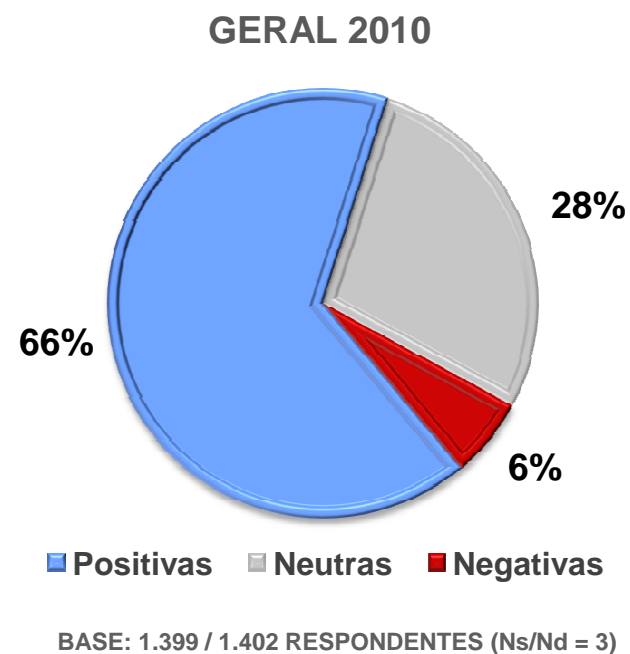
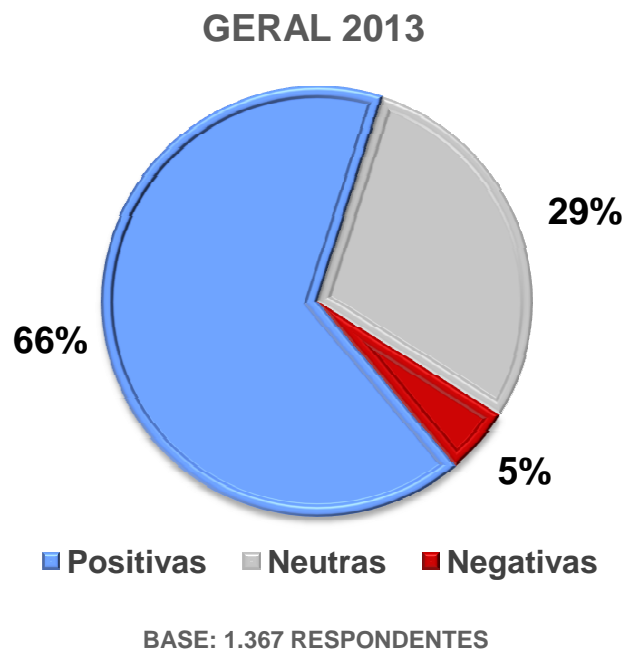
\*ENTRE OS QUE PARTICIPAM DE REDES SOCIAIS - REPOSTAS MÚLTIPLAS

A FACEBOOK B LINKEDIN C TWITTER D OUTRAS



**IMAGEM DA FRG**

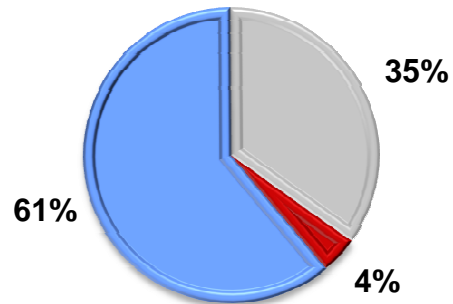
## Imagem da FRG – Menções Positivas x Negativas





## Imagem da FRG – Menções Positivas x Negativas

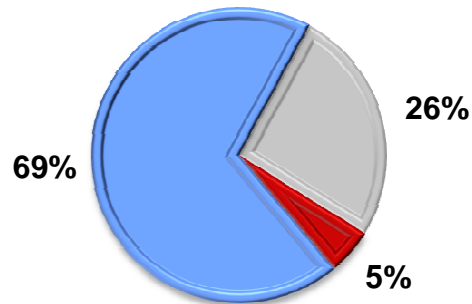
**ATIVOS 2013**



■ Positivas ■ Neutras ■ Negativas

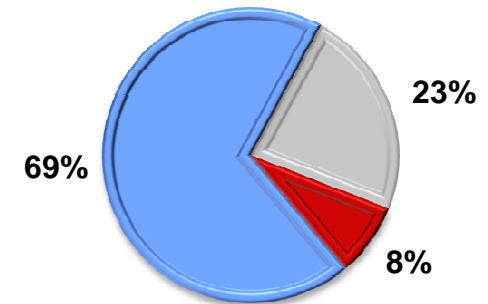
BASE: 699 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2013**



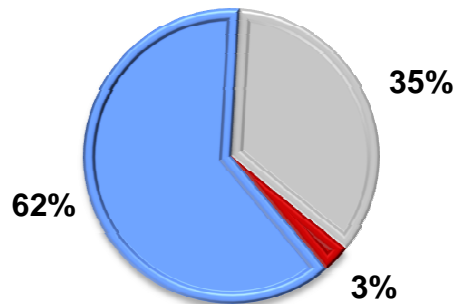
BASE: 464 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2013**



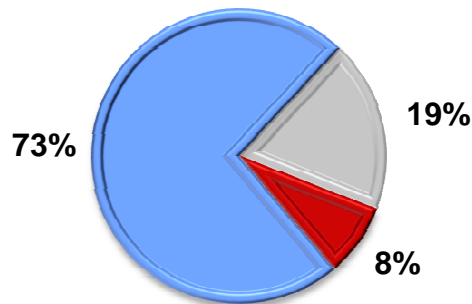
BASE: 204 RESPONDENTES

**ATIVOS 2010**



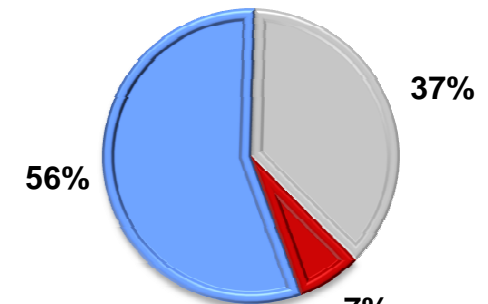
BASE: 736 / 737 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2010**



BASE: 461 / 463 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2010**



BASE: 202 RESPONDENTES

## O que lhe vem à mente ao ouvir o nome FRG?

<b>TRAÇOS DE IMAGEM</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>TRAÇOS DE IMAGEM</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
GARANTIA / GARANTIA NO FUTURO / SEGURANÇA	248	18,1	ESSENCIAL / IMPRESCINDÍVEL / MUITO IMPORTANTE	17	1,2
APOSENTADORIA	140	10,2	ESTABILIDADE	16	1,2
NOTA 10 / EXCELENTE / MARAVILHOSA / A MELHOR	73	5,3	MARIDO / PAI / FAMÍLIA / MÃE	15	1,1
ZELO / CUIDADO / AMPARO / SUPORTE / AJUDA	66	4,8	FURNAS	15	1,1
PREVIDÊNCIA / PREVIDÊNCIA PRIVADA	63	4,6	GOSTO / GOSTO DE MAIS	11	0,8
TUDO CERTO / TUDO DE BOM	58	4,2	MINHA VIDA / LEMBRO-ME DA VIDA	11	0,8
FUTURO / MEU FUTURO / NOSSO FUTURO	55	4,0	GRANDE FUNDO / POTÊNCIA / EMPRESA FORTE	10	0,7
BENEFÍCIO	46	3,4	SAÚDE	10	0,7
BEM ESTAR / TRANQUILIDADE / ME FAZ BEM	42	3,1	SEGURO / SEGURO DE VIDA	10	0,7
GRATIFICANTE / SATISFAÇÃO	37	2,7	MELHOR / MUITO BOM / ÓTIMO ATENDIMENTO	9	0,7
PENSÃO / FUNDO, PLANO DE PENSÃO / PLANO DE CUSTEIO	37	2,7	TRISTEZA / DECEPÇÃO / NÃO VALEU A PENA	9	0,7
COMPLEMENTO / COMPLEMENTAÇÃO	33	2,4	SALÁRIO / PENSÃO	9	0,7
COISA BOA	31	2,3	AGRADECIMENTO / GRATIDÃO	8	0,6
NADA / NADA EM ESPECIAL	29	2,1	ESPERANÇA	7	0,5
PLAMES / PLANO DE SAÚDE ASSISTÊNCIA MÉDICA	26	1,9	SERIEDADE / RESPEITO / RESPONSABILIDADE	6	0,4
PREOCUPAÇÃO / MEDO / INSEGURANÇA / RECEIO	20	1,5	TRABALHO / SERVIÇO	6	0,4
CREDIBILIDADE / CONFIABILIDADE / CONFIANÇA	19	1,4	ANJO DA GUARDA / UMA MÃE	6	0,4
FUNDAÇÃO / FUNDO DE ASSISTÊNCIA / INSTITUIÇÃO	17	1,2	FUNDADOR	6	0,4

## O que lhe vem à mente ao ouvir o nome FRG?

<b>TRAÇOS DE IMAGEM</b>	<b>#</b>	<b>%</b>	<b>TRAÇOS DE IMAGEM</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
BOA EMPRESA / BOA FIRMA	5	0,4	EMPRÉSTIMO	3	0,2
MANTENEDORA / PATROCINADORA	5	0,4	EFICIÊNCIA	2	0,1
EMPRESA SÓLIDA / SOLIDEZ	5	0,4	AUSÊNCIA / ABANDONO	2	0,1
BOA IMAGEM / BOM CONCEITO / PRESTÍGIO	5	0,4	FACILIDADE	2	0,1
POUPANÇA / APLICAÇÃO	5	0,4	AMIGOS / BONS AMIGOS	2	0,1
DEIXA A DESEJAR / ESPERO MAIS	5	0,4	CARINHO / ATENÇÃO	2	0,1
LEGAL	5	0,4	TRABALHO DO MARIDO	2	0,1
ORGULHO	4	0,3	SUCESSO / ENTIDADE DE SUCESSO	2	0,1
EXPECTATIVA	4	0,3	PROBLEMAS / ABORRECIMENTOS	2	0,1
JÁ FOI MELHOR / JÁ FOI BOA / FUNCIONAVA BEM	4	0,3	QUALIDADE	2	0,1
MEU SUSTENTO / MINHA SOBREVIVÊNCIA	4	0,3	SOCORRO / ME SALVA	2	0,1
COOPERATIVA	4	0,3	PRESTAÇÃO ENORME	2	0,1
SAUDADE / SAUDADE DO TRABALHO	4	0,3	PLANO CD	2	0,1
ATENDE / FUNCIONA	4	0,3	DIFÍCIL	2	0,1
ALEGRIA / FELICIDADE	3	0,2	INJUSTIÇA	2	0,1
SALÁRIO PEQUENO / PAGA MAI / PAGA POUCO	3	0,2	CONVÊNIOS	2	0,1
SALVAÇÃO / SALVADOR DA PÁTRIA / SALVA-VIDAS	3	0,2	JUMBÃO	2	0,1

BASE: 1.367 RESPONDENTES

## Imagem da FRG – Menções Positivas x Negativas\*

Empresas	Furnas	Eletronuclear
Positiva	64%	<b>68%</b>
Neutra	31%	29%
Negativa	5%	3%
Base →	1071	92

Planos	BD	CD
Positiva	<b>67%</b>	59%
Neutra	27%	38%
Negativa	6%	4%
Base →	1014	353

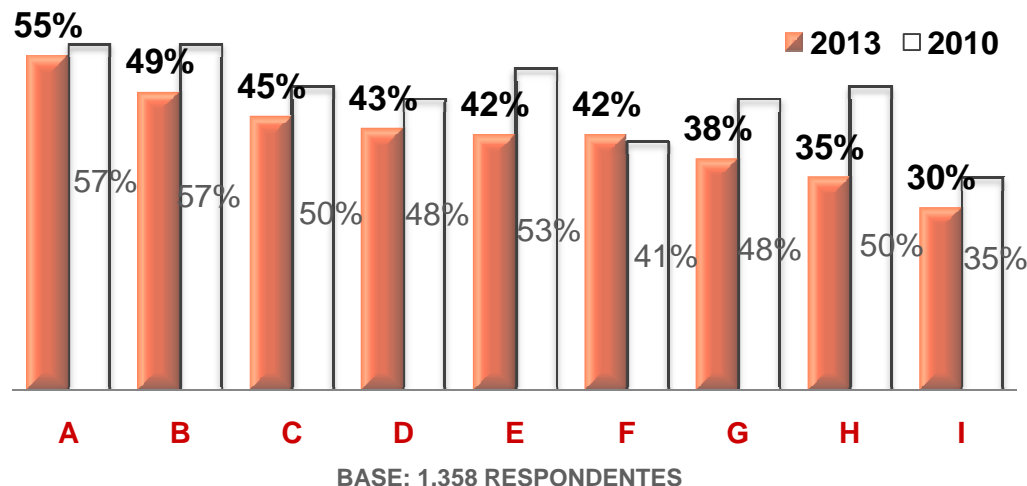
Regiões	RJ	MG	SP	Outras
Positiva	65%	65%	66%	64%
Neutra	30%	29%	30%	32%
Negativa	5%	6%	4%	4%
Base →	779	236	195	157

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS



# **RANKING DOS REQUISITOS**

## Ranking dos Requisitos\*



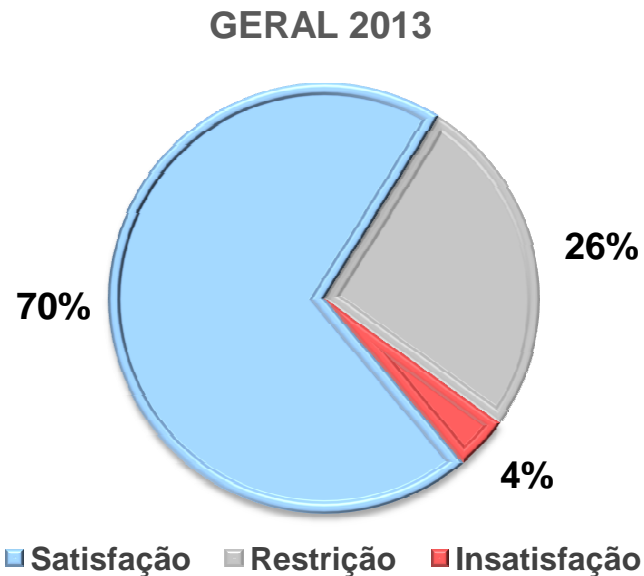
- A** SEGURANÇA E TRANSPARÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS
- B** CÁLCULOS CORRETOS DOS BENEFÍCIOS, PROCEDIMENTOS CONFIÁVEIS, INFORMAÇÕES PRECISAS
- C** COMUNICAÇÃO COM OS FILIADOS: RELEVÂNCIA, CONTEÚDO, CLAREZA, FREQUÊNCIA E OS CANAIS
- D** VALOR DA COMPLEMENTAÇÃO COMPARADO AO SALÁRIO EM ATIVIDADE E AS CONTRIBUIÇÕES
- E** FACILIDADE E RAPIDEZ PARA RESOLVER PROBLEMAS E PENDÊNCIAS JUNTO À FUNDAÇÃO
- F** ORIENTAÇÃO E AJUDA PARA OBTENÇÃO DA APOSENTADORIA
- G** MODERNIDADE, TECNOLOGIA E RECURSOS EMPREGADOS NA ADMINISTRAÇÃO DA FRG
- H** ATENDIMENTO EFICIENTE, ATENCIOSO E DE FÁCIL ACESSO POR VÁRIOS MEIOS
- I** SISTEMA DE EMPRÉSTIMO AOS PARTICIPANTES

\* Fatores que mais impactam a Satisfação Geral dos filiados da FRG

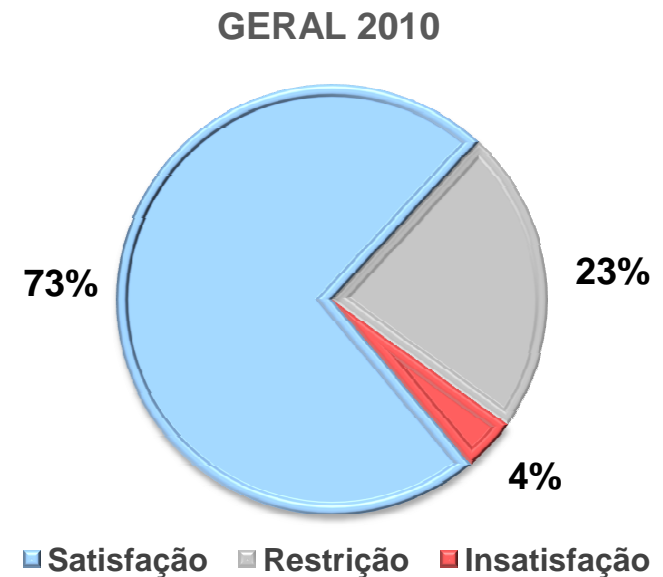


**FRG – ÍNDICES DE SATISFAÇÃO COM  
OS PRINCIPAIS REQUISITOS DE UMA  
FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA**

## Segurança e transparência na administração dos recursos da FRG



BASE: 1.235 / 1.367 RESPONDENTES (Ns/Nd = 132)



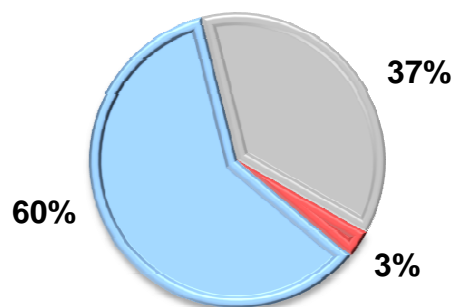
BASE: 1.349 / 1.402 RESPONDENTES (Ns/Nd = 53)

A Satisfação = Notas 5 e 6   B Restrição = Notas 3 e 4   C Insatisfação = Notas 1 e 2



## Segurança e transparência na administração dos recursos da FRG

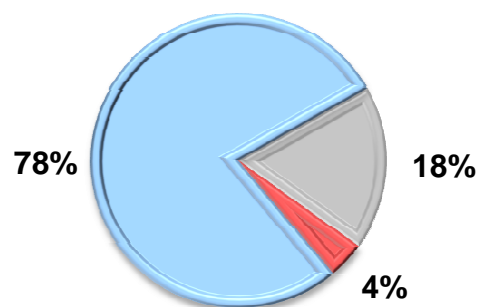
**ATIVOS 2013**



■ Satisfação ■ Restrição ■ Insatisfação

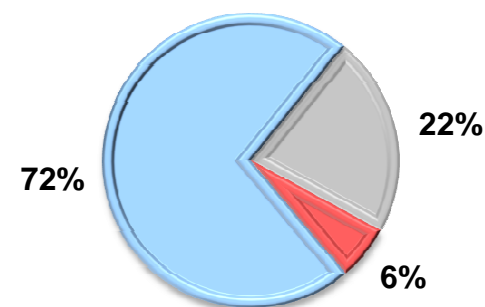
BASE: 643 / 699 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2013**



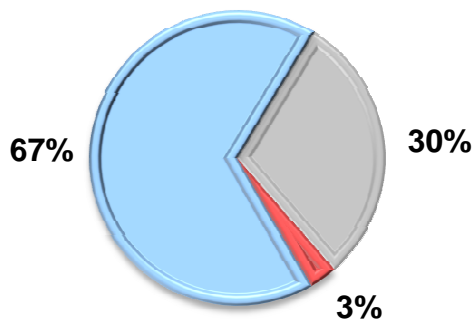
BASE: 419 / 464 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2013**



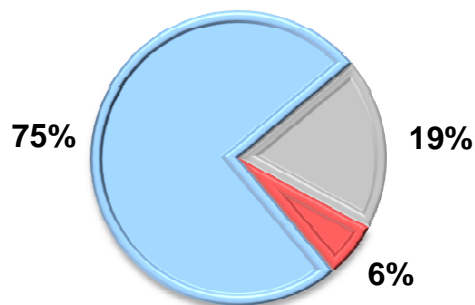
BASE: 173 / 204 RESPONDENTES

**ATIVOS 2010**



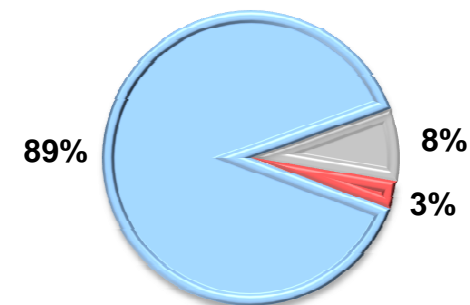
BASE: 728 / 737 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2010**



BASE: 441 / 463 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2010**



BASE: 180 / 202 RESPONDENTES

## Segurança e transparência na administração dos recursos da FRG

JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 5	#	%
NÃO HÁ / FALTA TRANSPERÊNCIA / CLAREZA	97	25,3%
HÁ POUCAS / FALTAM INFORMAÇÕES	57	14,8%
NÃO TENHO CONHECIMENTO / NÃO ESTOU A PAR / NÃO ACOMPANHO	45	11,7%
A EXPLICAÇÃO É COMPLICADA / NÃO ENTENDO NADA	33	8,6%
NÃO TENHO CONFIANÇA / CREDIBILIDADE / SEGURANÇA	29	7,6%
SEM ACESSO / NÃO TEM INFORMAÇÃO / AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	24	6,3%
NÃO SEI / NÃO TENHO COMO EXPLICAR	15	3,9%
FALTA / DEVERIA TER MAIOR DIVULGAÇÃO	14	3,6%
NÃO TENHO ACESSO SOBRE ONDE E COMO INVESTEM NOS RECURSOS	14	3,6%
A LINGUAGEM É MUITO TÉCNICA / DEVERIA TER LINGUAGEM MAIS SIMPLES	13	3,4%
PERDEU CREDIBILIDADE NO EVENTO DO BANCO SANTOS	10	2,6%
FALTA / NÃO HÁ PARTICIPAÇÃO DIRETA DOS FILIADOS / NÃO HÁ INTERAÇÃO	9	2,3%
DEVERIA HAVER CONTATO DIRETO COM O FUNCIONÁRIO	9	2,3%
FALTAM INFORMAÇÃO NAS ÁREAS REGIONAIS / NÃO SABEM O QUE ACONTECE NA FUNDAÇÃO	7	1,8%
OS POLÍTICOS COLOCAM A MÃO / A ADMINISTRAÇÃO / OS CARGOS SÃO POLÍTICOS	6	1,6%
SINTO UMA CERTA INSEGURANÇA	6	1,6%
NÃO SEI COMO FUNCIONA / DESCONHEÇO O PROCESSO	5	1,3%
NÃO FAZEM QUESTÃO DE AJUDAR / FALTA VONTADE DE MELHORAR CONDIÇÕES DOS ASSISTIDOS	5	1,3%

BASE: 384 / 397 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 5 (Ns/Nd = 13) – RESPOSTAS MÚLTIPLAS

## Segurança e transparência na administração dos recursos da FRG\*

Empresas	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	67%	66%
Restrição	29%	33%
Insatisfação	4%	1%
Base →	980	82

Planos	BD	CD
Satisfação	<b>69%</b>	63%
Restrição	27%	33%
Insatisfação	4%	4%
Base →	909	326

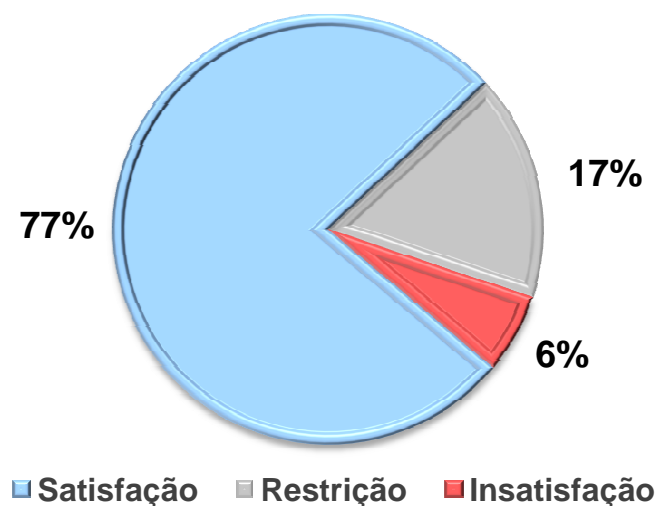
Regiões	RJ	MG	SP	Outras
Satisfação	66%	<b>70%</b>	<b>72%</b>	67%
Restrição	30%	25%	25%	30%
Insatisfação	4%	5%	3%	3%
Base →	692	216	181	146

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

**A** Satisfação = Notas 5 e 6    **B** Restrição = Notas 3 e 4    **C** Insatisfação = Notas 1 e 2

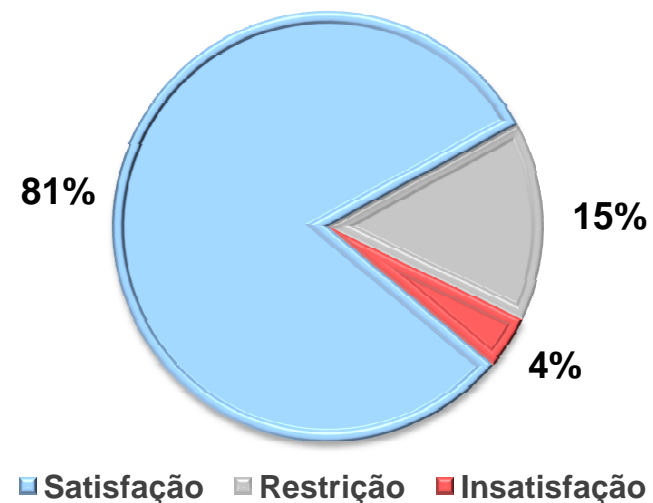
## Cálculos corretos dos benefícios, procedimentos confiáveis e informações precisas

GERAL 2013



BASE: 1.157 / 1367 RESPONDENTES (Ns/Nd = 210)

GERAL 2010

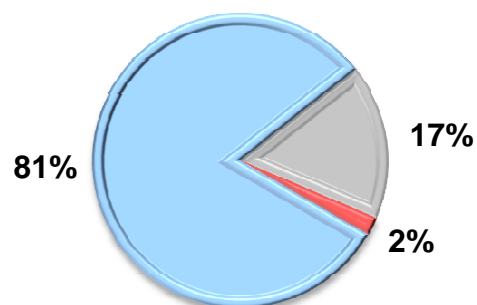


BASE: 1.285 / 1.402 RESPONDENTES (Ns/Nd = 117)

A Satisfação = Notas 5 e 6    B Restrição = Notas 3 e 4    C Insatisfação = Notas 1 e 2

## Cálculos corretos dos benefícios, procedimentos confiáveis e informações precisas

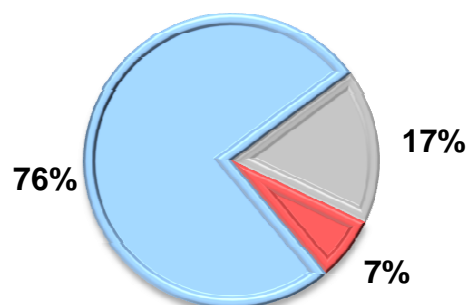
**ATIVOS 2013**



■ Satisfação ■ Restrição ■ Insatisfação

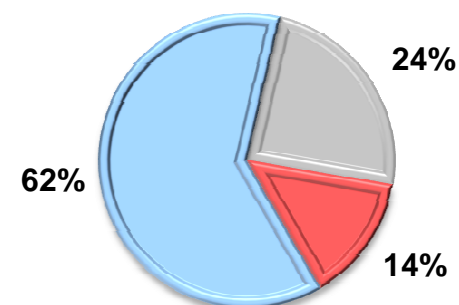
BASE: 535 / 699 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2013**



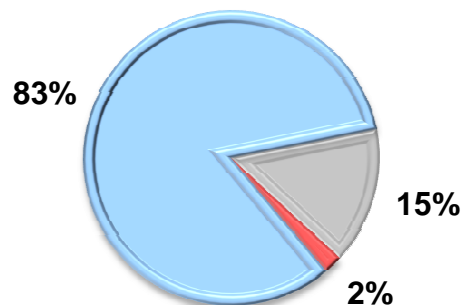
BASE: 445 / 464 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2013**



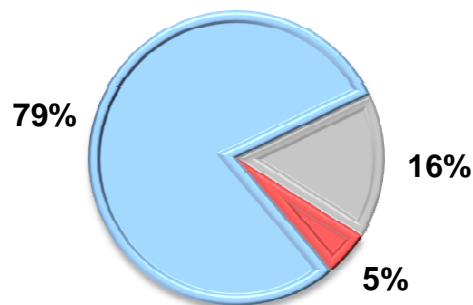
BASE: 177 / 204 RESPONDENTES

**ATIVOS 2010**



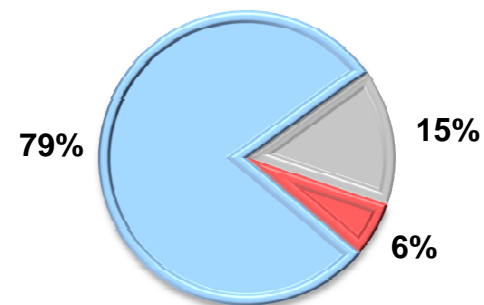
BASE: 671 / 737 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2010**



BASE: 437 / 463 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2010**



BASE: 177 / 202 RESPONDENTES

## Cálculos corretos dos benefícios, procedimentos confiáveis e informações precisas

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 5</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
FALTA CLAREZA / DETALHAMENTO / EXPLICAÇÃO MAIS FÁCIL DE SE ENTENDER	40	15,3%
OS CÁLCULOS NÃO SÃO CORRETOS / NÃO CONCORDO COM OS CÁLCULOS	32	12,3%
FALTAM INFORMAÇÕES / AS INFORMAÇÕES SÃO LIMITADAS	19	7,3%
A COMPLEMENTAÇÃO É BAIXA / NÃO DÃO A COMPLEMENTAÇÃO REAL DO INSS	16	6,1%
NÃO CONFIO / NÃO TENHO CONFIANÇA / PROCEDIMENTOS SÃO DUVIDOSOS	12	4,6%
NÃO SEI O QUE ACONTECE / NÃO ACOMPANHO / NÃO PROCURO INFORMAÇÃO	11	4,2%
AS INFORMAÇÕES NÃO SÃO PRECISAS / HÁ INFORMAÇÕES ERRADAS	10	3,8%
NÃO HÁ / FALTAM INFORMAÇÕES	9	3,4%
OS CÁLCULOS SÃO CONFUSOS / NÃO SÃO CLAROS	8	3,1%
FALTAM INFORMAÇÕES DE COMO SÃO FEITOS OS CÁLCULOS	8	3,1%
ESTOU INSATISFEITO	8	3,1%
OS VALORES NÃO SÃO REAIS / NÃO COINCIDEM COM A REALIDADE/ SÃO DIFERENTES DO VALOR REAL	5	1,9%
É DEFASADO / O SALÁRIO É DEFASADO	5	1,9%
PRECISAM REVER OS CÁLCULOS / NÃO MUDAM OS CÁLCULOS	5	1,9%
NÃO TENHO ACESSO ÀS INFORMAÇÕES	5	1,9%
RECEBO MUITO POUCO	5	1,9%
HÁ DÚVIDAS / MUITAS DÚVIDAS	4	1,5%
NÃO TENHO MUITO CONHECIMENTO SOBRE OS CÁLCULOS / NÃO SEI SE SÃO CORRETOS	4	1,5%
HÁ INCERTEZA DA VERACIDADE DOS CÁLCULOS	4	1,5%

## Cálculos corretos dos benefícios, procedimentos confiáveis e informações precisas\*

Empresas	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	79%	80%
Restrição	16%	19%
Insatisfação	5%	1%
Base →	907	73

Planos	BD	CD
Satisfação	75%	<b>81%</b>
Restrição	18%	16%
Insatisfação	7%	3%
Base →	891	266

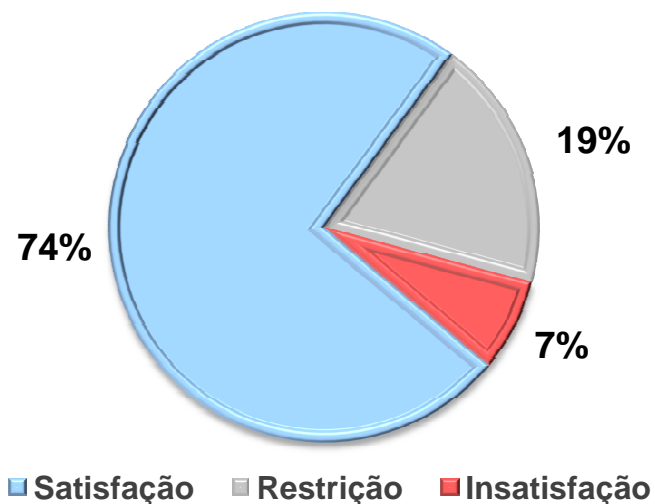
Regiões	RJ	MG	SP	Outras
Satisfação	75%	76%	<b>84%</b>	76%
Restrição	19%	17%	12%	20%
Insatisfação	6%	7%	4%	4%
Base →	640	214	171	132

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

**A** Satisfação = Notas 5 e 6    **B** Restrição = Notas 3 e 4    **C** Insatisfação = Notas 1 e 2

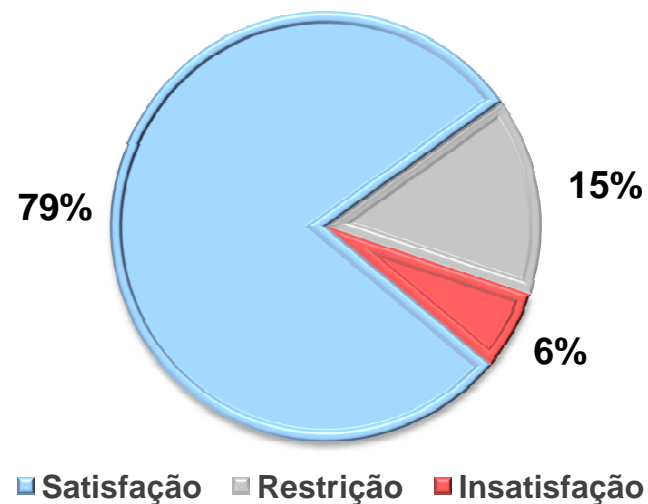
## Orientação e ajuda para obtenção da aposentadoria

GERAL 2013



BASE: 1.020 / 1.367 RESPONDENTES (Ns/Nd = 347)

GERAL 2010



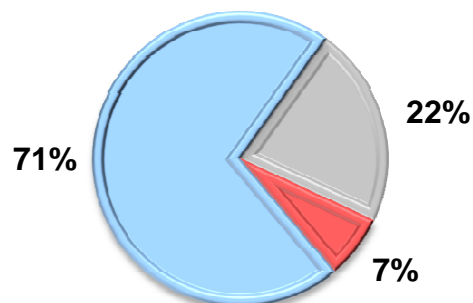
BASE: 1.131 / 1.402 RESPONDENTES (Ns/Nd = 271)

A Satisfação = Notas 5 e 6    B Restrição = Notas 3 e 4    C Insatisfação = Notas 1 e 2



## Orientação e ajuda para obtenção da aposentadoria

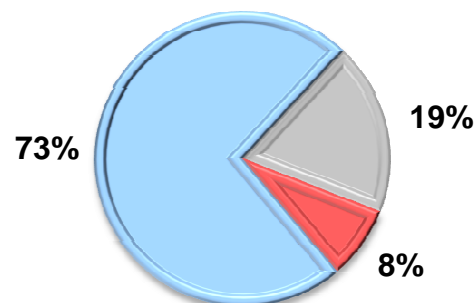
**ATIVOS 2013**



■ Satisfação ■ Restrição ■ Insatisfação

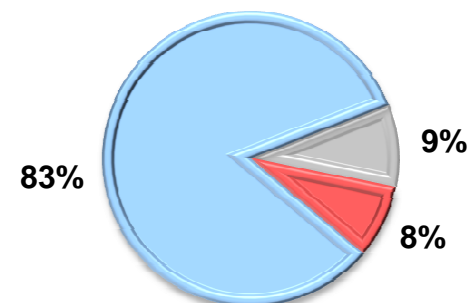
BASE: 370 / 699 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2013**



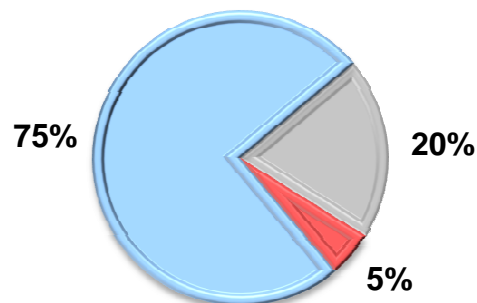
BASE: 449 / 464 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2013**



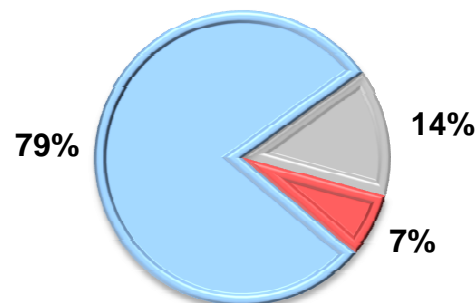
BASE: 201 / 204 RESPONDENTES

**ATIVOS 2010**



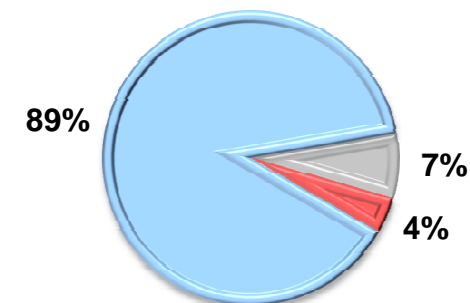
BASE: 508 / 737 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2010**



BASE: 450 / 463 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2010**



BASE: 173 / 202 RESPONDENTES

## Orientação e ajuda para obtenção da aposentadoria

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 5</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
NÃO TIVE ORIENTAÇÃO / FALTOU AJUDA	78	30,1%
NÃO HÁ / FALTAM INFORMAÇÕES	32	12,4%
A ORIENTAÇÃO É FALHA / NÃO É CORRETA / FUI MAL ORIENTADO	22	8,5%
NÃO HÁ / HÁ POUCA ORIENTAÇÃO	19	7,3%
FALTAM PESSOAS PREPARADAS / CAPACITADAS / EXPERIENTES	12	4,6%
NÃO HÁ / FALTA CLAREZA / É MUITO CONFUSO	12	4,6%
FALTAM PALESTRAS / REUNIÕES	11	4,2%
FALTA APOIO / FALTA AJUDA / FALTA ACOMPANHAMENTO	10	3,9%
FALTA PREPARO PARA A APOSENTADORIA / PARA O FILIADO SE APOSENTAR	9	3,5%
INFORMAM MAL / NÃO INFORMAM DIREITO	6	2,3%
FALTAM ESCLARECIMENTOS	6	2,3%
O RECEBIMENTO DA PENSÃO É DEMORADA / FORAM MAIS 3 MESES PARA RECEBER A PENSÃO	5	1,9%
FRG FAZ POUCO / NÃO PARTICIPA / NÃO TEM INTERESSE EM LUTAR PELO PENSIONISTA	5	1,9%
TENHO MUITAS DÚVIDAS	4	1,5%
FALTA PESSOA PARA IR AO LOCAL E PASSAR INFORMAÇÃO DETALHADA	4	1,5%
SOU NOVO / NÃO SEI O QUE ACONTECER / AINDA NÃO CHEGUEI NESTA FASE	4	1,5%
A APOSENTADORIA FOI COMPULSÓRIA / IMPOSTA	4	1,5%
FALTAM INFORMAÇÕES SOBRE OS CÁLCULOS / O VALOR QUE IRÁ RECEBER	4	1,5%
FALTA DIVULGAÇÃO	4	1,5%

## Orientação e ajuda para obtenção da aposentadoria\*

Empresas	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	72%	75%
Restrição	21%	18%
Insatisfação	7%	7%
Base →	763	56

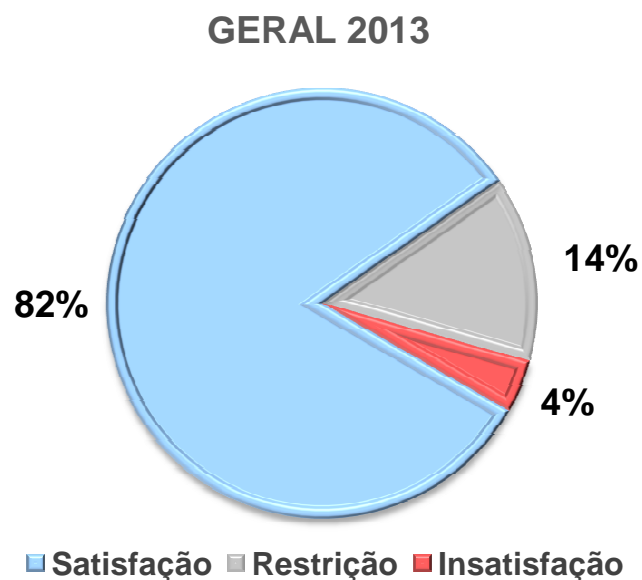
Planos	BD	CD
Satisfação	74%	74%
Restrição	18%	20%
Insatisfação	8%	6%
Base →	827	193

Regiões	RJ	MG	SP	Outras
Satisfação	<b>78%</b>	66%	<b>76%</b>	69%
Restrição	17%	22%	15%	22%
Insatisfação	5%	12%	9%	9%
Base →	575	184	149	112

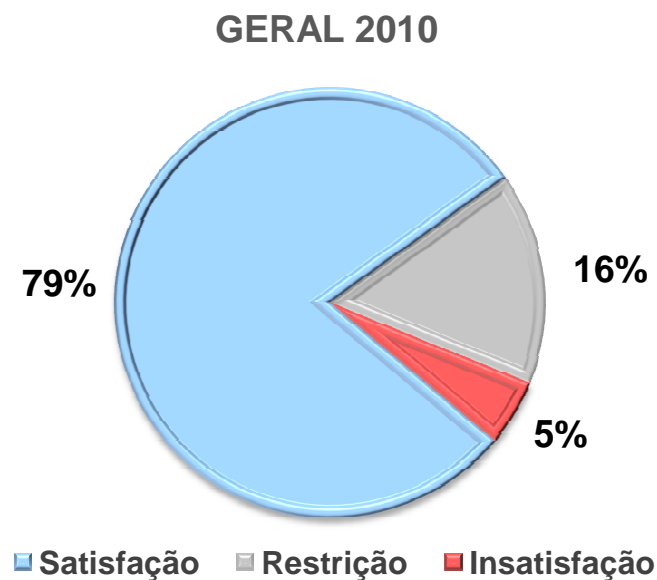
\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

**A** Satisfação = Notas 5 e 6    **B** Restrição = Notas 3 e 4    **C** Insatisfação = Notas 1 e 2

## Facilidade e rapidez para resolver problemas e pendências com a FRG



BASE: 1.225 / 1.367 RESPONDENTES (Ns/Nd = 142)

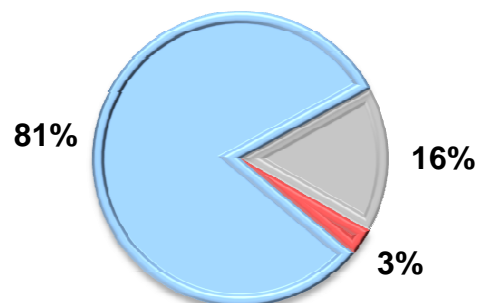


BASE: 1.327 / 1.402 RESPONDENTES (Ns/Nd = 75)

A Satisfação = Notas 5 e 6    B Restrição = Notas 3 e 4    C Insatisfação = Notas 1 e 2

## Facilidade e rapidez para resolver problemas e pendências com a FRG

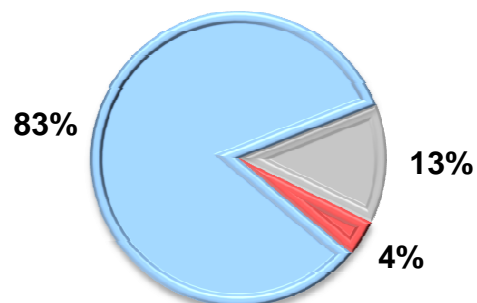
**ATIVOS 2013**



■ Satisfação ■ Restrição ■ Insatisfação

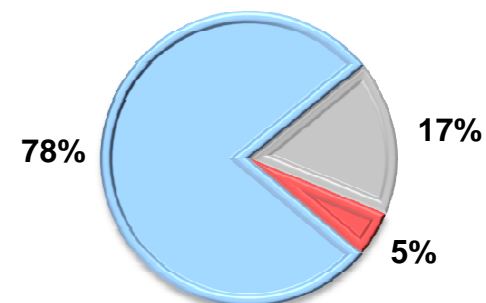
BASE: 603 / 699 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2013**



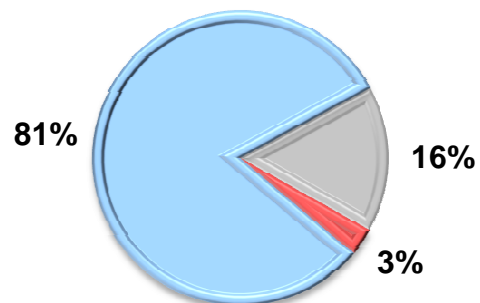
BASE: 441 / 464 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2013**



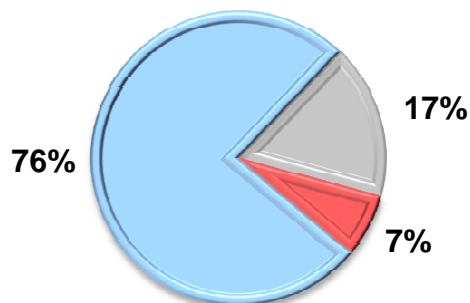
BASE: 181 / 204 RESPONDENTES

**ATIVOS 2010**



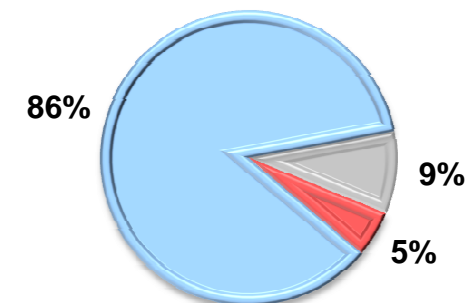
BASE: 693 / 737 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2010**



BASE: 448 / 463 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2010**



BASE: 186 / 202 RESPONDENTES

## Facilidade e rapidez para resolver problemas e pendências com a FRG

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 5</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
NÃO HÁ AGILIDADE / É MUITO LENTO / DEMORADO / DEVAGAR	64	28,8%
O ACESSO AO 0800 É DIFÍCIL / A ESPERA É MUITO GRANDE / ESTÁ SEMPRE OCUPADO	21	9,5%
HÁ DIFICULDADE / É COMPLICADO RESOLVER PROBLEMAS	20	9,0%
NÃO RESOLVEM / NADA É RESOLVIDO	14	6,3%
HÁ MUITA BUROCRACIA	12	5,4%
HÁ MUITA DEMORA NAS RESPOSTAS / NAS LIBERAÇÕES	11	5,0%
É UM JOGO DE EMPURRA / PASSAM DE UM RAMAL PARA OUTRO	9	4,1%
NÃO TEMOS / FALTAM REPRESENTANTES EM ALGUMAS REGIÕES	8	3,6%
FALTAM INFORMAÇÕES / EXPLICAÇÕES	8	3,6%
FALTAM SETORES / PESSOAS BEM ORIENTADAS / EXPERIENTES / CAPACITADAS	7	3,2%
ESTAMOS DISTANTES, ISSO COMPLICA	6	2,7%
É DIFÍCIL CONSEGUIR FALAR COM ALGUÉM / NUNCA PODEM ATENDER	6	2,7%
HÁ PROBLEMA / DIFICULDADE COM O PLAMES	5	2,3%
O 0800 / A CENTRAL NÃO ATENDE	5	2,3%
É MUITO CONFUSO / COMPLICADO	4	1,8%
PEDEM SENHA / CÓDIGO DE ACESSO / CÓDIGO QUE NÃO TENHO	4	1,8%
O 0800 FICA NA MUSIQUINHA	4	1,8%
O ATENDIMENTO É MUITO DEMORADO / DEVERIA SER MAIS RÁPIDO	3	1,4%
FUI PENALIZADA PELA GREVE / PROBLEMAS NÃO FORAM RESOLVIDOS NA GREVE	3	1,4%
HÁ DEMORA PARA RECEBER O REEMBOLSO	3	1,4%
O ATENDIMENTO NA CENTRAL É PÉSSIMO	3	1,4%

BASE: 222 / 227 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 5 (Ns/Nd = 5) – RESPOSTAS MÚLTIPLAS

## Facilidade e rapidez para resolver problemas e pendências com a FRG\*

Empresas	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	82%	84%
Restrição	14%	15%
Insatisfação	4%	1%
Base →	962	82

Planos	BD	CD
Satisfação	81%	82%
Restrição	15%	15%
Insatisfação	4%	3%
Base →	923	302

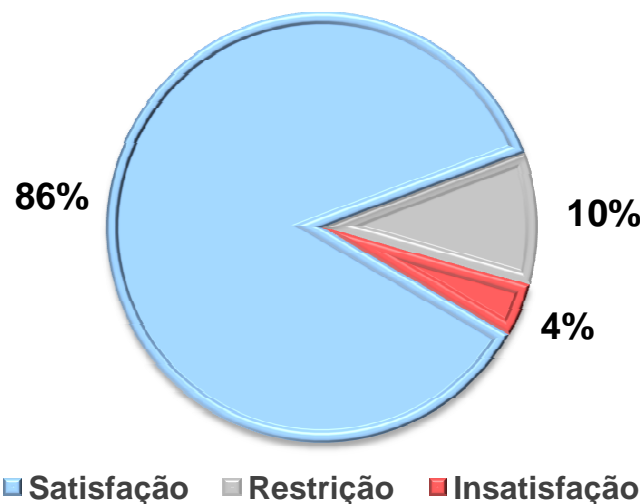
Regiões	RJ	MG	SP	Outras
Satisfação	82%	80%	82%	79%
Restrição	14%	16%	15%	17%
Insatisfação	4%	4%	3%	4%
Base →	699	211	170	145

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

**A** Satisfação = Notas 5 e 6    **B** Restrição = Notas 3 e 4    **C** Insatisfação = Notas 1 e 2

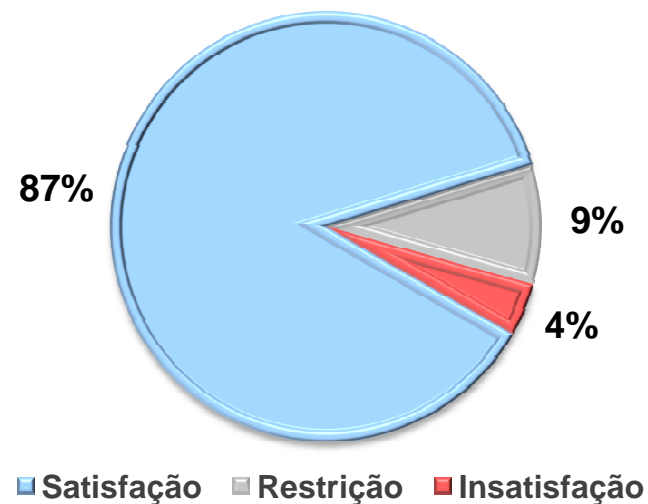
## Sistema de empréstimo aos participantes

GERAL 2013



BASE: 946 / 1.367 RESPONDENTES (Ns/Nd = 421)

GERAL 2010



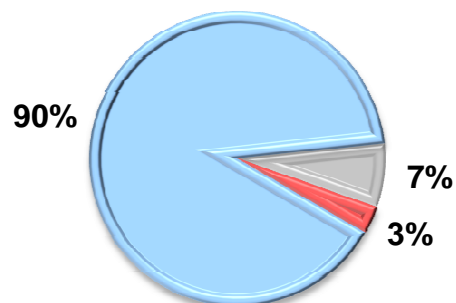
BASE: 1.021 / 1.402 RESPONDENTES (Ns/Nd = 381)

**A** Satisfação = Notas 5 e 6   **B** Restrição = Notas 3 e 4   **C** Insatisfação = Notas 1 e 2



## Sistema de empréstimo aos participantes

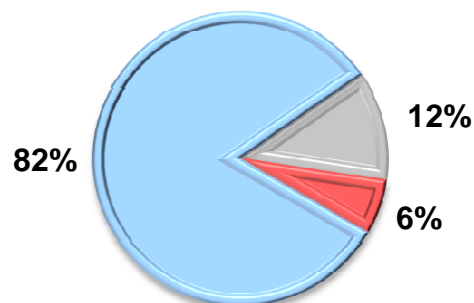
**ATIVOS 2013**



■ Satisfação ■ Restrição ■ Insatisfação

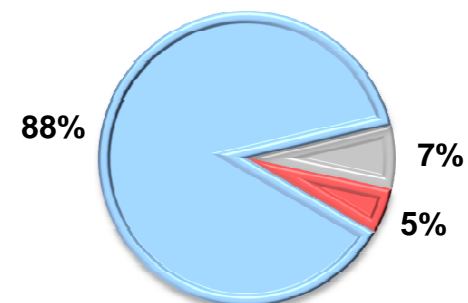
BASE: 535 / 699 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2013**



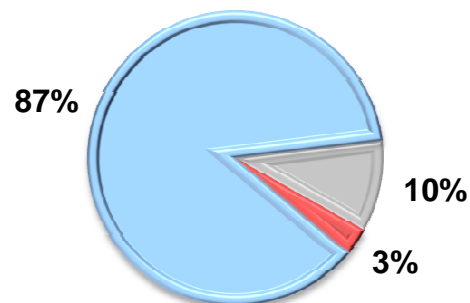
BASE: 338 / 464 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2013**



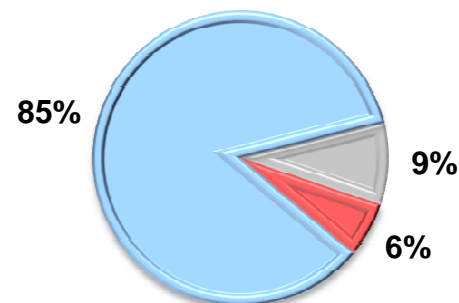
BASE: 73 / 204 RESPONDENTES

**ATIVOS 2010**



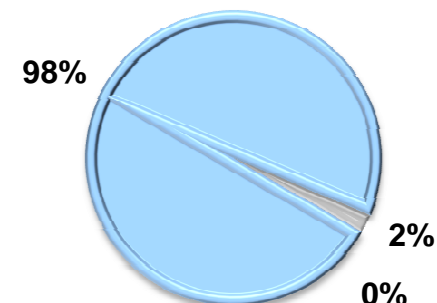
BASE: 641 / 737 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2010**



BASE: 329 / 463 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2010**



BASE: 51 / 202 RESPONDENTES

## Sistema de empréstimo aos participantes

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 5</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
OS JUROS SÃO ALTOS / ABSURDOS / MUITO ELEVADOS	<b>45</b>	<b>38,1%</b>
OS PRAZOS NÃO SÃO DEFINIDOS / FALTA DEFINIÇÃO DOS PRAZOS	<b>19</b>	<b>16,1%</b>
É DIFÍCIL FINALIZAR A DÍVIDA / NÃO SEI QUANDO ACABO DE PAGAR	<b>13</b>	<b>11,0%</b>
A DÍVIDA É MUITO LONGA / O PRAZO É MUITO EXTENSO	<b>10</b>	<b>8,5%</b>
PRECISA HAVER INFORMAÇÃO MAIS CLARA SOBRE O VALOR DOS JUROS	5	4,2%
AS INFORMAÇÕES, EM GERAL, PRECISAM SER MAIS CLARAS	4	3,4%
É COMPLICADO / BUROCRÁTICO	3	2,5%
É MAL EXPLICADO / FALTA CLAREZA NAS INFORMAÇÕES	3	2,5%
O CÁLCULO É ALTO / VALOR É MAIS ALTO	3	2,5%
TENTEI E NÃO CONSEGUI	3	2,5%
AS PRESTAÇÕES NÃO SÃO FIXAS	3	2,5%
NÃO CONFIO NOS CÁLCULOS	2	1,7%
A LIBERAÇÃO É MUITO DEMORADA	2	1,7%
O SALDO DEVEDOR NUNCA CAI / NÃO HÁ AMORTIZAÇÃO	2	1,7%
NÃO HÁ DESCONTO PARA QUITAR A DÍVIDA	2	1,7%
O SISTEMA DE JUROS NÃO É BOM	2	1,7%
É UM ROUBO / ME SINTO LESADA	2	1,7%
NÃO HÁ / FALTAM INFORMAÇÕES	2	1,7%
NÃO TENHO DIREITO / O PLANO CD NÃO TEM DIREITO	2	1,7%
O SISTEMA ESTÁ SEMPRE FECHADO PARA EMPRÉSTIMO / QUASE NÃO TEM	2	1,7%

## Sistema de empréstimo aos participantes\*

Empresas	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	87%	<b>93%</b>
Restrição	9%	6%
Insatisfação	4%	1%
Base →	805	68

Planos	BD	CD
Satisfação	86%	<b>90%</b>
Restrição	10%	7%
Insatisfação	4%	3%
Base →	679	267

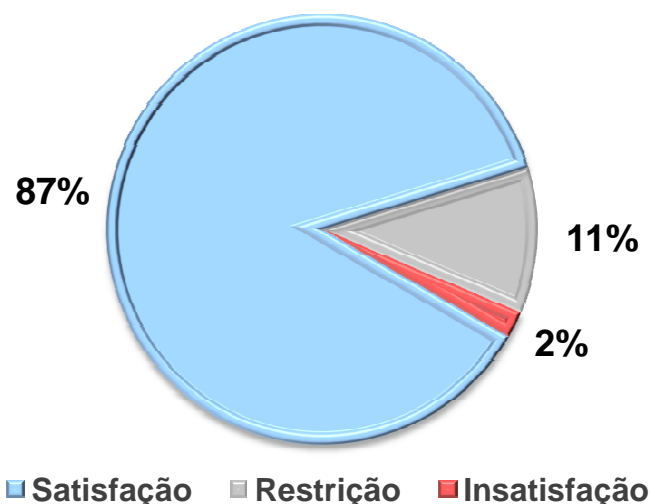
Regiões	RJ	MG	SP	Outras
Satisfação	84%	<b>92%</b>	<b>92%</b>	88%
Restrição	11%	6%	8%	6%
Insatisfação	5%	2%	0%	6%
Base →	531	166	143	106

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

**A** Satisfação = Notas 5 e 6    **B** Restrição = Notas 3 e 4    **C** Insatisfação = Notas 1 e 2

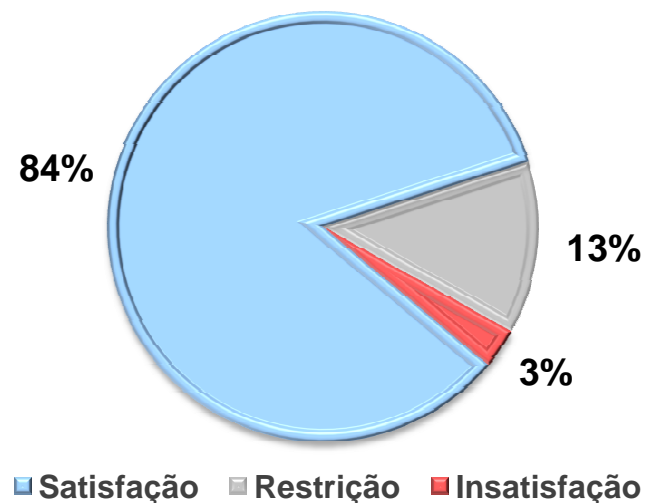
## Atendimento eficiente, atencioso e de fácil acesso por vários meios

GERAL 2013



BASE: 1.328 / 1.367 RESPONDENTES (Ns/Nd = 39)

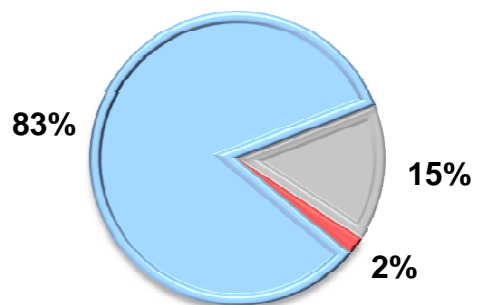
GERAL 2010



BASE: 1.383 / 1.402 RESPONDENTES (Ns/Nd = 19)

## Atendimento eficiente, atencioso e de fácil acesso por vários meios

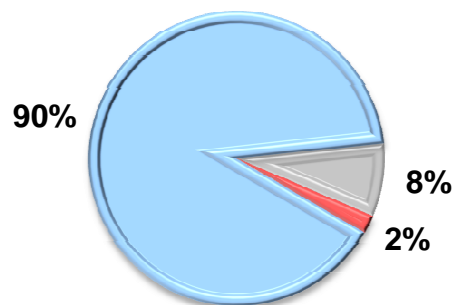
**ATIVOS 2013**



■ Satisfação ■ Restrição ■ Insatisfação

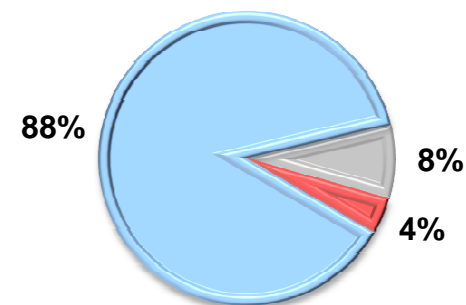
BASE: 677 / 699 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2013**



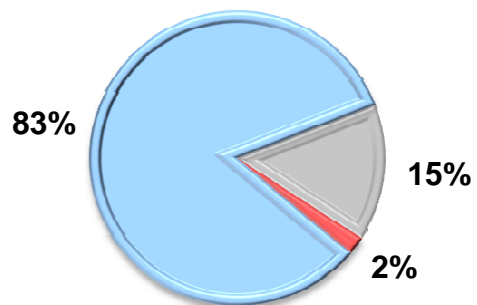
BASE: 454 / 464 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2013**



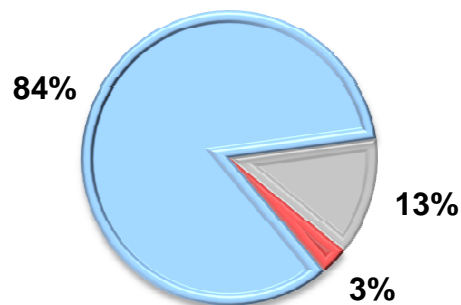
BASE: 197 / 204 RESPONDENTES

**ATIVOS 2010**



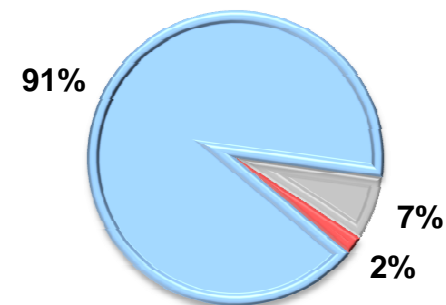
BASE: 732 / 737 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2010**



BASE: 456 / 463 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2010**



BASE: 195 / 202 RESPONDENTES

## Atendimento eficiente, atencioso e de fácil acesso por vários meios

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 5</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
POR TELEFONE É PRECÁRIO / DEMORADO / COMPLICADO	42	23,4%
O ATENDIMENTO É DEMORADO / É DIFÍCIL SER ATENDIDO / SE ESPERA MUITO PARA SER ATENDIDO	23	12,8%
NÃO HÁ UM BOM ATENDIMENTO / O ATENDIMENTO É RUIM INEFICIENTE / DEFICIENTE	20	11,1%
HÁ DEMORA / FALTA AGILIDADE NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	12	6,7%
PELO SITE É DIFÍCIL / COMPLICADO / CONFUSO PARA OBTER INFORMAÇÃO	10	5,6%
HÁ MUITA DEMORA NA CENTRAL / NEM SEMPRE SE CONSEGUE FALAR	9	5,0%
O PESSOAL É MAL TREINADO / NÃO É CAPACITADO / É DIFÍCIL TER ALGUÉM QUE ENTENDA	8	4,4%
SÓ SE CONSEGUE SER ATENDIDO PESSOALMENTE	7	3,9%
FALTAM FUNCIONÁRIOS / PESSOAS NO ATENDIMENTO	6	3,3%
FALTA REPRESENTANTE / HÁ REGIONAIS SEM REPRESENTANTE	5	2,8%
FALTA PACIÊNCIA / MAIS ATENÇÃO / MAIS BOA-VONTADE	5	2,8%
DEVE HAVER MAIS MEIOS DE COMUNICAÇÃO	5	2,8%
HÁ FUNCIONÁRIOS GROSSOS / ANTIPÁTICOS / PESSOAS RUINS	4	2,2%
HÁ POUCAS LINHAS / DEVERIA TER LINHAS MAIS ACESSÍVEIS	4	2,2%
O ATENDIMENTO PESSOAL É LENTO / MOROSO	4	2,2%
PEDEM SENHA / NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO	4	2,2%
ESTAMOS DISTANTES / MUITO DISTANTES	3	1,7%
O RETORNO É DEMORADO / HÁ DEMORA NAS RESPOSTAS	3	1,7%
FALTA / NÃO DÃO RETORNO	3	1,7%
A SIMULAÇÃO PRECISA SER MAIS FÁCIL / MAIS CLARA	3	1,7%
DEVE HAVER MAIS INFORMAÇÃO NO SITE / INFORMAÇÕES DE FORMA MAIS MODERNAS	3	1,7%

BASE: 180 / 188 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 5 (Ns/Nd = 8) – RESPOSTAS MÚLTIPLAS

## Atendimento eficiente, atencioso e de fácil acesso por vários meios\*

Empresas	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	<b>86%</b>	81%
Restrição	12%	15%
Insatisfação	2%	4%
Base →	1042	89

Planos	BD	CD
Satisfação	<b>87%</b>	81%
Restrição	10%	17%
Insatisfação	3%	2%
Base →	986	342

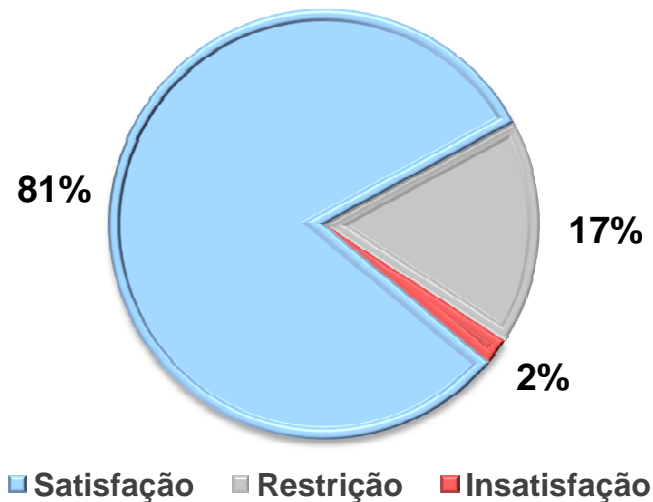
Regiões	RJ	MG	SP	Outras
Satisfação	86%	83%	88%	85%
Restrição	12%	14%	9%	12%
Insatisfação	2%	3%	3%	3%
Base →	762	230	188	148

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

**A** Satisfação = Notas 5 e 6    **B** Restrição = Notas 3 e 4    **C** Insatisfação = Notas 1 e 2

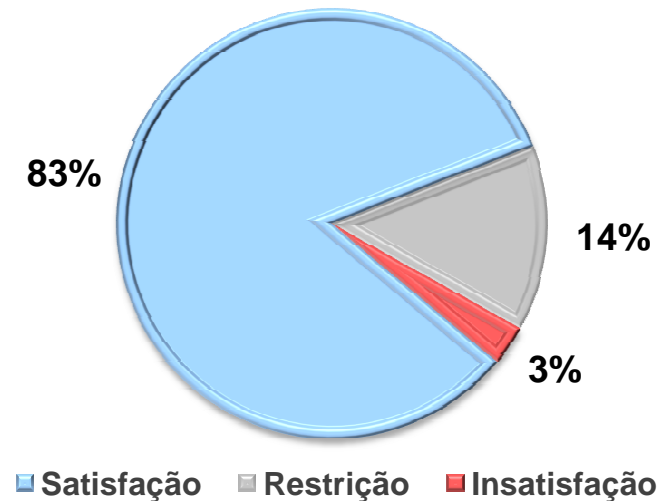
## Comunicação com os filiados, considerando a relevância, o conteúdo, a clareza, a frequência e os canais

GERAL 2013



BASE: 1.307 / 1.367 RESPONDENTES (Ns/Nd = 60)

GERAL 2010



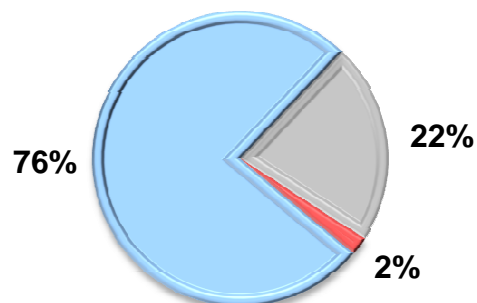
BASE: 1.377 / 1.402 RESPONDENTES (Ns/Nd = 25)

**A** Satisfação = Notas 5 e 6   **B** Restrição = Notas 3 e 4   **C** Insatisfação = Notas 1 e 2



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

**ATIVOS 2013**



■ Satisfação ■ Restrição ■ Insatisfação

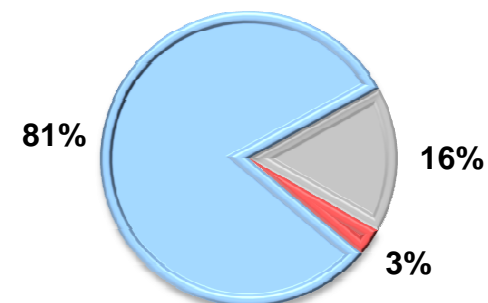
BASE: 667 / 699 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2013**



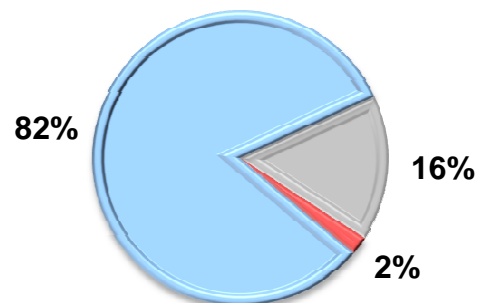
BASE: 448 / 464 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2013**



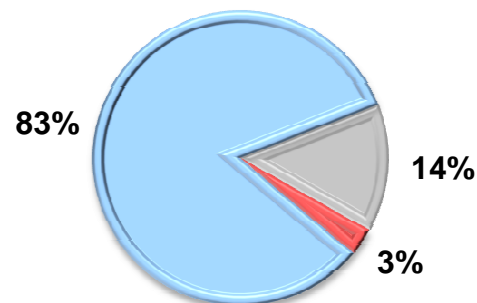
BASE: 192 / 204 RESPONDENTES

**ATIVOS 2010**



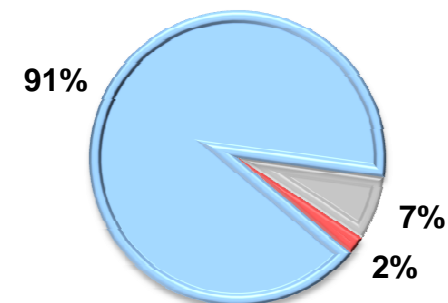
BASE: 733 / 737 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2010**



BASE: 451 / 463 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2010**



BASE: 193 / 202 RESPONDENTES

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

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 5</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
NÃO HÁ / HÁ POUCA INFORMAÇÃO	49	19,8%
FALTA CLAREZA NAS INFORMAÇÕES / A LINGUAGEM É TÉCNICA / DIFÍCIL DE ENTENDER	41	16,6%
FALTA PERIODICIDADE / FREQUÊNCIA	24	9,7%
FALTA CONTATO / CONTATO DIRETO / DEVERIA SER MAIS PRESENTE	18	7,3%
OS ASSUNTOS SÃO IRRELEVANTES / DESNECESSÁRIOS / REDUNDANTES	12	4,9%
NÃO HÁ / NÃO VEJO COMUNICAÇÃO / NUNCA RECEBI NADA	12	4,9%
A CORRESPONDÊNCIA CHEGA COM ATRASO / É DEMORADA / DEMORADA NAS REGIONAIS / VIA CORREIO	12	4,8%
DEVERIAM USAR MAIS RECURSOS / MAIS CANAIS / MEIOS MAIS RÁPIDOS	11	4,5%
PODE / PRECISA MELHORAR	10	4,0%
HÁ MUITA DEMORA NO ATENDIMENTO DA CA / DEMORAM PARA ATENDER	16	3,2%
O CALL CENTER NÃO FUNCIONA / HÁ DIFICULDADE POR TELEFONE	8	3,2%
É PRECISO REFORMULAR / MELHORAR O SITE / MODERNIZAR O LAYOUT / É CONFUSO	8	3,2%
GASTAM MUITO PAPEL / É UM DESPERDÍCIO DE PAPEL	8	3,2%
A COMUNICAÇÃO É LENTA / DEVAGAR / MOROSA	7	2,8%
A COMUNICAÇÃO É INEFICIENTE / NÃO É EFICAZ	7	2,8%
NÃO HÁ RETORNO / RESPOSTA / RETORNO DEVERIA SER EM 24H	6	2,4%
A COMUNICAÇÃO DEVERIA SER MAIS OBJETIVA / CONSISTENTE / EFICAZ	6	2,4%
A COMUNICAÇÃO DEVERIA SER FEITA APENAS POR E-MAIL / POR MEIO ELETRÔNICO / MÍDIA	5	2,0%
FALTA INFORMAÇÃO SOBRE O DIA-A-DIA DA FUNDAÇÃO	4	1,6%
FALTAM INFORMAÇÕES VIA CORREIO COMO VALORES DESCONTADOS / REAJUSTES	4	1,6%
TEMOS QUE PROCURAR A INFORMAÇÃO	4	1,6%

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

Empresas	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	80%	77%
Restrição	18%	21%
Insatisfação	2%	2%
Base →	1027	88

Planos	BD	CD
Satisfação	<b>82%</b>	74%
Restrição	16%	25%
Insatisfação	2%	1%
Base →	967	340

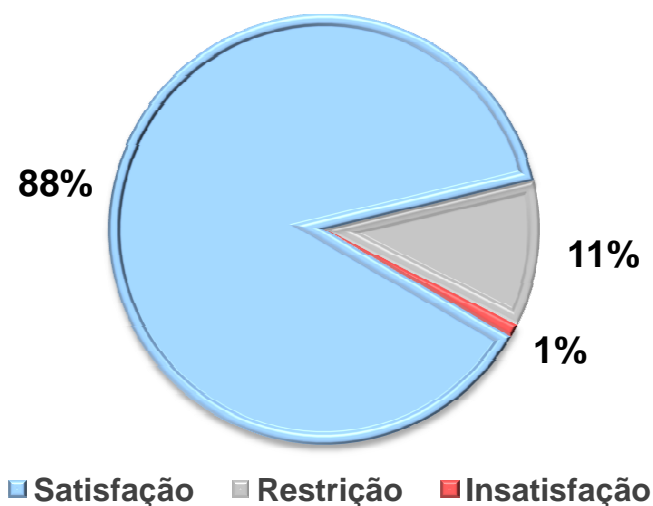
Regiões	RJ	MG	SP	Outras
Satisfação	80%	81%	79%	79%
Restrição	18%	17%	18%	19%
Insatisfação	2%	2%	3%	2%
Base →	732	231	190	154

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

**A** Satisfação = Notas 5 e 6    **B** Restrição = Notas 3 e 4    **C** Insatisfação = Notas 1 e 2

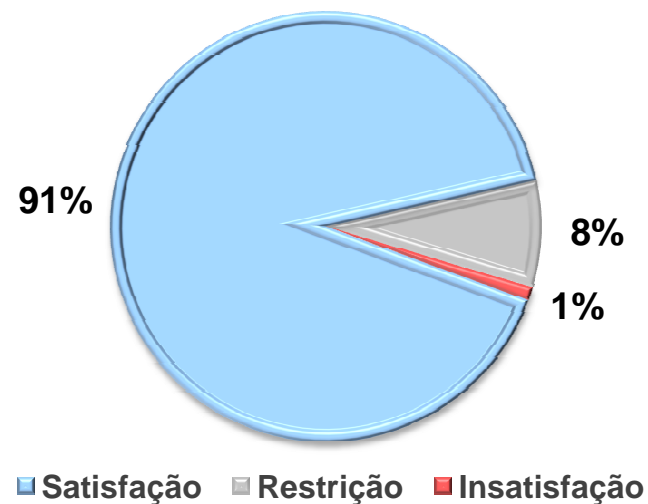
## Modernidade, tecnologia e recursos empregados na administração da FRG

GERAL 2013



BASE: 970 / 1.367 RESPONDENTES (Ns/Nd = 397)

GERAL 2010

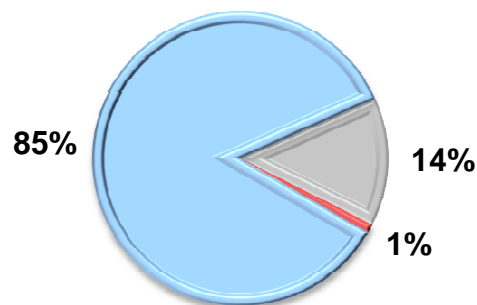


BASE: 1.195 / 1.402 RESPONDENTES (Ns/Nd = 207)

A Satisfação = Notas 5 e 6 B Restrição = Notas 3 e 4 C Insatisfação = Notas 1 e 2

## Modernidade, tecnologia e recursos empregados na administração da FRG

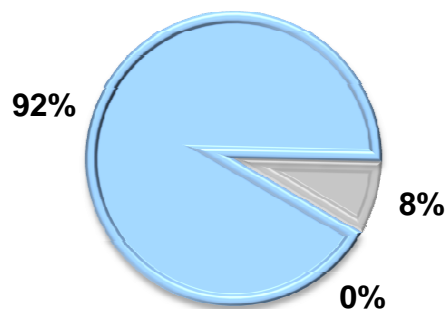
**ATIVOS 2013**



■ Satisfação ■ Restrição ■ Insatisfação

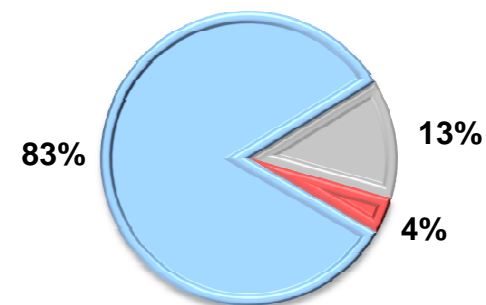
BASE: 504 / 699 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2013**



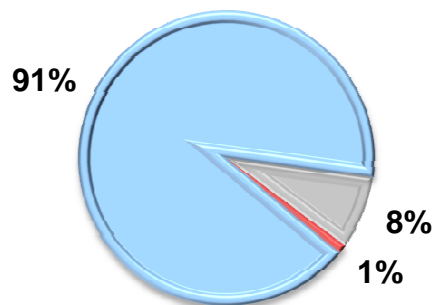
BASE: 335 / 464 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2013**



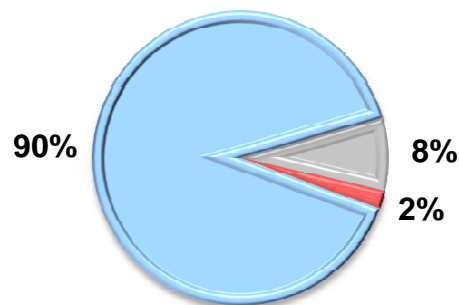
BASE: 131 / 204 RESPONDENTES

**ATIVOS 2010**



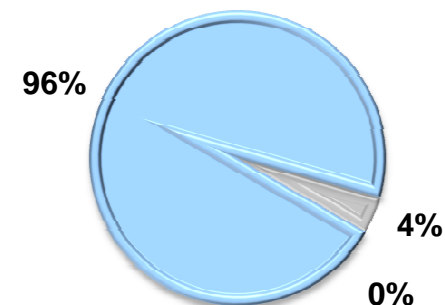
BASE: 634 / 737 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2010**



BASE: 392 / 463 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2010**



BASE: 169 / 202 RESPONDENTES

## Modernidade, tecnologia e recursos empregados na administração da FRG

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 5</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
O SITE PRECISA TER MAIS RECURSOS / VELOCIDADE / MODERNIDADE / É OBSOLETO	26	21,3%
NÃO HÁ MODERNIDADE / É ARCAICO / FALTA INFORMATIZAÇÃO	23	18,9%
PRECISA / DEVE MELHORAR	11	9,0%
USAM MUITO FOLHETO / MUITO PAPEL	9	7,4%
NÃO VEJO MUDANÇAS / SEMPRE AS MESMAS COISAS	7	5,7%
AS INFORMAÇÕES NO SITE / PORTAL DEVEM SER AMPLIADAS / É FRACO	5	4,1%
INFORMAÇÕES NO PORTAL DEVEM SER MAIS DETALHADAS / EXPLICATIVAS	5	4,1%
DEVERIAM USAR MAIS O E-MAIL	4	3,3%
É PRECISO HAVER MAIS RECURSOS / MAIS RECURSOS PARA SE OBTER MELHORES INFORMAÇÕES	4	3,3%
NÃO HÁ / HÁ POUCA / PRECISA HAVER MAIS INFORMAÇÃO	3	2,5%
O CUSTO É MUITO ALTO / É DESNECESSÁRIO	3	2,5%
O SITE É CONFUSO / COMPLICADO	3	2,5%
AS FERRAMENTAS NÃO ESTÃO 100% / SISTEMA DEIXA A DESEJAR	3	2,5%
ACESSO POUCO	2	1,6%
HÁ MUITA BUROCRACIA	2	1,6%
NÃO SE TEM TANTOS RECURSOS NAS REGIONAIS / ESTÁ DEFASADO	2	1,6%
NÃO HÁ OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS / PROCESSOS SÃO DEMORADOS	2	1,6%
POR TELEFONE NÃO SE FALA / TELEFONE ESTÁ SEMPRE OCUPADO	2	1,6%
O SISTEMA DE ACESSO É LENTO / DEMORADO	2	1,6%
A DISTÂNCIA FÍSICA É GRANDE, FALTA UM REPRESENTANTE	2	1,6%

## Modernidade, tecnologia e recursos empregados na administração da FRG\*

Empresas	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	<b>88%</b>	83%
Restrição	11%	15%
Insatisfação	1%	2%
Base →	767	72

Planos	BD	CD
Satisfação	88%	85%
Restrição	11%	14%
Insatisfação	1%	1%
Base →	718	252

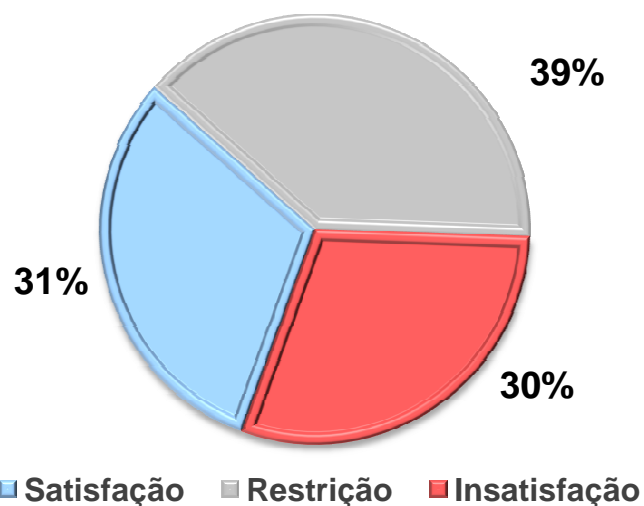
Regiões	RJ	MG	SP	Outras
Satisfação	87%	86%	<b>91%</b>	81%
Restrição	12%	11%	9%	18%
Insatisfação	1%	3%	0%	1%
Base →	559	155	144	112

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

**A** Satisfação = Notas 5 e 6    **B** Restrição = Notas 3 e 4    **C** Insatisfação = Notas 1 e 2

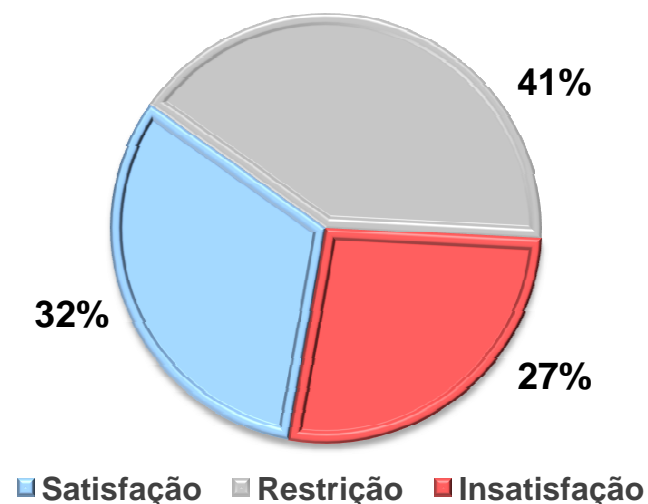
## Valor da complementação, comparativamente com o salário em atividade e as contribuições realizadas\*

GERAL 2013



BASE: 660 / 668 RESPONDENTES (Ns/Nd = 8)

GERAL 2010



BASE: 654 / 665 RESPONDENTES (Ns/Nd = 11)

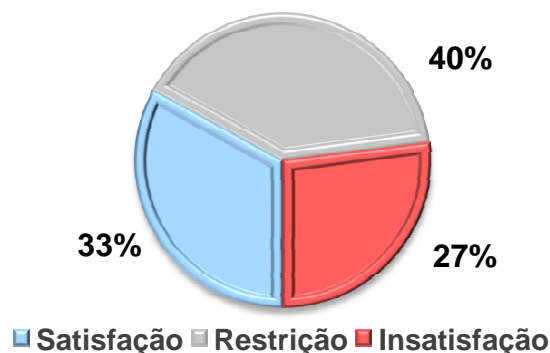
\*APENAS PARA APOSENTADOS E PENSIONISTAS

A Satisfação = Notas 5 e 6   B Restrição = Notas 3 e 4   C Insatisfação = Notas 1 e 2



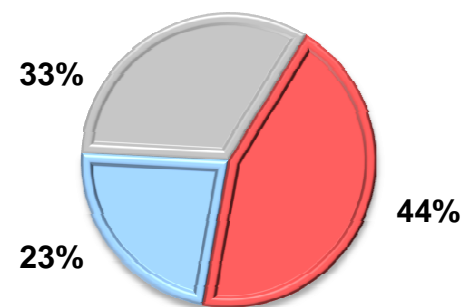
## Valor da complementação, comparativamente com o salário em atividade e as contribuições realizadas\*

### APOSENTADOS 2013



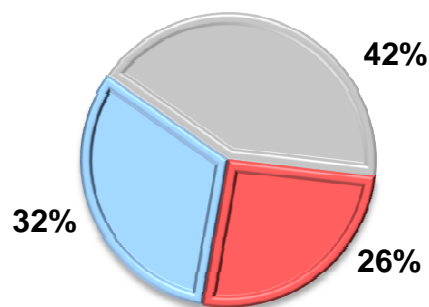
BASE: 458 / 464 RESPONDENTES

### PENSIONISTAS 2013



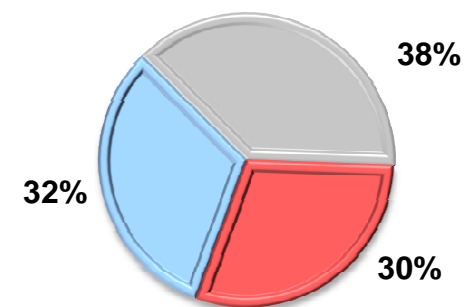
BASE: 202 / 204 RESPONDENTES

### APOSENTADOS 2010



BASE: 458 / 463 RESPONDENTES

### PENSIONISTAS 2010



BASE: 196 / 202 RESPONDENTES

\*APENAS PARA APOSENTADOS E PENSIONISTAS

## Valor da complementação, comparativamente com o salário em atividade e as contribuições realizadas\*

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 5</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
ESTÁ DEFASADA / MUITO DESFASADA / MUITO ABAIXO	<b>174</b>	<b>37,5%</b>
A COMPLEMENTAÇÃO É BAIXA / RECEBO POUCO / MUITO POUCO	<b>130</b>	<b>28,0%</b>
CAI PARA 45% / É INJUSTO RECEBER SÓ 45% / DEVERIA SER INTEGRAL / CAI MUITO EM RELAÇÃO AO SALÁRIO	<b>54</b>	<b>11,6%</b>
PODE / DEVERIA SER MELHOR / SER MAIOR / GANHAR MAIS	18	3,9%
O VALOR DA CONTRIBUIÇÃO É ALTO / DEVERIA SER MENOR	17	3,7%
É DEFASADA EM RELAÇÃO AO SALÁRIO ATUAL / DEVERIA SER IGUAL AOS ATIVOS	14	3,0%
É MUITO POUCO / BAIXA EM RELAÇÃO AO QUE CONTRIBUI	13	2,8%
NUNCA TEM AUMENTO / REAJUSTE / CORREÇÃO, MAS A INFLAÇÃO SUBINDO	13	2,8%
CONTINUO CONTRIBUINDO / PAGO PRESTAÇÃO ATÉ HOJE / NÃO DEVERIA PAGAR MAIS	11	2,4%
RECEBO 30 / 40% MENOS DO QUE OS ATIVOS / VALORES ESTÃO AQUÉM DO DOS ATIVOS	11	2,4%
DEIXA A DESEJAR / NÃO SATIFAZ ÀS NECESSIDADES / É INSUFICIENTE	11	2,4%
É UMA COVARDIA / UM ABSURDO / UM HORROR / NÃO DÁ PARA VIVER	10	2,2%
CONTRIBUI MUITO / MEU MARIDO CONTRIBUI MUITO	10	2,2%
HÁ MUITOS DESCONTOS / OS DESCONTOS SÃO ALTOS	9	1,9%
FUI MUITO PREJUDICADO / PERDI MUITO	8	1,7%
CAIU MUITO COM O TEMPO / PERDE-SE DINHEIRO ANO A ANO	7	1,5%
NÃO HÁ / FALTA PARIDADE / EQUIPARAÇÃO SALARIAL	6	1,3%
É PÉSSIMA / MUITO RUIM	6	1,3%
DEVERIA SER MELHOR PELO TEMPO DE TRABALHO / PELA DEDICAÇÃO	6	1,3%
NÃO CUMPREM / NÃO ESTÁ DE ACORDO COM O ESTATUTO DA ÉPOCA / DO PROPOSTO / É CONTO DO VIGÁRIO	5	1,1%
O REAJUSTE / O ÍNDICE DE CORREÇÃO É MUITO BAIXO	5	1,1%
NÃO É COMPATÍVEL COM O SALÁRIO / COM A CONTRIBUIÇÃO	5	1,1%

## Valor da complementação, comparativamente com o salário em atividade e as contribuições realizadas\*

Empresas	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	33%	<b>40%</b>
Restrição	40%	50%
Insatisfação	27%	10%
Base →	438	20**

Planos	BD	CD
Satisfação	30%	<b>50%</b>
Restrição	38%	25%
Insatisfação	32%	25%
Base →	656	4**

Regiões	RJ	MG	SP	Outras
Satisfação	25%	<b>37%</b>	<b>39%</b>	28%
Restrição	38%	35%	36%	52%
Insatisfação	37%	28%	25%	20%
Base →	374	135	95	56

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA, APENAS APOSENTADOS RESPONDERAM  
NAS OUTRAS ESTRATIFICAÇÕES, APOSENTADOS E PENSIONISTAS

\*\*BASE INSUFICIENTE

**A** Satisfação = Notas 5 e 6    **B** Restrição = Notas 3 e 4    **C** Insatisfação = Notas 1 e 2

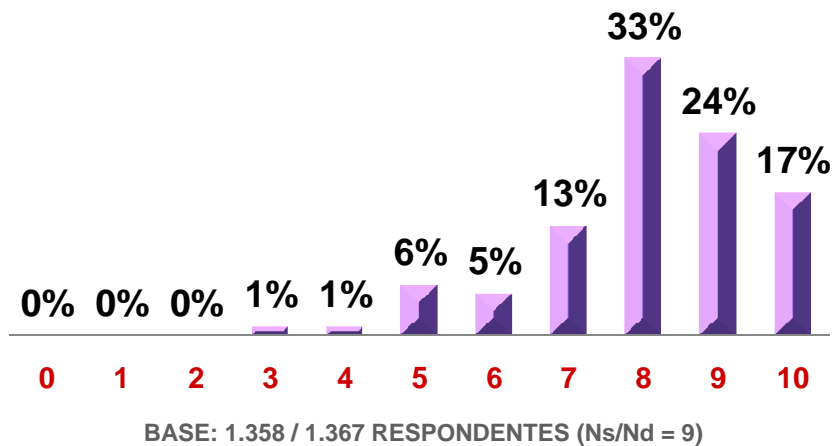


# **SATISFAÇÃO GERAL COM FRG**

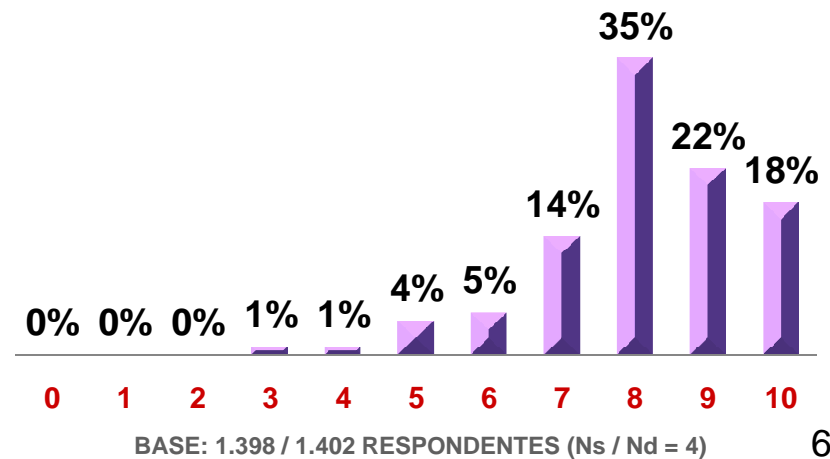
# Pesquisa de Satisfação com os Filiados

Para resumir, que nota de 0 a 10 daria para a FRG de uma maneira geral?

GERAL 2013 – Média = 8,1

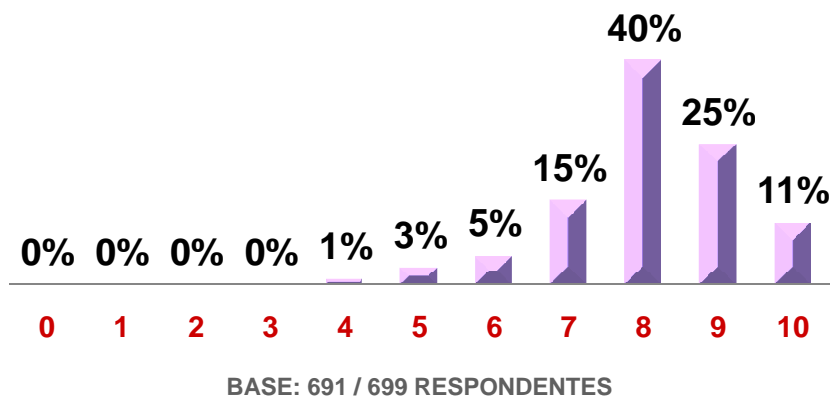


GERAL 2010 – Média = 8,1

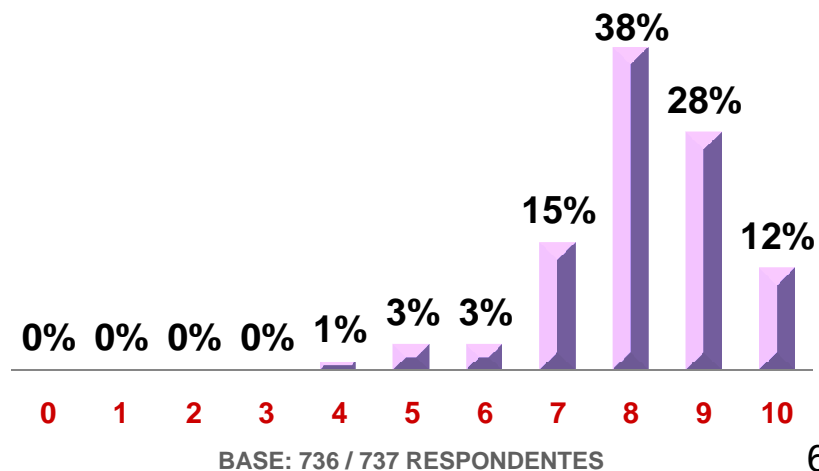


## Para resumir, que nota de 0 a 10 daria para a FRG de uma maneira geral?

ATIVOS 2013 – Média = 8,1

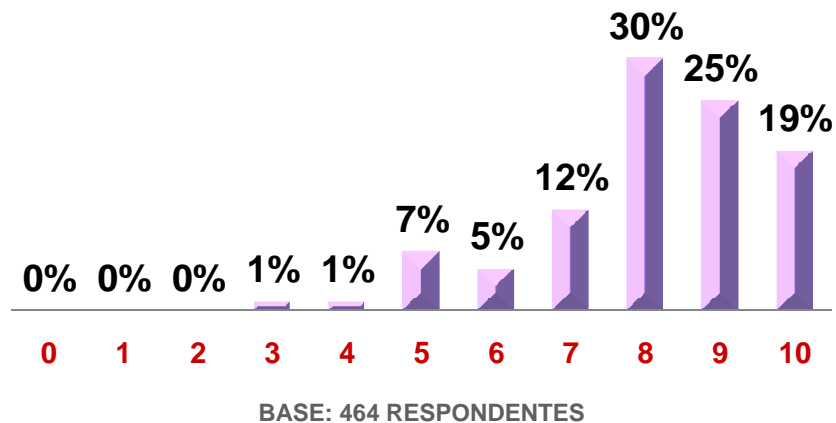


ATIVOS 2010 – Média = 8,2

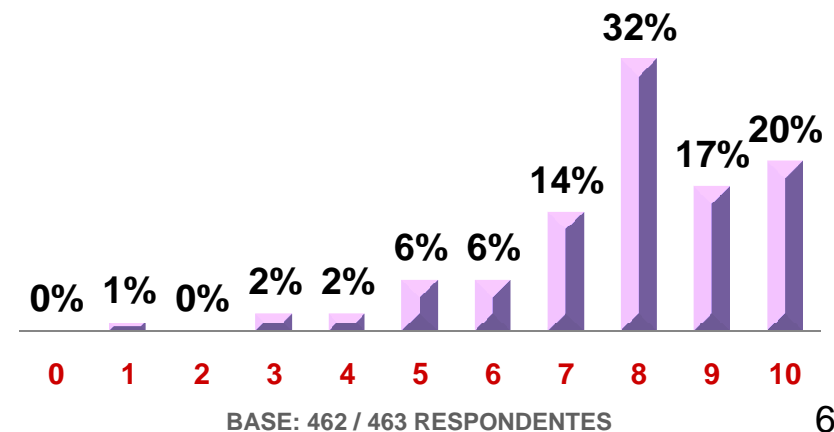


Para resumir, que nota de 0 a 10 daria para a FRG de uma maneira geral?

APOSENTADOS 2013 – Média = 8,0

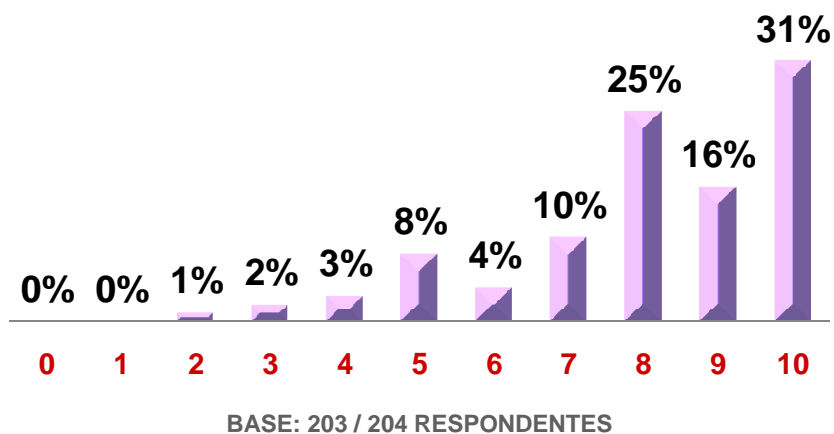


APOSENTADOS 2010 – Média = 7,9

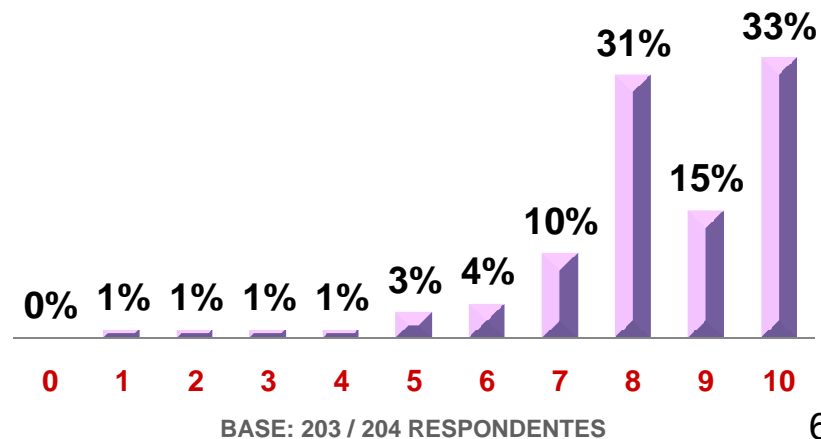


Para resumir, que nota de 0 a 10 daria para a FRG de uma maneira geral?

PENSIONISTAS 2013 – Média = 8,1



PENSIONISTAS 2010 – Média = 8,4





**Para resumir, que nota de 0 a 10 daria para a FRG de uma maneira geral?**

Empresas	MÉDIA	Base
FURNAS	8,1	1064
ELETRONUCLEAR	8,3	91

Planos	MÉDIA	Base
BD	8,1	1010
CD	8,1	348

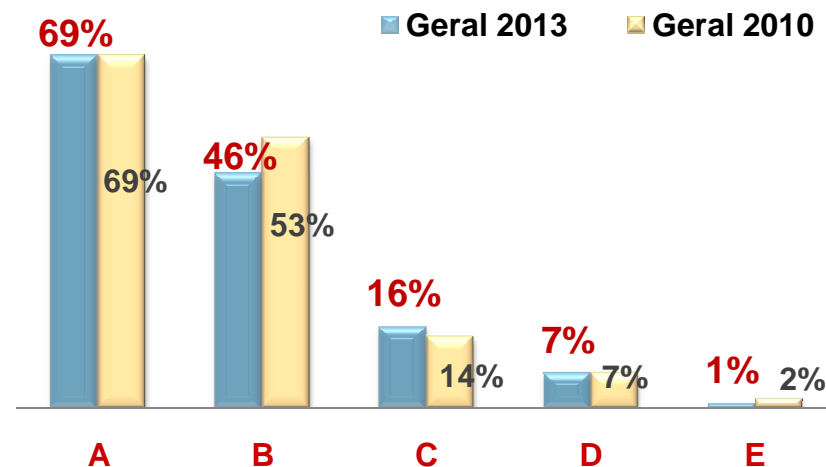
Regiões	MÉDIA	Base
RJ	8,0	772
MG	8,2	235
SP	8,2	194
Outras	8,1	157

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS



**COMUNICAÇÃO**

## Quando precisa falar com a FRG, que meios prefere usar?



BASE: 2013 = 1.367 e 2010 = 1.402 RESPONDENTES – RESPOSTAS MÚLTIPLAS

**A** CENTRAL DE ATENDIMENTO

**B** ESCRITÓRIO OU REPRESENTANTE

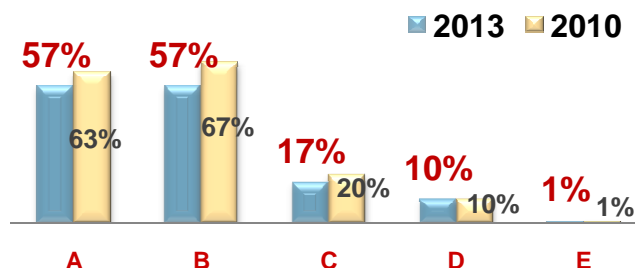
**C** E-MAIL

**D** MENSAGEM PELO SITE

**E** OUTROS

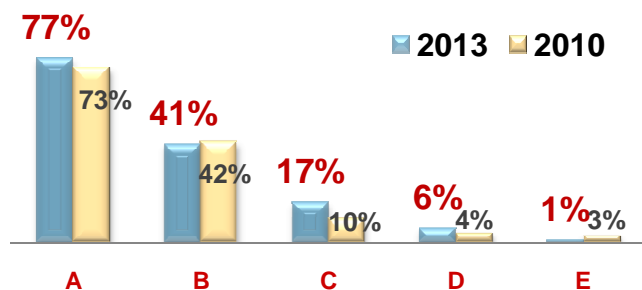
## Quando precisa falar com a FRG, que meios prefere usar?

### ATIVOS



BASE: 2013 = 699 e 2010 = 737 RESPONDENTES

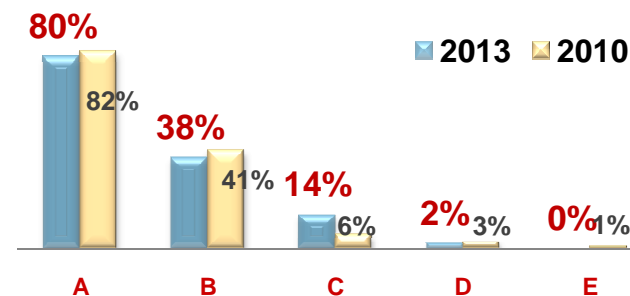
### APOSENTADOS



BASE: 2013 = 464 e 2010 = 463 RESPONDENTES

### PENSIONISTAS

#### RESPOSTAS MÚLTIPLAS



BASE: 2013 = 204 e 2010 = 202 RESPONDENTES

**A** CENTRAL DE ATENDIMENTO  
**D** MENSAGEM PELO SITE

**B** ESCRITÓRIO OU REPRESENTANTE  
**E** OUTROS

**C** E-MAIL

## Quando precisa falar com a FRG, que meios prefere usar?

Empresas	A	B	C	D	E	Base
FURNAS	<b>65%</b>	50%	16%	44%	1%	1071
ELETRONUCLEAR	<b>67%</b>	37%	24%	8%	0%	92

Planos	A	B	C	D	E	Base
BD	<b>72%</b>	44%	16%	6%	1%	1014
CD	53%	<b>57%</b>	18%	14%	0%	353

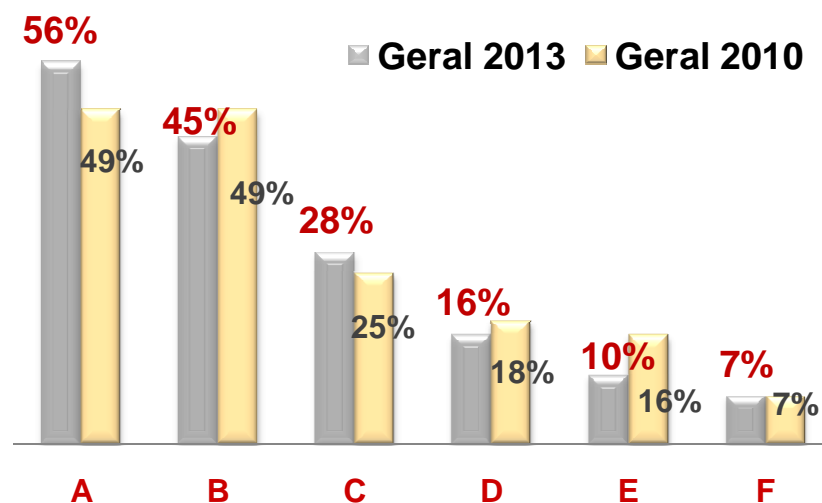
Regiões	A	B	C	D	E	Base
RJ	<b>64%</b>	57%	13%	7%	0%	779
MG	<b>66%</b>	45%	14%	7%	0%	236
SP	<b>75%</b>	27%	26%	10%	0%	195
Outras	<b>75%</b>	28%	25%	11%	2%	157

- A** CENTRAL DE ATENDIMENTO      **B** ESCRITÓRIO OU REPRESENTANTE      **C** E-MAIL  
**D** MENSAGEM PELO SITE      **E** OUTROS

RESPOSTAS MÚLTIPLAS

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

## E através de que meios prefere receber informações da FRG?



BASE: 2013 = 1.367 e 2010 = 1.402 RESPONDENTES

A E-MAIL

B CARTA OU MALA DIRETA

C JORNAL

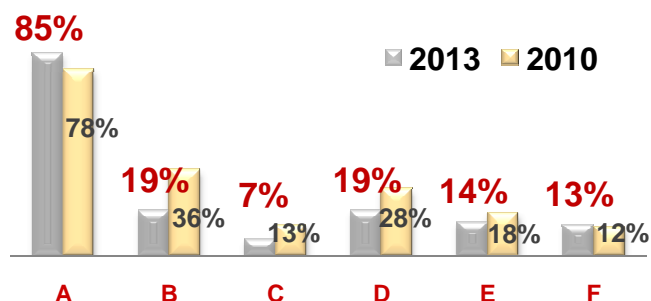
D MENSAGEM PELO SITE

E ESCRITÓRIO OU REPRESENTANTE

F PALESTRA

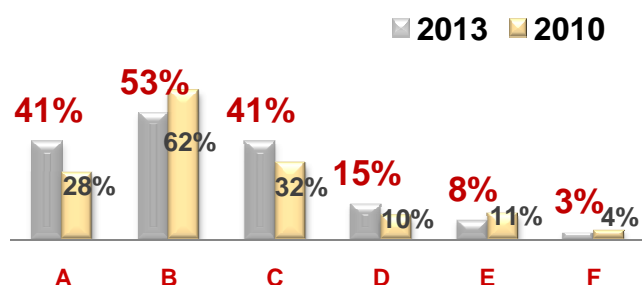
## E através de que meios prefere receber informações da FRG?

### ATIVOS



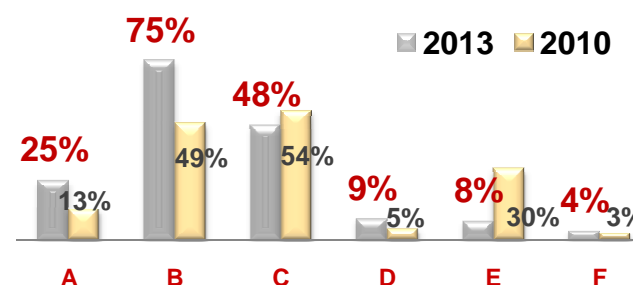
BASE: 2013 = 699 e 2010 = 737 RESPONDENTES

### APOSENTADOS



BASE: 2013 = 464 e 2010 = 463 RESPONDENTES

### PENSIONISTAS



BASE: 2013 = 204 e 2010 = 202 RESPONDENTES

### RESPOSTAS MÚLTIPLAS

- A E-MAIL
- B CARTA OU MALA DIRETA
- C JORNAL
- D MENSAGEM PELO SITE
- E ESCRITÓRIO OU REPRESENTANTE
- F PALESTRA

## E através de que meios prefere receber informações da FRG?

Empresas	A	B	C	D	E	F	Base
FURNAS	<b>66%</b>	35%	21%	17%	12%	9%	1071
ELETRONUCLEAR	<b>80%</b>	25%	13%	20%	11%	11%	92

Planos	A	B	C	D	E	F	Base
BD	52%	48%	31%	16%	10%	7%	1014
CD	<b>86%</b>	20%	7%	17%	15%	12%	353

Regiões	A	B	C	D	E	F	Base
RJ	<b>62%</b>	40%	22%	15%	10%	7%	779
MG	54%	45%	35%	14%	14%	9%	236
SP	<b>61%</b>	39%	25%	14%	14%	12%	195
Outras	<b>68%</b>	38%	17%	27%	27%	11%	157

**A** E-MAIL

**B** CARTA OU MALA DIRETA

**C** JORNAL

**D** MENSAGEM PELO SITE

**E** ESCRITÓRIO OU REPRESENTANTE

**F** PALESTRA

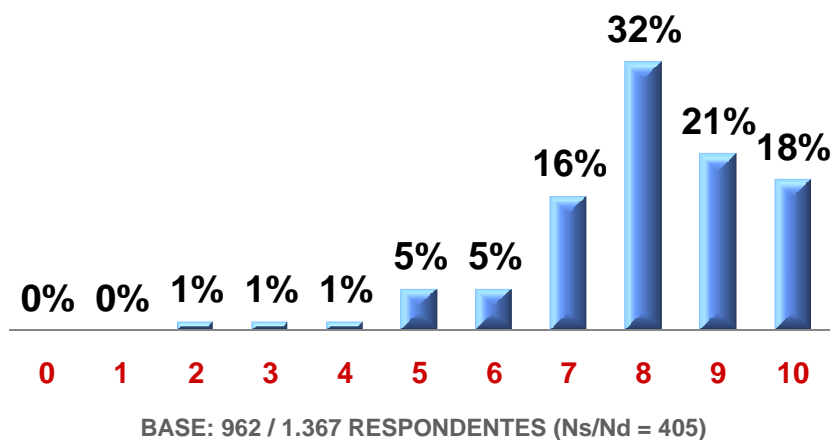




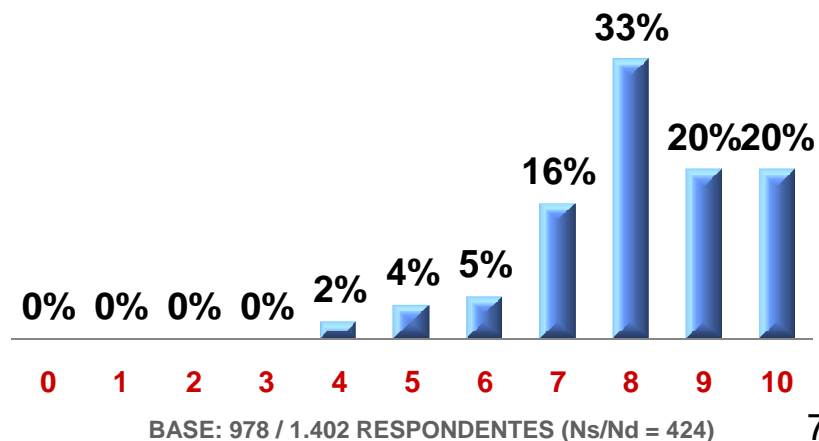
# **AVALIAÇÃO DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO**

## De 0 a 10 que nota daria para o Site da FRG?

GERAL 2013 – Média = 8,0



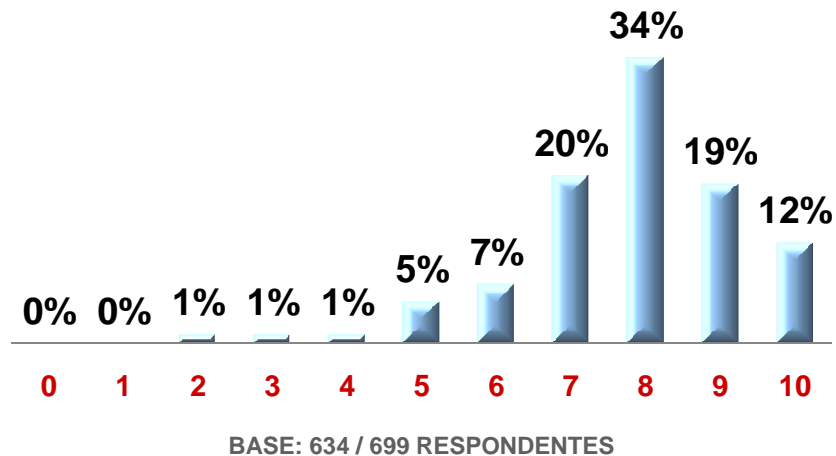
GERAL 2010 – Média = 8,1



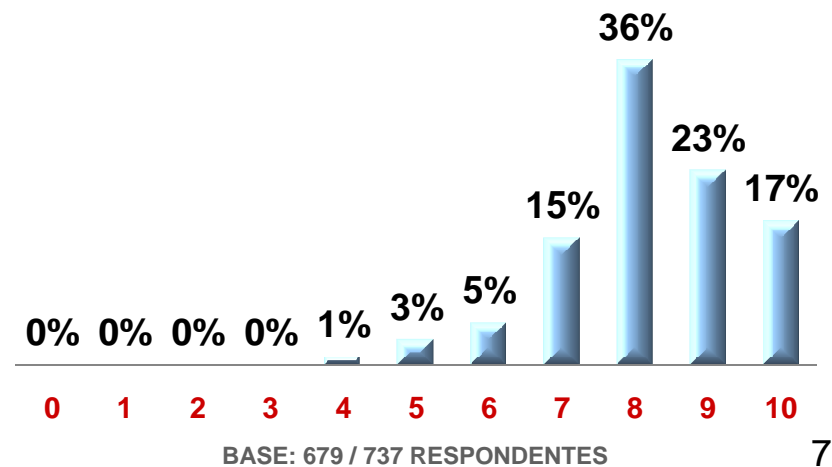
# Pesquisa de Satisfação com os Filiados

## De 0 a 10 que nota daria para o Site da FRG?

ATIVOS 2013 – Média = 8,1

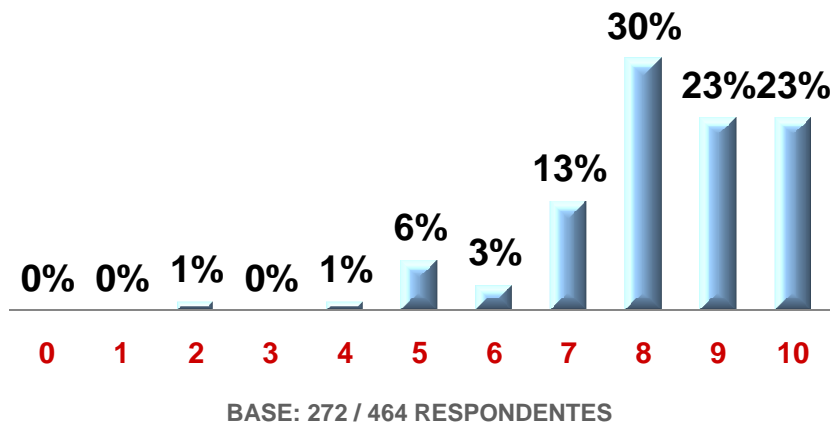


ATIVOS 2010 – Média = 8,2

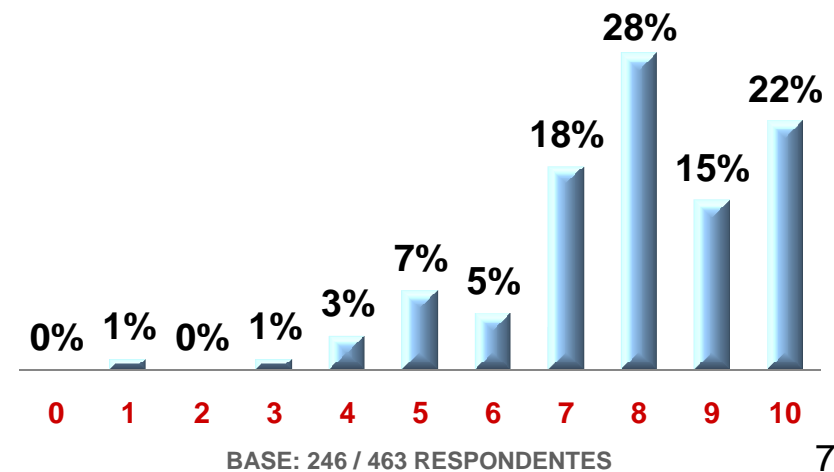


## De 0 a 10 que nota daria para o Site da FRG?

APOSENTADOS 2013 – Média = 8,2

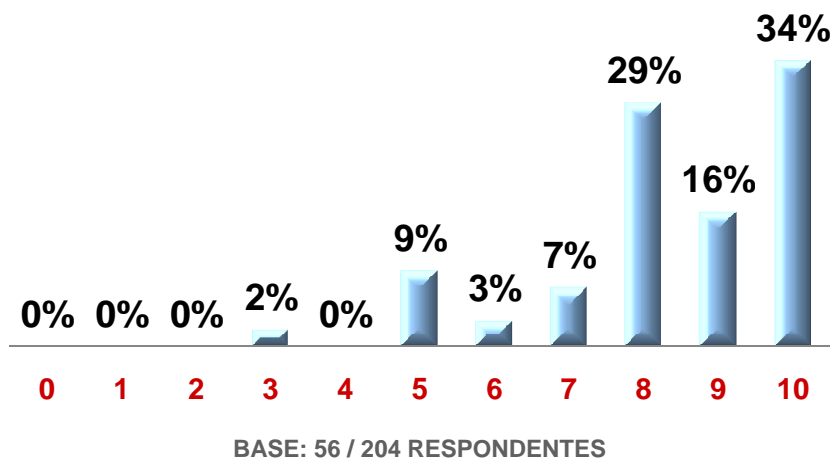


APOSENTADOS 2010 – Média = 7,9

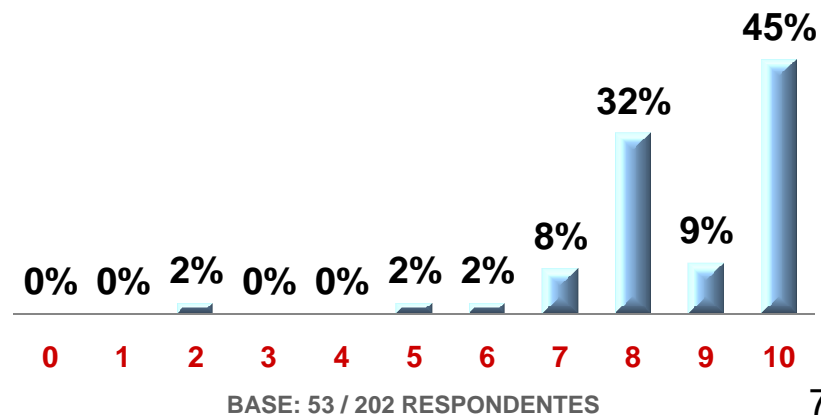


## De 0 a 10 que nota daria para o Site da FRG?

PENSIONISTAS 2013 – Média = 8,3



PENSIONISTAS 2010 – Média = 8,7



## De 0 a 10 que nota daria para o Site da FRG?

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 7</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
É CONFUSO / COMPLICADO / NÃO É CLARO	24	18,8%
NÃO É ATUALIZADO / FALTA ATUALIZAÇÃO	17	13,3%
O ACESSO É COMPLICADO / DIFÍCIL / DEMORA PARA ABRIR	13	10,2%
O LAYOUT NÃO É BOM / É PESADO / NÃO É MODERNO	11	8,6%
FALTA CONTEÚDO / FALTA INFORMAÇÃO	9	7,0%
É DIFÍCIL NAVEGAR	9	7,0%
É MUITO LENTO / MUITO DEMORADO	8	6,3%
O SIMULADOR NÃO É CLARO / É PRECISO MELHORAR O SIMULADOR	8	6,3%
PEDEM SENHA E NÃO CONSIGO ACESSAR COM A SENHA / A SENHA ESTÁ BLOQUEDA	8	6,3%
É DIFÍCIL ACHAR O CONTEÚDO QUE SE QUER / AS INFORMAÇÕES SÃO ESPALHADAS / NÃO É DIDÁTICO	8	6,3%
FALTA PRATICIDADE / FUNCIONALIDADE / DINÂMICA	7	5,5%
É FRACO / RUIM / NÃO ATENDE	6	4,7%
NÃO AJUDA / NÃO É AMIGÁVEL	5	3,9%
AS NOTÍCIAS SÃO ANTIGAS / AS INFORMAÇÕES NÃO SÃO ATUAIS	4	3,1%
VIVE FORA DO AR / QUASE NUNCA ESTÁ DISPONÍVEL	3	2,3%
ESTÁ OBSOLETO	3	2,3%
O SITE É PESADO / POLUÍDO	3	2,3%
NÃO ACHO FÁCIL CONSEGUIR INFORMAÇÕES DE FORMA CONFIÁVEL	3	2,3%
QUASE NÃO USO / USO POUCO	3	2,3%

**De 0 a 10 que nota daria para o Site da FRG?\***

Empresas	MÉDIA	Base
FURNAS	7,9	824
ELETRONUCLEAR	7,9	82

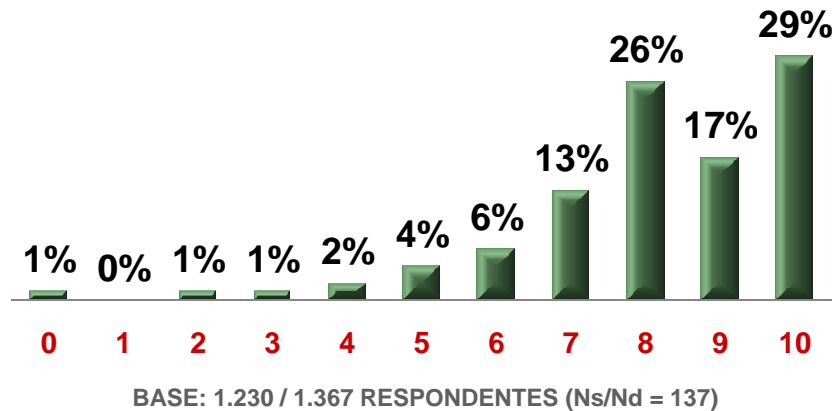
Planos	MÉDIA	Base
BD	8,0	645
CD	7,9	317

Regiões	MÉDIA	Base
RJ	8,0	541
MG	7,9	153
SP	7,9	143
Outras	8,0	125

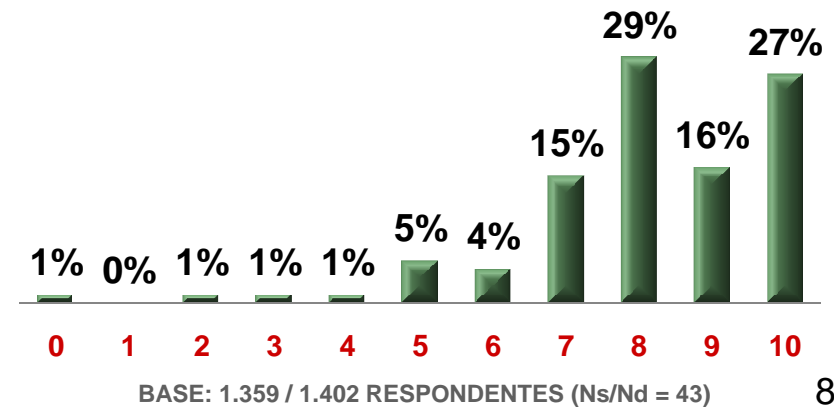
\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

E para o Jornal FRG, em relação à distribuição, ao formato, ao *layout*, às matérias e à clareza?

GERAL 2013 – Média = 8,1



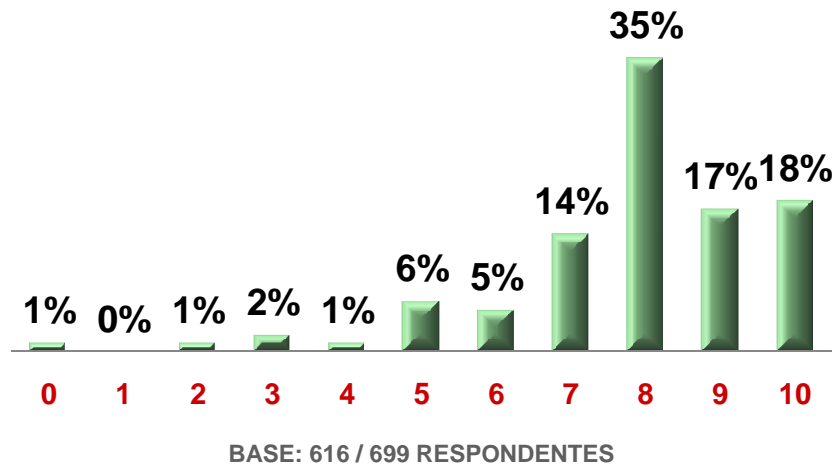
GERAL 2010 – Média = 8,1



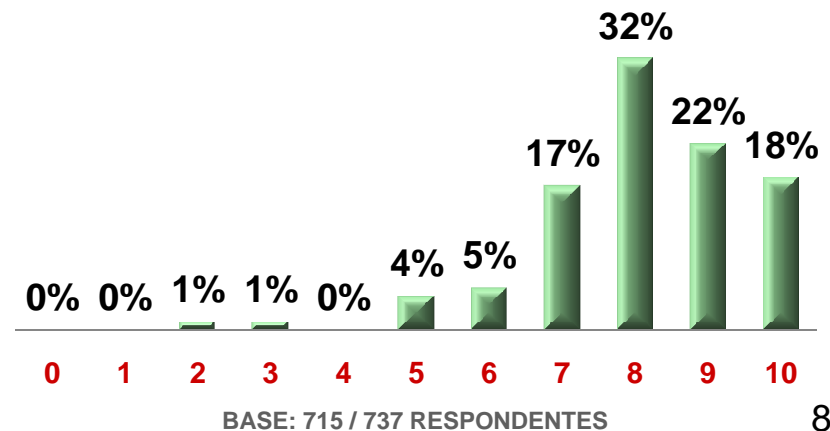


**E para o Jornal FRG, em relação à distribuição, ao formato, ao *layout*, às matérias e à clareza?**

ATIVOS 2013 – Média = 7,8

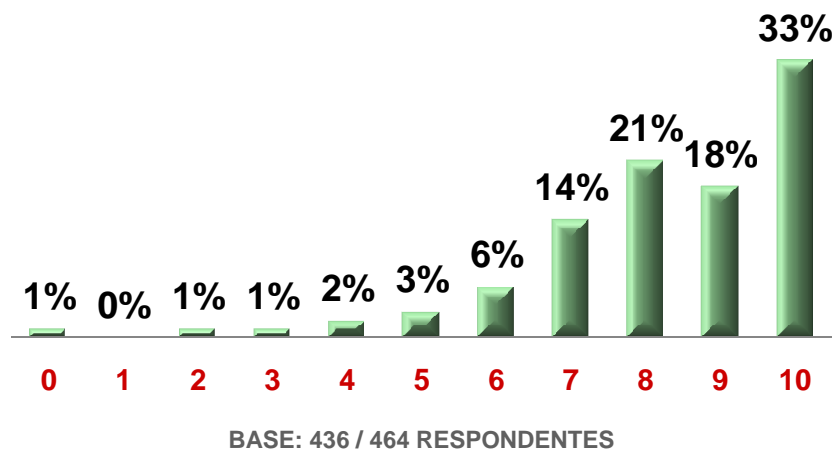


ATIVOS 2010 – Média = 8,1

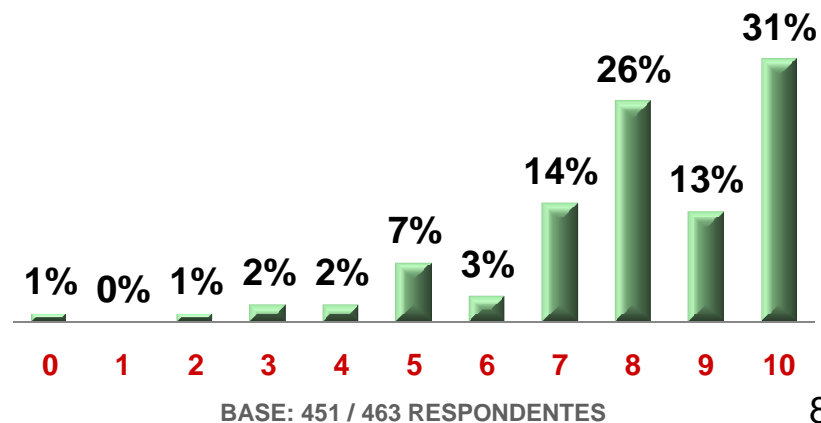


**E para o Jornal FRG, em relação à distribuição, ao formato, ao *layout*, às matérias e à clareza?**

**APOSENTADOS 2013 – Média = 8,3**

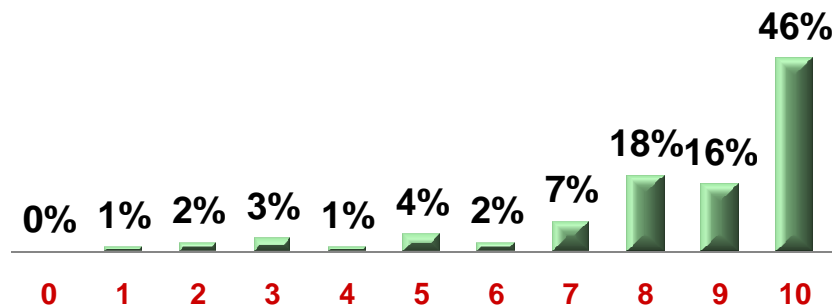


**APOSENTADOS 2010 – Média = 8,0**



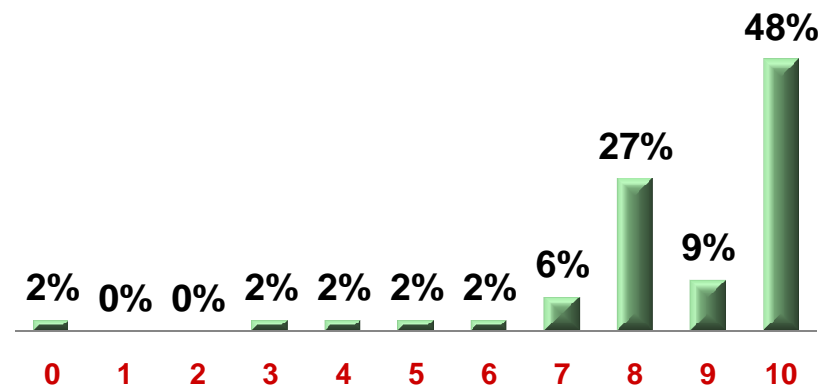
**E para o Jornal FRG, em relação à distribuição, ao formato, ao *layout*, às matérias e à clareza?**

PENSIONISTAS 2013 – Média = 8,5



BASE: 178 / 204 RESPONDENTES

PENSIONISTAS 2010 – Média = 8,6



BASE: 193 / 202 RESPONDENTES

## E para o Jornal FRG, em relação à distribuição, ao formato, ao *layout*, às matérias e à clareza?

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 7</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
NÃO RECEBO / QUASE NÃO RECEBO O JORNAL / NÃO MANDAM MAIS / NÃO ESTÁ CHEGANDO	30	16,5%
TEM QUE SER DIGITAL / ELETRÔNICO / NO SITE	25	13,7%
CHEGA ATRASADO / SÓ RECEBO COM ATRASO / CHEGA A ATRASAR 2 MESES	19	10,4%
É UM DESPERDÍCIO DE PAPEL / NÃO PRECISA SER EM PAPEL / SOU CONTRA O USO DO PAPEL	17	9,3%
É UM DESPERDÍCIO DE DINHEIRO / O CUSTO É ALTO / DEVERIA SER MENOS ONEROSO	16	8,8%
AS INFORMAÇÕES SÃO FRACAS / NÃO SÃO INTERESSANTES / NÃO DIZEM MUITA COISA	16	8,8%
A LINGUAGEM É MUITO TÉCNICA / DIFÍCIL DE ENTENDER / DEVERIA SER MAIS SIMPLES	13	7,1%
NÃO LEIO / QUASE NÃO LEIO / NINGUÉM LÊ / DESPERDÍCIO DE MATERIAL / VIRA LIXO	13	7,1%
É DESNECESSÁRIO / NÃO DEVERIA TER	12	6,6%
NÃO TEM PERIODICIDADE / FREQUÊNCIA / NÃO É CONSTANTE	11	6,0%
NÃO HÁ / FALTA CLAREZA NAS INFORMAÇÕES / NAS MATÉRIAS	11	6,0%
NÃO HÁ / HÁ POUCA / DEVERIA TER MAIS INFORMAÇÃO	8	4,4%
FALTA CONTEÚDO / O CONTEÚDO É RUIM / SUPERFICIAL	8	4,4%
É MUITO CONFUSO	5	2,7%
NÃO É EFICIENTE / É MALFEITO	4	2,2%
HÁ MUITA INFORMAÇÃO TÉCNICA / SÓ NÚMEROS	4	2,2%
TEM MUITA PROPAGANDA / PROPAGANDA POLÍTICA / DEVERIA TER MENOS POLITICAGEM	4	2,2%
É POUCO COMUNICATIVO / NÃO PRENDE A ATENÇÃO / FALTAM MATÉRIAS MAIS ATRATIVAS	3	1,6%
DEVERIAM USAR PAPEL RECICLADO / PAPEL MAIS SIMPLES	3	1,6%
É BOM	3	1,6%

**E para o Jornal FRG, em relação à distribuição, ao formato, ao *layout*, às matérias e à clareza?\***

Empresas	MÉDIA	Base
FURNAS	8,0	970
ELETRONUCLEAR	7,9	82

Planos	MÉDIA	Base
BD	8,2	916
CD	7,9	314

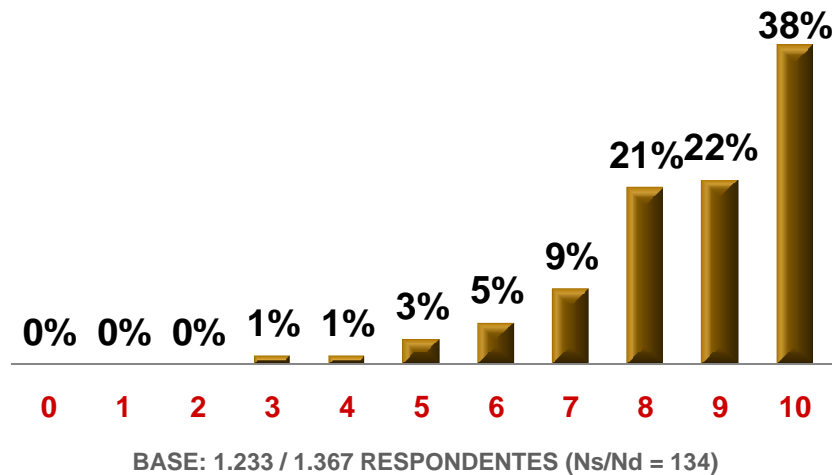
Regiões	MÉDIA	Base
RJ	8,1	694
MG	8,1	223
SP	8,0	180
Outras	8,0	133

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

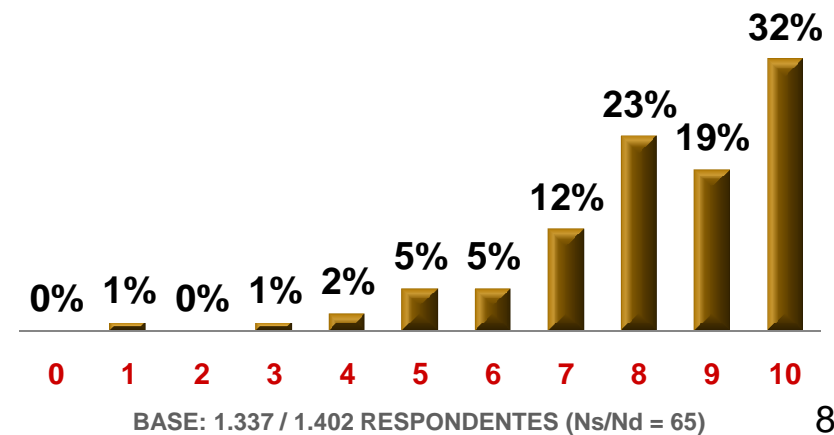
# Pesquisa de Satisfação com os Filiados

**E para a Central de Relacionamento da FRG, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência?**

GERAL 2013 – Média = 8,5

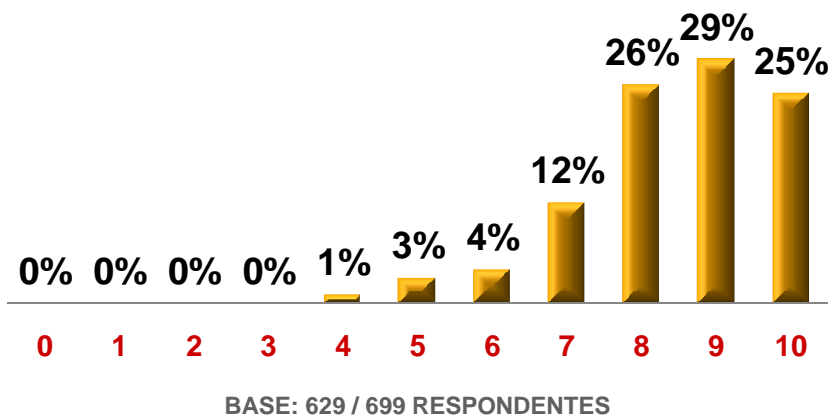


GERAL 2010 – Média = 8,3

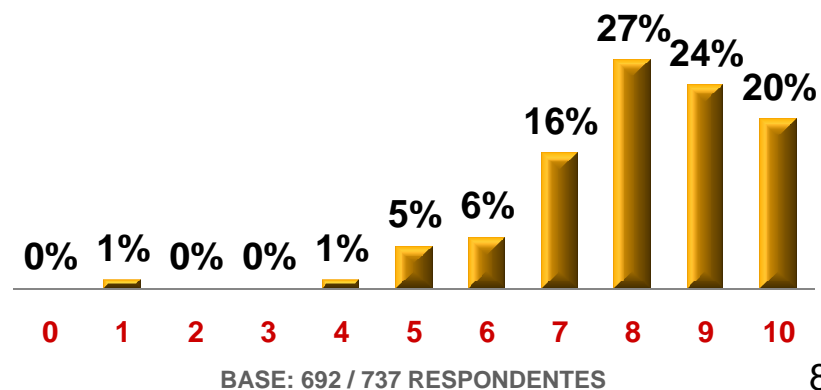


**E para a Central de Relacionamento da FRG, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência?**

ATIVOS 2013 – Média = 8,4

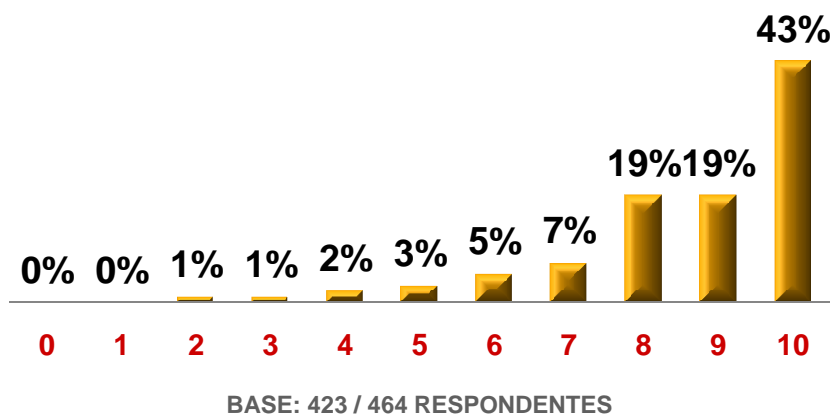


ATIVOS 2010 – Média = 8,1

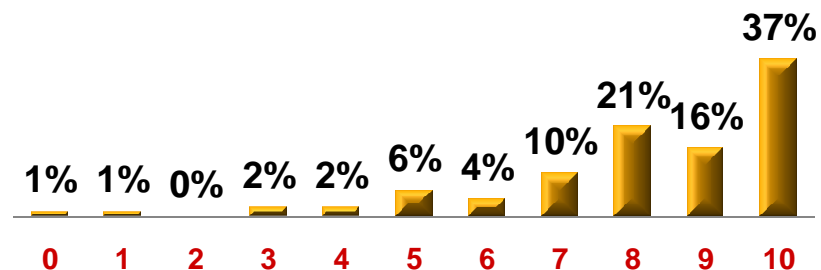


**E para a Central de Relacionamento da FRG, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência?**

**APOSENTADOS 2013 – Média = 8,6**



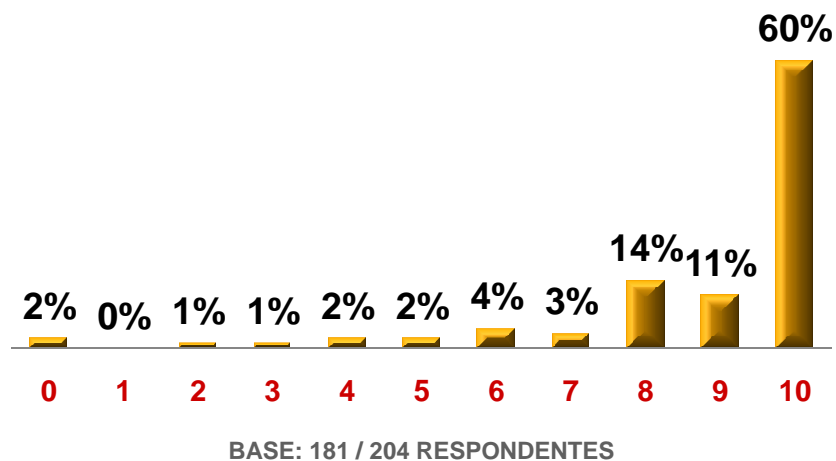
**APOSENTADOS 2010 – Média = 8,2**



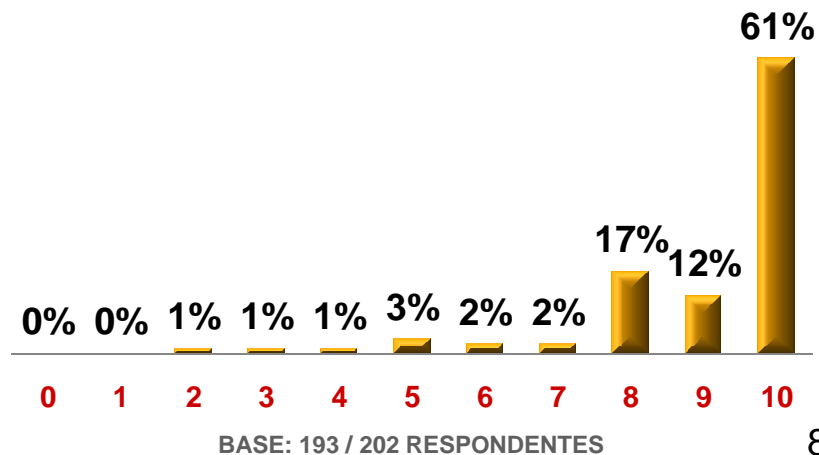


**E para a Central de Relacionamento da FRG, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência?**

**PENSIONISTAS 2013 – Média = 8,7**



**PENSIONISTAS 2010 – Média = 9,1**



## E para a Central de Relacionamento da FRG, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência?

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 7</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
HÁ DEMORA NO ATENDIMENTO / DEMORA PARA SE CONSEGUIR FALAR / É DIFÍCIL SER ATENDIDO	54	43,5%
O ACESSO É RUIM / DIFÍCIL / COMPLICADO / É PRECISO LIGAR O DIA TODO	22	17,7%
FALTAM PESSOAS PREPARADAS / QUALIFICADAS/ TREINADAS	8	6,5%
A CENTRAL ESTÁ SEMPRE OCUPADA / INTERDITADA	7	5,6%
O ATENDIMENTO DEVERIA SER ELETRÔNICO	6	4,8%
FICA NA MUSIQUINHA / MUSIQUINHA INFERNAL NA SECRETÁRIA ELETRÔNICA	6	4,8%
NUNCA ATENDEM / NÃO CONSIGO FALAR	6	4,8%
É MUITO CONFUSO / PROBLEMÁTICO	5	4,0%
TRANSFEREM MUITO / PASSAM DE UM PARA O OUTRO	5	4,0%
O ATENDIMENTO É INEFECIENTE/ É RUIM / PÉSSIMO	5	4,0%
O ATENDIMENTO É BOM	5	4,0%
FALTA CORTESIA	4	3,2%
NÃO RESOLVEM NADA / NÃO CONSIGO RESOLVER PROBLEMAS / HÁ MUITA DIFICULDADE	4	3,2%
PEDEM ID / CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO / O ID NÃO CONFERE	4	3,2%
FALTA BOA-VONTADE	3	2,4%
AS INFORMAÇÕES NÃO SÃO PRECISAS / PASSAM INFORMAÇÕES ERRADAS	3	2,4%
FALTAM INFORMAÇÕES	2	1,6%
NÃO DÃO RETORNO / RESPOSTA	2	1,6%
NÃO EXPLICAM NADA	2	1,6%
PELA DEMORA DESISTO DE USAR / DESISTO DE ESPERAR	2	1,6%
FALTA RAPIDEZ / AGILIDADE	2	1,6%
AS ATENDENTES ESTÃO SEMPRE OCUPADAS / SEM DISPONIBILIDADE	2	1,6%

**E para a Central de Relacionamento da FRG, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência?\***

Empresas	MÉDIA	Base
FURNAS	8,5	965
ELETRONUCLEAR	8,5	87

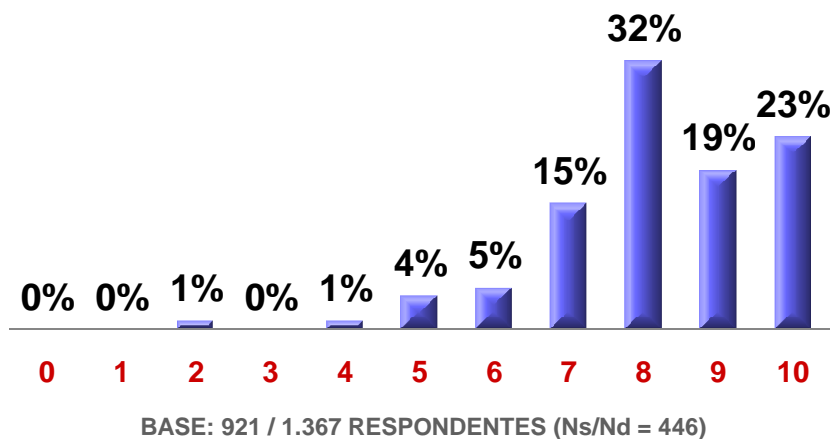
Planos	MÉDIA	Base
BD	8,6	917
CD	8,4	316

Regiões	MÉDIA	Base
RJ	8,6	719
MG	8,4	194
SP	8,6	174
Outras	8,3	146

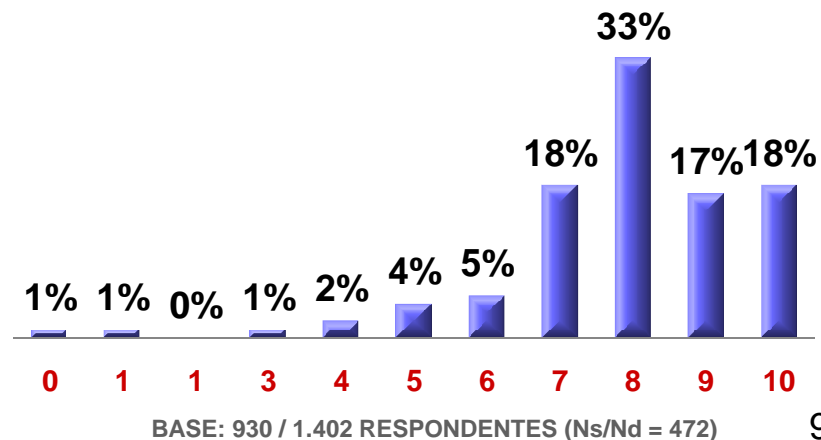
\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

## E para as Mensagens no Site e os Emails da FRG, em relação à frequência, relevância e apresentação?

GERAL 2013 – Média = 8,1

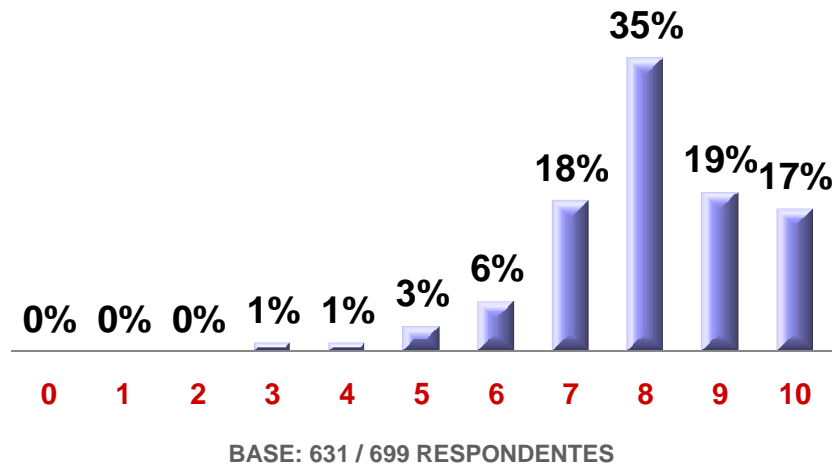


GERAL 2010 – Média = 7,9

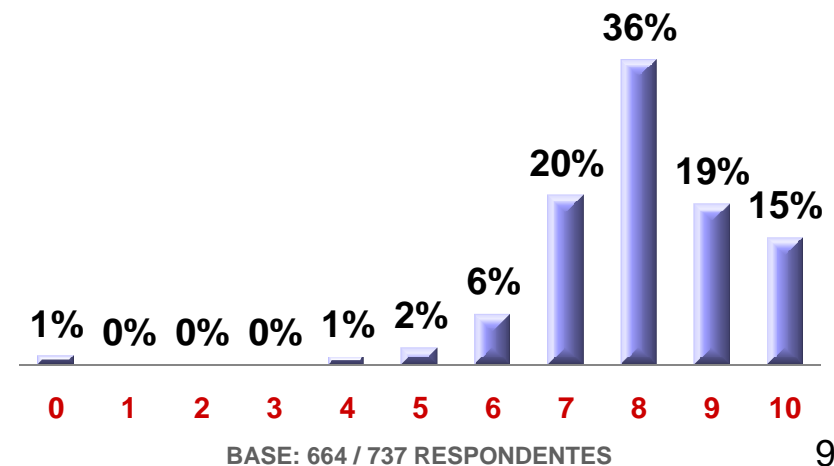


## E para as Mensagens no Site e os Emails da FRG, em relação à frequência, relevância e apresentação?

ATIVOS 2013 – Média = 8,0

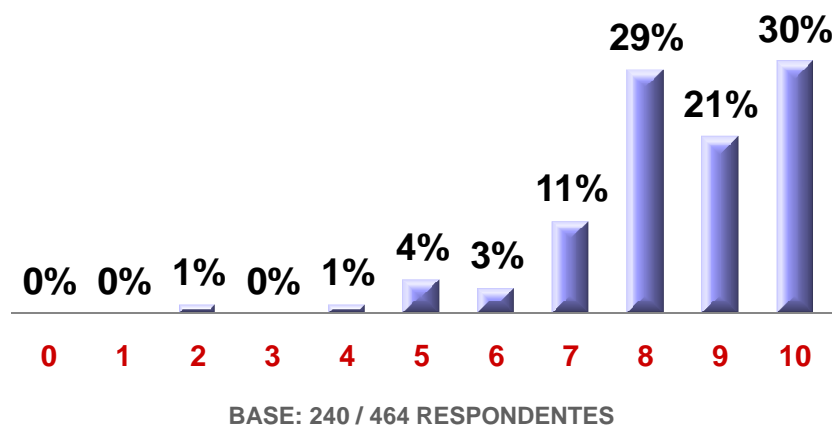


ATIVOS 2010 – Média = 8,0

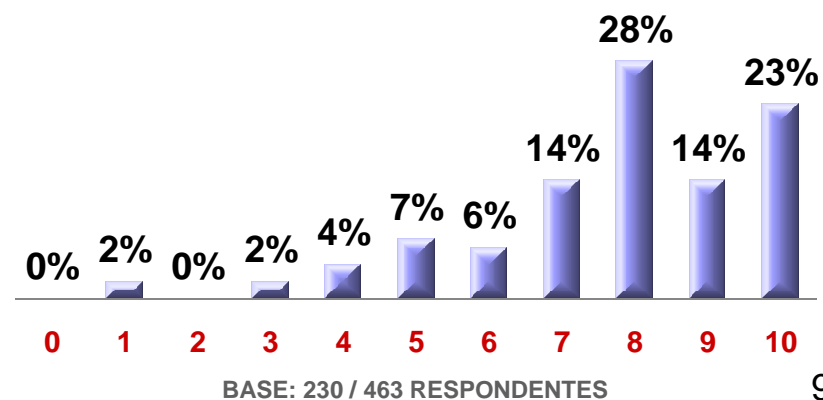


## E para as Mensagens no Site e os Emails da FRG, em relação à frequência, relevância e apresentação?

APOSENTADOS 2013 – Média = 8,4

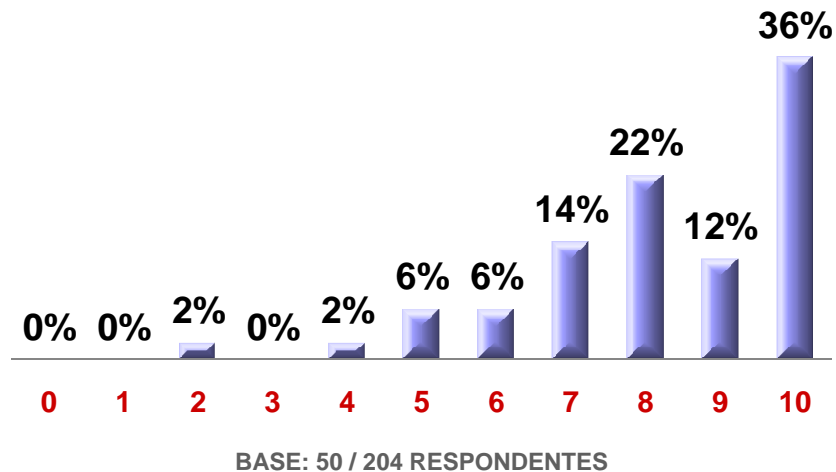


APOSENTADOS 2010 – Média = 7,7

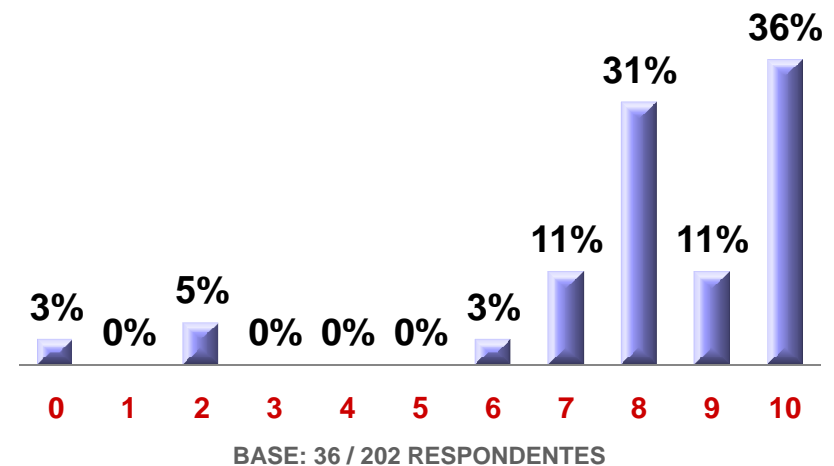


## E para as Mensagens no Site e os Emails da FRG, em relação à frequência, relevância e apresentação?

PENSIONISTAS 2013 – Média = 8,2



PENSIONISTAS 2010 – Média = 8,1



## E para as Mensagens no Site e os Emails da FRG, em relação à frequência, relevância e apresentação?

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 7</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
É POUCO UTILIZADO / QUASE NÃO RECEBO	22	21,8%
FALTA FREQUÊNCIA / A FREQUÊNCIA É BAIXA	18	17,8%
NÃO RECEBO / NÃO VEJO NADA	13	12,9%
AS INFORMAÇÕES NÃO SÃO RELEVANTES / SÃO SUPERFICIAIS / BOBAS	10	9,9%
DEVIAM INVESTIR NO E-MAIL / ENVIAR MAIS E-MAIL	9	8,9%
DEVEM SER MAIS ESCLARECEDORAS / MAIS EXPLICATIVAS	8	7,9%
NÃO RECEBO INFORMAÇÃO POR E-MAIL / NUNCA RECEBI E-MAIL	5	5,0%
É DIFÍCIL LOCALIZAR A INFORMAÇÃO QUE SE QUER / DIFÍCIL ENCONTRAR O CONTRA-CHEQUE	3	3,0%
AS INFORMAÇÕES DEVERIAM SER MAIS SIMPLES / DE FÁCIL ENTENDIMENTO	2	2,0%
FALTA DIVULGAÇÃO	2	2,0%
FALTA CRIATIVIDADE / ATRATIVOS / NÃO CHAMA A ATENÇÃO	2	2,0%
HÁ MUITA COISA QUE NÃO INTERESSA	2	2,0%
SÃO MUITO ENTULHADOS / CARREGADOS / CONFUSOS	2	2,0%
SÓ RECEBO EM ÉPOCA DE ELEIÇÃO / QUANDO LHES CONVÉM	2	2,0%
DEVERIAM FALAR SOBRE AS APLICAÇÕES / SOBRE OS CÁLCULOS	2	2,0%
PRECISA TER UMA MELHOR APRESENTAÇÃO / MODERNIZAR / É ARCAICO	2	2,0%



**E para as Mensagens no Site e os Emails da FRG, em relação à frequência, relevância e apresentação?\***

Empresas	MÉDIA	Base
FURNAS	8,1	790
ELETRONUCLEAR	8,1	81

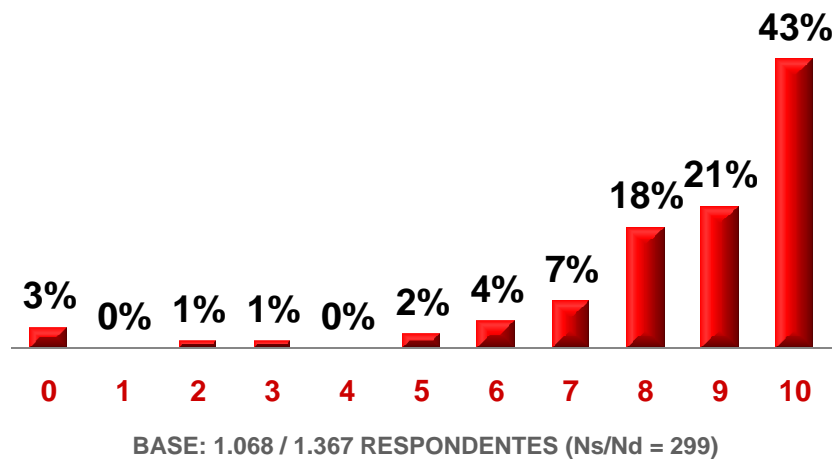
Planos	MÉDIA	Base
BD	8,1	595
CD	8,1	326

Regiões	MÉDIA	Base
RJ	8,1	515
MG	8,0	143
SP	8,0	148
Outras	8,1	115

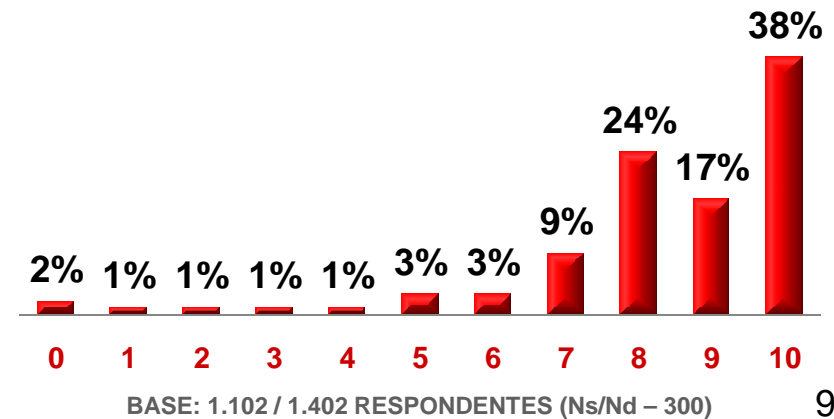
\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

## E para o Representante Regional ou para o Escritório da FRG?

GERAL 2013 – Média = 8,5

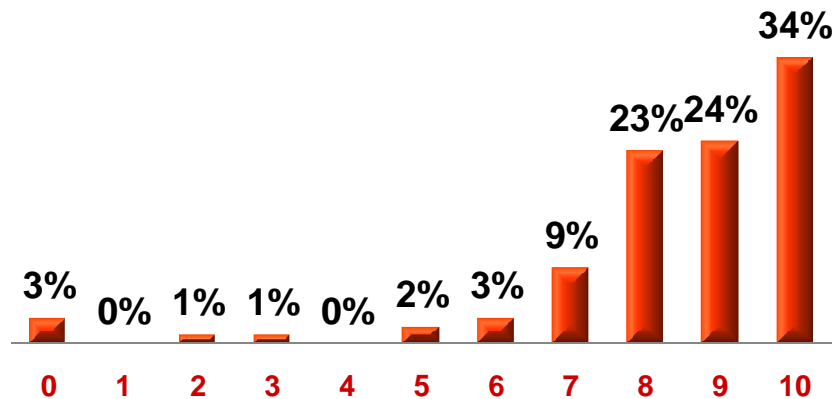


GERAL 2010 – Média = 8,4



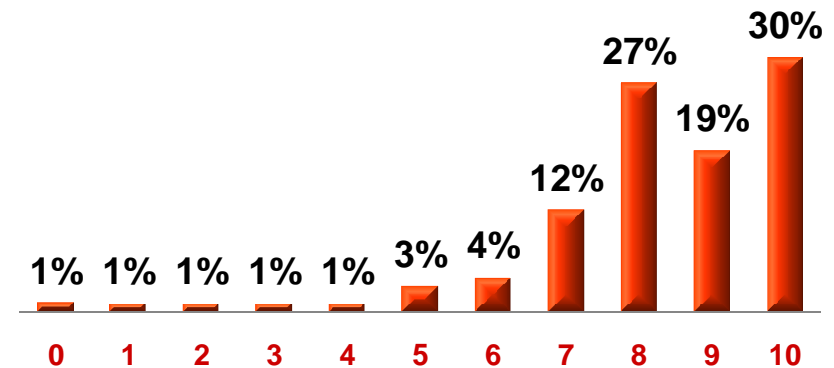
## E para o Representante Regional ou para o Escritório da FRG?

ATIVOS 2013 – Média = 8,4



BASE: 566 / 699 RESPONDENTES

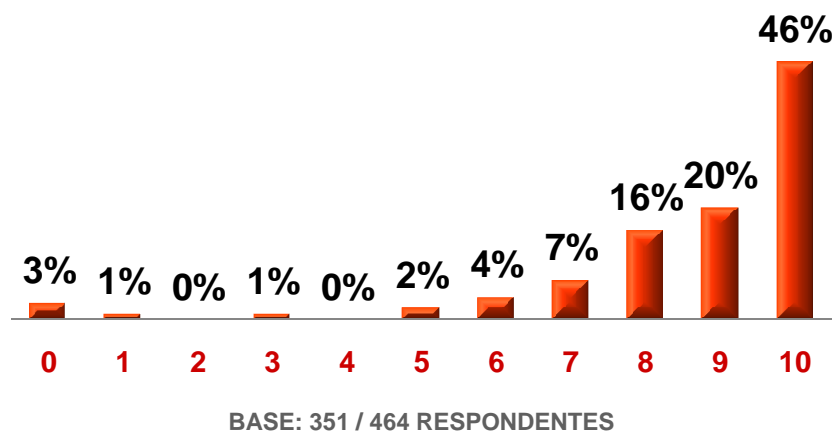
ATIVOS 2010 – Média = 8,2



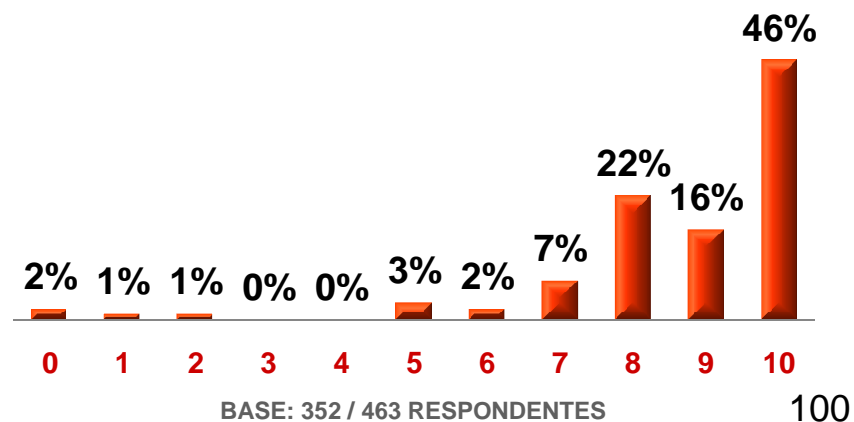
BASE: 669 / 737 RESPONDENTES

## E para o Representante Regional ou para o Escritório da FRG?

APOSENTADOS 2013 – Média = 8,5

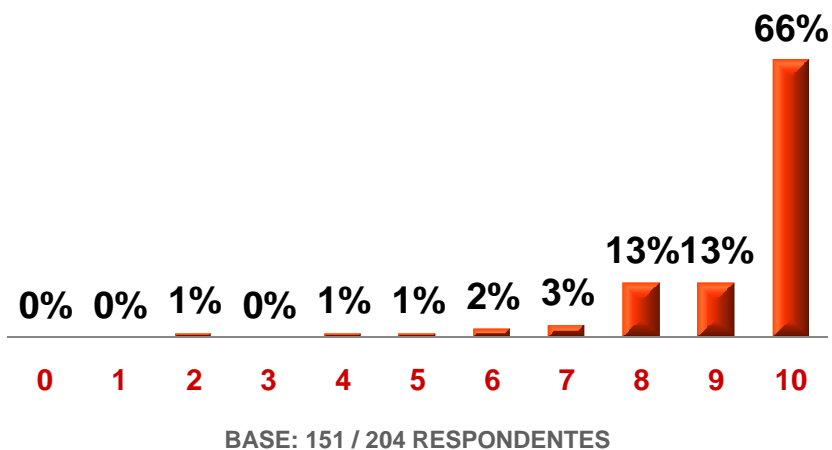


APOSENTADOS 2010 – Média = 8,6

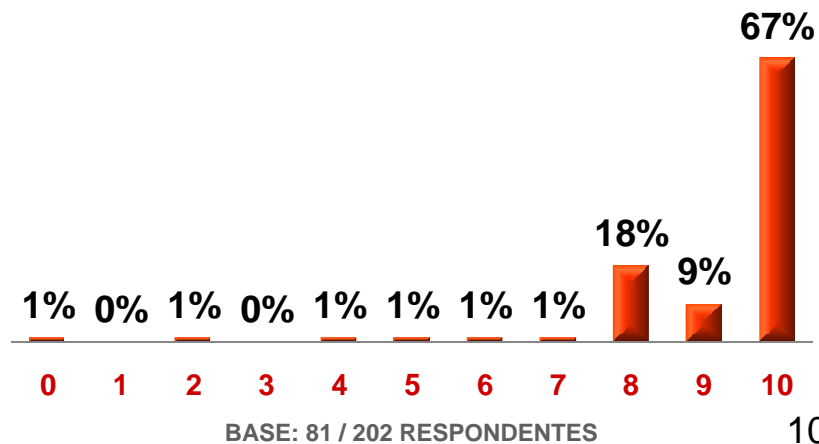


## E para o Representante Regional ou para o Escritório da FRG?

PENSIONISTAS 2013 – Média = 9,3



PENSIONISTAS 2010 – Média = 9,1



## E para o Representante Regional ou para o Escritório da FRG?

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 7</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
NÃO HÁ / NÃO TEM NENHUM REPRESENTANTE NA CIDADE / EM OUTRAS REGIÕES	35	33,7%
O ATENDIMENTO É RUIM	8	7,7%
NÃO TEM CONHECIMENTO / PRECISA DE TREINAMENTO ADEQUADO	7	6,7%
NÃO SEI SE TEM / NÃO SEI QUEM É	7	6,7%
O ATENDIMENTO É DEMORADO / HÁ MUITO DEMORA PARA ATENDER	7	6,7%
NÃO É ATENCIOSO / NÃO SORRI / É GROSSO	5	4,8%
NÃO TENHO CONTATO COM ELES	4	3,8%
NUNCA PODEM ATENDER / SÃO MUITO ENROLADOS	4	3,8%
NÃO EXPLICARM DIREITO / NÃO SABEM EXPLICAR / TIRAR DÚVIDAS	4	3,8%
AS INSTALAÇÕES SÃO PRECÁRIAS / APERTADAS / DESCONFORTÁVEIS / SEM ESTRUTURA PARA DEFICIENTE FÍSICO	4	3,8%
FICA MUITO DISTANTE	3	2,9%
REPRESENTANTE ACUMULA FUNÇÕES / FICA SOBRECARRREGADO	3	2,9%
FALTA PESSOAL	2	1,9%
HÁ MUITA MUDANÇA DE REPRESENTANTES	2	1,9%
FALTA PACIÊNCIA / BOA-VONTADE	2	1,9%
O ACESSO É DIFÍCIL / COMPLICADO PARA OS FILIADOS	2	1,9%
HÁ MUITO BUROCRACIA	2	1,9%
NEM SEMPRE RESOLVEM	2	1,9%
PRECISAM MODERNIZAR / FALTA MODERNIZAÇÃO	2	1,9%
FALTA PRIVACIDADE NO ATENDIMENTO	2	1,9%
PASSAM INFORMAÇÕES ERRADAS	2	1,9%
O QUADRO DE FUNCIONÁRIOS É EXCESSIVO	2	1,9%
ESTIMULA O USO DA INTERNET, NÃO GOSTO DE INTERNET	2	1,9%

**E para o Representante Regional ou para o Escritório da FRG?\***

Empresas	MÉDIA	Base
FURNAS	8,4	853
ELETRONUCLEAR	8,3	64

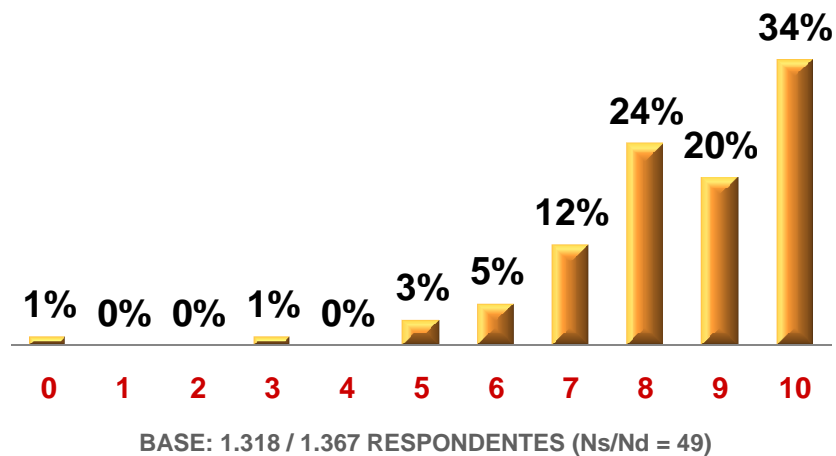
Planos	MÉDIA	Base
BD	8,6	783
CD	8,4	285

Regiões	MÉDIA	Base
RJ	8,9	669
MG	8,1	167
SP	8,3	134
Outras	7,4	98

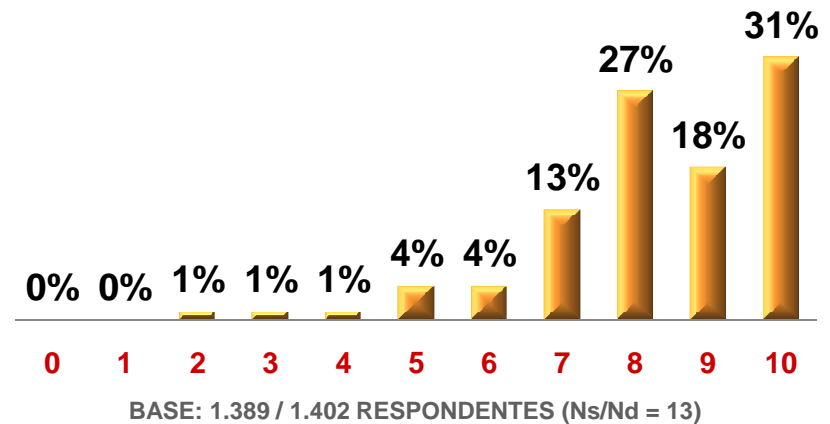
\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

## E para as Correspondências da FRG, incluindo as cartas, os informes e os prospectos?

GERAL 2013 – Média = 8,4



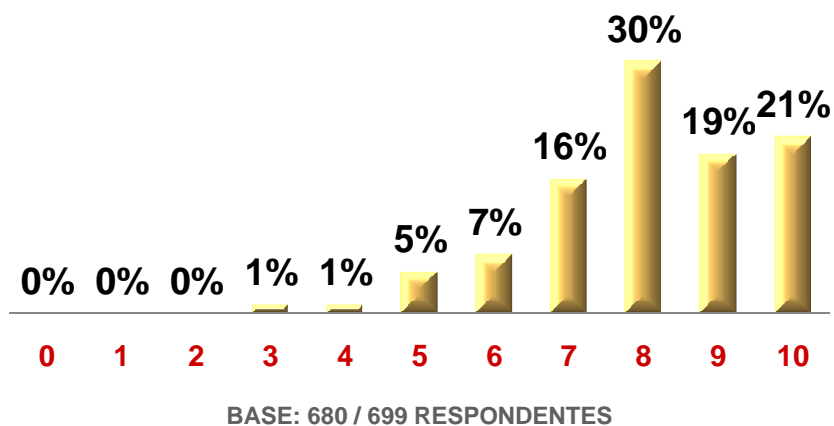
GERAL 2010 – Média = 8,3



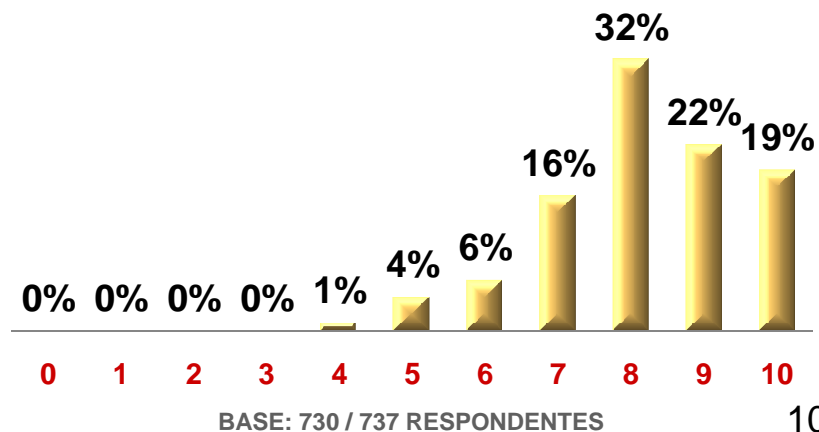


**E para as Correspondências da FRG, incluindo as cartas, os informes e os prospectos?**

ATIVOS 2013 – Média = 8,1

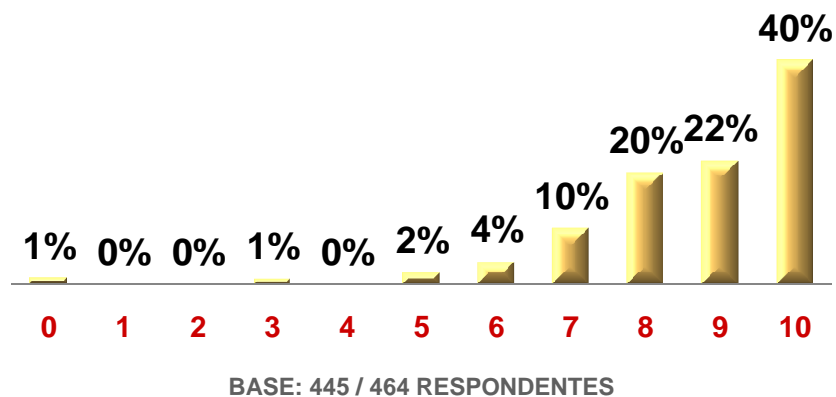


ATIVOS 2010 – Média = 8,1

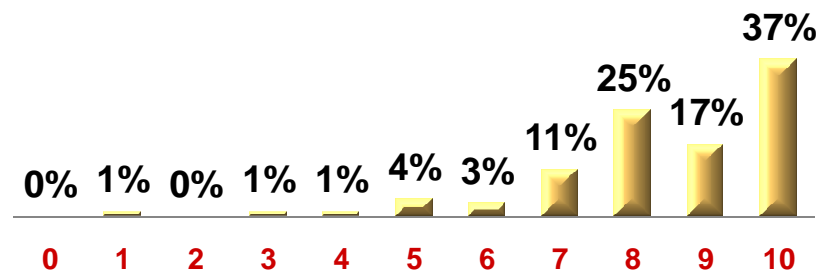


**E para as Correspondências da FRG, incluindo as cartas, os informes e os prospectos?**

**APOSENTADOS 2013 – Média = 8,6**

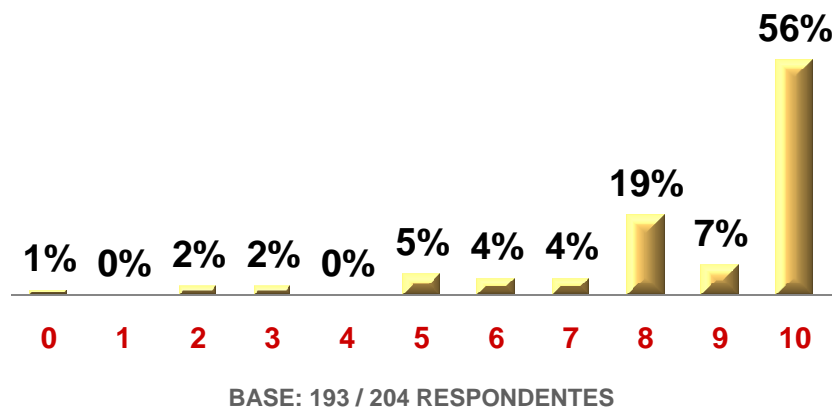


**APOSENTADOS 2010 – Média = 8,4**

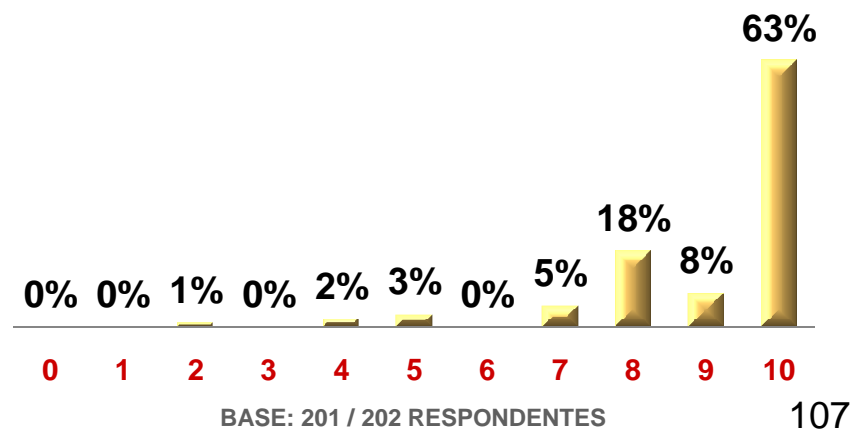


## E para as Correspondências da FRG, incluindo as cartas, os informes e os prospectos?

PENSIONISTAS 2013 – Média = 8,6



PENSIONISTAS 2010 – Média = 9,0



## E para as Correspondências da FRG, incluindo as cartas, os informes e os prospectos?

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 7</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
QUASE NÃO RECEBO / É DIFÍCIL RECEBER	47	30,7%
AS INFORMAÇÕES CHEGAM COM ATRASO / VENCIDAS	27	17,6%
É UM DESPERDÍCIO DE PAPEL	16	10,5%
SÃO INSIGNIFICANTES / DESINTERESSANTES / SEM ATRATIVIDADE / TEM MUITA BESTEIRA	13	8,5%
A LINGUAGEM É RUIM / NÃO DÁ PARA ENTENDER / NÃO HÁ CLAREZA	10	6,5%
DEVERIAM VIR VIA SITE / SER ONLINE / DIGITAL	9	5,9%
O CONTRA-CHEQUE NÃO CHEGA / CHEGA COM ATRASO	6	3,9%
O GASTO É DESNECESSÁRIO / O MATERIAL É MUITO CARO	6	3,9%
FALTA / HÁ POUCA INFORMAÇÃO	4	2,6%
DEVERIA VIR POR E-MAIL	3	2,0%
SÓ ENVIAM EM ÉPOCA DE ELEIÇÃO	3	2,0%
O CONTEÚDO FOGE DO OBJETIVO A QUE SE PRESTA, FUNDAÇÃO	3	2,0%
HÁ POUCA CORRESPONDÊNCIA / POUCO INFORME	3	2,0%
FALTA UM BOLETO COM DIFERENCIAÇÃO DOS GASTOS	2	1,3%
SÓ RECEBO O CONTRA-CHEQUE	2	1,3%
MANDA CORRESPONDÊNCIA DEMAIS	2	1,3%
SÓ TEM PROPAGANDA / PROPAGANDA DE CANDIDATOS	2	1,3%
O LIVRO DE CREDENCIADOS ESTÁ DEFASADO / DESATUALIZADO	2	1,3%

**E para as Correspondências da FRG, incluindo as cartas, os informes e os prospectos?\***

Empresas	MÉDIA	Base
FURNAS	8,3	1034
ELETRONUCLEAR	8,2	91

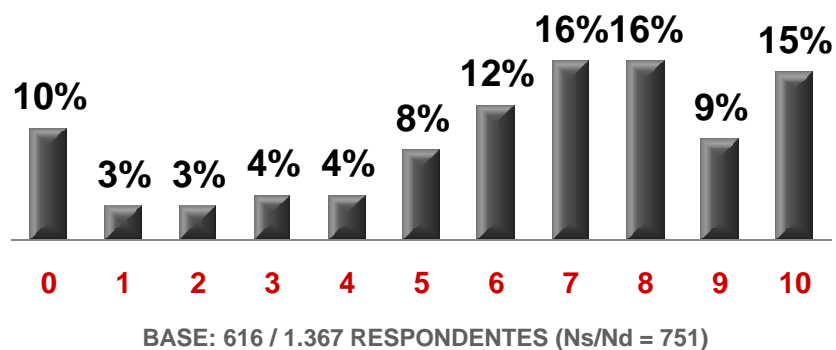
Planos	MÉDIA	Base
BD	8,4	978
CD	8,1	340

Regiões	MÉDIA	Base
RJ	8,4	738
MG	8,3	234
SP	8,3	193
Outras	8,2	153

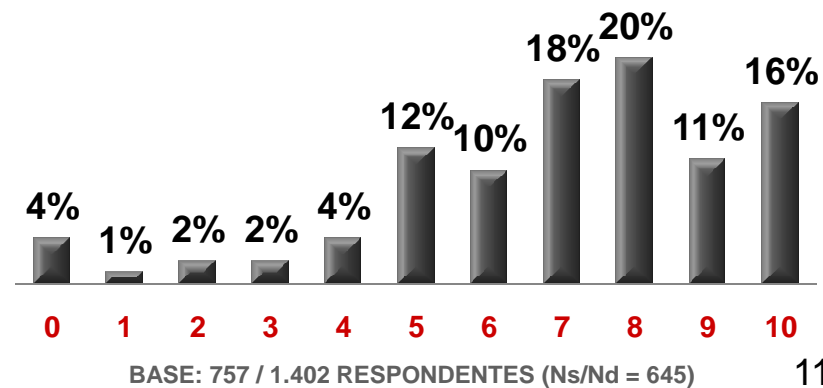
\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

## E para as Palestras da FRG em sua localidade?

GERAL 2013 – Média = 6,2

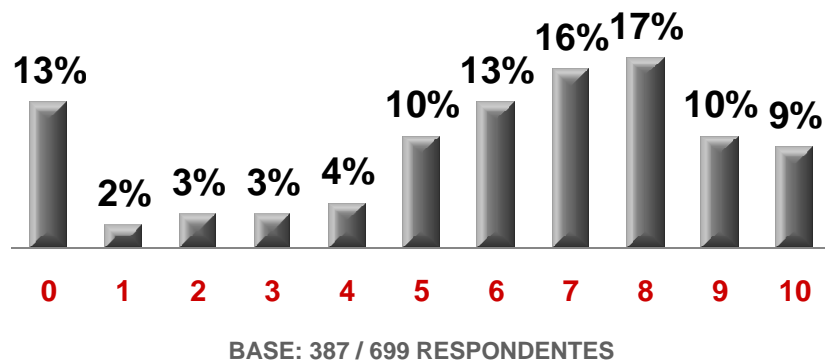


GERAL 2010 – Média = 6,9

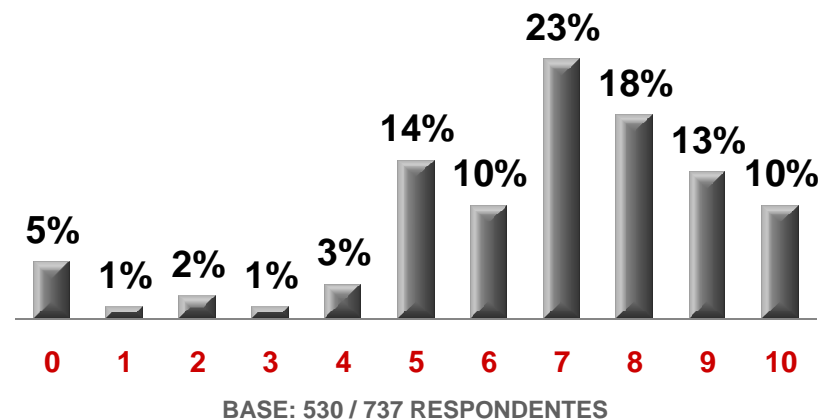


## E para as Palestras da FRG em sua localidade?

ATIVOS 2013 – Média = 5,8

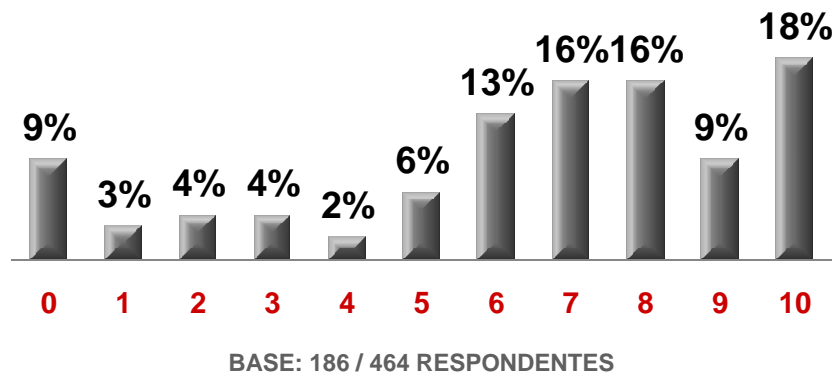


ATIVOS 2010 – Média = 6,7

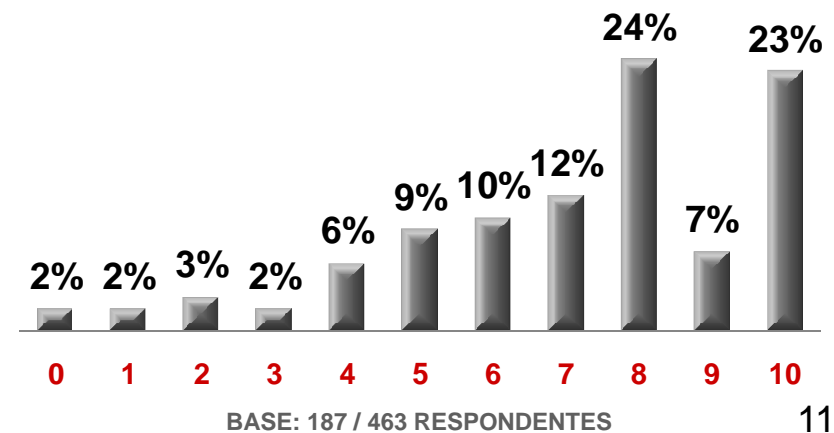


## E para as Palestras da FRG em sua localidade?

APOSENTADOS 2013 – Média = 6,4



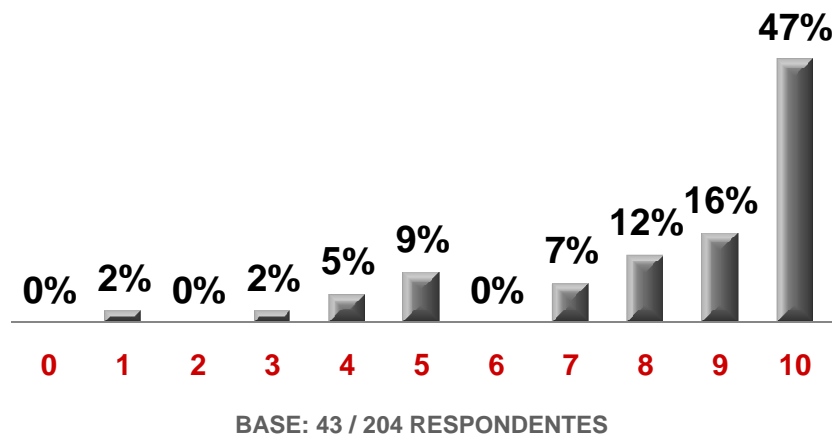
APOSENTADOS 2010 – Média = 7,2



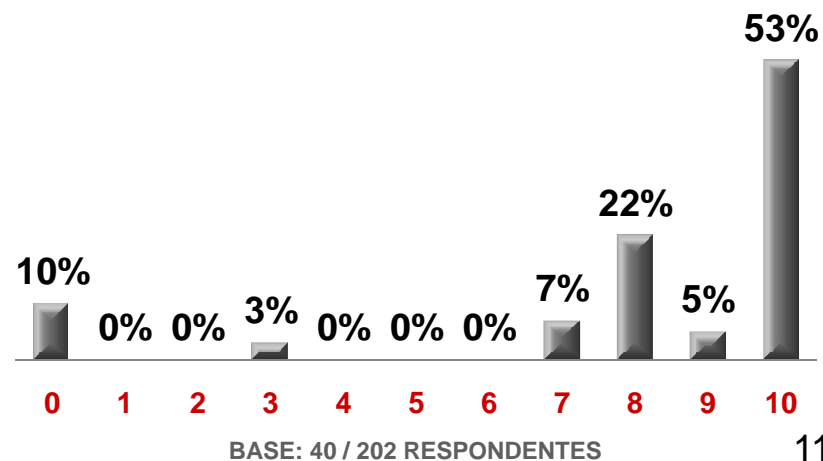


## E para as Palestras da FRG em sua localidade?

PENSIONISTAS 2013 – Média = 8,3



PENSIONISTAS 2010 – Média = 8,1



## E para as Palestras da FRG em sua localidade?

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 7</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
NÃO TEM / NUNCA TEVE / NÃO EXISTE	100	36,9%
EM FUNÇÃO DA DISTÂNCIA NÃO É VIÁVEL	41	15,1%
ACONTECE RARAMENTE / SÓ 1 ATÉ HOJE	36	13,3%
FALTA DIVULGAÇÃO / CONVITE / NÃO É COMUNICADO / NÃO FICO SABENDO	33	12,2%
É PRECISO DESCENTRALIZAR / CHEGAR ÀS REGIONAIS / NÃO SE RESTRINGIR À SEDE	31	11,4%
FALTA REGULARIDADE / PERIODICIDADE	16	5,9%
NUNCA PARTICIPEI / NÃO TENHO PARTICIPADO	5	1,8%
É DIFÍCIL VIR ALGUÉM PARA FAZER PALESTRA	3	1,1%
O ACESSO PARA OS FILIADOS É COMPLICADO	3	1,1%
O HORÁRIO NÃO É ACESSÍVEL / É INFLEXÍVEL	3	1,1%
AS PESSOAS DAS REGIONAIS NÃO PARTICIPAM	3	1,1%
FALTAM PALESTRAS SOBRE A APOSENTADORIA	3	1,1%
FALTA PARTICIPAÇÃO DA FRG	2	0,7%
O COMUNICADO CHEGA EM CIMA DA HORA / CHEGA APÓS A DATA	2	0,7%
A LINGUAGEM NÃO É ACESSÍVEL / NÃO CONSIGO ACOMPANHAR O CONTEÚDO	2	0,7%
NÃO TEM O CONTEÚDO ESPERADO / FALTA FOCO	2	0,7%

## E para as Palestras da FRG em sua localidade?\*

Empresas	MÉDIA	Base
FURNAS	6,1	528
ELETRONUCLEAR	5,4	45

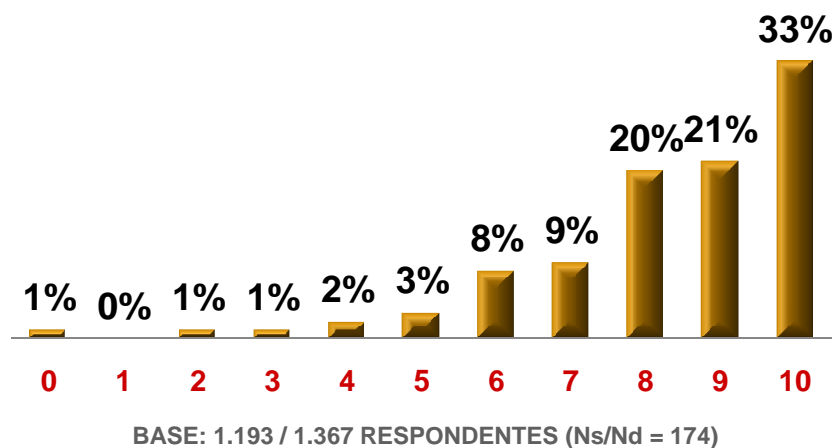
Planos	MÉDIA	Base
BD	6,3	427
CD	5,9	189

Regiões	MÉDIA	Base
RJ	7,0	291
MG	5,9	125
SP	5,4	115
Outras	4,9	85

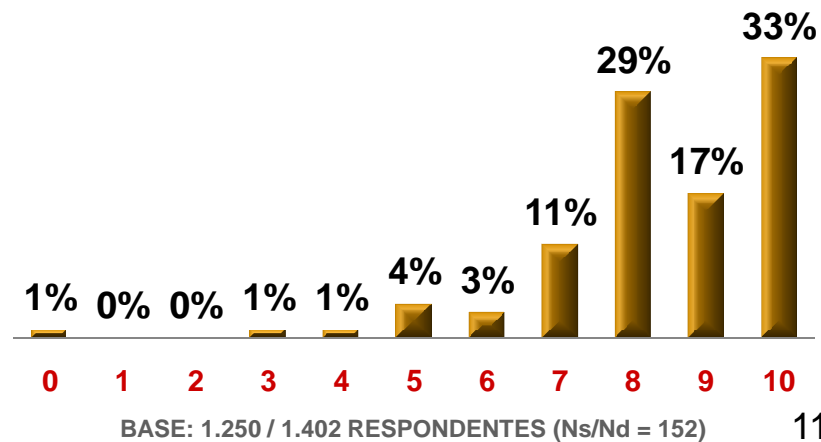
\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

## E para o Relatório Anual?

GERAL 2013 – Média = 8,2

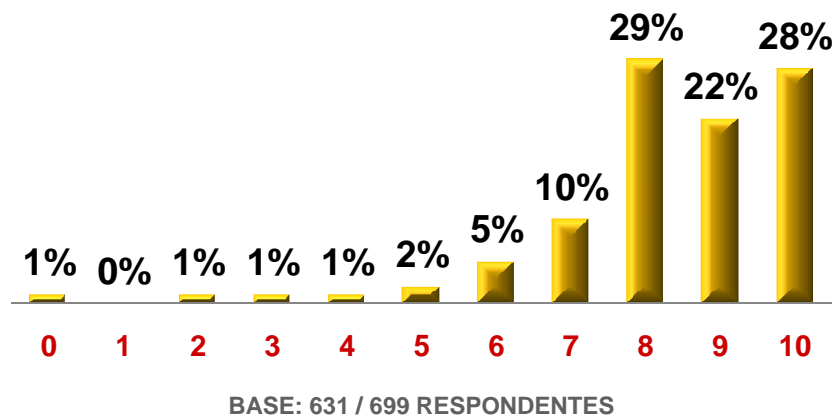


GERAL 2010 – Média = 8,3

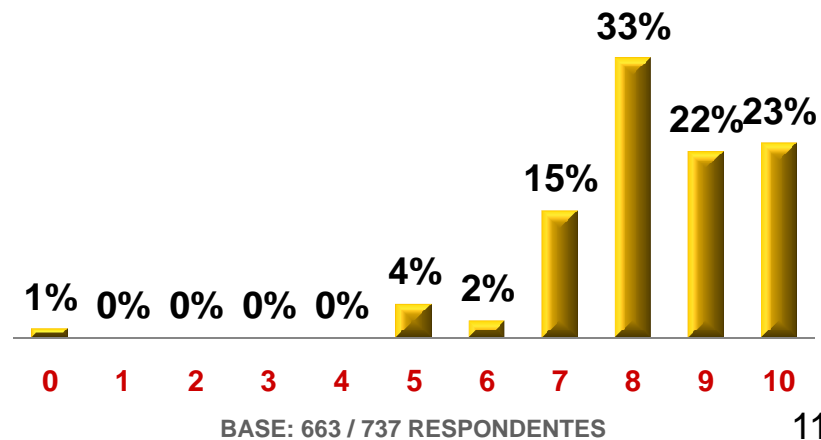


## E para o Relatório Anual?

ATIVOS 2013 – Média = 8,3

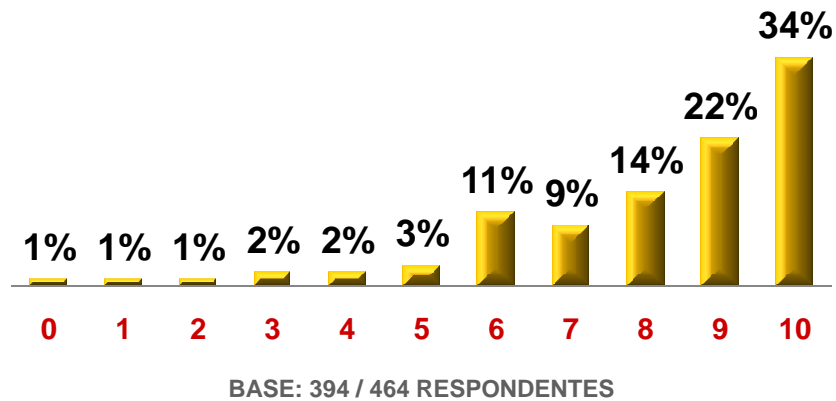


ATIVOS 2010 – Média = 8,3

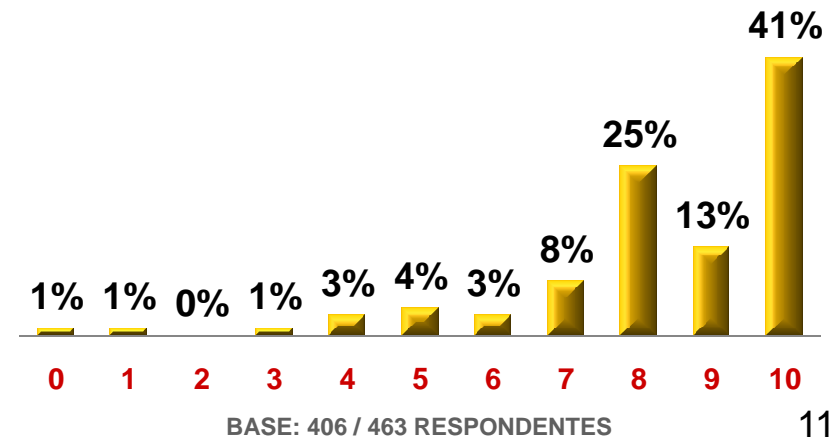


## E para o Relatório Anual?

APOSENTADOS 2013 – Média = 8,1

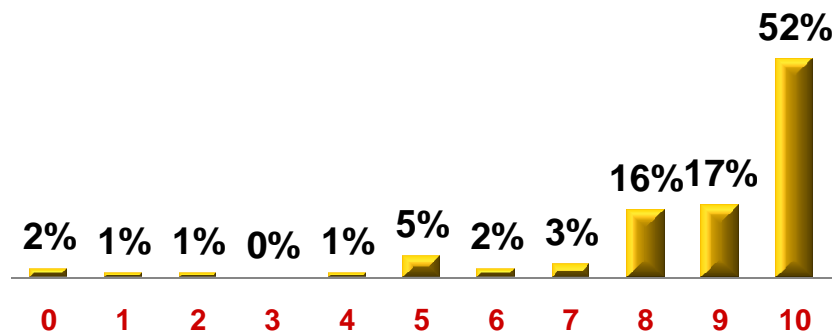


APOSENTADOS 2010 – Média = 8,4



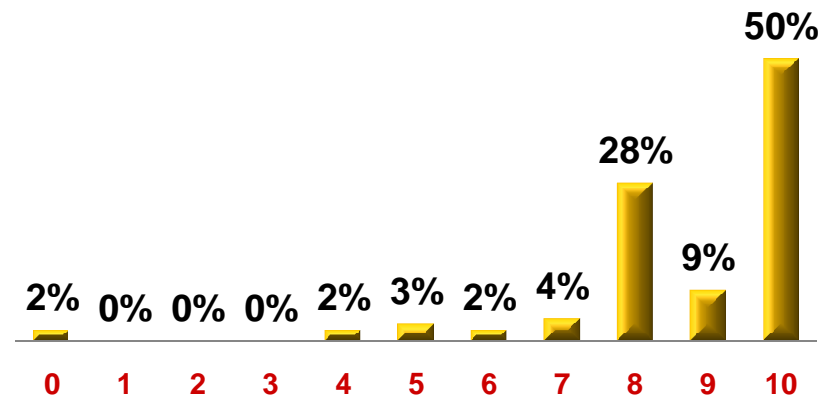
## E para o Relatório Anual?

PENSIONISTAS 2013 – Média = 8,7



BASE: 168 / 204 RESPONDENTES

PENSIONISTAS 2010 – Média = 8,7



BASE: 181 / 202 RESPONDENTES

## E para o Relatório Anual?

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 7</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
A LINGUAGEM É MUITO TÉCNICA / INCOMPREENSÍVEL / É DIFÍCIL ENTENDER	<b>97</b>	<b>57,7%</b>
O GASTO É ENORME / O CUSTO É ALTO / FICA MUITO CARO	<b>13</b>	<b>7,7%</b>
É MUITO PAPEL / DESPERDÍCIL DE PAPEL	<b>13</b>	<b>7,7%</b>
É DESNECESSÁRIO / TEM POUCA UTILIDADE	<b>12</b>	<b>7,1%</b>
É MUITO COMPLEXO	9	5,4%
DEVERIA SER ONLINE / MÍDIA ELETRÔNICA	6	3,6%
É DESINTERESSANTE / CHATO / CANSATIVO	6	3,6%
PRECISA SER MAIS EXPLICATIVO	6	3,6%
NÃO ATINGE O OBJETIVO / NÃO RESOLVE NADA	6	3,6%
FALTA CLAREZA / O RESUMO DEVERIA SER MAIS CLARO	6	3,6%
É CONFUSO / POLUÍDO	6	3,6%
NAO RECEBO / NEM SEMPRE RECEBO / NÃO RECEBO TODO ANO	5	3,0%
NÃO LEIO / NINGUÉM LÊ / VAI PARA O LIXO	5	3,0%
DEVERIA SER SIMPLIFICADO	4	2,4%
É MUITO EXTENSO / FALA, FALA...	4	2,4%
DEVERIAM USAR PAPEL MAIS SIMPLES / PAPEL RECICLADO	3	1,8%
DEMORA A CHEGAR / CHEGA SEMPRE COM ATRASO	3	1,8%
DEVERIA SER ENCAMINHADO SOMENTE AOS INTERESSADOS	3	1,8%
NÃO SEI SE É VERDADEIRO	3	1,8%



## E para o Relatório Anual?\*

Empresas	MÉDIA	Base
FURNAS	8,2	940
ELETRONUCLEAR	8,1	85

Planos	MÉDIA	Base
BD	8,3	873
CD	8,3	320

Regiões	MÉDIA	Base
RJ	8,3	666
MG	8,4	207
SP	8,3	178
Outras	8,4	142

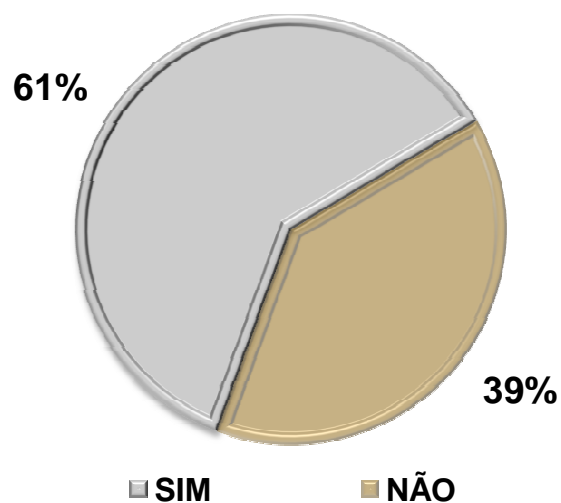
\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS



**CAEFE**

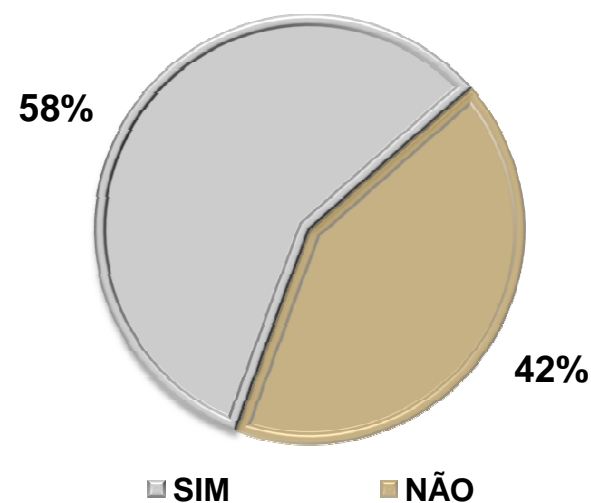
**Sabia que a CAEFE não tem mais nada a ver com a FRG e separou-se dela completamente há mais de 5 anos?\***

GERAL 2013



BASE: 1.359 / 1.367 RESPONDENTES (Ns/Nd = 8)

GERAL 2010

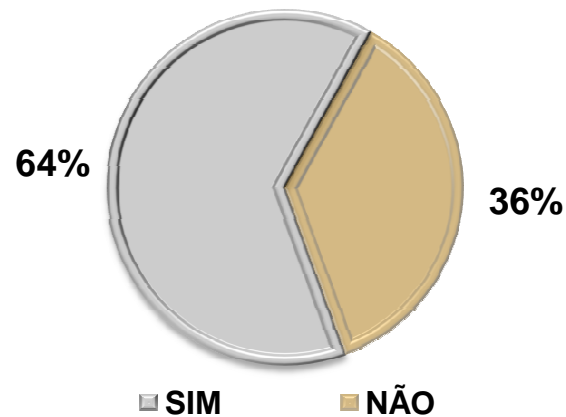


BASE: 1.401 / 1.402 RESPONDENTES (Ns/Nd = 1)

\* Em no 2010 a pergunta foi: Está claro que a CAEFE não tem mais nada a ver com a FRG e separou-se dela completamente?

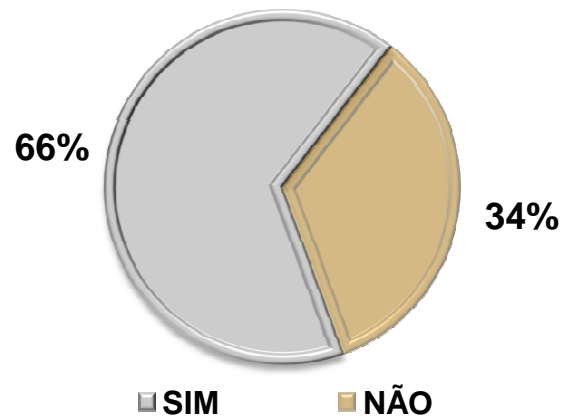
**Sabia que a CAEFE não tem mais nada a ver com a FRG e separou-se dela completamente há mais de 5 anos?**

ATIVOS



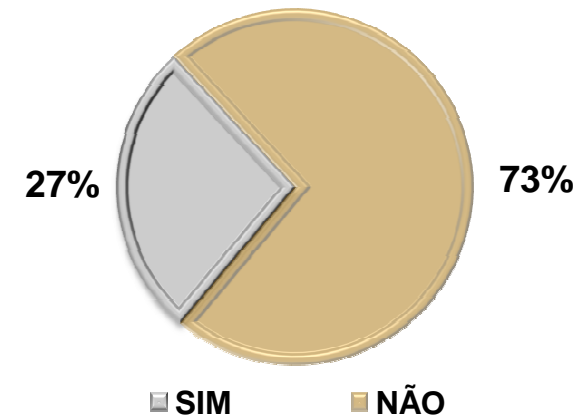
BASE: 696 / 699 RESPONDENTES

APOSENTADOS



BASE: 460 / 464 RESPONDENTES

PENSIONISTAS



BASE: 203 / 204 RESPONDENTES

# Pesquisa de Satisfação com os Filiados

**Sabia que a CAEFE não tem mais nada a ver com a FRG e separou-se dela completamente há mais de 5 anos?\***

Empresas	Furnas	Eletronuclear
SIM	<b>65%</b>	61%
NÃO	35%	39%
Base →	1064	92

Planos	BD	CD
SIM	58%	<b>62%</b>
NÃO	42%	38%
Base →	1008	351

Regiões	RJ	MG	SP	Outras
SIM	<b>65%</b>	52%	53%	49%
NÃO	35%	48%	47%	51%
Base →	772	235	195	157

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

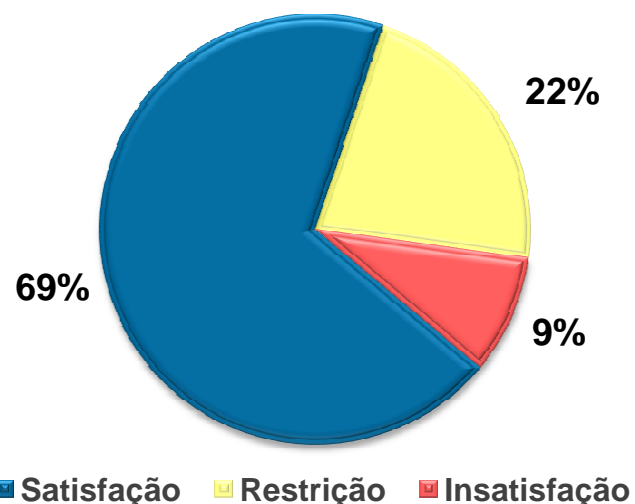
**A** Satisfação = Notas 5 e 6    **B** Restrição = Notas 3 e 4    **C** Insatisfação = Notas 1 e 2



# **SATISFAÇÃO COM O PLAMES**

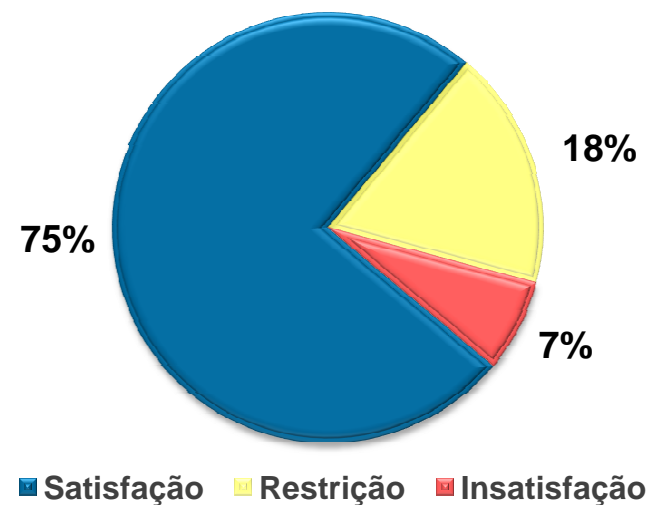
## Tipos de planos e de cobertura

GERAL 2013



BASE: 1.265 / 1.367 RESPONDENTES (Ns/Nd = 102)

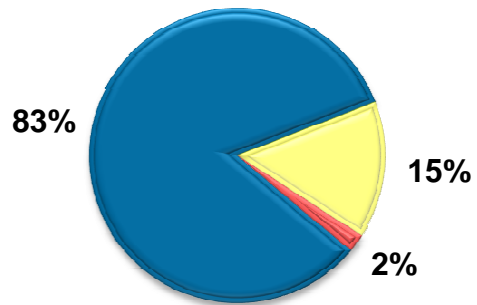
GERAL 2010



BASE: 1.319 / 1.402 RESPONDENTES (Ns/Nd = 83)

## Tipos de planos e de cobertura

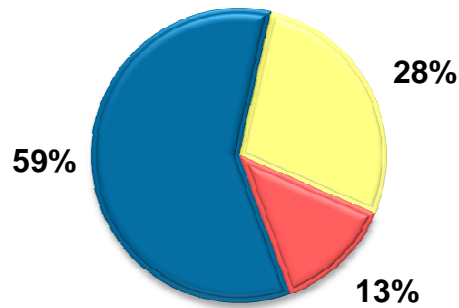
**ATIVOS 2013**



■ Satisfação ■ Restrição ■ Insatisfação

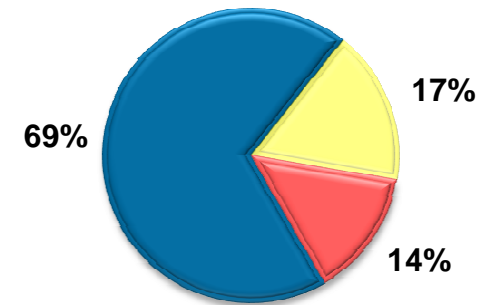
BASE: 674 / 699 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2013**



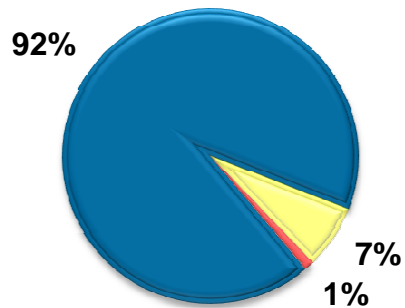
BASE: 432 / 464 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2013**



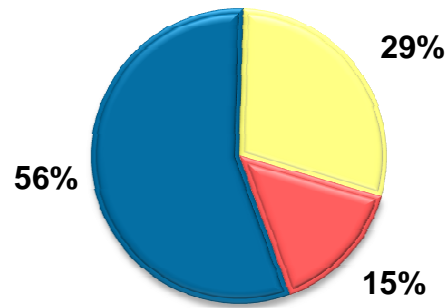
BASE: 159 / 204 RESPONDENTES

**ATIVOS 2010**



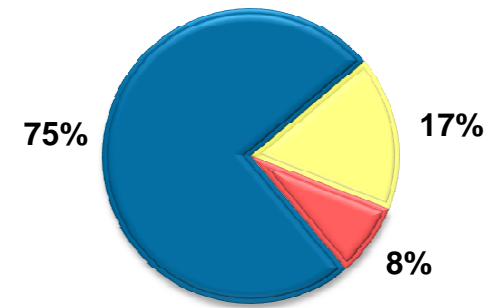
BASE: 730 / 737 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2010**



BASE: 432 / 463 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2010**



BASE: 157 / 202 RESPONDENTES



## Tipos de planos e de cobertura

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 5</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
É CARO / TEM CUSTO ELEVADO / ABUSIVO / EXAGERADO	119	35,7%
O VALOR PARA OS APOSENTADOS / PENSIONISTAS É MUITO ALTO / MUITO CARO	58	17,4%
A COBERTURA NÃO É BOA / NÃO É COMPLETA / NÃO É ABRANGENTE	28	8,4%
TEM CO-PARTICIPAÇÃO / TENHO QUE PAGAR UMA PARTE	26	7,8%
O VALOR DO REEMBOLSO É ÍNFIMO / BAIXO / TEM TABELA DEFASADA	15	4,5%
AUMENTOU MUITO / AUMENTOU DEMAIS	12	3,6%
A ACEITAÇÃO DIMINUI MUITO / HÁ POUCAS OPÇÕES DE MÉDICOS / POUCOS MÉDICOS CREDENCIADOS	11	3,3%
A CO-PARTICIPAÇÃO É ALTA	7	2,1%
HÁ POUCOS HOSPITAIS CREDENCIADOS	7	2,1%
PAGA-SE PELOS EXAMES / UM PERCENTUAL PARA EXAMES	7	2,1%
TIVE QUE MUDAR PARA UM PLANO MAIS BARATO / PARA O PLANO BÁSICO	6	1,8%
É DIFÍCIL / COMPLICADO UTILIZÁ-LO / NÃO SE CONSEGUE UTILIZÁ-LO	6	1,8%
É MUITO CARO PARA OS AGREGADOS / DEVERIA TER COBERTURA DIFERENCIADA PARA OS AGREGADOS	6	1,8%
OS REAJUSTES SÃO CONSTANTES / O PLANO SOFRE ALTERAÇÃO DE VALORES	5	1,5%
CONSULTA SÓ A LONGO PRAZO / É MUITO DIFÍCIL MARCAR UMA CONSULTA	5	1,5%
É MUITO RUIM / PÉSSIMO	5	1,5%
É PRECISO MELHORAR A ESTRUTURA DO PLANO	4	1,2%
O VALOR É ALTO SE COMPARADO AO AUMENTO DO SALÁRIO	4	1,2%
HÁ POUCOS CONVÊNIOS / A REDE É MUITO PEQUENA	4	1,2%
É DIFÍCIL MARCAR CONSULTA PELO PLANO / MÉDICOS NÃO QUEREM ATENDER PELO PLAMES	4	1,2%
FALTA O MANUAL DOS CREDENCIADOS / MANUAL ATUALIZADO	4	1,2%
FALTA INFORMAÇÃO SOBRE O QUE COBRE / NÃO SEI A QUE COBERTURA TENHO DIREITO	4	1,2%
NÃO HÁ BOM PROFISSIONAIS / OS BONS NÃO PARTICIPAM	4	1,2%

## Tipos de planos e de cobertura\*

Empresas	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	74%	73%
Restrição	19%	25%
Insatisfação	7%	2%
Base →	1017	89

Planos	BD	CD
Satisfação	69%	<b>85%</b>
Restrição	22%	12%
Insatisfação	9%	3%
Base →	926	339

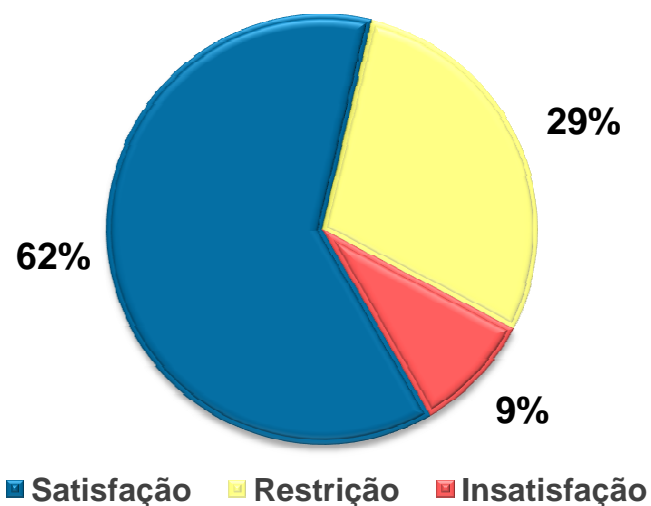
Regiões	RJ	MG	SP	Outras
Satisfação	72%	73%	<b>78%</b>	70%
Restrição	19%	21%	16%	22%
Insatisfação	9%	6%	6%	8%
Base →	725	216	182	142

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

**A** Satisfação = Notas 5 e 6    **B** Restrição = Notas 3 e 4    **C** Insatisfação = Notas 1 e 2

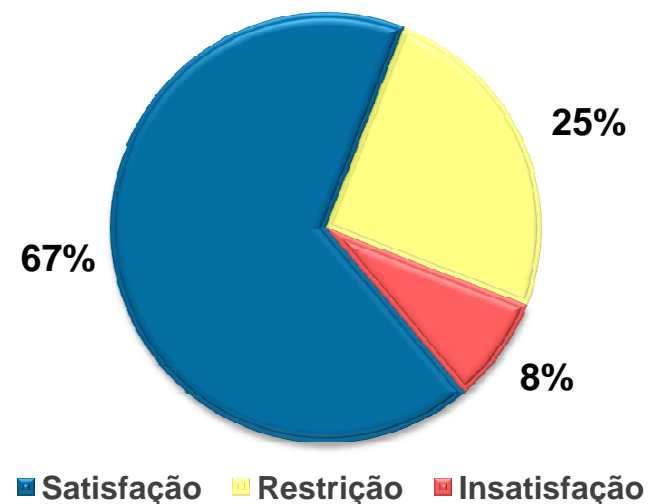
## Rede credenciada, em termos de diversidade, abrangência, quantidade, qualidade e localização

GERAL 2013



BASE: 1.243 / 1.367 RESPONDENTES (Ns/Nd = 124)

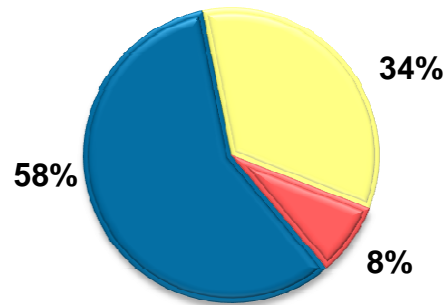
GERAL 2010



BASE: 1.303 / 1.402 RESPONDENTES (Ns/Nd = 99)

## Rede credenciada, em termos de diversidade, abrangência, quantidade, qualidade e localização

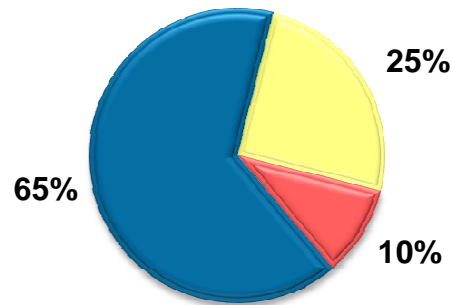
**ATIVOS 2013**



■ Satisfação ■ Restrição ■ Insatisfação

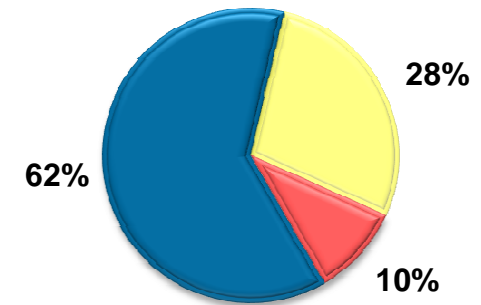
BASE: 663 / 699 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2013**



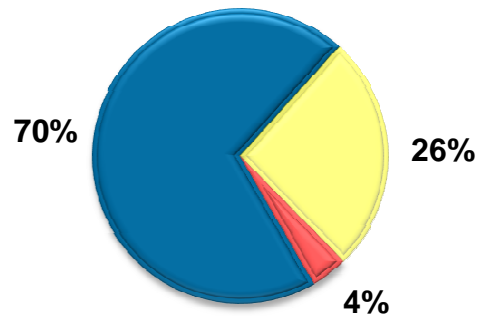
BASE: 424 / 464 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2013**



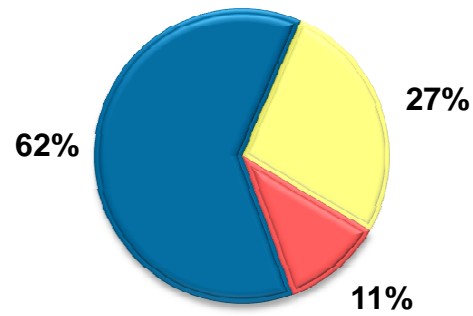
BASE: 156 / 204 RESPONDENTES

**ATIVOS 2010**



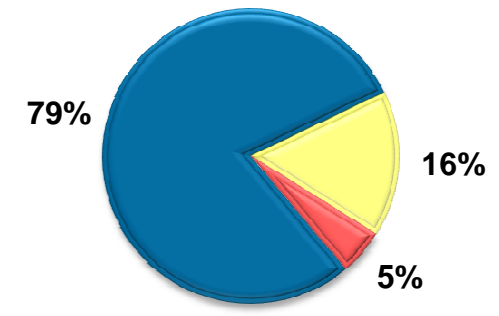
BASE: 720 / 737 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2010**



BASE: 427 / 463 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2010**



BASE: 156 / 202 RESPONDENTES

## Rede credenciada, em termos de diversidade, abrangência, quantidade, qualidade e localização

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 5</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
É PRECISO AUMENTAR A REDE DE CREDENCIADOS	<b>112</b>	<b>23,1%</b>
FALTAM CREDENCIADOS / MÉDICOS NA REGIÃO / AS REGIÕES SÃO CARENTES DE MÉDICOS / HOSPITAIS	<b>80</b>	<b>16,6%</b>
HÁ POUCOS / FALTAM MÉDICOS CREDENCIADOS	<b>72</b>	<b>14,9%</b>
HÁ POUCOS / DEVERIA TER MAIS MÉDICOS ESPECIALISTAS	<b>50</b>	<b>10,3%</b>
O MÉDICO NUNCA TEM HORA PARA O PLANO / É DIFÍCIL MARCAR UMA CONSULTA	32	6,6%
NÃO HÁ / FALTAM BONS PROFISSIONAIS / PROFISSIONAIS QUALIFICADOS	28	5,8%
HÁ POUCOS HOSPITAIS / POUCAS CLÍNICAS CREDENCIADAS	27	5,6%
ESTÁ HAVENDO EVASÃO DOS MÉDICOS / HOVE PERDA DE VÁRIOS MÉDICOS	20	4,1%
PERDEU MUITOS CREDENCIADOS / A REDE ESTÁ DIMINUINDO MUITO	18	3,7%
NÃO HÁ ABRANGÊNCIA FORA DO RIO / ESTÁ CONCENTRADO NO RIO	18	3,7%
OS HOSPITAIS CREDENCIADOS SÃO PÉSSIMOS / NAO TÊM QUALIDADE	16	3,3%
FALTA A ATUALIZAÇÃO DOS CREDENCIADOS	15	3,1%
A REDE CREDENCIADA É RUIM / PÉSSIMA / PRECÁRIA / DEFICIENTE	14	2,9%
HÁ DEMORA PARA SER ATENDIDO / O ATENDIMENTO É MUITO DEMORADO	7	1,4%
USO A UNIMED / SOMENTE SOU ATENDIDO PELA UNIMED	6	1,2%
DEIXA A DESEJAR / PRECISA MELHORAR	6	1,2%
NÃO TEM DENTISTA / NÃO TEM SERVIÇO ODONTOLÓGICO	5	1,0%
NÃO HÁ COBERTURA NACIONAL / DEVERIA SER EM NÍVEL NACIONAL	5	1,0%
NÃO TENHO O LIVRO DOS CREDENCIADOS	4	0,8%
HÁ DIFICULDADE PARA O CREDENCIAMENTO	3	0,6%
A COBERTURA NÃO É ABRANGENTE	3	0,6%
É PRECISO PAGAR / COBRAM À PARTE	3	0,6%
HÁ DIFICULDADE EM CASO DE EMERGÊNCIA	3	0,6%

BASE: 484 / 486 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 5 (Ns/Nd = 2) – RESPOSTAS MÚLTIPLAS

**Rede credenciada, em termos de diversidade, abrangência, quantidade, qualidade e localização\***

Empresas	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	<b>62%</b>	52%
Restrição	29%	40%
Insatisfação	9%	8%
Base →	999	88

Planos	BD	CD
Satisfação	<b>63%</b>	57%
Restrição	28%	33%
Insatisfação	9%	10%
Base →	908	335

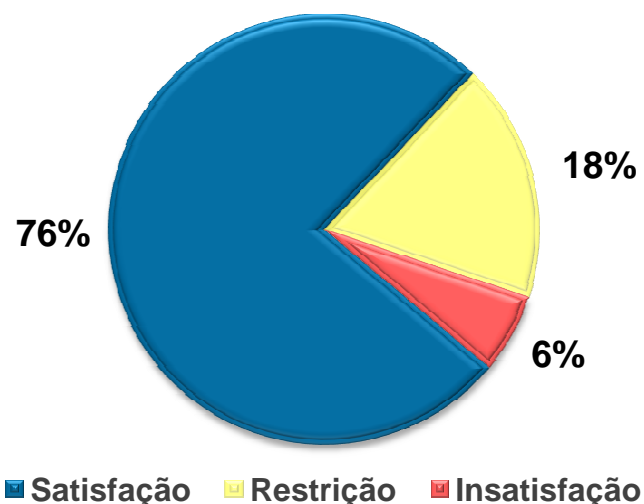
Regiões	RJ	MG	SP	Outras
Satisfação	62%	63%	61%	<b>50%</b>
Restrição	30%	27%	29%	38%
Insatisfação	8%	10%	10%	12%
Base →	716	213	180	134

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

**A** Satisfação = Notas 5 e 6    **B** Restrição = Notas 3 e 4    **C** Insatisfação = Notas 1 e 2

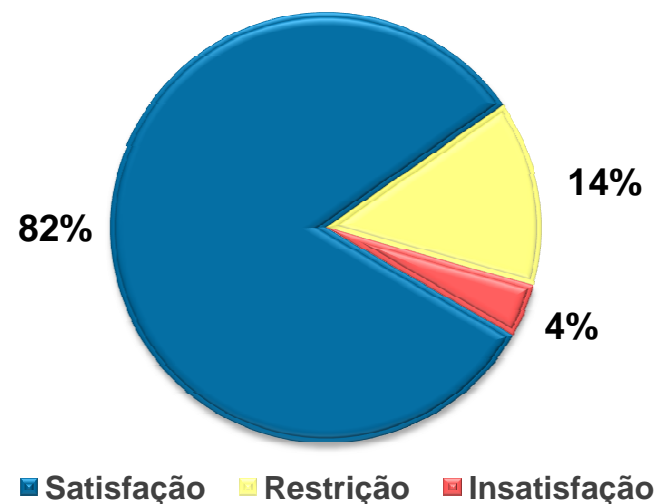
## Recebimento no prazo dos reembolsos, da carteirinha e dos boletos bancários para o pagamento

GERAL 2013



BASE: 1.194 / 1.367 RESPONDENTES (Ns/Nd = 173)

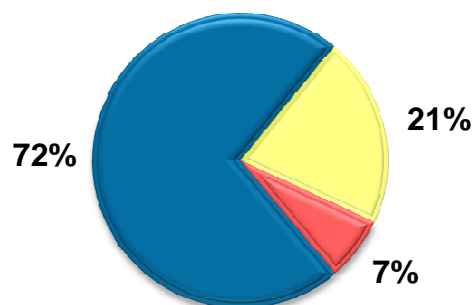
GERAL 2010



BASE: 1.272 / 1.402 RESPONDENTES (Ns/Nd = 130)

## Recebimento no prazo dos reembolsos, da carteirinha e dos boletos bancários para o pagamento

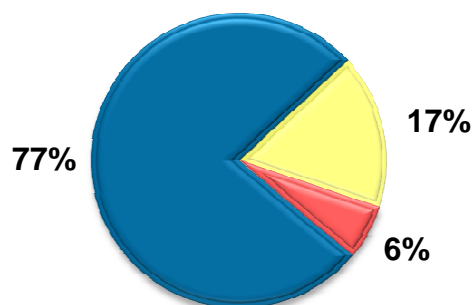
**ATIVOS 2013**



■ Satisfação ■ Restrição ■ Insatisfação

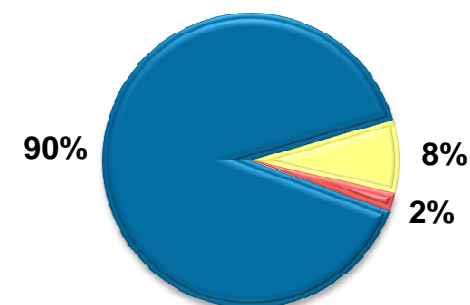
BASE: 640 / 699 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2013**



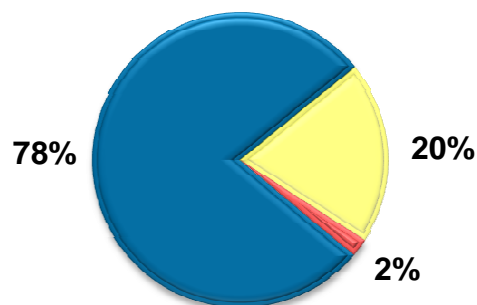
BASE: 398 / 464 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2013**



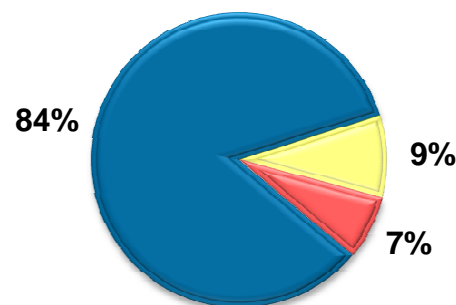
BASE: 156 / 204 RESPONDENTES

**ATIVOS 2010**



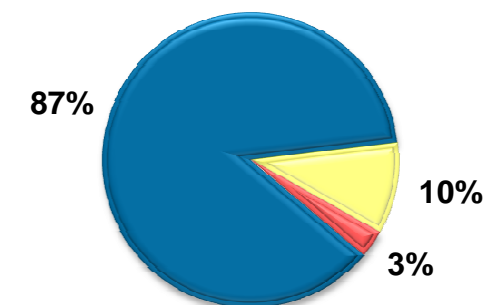
BASE: 710 / 737 RESPONDENTES

**APOSENTADOS 2010**



BASE: 406 / 463 RESPONDENTES

**PENSIONISTAS 2010**



BASE: 156 / 202 RESPONDENTES



## Recebimento no prazo dos reembolsos, da carteirinha e dos boletos bancários para o pagamento

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 5</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
O PRAZO PARA REEMBOLSO É DEMORADO / ATRASA	<b>172</b>	<b>60,8%</b>
HÁ ATRASO / DEMORA	<b>33</b>	<b>11,7%</b>
HÁ MUITO EXIGÊNCIA / BUROCRACIA DEMAIS	20	7,1%
HÁ DEMORA PARA O ENVIO DAS CARTEIRINHAS	20	7,1%
O REEMBOLSO NÃO É O ESPERADO / O VALOR É BAIXO	16	5,7%
A CARTEIRINHA NÃO CHEGA / AINDA NÃO CHEGOU	8	2,8%
FALTAM INFORMAÇÕES / INFORMAÇÕES SOBRE O REEMBOLSO / NÃO SE TEM COMO CONTROLAR O REEMBOLSO	8	2,8%
O SISTEMA DE REEMBOLSO PRECISA SER MELHORADO / É COMPLICADO PEDIR REEMBOLSO	7	2,5%
O BOLETO CHEGA EM CIMA DA HORA / DEMORA PARA CHEGAR	6	2,1%
FALTA PESSOAL PARA O ATENDIMENTO	5	1,8%
AS ATENDENTES NÃO SÃO TREINADAS / CAPACITADAS / PASSAM INFORMAÇÕES ERRADAS	4	1,4%
PODERIA SER MELHOR / É RAZOÁVEL	3	1,1%
QUASE NÃO USO	2	0,7%
PERDI / NÃO RECEBI O REEMBOLSO	2	0,7%
É PRECISO BUSCAR PESSOALMENTE	2	0,7%
É RUIM	2	0,7%

## Recebimento no prazo dos reembolsos, da carteirinha e dos boletos bancários para o pagamento\*

Empresas	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	74%	<b>79%</b>
Restrição	19%	16%
Insatisfação	7%	5%
Base →	953	85

Planos	BD	CD
Satisfação	<b>78%</b>	71%
Restrição	17%	20%
Insatisfação	5%	9%
Base →	878	316

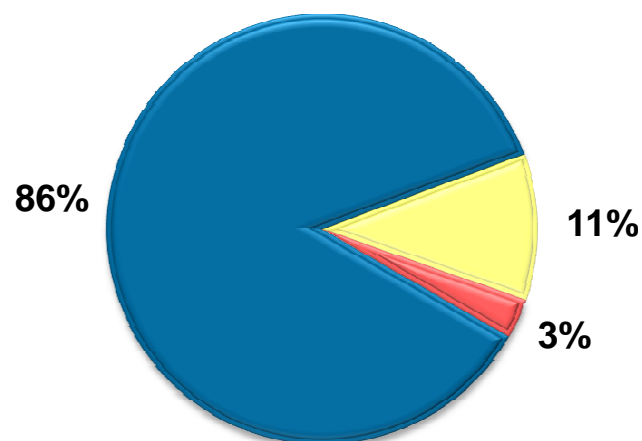
Regiões	RJ	MG	SP	Outras
Satisfação	74%	76%	<b>80%</b>	79%
Restrição	18%	19%	14%	17%
Insatisfação	8%	5%	6%	4%
Base →	678	201	179	136

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

**A** Satisfação = Notas 5 e 6    **B** Restrição = Notas 3 e 4    **C** Insatisfação = Notas 1 e 2

## Central de Atendimento específica do PLAMES, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência

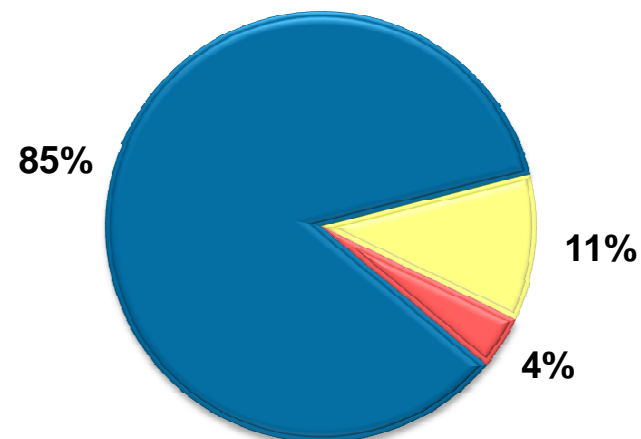
GERAL 2013



■ Satisfação ■ Restrição ■ Insatisfação

BASE: 879 / 1.367 RESPONDENTES (Ns/Nd = 488)

GERAL 2010

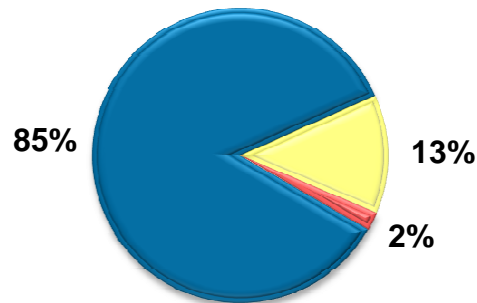


■ Satisfação ■ Restrição ■ Insatisfação

BASE: 1.083 / 1.402 RESPONDENTES (Ns/Nd= 319)

## Central de Atendimento específica do PLAMES, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência

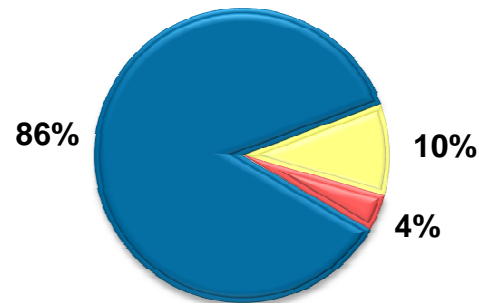
ATIVOS 2013



■ Satisfação ■ Restrição ■ Insatisfação

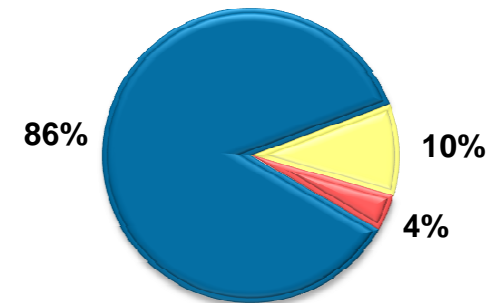
BASE: 411 / 699 RESPONDENTES

APOSENTADOS 2013



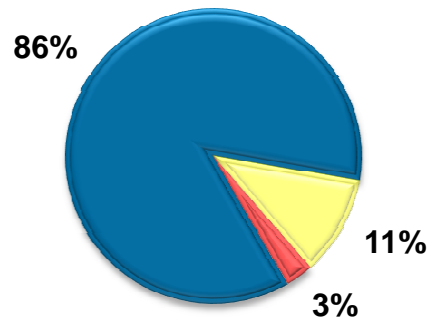
BASE: 351 / 464 RESPONDENTES

PENSIONISTAS 2013



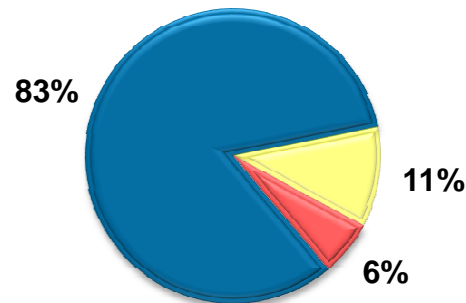
BASE: 117 / 204 RESPONDENTES

ATIVOS 2010



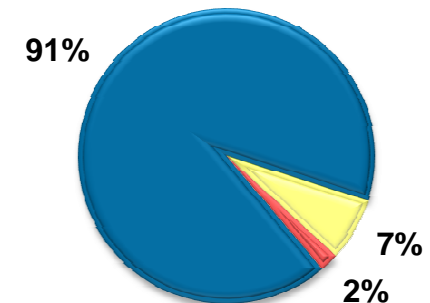
BASE: 559 / 737 RESPONDENTES

APOSENTADOS 2010



BASE: 382 / 463 RESPONDENTES

PENSIONISTAS 2010



BASE: 142 / 202 RESPONDENTES

## Central de Atendimento específica do PLAMES, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência

<b>JUSTIFICATIVAS PARA AS NOTAS ABAIXO DE 5</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
NÃO SABEM INFORMAR / EXPLICAR / PASSAM INFORMAÇÃO ERRADA	26	21,1%
O ACESSO É COMPLICADO / DEMORADO / MUITA MÚSICA NA ESPERA	13	10,6%
O ATENDIMENTO É MUITO DEMORADO / MUITO LENTO	11	8,9%
NÃO SE CONSEGUE FALAR COM A CENTRAL	11	8,9%
TRANSFEREM MUITO / PASSAM DE UM PARA O OUTRO / É UM JOGO DE EMPURRA	7	5,7%
O ATENDIMENTO É RUIM / PÉSSIMO / INEFICIENTE	7	5,7%
O MEIO DE COMUNICAÇÃO PRECISA SER MAIS RÁPIDO / MAIS ÁGIL	6	4,9%
NÃO RESOLVEM OS PROBLEMAS / HÁ DIFICULDADE PARA RESOLVER PROBLEMAS	6	4,9%
É TUDO MUITO DIFÍCIL / CONFUSO / COMPLICADO	5	4,1%
JÁ TIVE PROBLEMAS / TIVE UM EPISÓDIO, QUE FOI UM FRACASSO	5	4,1%
O TELEFONE ESTÁ SEMPRE OCUPADO	4	3,3%
DEVERIA TER PESSOAS MAIS EDUCADAS / MAIS GENTIS	4	3,3%
É DIFÍCIL / DEMORADO CONSEGUIR UMA AMBULÂNCIA	4	3,3%
PODE MELHORAR	3	2,4%
HÁ MUITA BUROCRACIA	3	2,4%
NÃO ATENDEM BEM / NÃO TÊM BOA-VONTADE	3	2,4%
AS ATENDENTES PRECISAM DE TREINAMENTO / NÃO ESTÃO CAPACITADAS / TREINADAS	3	2,4%
PARA SE CONSEGUIR FALAR É PRECISO LIGAR VÁRIAS VEZES	2	1,6%
AS AUTORIZAÇÕES PARA EXAMES E PROCEDIMENTOS SÃO DEMORADAS	2	1,6%
A RELAÇÃO COM A CA NÃO É BOA / FALTA INTERAÇÃO ENTRE AS PARTES	2	1,6%
EM SÃO PAULO A LIGAÇÃO CAI	2	1,6%
HÁ POUCAS / FALTAM ATENDENTES	2	1,6%
FALTA ATUALIZAÇÃO DOS CREDENCIADOS NO SITE / NO LIVRO	2	1,6%

BASE: 123 / 124 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 5 (Ns/Nd = 1) – RESPOSTAS MÚLTIPLAS

## Central de Atendimento específica do PLAMES, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência\*

Empresas	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	85%	<b>91%</b>
Restrição	12%	5%
Insatisfação	3%	4%
Base →	707	55

Planos	BD	CD
Satisfação	86%	87%
Restrição	11%	11%
Insatisfação	3%	2%
Base →	668	211

Regiões	RJ	MG	SP	Outras
Satisfação	86%	85%	<b>90%</b>	82%
Restrição	11%	12%	7%	16%
Insatisfação	3%	3%	3%	2%
Base →	537	130	119	93

\*NA ESTRATIFICAÇÃO POR EMPRESA NÃO CONSTAM PENSIONISTAS

**A** Satisfação = Notas 5 e 6    **B** Restrição = Notas 3 e 4    **C** Insatisfação = Notas 1 e 2