



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS

Maio de 2010





PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



INFORMAÇÕES TÉCNICAS

OBJETIVO DA PESQUISA

Levantar informação-chave relativa à satisfação dos filiados com os produtos e serviços da FRG, de modo que os gestores da Fundação possam orientar as suas ações no sentido de suprir as necessidades e atender 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 1.402 entrevistas – pessoais e telefônicas no Escritório Central e telefônicas nos demais locais – através de cotas preestabelecidas por região e tipo de vínculo: 737 ativos, 463 aposentados e 202 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.



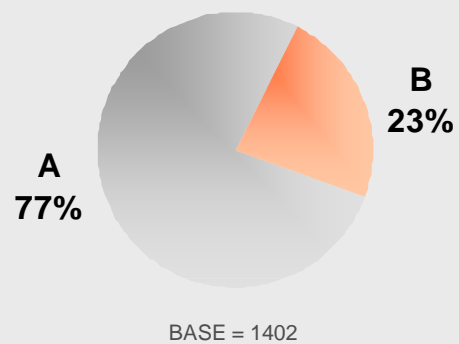
PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS

Perfil da Amostra

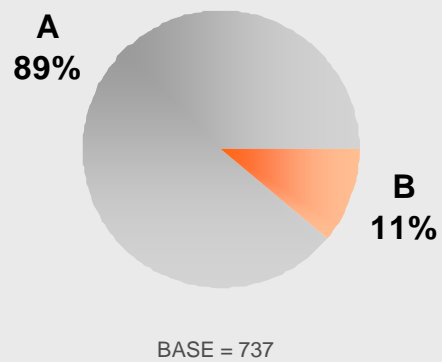


Perfil da Amostra - Sexo

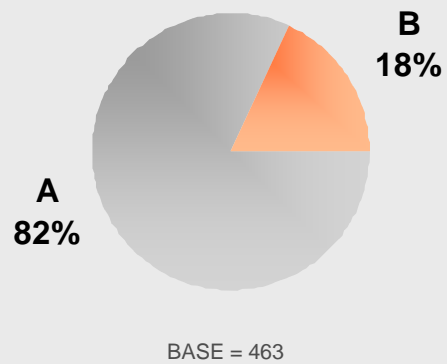
GERAL 2010



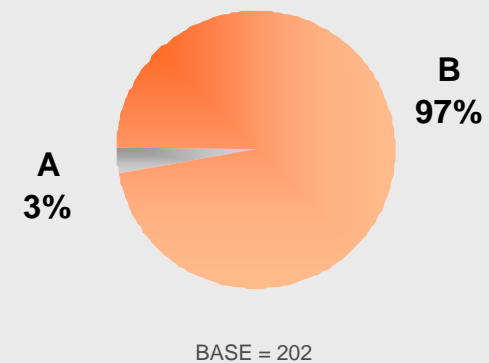
ATIVOS



APOSENTADOS



PENSIONISTAS



A MASCULINO **B FEMININO**

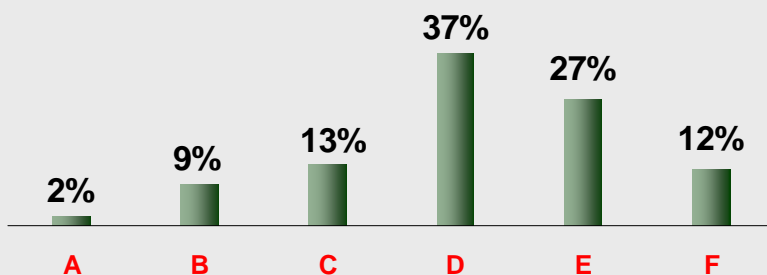


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



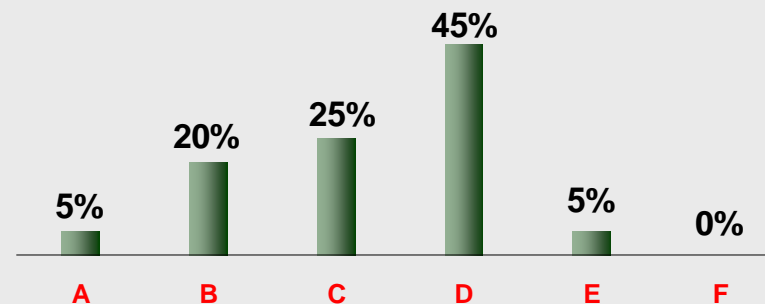
Perfil da Amostra – Faixas de Idade

GERAL 2010



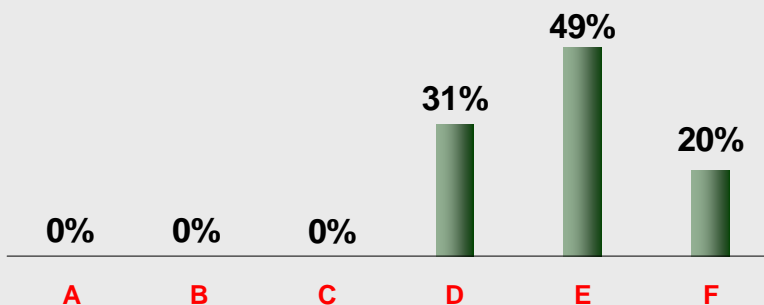
BASE = 1398 / 1402 (ND = 4)

ATIVOS



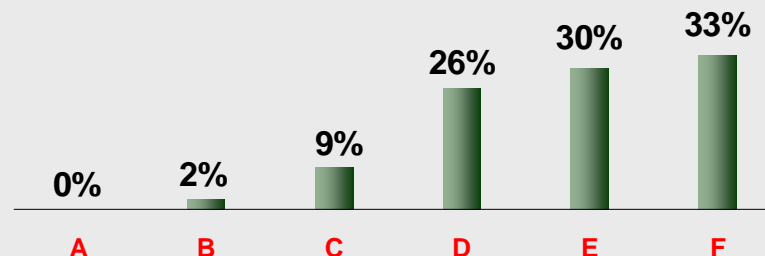
BASE = 736 / 737 (ND = 1)

APOSENTADOS



BASE = 461 / 463 (ND = 2)

PENSIONISTAS



BASE = 201 / 202 (ND = 1)

A ATÉ 30 ANOS

B DE 31 a 40 ANOS

C DE 41 a 50 ANOS

D DE 51 a 60 ANOS

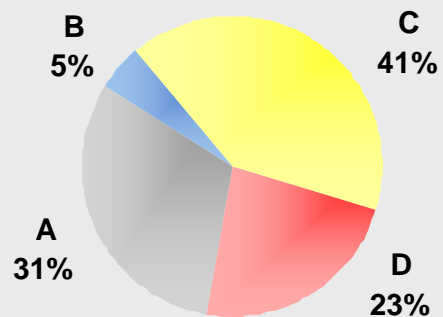
E DE 61 a 70 ANOS

F MAIS DE 70 ANOS



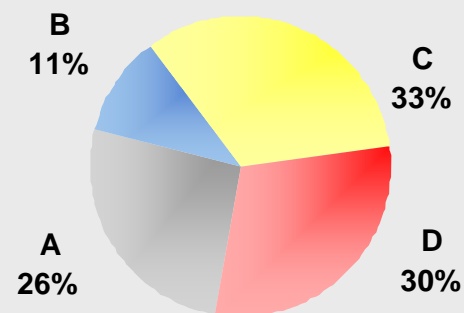
Perfil da Amostra – Acesso à internet

GERAL 2010



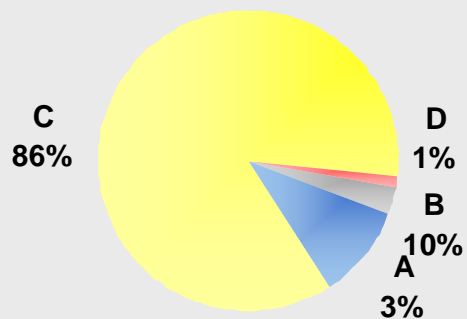
BASE = 1402

GERAL 2007



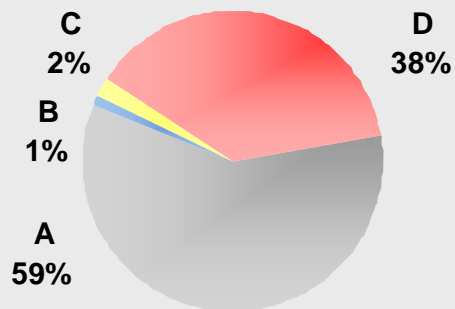
BASE = 1370 / 1372 (ND = 2)

ATIVOS



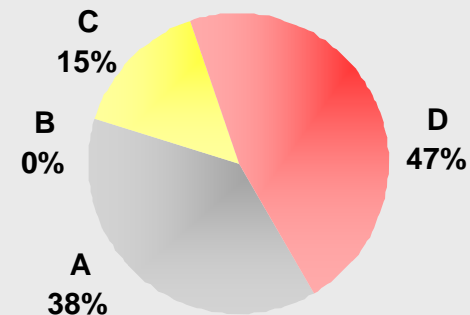
BASE = 737

APOSENTADOS



BASE = 453

PENSIONISTAS



BASE = 201

A DE CASA **B** DO TRABALHO **C** DE CASA E DO TRABALHO **D** NÃO TEM



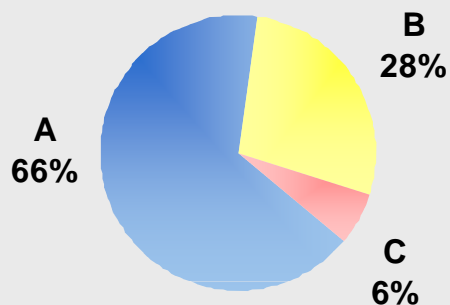
PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS

Imagem da FRG



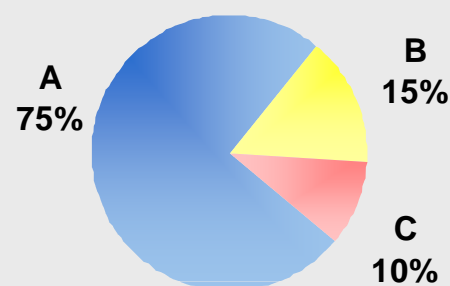
Imagem da FRG – Menções Positivas, Neutras e Negativas

GERAL 2010



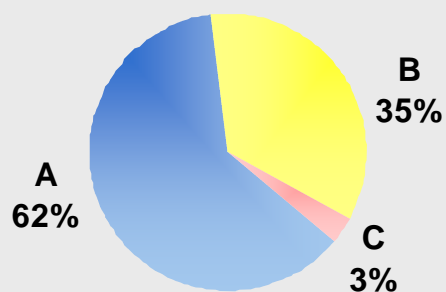
BASE = 1399 / 1402 (NS = 3)

GERAL 2007



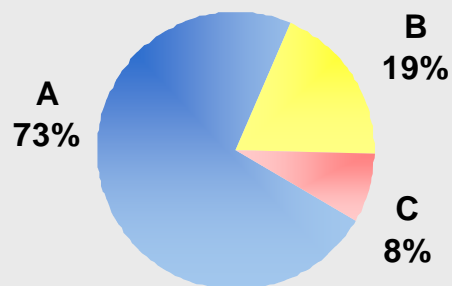
BASE = 1370 / 1372 (NS = 2)

ATIVOS



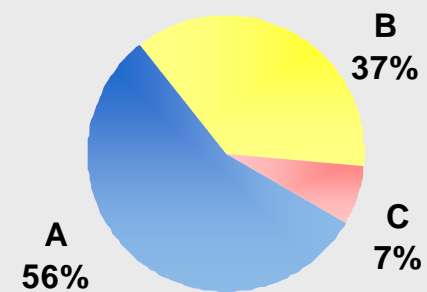
BASE = 736 / 737 (NS = 1)

APOSENTADOS



BASE = 461 / 463 (NS = 2)

PENSIONISTAS



BASE = 201

A MENÇÕES POSITIVAS

B MENÇÕES NEUTRAS

C MENÇÕES NEGATIVAS



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Imagem da FRG – Menções Positivas, Neutras e Negativas

IMAGEM	Furnas	Eletronuclear
Positiva	65%	69%
Neutra	30%	27%
Negativa	5%	4%

PLANO	BD	CD
Positiva	67%	55%
Neutra	28%	42%
Negativa	5%	3%

IMAGEM	RJ	MG	SP	OUTRAS
Positiva	64%	79%	65%	62%
Neutra	30%	19%	34%	34%
Negativa	6%	2%	1%	4%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Imagem da FRG – Menções Positivas, Neutras e Negativas

IMAGEM	Positiva	Neutra	Negativa
Ativos - Grande Rio	58%	38%	4%
Ativos - Rio Interior	65%	31%	4%
Ativos - Minas	68%	30%	2%
Ativos - São Paulo	65%	34%	1%
Ativos - Outros Estados	61%	37%	2%
Aposentados - Rio	70%	19%	11%
Aposentados - Minas	91%	7%	2%
Aposentados - Outros Estados	64%	29%	7%
Pensionistas	56%	37%	7%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



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

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções /%	PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções /%
SEGURANÇA / SEGURANÇA FUTURA	182 – 13%	APOSENTADORIA	143 – 10%
BOA / MUITO BOA INSTITUIÇÃO	118 – 8%	FUTURO / FUTURO SEGURO	77 – 6%
FUNDO DE PENSÃO / DE PARTICIPAÇÃO	72 – 5%	SENTIMENTO ÓTIMO /POSITIVO	56 – 4%
TRANQUILIDADE / TRANQUILIDADE NA APOSENTADORIA	51 – 4%	PREVIDÊNCIA / PREVIDÊNCIA PRIVADA	51 – 4%
NADA / NADA EM ESPECIAL	49 – 4%	BENEFÍCIOS	45 – 3%
COMPLEMENTAÇÃO / DE APOSENTADORIA	44 – 3%	APOIO / SUPORTE	30 – 2%
BOA / MUITO BOA IMAGEM	18 – 1%	TUDO / TUDO DE BOM / O MELHOR	16 – 1%
SATISFAÇÃO / GRANDE SATISFAÇÃO	30 – 2%	ESPETACULAR / EXCELENTE	29 – 2%
FURNAS / FUNDAÇÃO DE FURNAS	22 – 2%	PROTEÇÃO / SENSÇÃO DE AMPARO	19 – 1%
GARANTIA / GARANTIA FUTURA	16 – 1%	PLANO DE SAÚDE / ATENDIMENTO MÉDICO	14 – 1%
BOA PARA OS APOSENTADOS	13 – 1%	ESTABILIDADE	12 – 1%
SAÚDE	12 – 1%	NÃO MUITO BOA / NÃO É IDEAL / RAZOÁVEL	11 – 1%
INCERTEZA / INDEFINIÇÃO / DÚVIDA	9 – 1%	AMO / GOSTO MUITO / ADMIRO	8 – 1%
VIDA / PROPOSTA DE VIDA	8 – 1%	EFICIENTE	8 – 1%
SATISFATÓRIA	8 – 1%	SEGURIDADE / SEGURO SOCIAL	8 – 1%
PREOCUPAÇÃO / APREENSÃO	8 – 1%	PAGAMENTO DE SALÁRIO	7 – 1%
INDISPENSÁVEL / PRIMORDIAL	7 – 1%	CONFIANÇA / O MÁXIMO EM CONFIANÇA	7 – 1%
BEM-ESTAR / SINTO-ME BEM	7 – 1%	TRISTEZA / SAUDADE DO MARIDO / DO PAI	7 – 1%

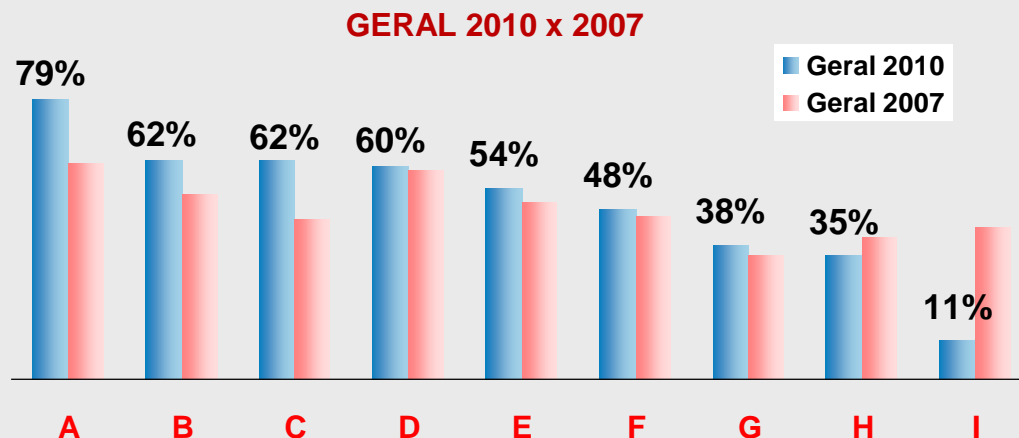


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS

Relevância dos Atributos



Ranking dos Atributos Mais Importantes de uma Fundação Previdenciária*



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

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



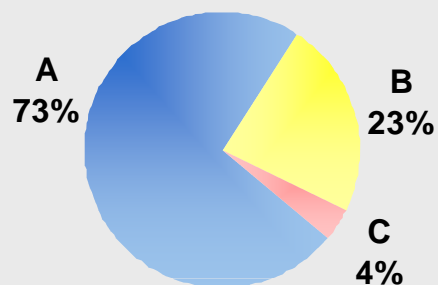
PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS

Satisfação com os Requisitos



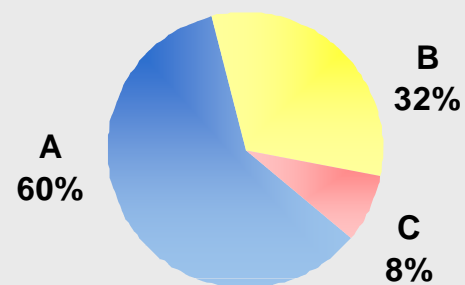
Índices de Satisfação: Segurança e transparência na administração dos recursos da FRG

GERAL 2010



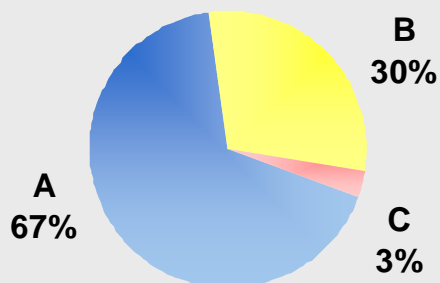
BASE = 1349 / 1402 (NS = 53)

GERAL 2007



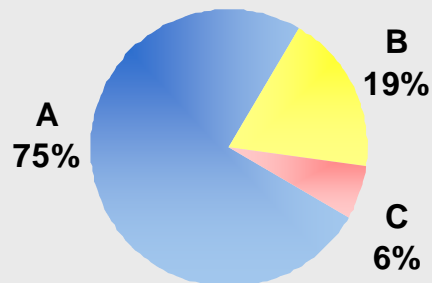
BASE = 1275 / 1372 (NS = 97)

ATIVOS



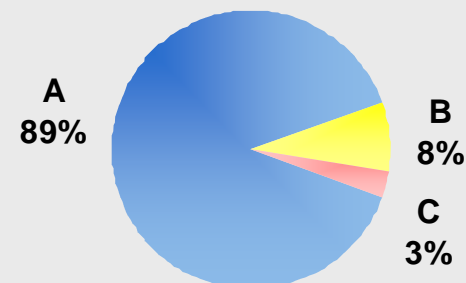
BASE = 728 / 737 (NS = 9)

APOSENTADOS



BASE = 441 / 463 (NS = 22)

PENSIONISTAS



BASE = 180 / 202 (NS = 22)

A SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

B RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

C INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Segurança e transparência na administração dos recursos da FRG

Segurança	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	74%	65%
Restrição	22%	31%
Insatisfação	4%	4%

Segurança	BD	CD
Satisfação	74%	67%
Restrição	22%	30%
Insatisfação	4%	3%

Segurança	RJ	MG	SP	OUTRAS
Satisfação	65%	76%	85%	78%
Restrição	30%	19%	14%	21%
Insatisfação	5%	5%	1%	1%



Índices de Satisfação: Segurança e transparência na administração dos recursos da FRG

Segurança	Satisfação	Restrição	Insatisfação
Ativos - Grande Rio	61%	35%	4%
Ativos - Rio Interior	60%	34%	6%
Ativos - Minas	78%	20%	2%
Ativos - São Paulo	85%	14%	1%
Ativos - Outros Estados	69%	31%	0%
Aposentados - Rio	71%	22%	7%
Aposentados - Minas	74%	19%	7%
Aposentados - Outros Estados	88%	10%	2%
Pensionistas	89%	8%	3%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Análise das Insatisfações: Segurança e transparência na administração dos recursos da FRG*

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
NÃO HÁ / FALTA TRANSPARÊNCIA / NÃO MOSTRAM TUDO / HÁ COISAS OBSCURAS	85 – 24%	6,1%
NÃO HÁ / FALTAM INFORMAÇÕES / DIVULGAÇÃO SOBRE OS RECURSOS/ APLICAÇÕES	35 – 10%	2,5%
AS INFORMAÇÕES SÃO INSUFICIENTES / SÃO SUPERFICIAIS / SEM DETALHES	22 – 6%	1,6%
FALTA COMUNICAÇÃO / CONTATO / DIÁLOGO DA FUNDAÇÃO COM OS FILIADOS	19 – 5%	1,4%
PELO QUE LEMOS DEIXA ALGUMA COISA A DESEJAR / É RAZOÁVEL / REGULAR	17 – 5%	1,2%
PELO HISTÓRICO DAS FRAUDES / DESFALQUES / ESCÂNDALOS / CASO BANCO SANTOS / BMG / RURAL	14 – 4%	1,0%
A LINGUAGEM É MUITO TÉCNICA / DIFÍCIL DE ENTENDER / DEVERIA SER MAIS SIMPLES	13 – 4%	0,9%
FALTAM ESCLARECIMENTOS / MELHOR EXPLICAÇÃO / DETALHE DE COMO FUNCIONA	13 – 4%	0,9%
NÃO HÁ / FALTA SEGURANÇA / CONFIANÇA / ESCÂNDALOS GERAM INSEGURANÇA	11 – 3%	0,8%
NÃO HÁ / FALTA CLAREZA NAS INFORMAÇÕES / MAIS OBJETIVIDADE	10 – 3%	0,7%
HÁ INTERVENÇÃO DO GOVERNO FEDERAL / POLÍTICA PREOCUPA	10 – 3%	0,7%
A ÁREA REGIONAL TEM POUCAS INFORMAÇÕES / INFORMAÇÕES DEMORAM A CHEGAR	8 – 2%	0,6%
AS INFORMAÇÕES CHEGAM COM ATRASO / DEMORAM	8 – 2%	0,6%
OS PROBLEMAS COM OS INVESTIMENTOS / FATOS QUESTIONÁVEIS DO PASSADO	8 – 2%	0,6%
É UMA ADMINISTRAÇÃO POLÍTICA / NOMEAÇÕES POLÍTICAS / VIROU PONTO DE TROCA POLÍTICA	7 – 2%	0,5%
NÃO ENVIAM INFORMAÇÃO COM FREQUÊNCIA / SÃO ESPORÁDICAS / ESPARSAS	7 – 2%	0,5%
HÁ PREOCUPAÇÃO / MEDO DE PERDER NOSSO FUNDO, POR CAUSA DE INVESTIMENTOS ERRADOS	6 – 2%	0,4%

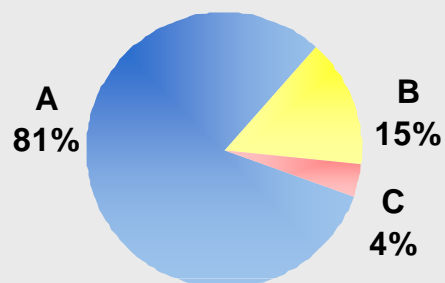


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



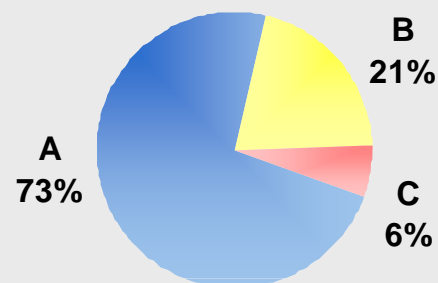
Índices de Satisfação: Cálculos corretos dos benefícios, procedimentos confiáveis e informações precisas

GERAL 2010



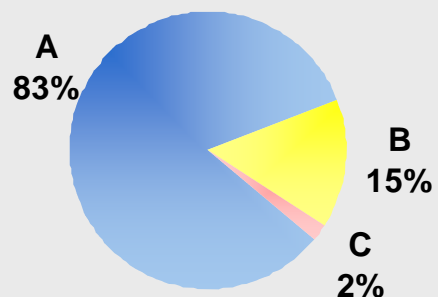
BASE = 1285 / 1402 (NS = 190)

GERAL 2007



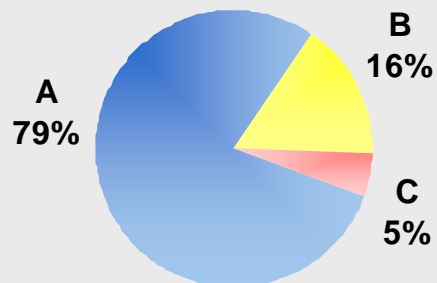
BASE = 1182 / 1372 (NS = 190)

ATIVOS



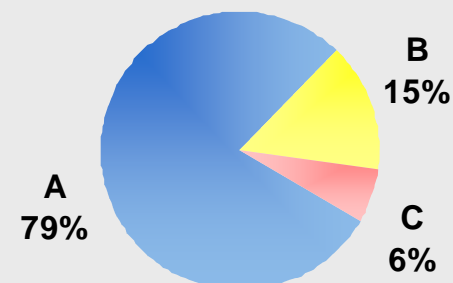
BASE = 671 / 737 (NS = 66)

APOSENTADOS



BASE = 437 / 463 (NS = 26)

PENSIONISTAS



BASE = 177 / 202 (NS = 25)

A SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

B RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

C INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Cálculos corretos dos benefícios, procedimentos confiáveis e informações precisas

Cálculo	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	81%	81%
Restrição	15%	18%
Insatisfação	4%	1%

Cálculo	BD	CD
Satisfação	81%	83%
Restrição	15%	15%
Insatisfação	4%	2%

Cálculo	RJ	MG	SP	OUTRAS
Satisfação	78%	84%	89%	83%
Restrição	18%	11%	10%	14%
Insatisfação	4%	5%	1%	3%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Cálculos corretos dos benefícios, procedimentos confiáveis e informações precisas

Cálculo	Satisfação	Restrição	Insatisfação
Ativos - Grande Rio	79%	19%	2%
Ativos - Rio Interior	81%	16%	3%
Ativos - Minas	90%	8%	2%
Ativos - São Paulo	89%	10%	1%
Ativos - Outros Estados	80%	17%	3%
Aposentados - Rio	76%	18%	6%
Aposentados - Minas	78%	14%	8%
Aposentados - Outros Estados	87%	11%	2%
Pensionistas	79%	15%	6%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



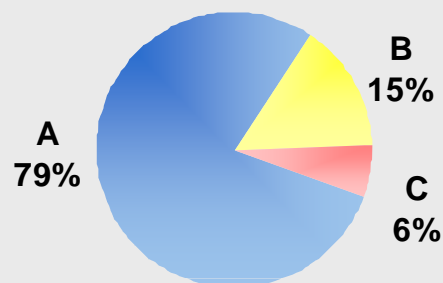
Análise das Insatisfações: Cálculos corretos dos benefícios, procedimentos confiáveis e informações precisas*

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
NÃO HÁ / FALTA INFORMAÇÃO / HÁ DESCONHECIMENTO	28 – 12%	2,0%
NÃO ENTENDO OS CÁLCULOS / NÃO SEI COMO SÃO FEITOS	25 – 11%	1,8%
FALTA CLAREZA / PROCEDIMENTOS NÃO SÃO BEM EXPLICADOS	19 – 8%	1,4%
PODE / PRECISA MELHORAR	17 – 7%	1,2%
AS INFORMAÇÕES NÃO SÃO PRECISAS / CORRETAS	13 – 6%	0,9%
O BENEFÍCIO É BAIXO / DEFASADO / MUITO RUIM / INSIGNIFICANTE	11 – 5%	0,8%
OS CÁLCULOS NÃO SÃO CORRETOS / SIMULAÇÃO NÃO BATE COM O REAL	10 – 4%	0,7%
NÃO TENHO CERTEZA / GARANTIA DE QUE POSSO CONFIAR	8 – 3%	0,6%
HÁ DÚVIDAS / NÃO SE SABE COMO FUNCIONA	7 – 3%	0,5%
NÃO HÁ / FALTA TRANSPARÊNCIA / TRANSPARÊNCIA EM RELAÇÃO AOS CÁLCULOS	6 – 3%	0,4%
NÃO CONFIO NOS CÁLCULOS / SÃO DISCUTÍVEIS / HÁ DÚVIDAS / INSEGURANÇA	5 – 2%	0,4%
FALTAM ESCLARECIMENTOS SOBRE TAXAS / PERCENTUAIS / DESCONTOS	5 – 2%	0,4%
AS INFORMAÇÕES SOBRE CÁLCULO DE EMPRÉSTIMO NÃO SÃO PRECISAS	5 – 2%	0,4%
DEVIAM BRIGAR PELOS APOSENTADOS	5 – 2%	0,4%
O SEGURO DE VIDA NÃO FOI BEM EXPLICADO	4 – 2%	0,3%



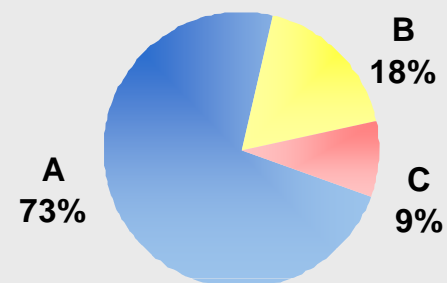
Índices de Satisfação: Orientação e ajuda para obtenção da aposentadoria

GERAL 2010



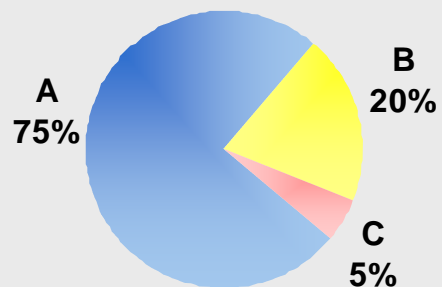
BASE = 1131 / 1402 (NS = 271)

GERAL 2007



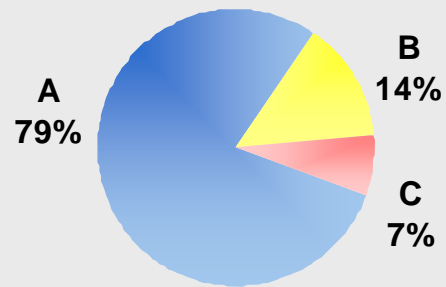
BASE = 988 / 1372 (NS = 384)

ATIVOS



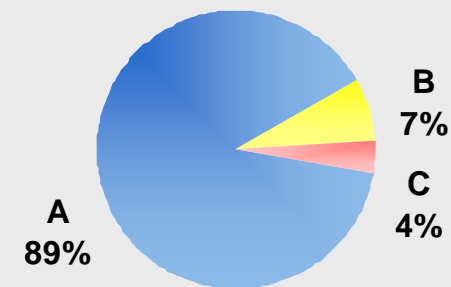
BASE = 508 / 737 (NS = 229)

APOSENTADOS



BASE = 450 / 463 (NS = 13)

PENSIONISTAS



BASE = 173 / 202 (NS = 29)

A SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

B RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

C INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Orientação e ajuda para obtenção da aposentadoria

Orientação	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	79%	68%
Restrição	15%	22%
Insatisfação	6%	10%

Orientação	BD	CD
Satisfação	79%	76%
Restrição	15%	19%
Insatisfação	6%	5%

Orientação	RJ	MG	SP	OUTRAS
Satisfação	80%	76%	74%	71%
Restrição	15%	16%	25%	21%
Insatisfação	5%	8%	1%	8%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Orientação e ajuda para obtenção da aposentadoria

Cálculo	Satisfação	Restrição	Insatisfação
Ativos - Grande Rio	83%	15%	2%
Ativos - Rio Interior	64%	25%	11%
Ativos - Minas	80%	17%	3%
Ativos - São Paulo	74%	25%	1%
Ativos - Outros Estados	59%	27%	14%
Aposentados - Rio	82%	12%	6%
Aposentados - Minas	73%	15%	12%
Aposentados - Outros Estados	80%	16%	4%
Pensionistas	89%	7%	4%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



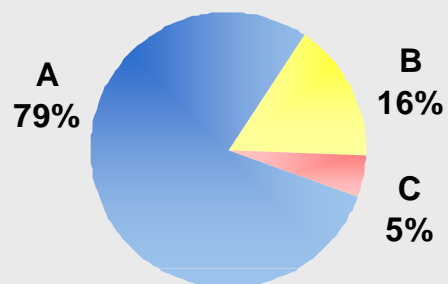
Análise das Insatisfações: Orientação e ajuda para obtenção da aposentadoria *

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
NÃO TIVE A AJUDA / SUPORTE / AUXÍLIO NECESSÁRIOS	23 – 10%	1,6%
NÃO HÁ / FALTA INFORMAÇÃO	19 – 8%	1,4%
NÃO HÁ / FALTA TRANSPARÊNCIA / TRANSPARÊNCIA SOBRE OS CÁLCULOS	18 – 8%	1,3%
NÃO SEI NADA / NÃO VEJO NADA NESSE SENTIDO / NÃO TIVE NENHUMA ORIENTAÇÃO	16 – 7%	1,1%
É MEDIANA / REGULAR / DEIXA A DESEJAR	13 – 6%	0,9%
AS INFORMAÇÕES SÃO PREJUDICIAIS / NÃO FUI BEM ORIENTADO / PERDI POR FALTA DE ORIENTAÇÃO	12 – 5%	0,9%
NÃO HÁ / FALTAM INFORMAÇÕES / NÃO ME SINTO BEM INFORMADO	10 – 4%	0,7%
NÓS É QUE TEMOS QUE BUSCAR A INFORMAÇÃO / CORRER ATRÁS	7 – 3%	0,5%
NÃO ME PROCURARAM / NUNCA FOI PROCURADO POR NINGUÉM	7 – 3%	0,5%
DEVERIAM DIVULGAR / ESCLARECER MAIS OS PROCEDIMENTOS	6 – 3%	0,4%
NÃO ME AJUDARAM EM NADA / FIZ TUDO SOZINHO	6 – 3%	0,4%
HÁ INFORMAÇÕES DIVERGENTES / CONTRADITÓRIAS	5 – 2%	0,4%
FALTA INFORMAÇÃO/ CLAREZA SOBRE OS PLANOS / MUDANÇAS	5 – 2%	0,4%
AS INFORMAÇÕES SÃO VAGAS / SUPERFICIAIS	5 – 2%	0,4%
NÃO SABEM ORIENTAR / EXPLICAR / FICAM DÚVIDAS / SÃO DESPREPARADOS	4 – 2%	0,3%
AS INFORMAÇÕES SÃO DEMORADAS / DEMORAM A RESPONDER AOS E-MAILS	4 – 2%	0,3%
FUI MUITO MAL ATENDIDO	4 – 2%	0,3%
FALTAM INFORMAÇÕES / ASSISTÊNCIA NAS ÁREAS REGIONAIS	4 – 2%	0,3%



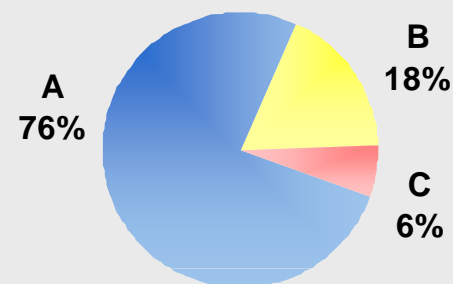
Índices de Satisfação: Facilidade e rapidez para resolver problemas e pendências com a FRG

GERAL 2010



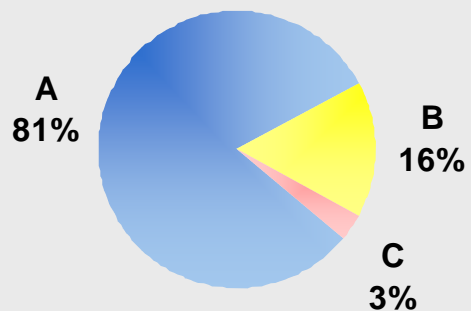
BASE = 1327 / 1402 (NS = 75)

GERAL 2007



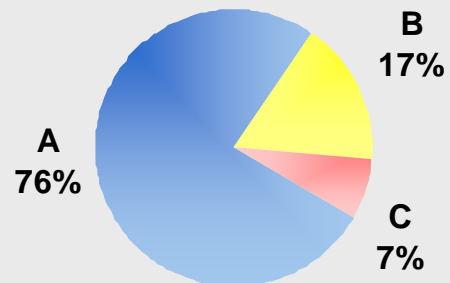
BASE = 1248 / 1372 (NS = 124)

ATIVOS



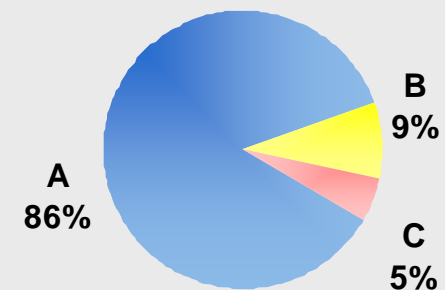
BASE = 693 / 737 (NS = 44)

APOSENTADOS



BASE = 448 / 463 (NS = 15)

PENSIONISTAS



BASE = 186 / 202 (NS = 16)

A SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

B RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

C INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Facilidade e rapidez para resolver problemas e pendências com a FRG

Resolução Problemas	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	81%	71%
Restrição	15%	23%
Insatisfação	4%	6%

Resolução Problemas	BD	CD
Satisfação	80%	81%
Restrição	15%	17%
Insatisfação	5%	2%

Resolução Problemas	RJ	MG	SP	OUTRAS
Satisfação	77%	83%	89%	75%
Restrição	18%	14%	10%	18%
Insatisfação	5%	3%	1%	7%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Facilidade e rapidez para resolver problemas e pendências com a FRG

Resolução Problemas	Satisfação	Restrição	Insatisfação
Ativos - Grande Rio	81%	16%	3%
Ativos - Rio Interior	74%	21%	5%
Ativos - Minas	89%	11%	0%
Ativos - São Paulo	89%	10%	1%
Ativos - Outros Estados	72%	22%	6%
Aposentados - Rio	74%	19%	7%
Aposentados - Minas	77%	18%	5%
Aposentados - Outros Estados	78%	14%	8%
Pensionistas	86%	9%	5%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



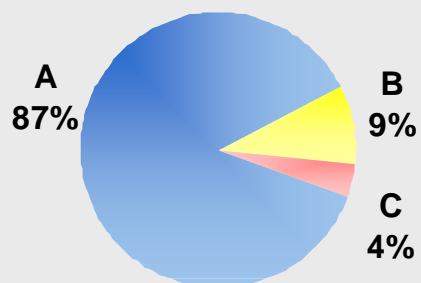
Análise das Insatisfações: Facilidade e rapidez para resolver problemas e pendências com a FRG*

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
O RETORNO É LENTO / DEMORADO / ATRASADO	28 – 11%	2,0%
DEPENDE DO ASSUNTO / ALGUNS SÃO MUITO DEMORADOS / DIFÍCEIS DE RESOLVER	27 – 11%	1,9%
O ACESSO TELEFÔNICO É CAÓTICO / SOFRÍVEL / É IMPOSSÍVEL FALAR	21 – 8%	1,5%
NÃO SABEM INFORMAR / RESPONDER / EXPLICAR / SÃO ENROLADOS / PASSAM DE UM PARA O OUTRO	16 – 6%	1,1%
TUDO É MUITO COMPLICADO / DIFÍCIL – CONTATO / ACESSO / ATENDIMENTO	15 – 6%	1,1%
HÁ MUITA DEMORA / DEMORA NO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES / NÃO É IMEDIATO	13 – 5%	0,9%
O ATENDIMENTO PESSOAL É DEMORADO / AS ATENDENTES ESTÃO SEMPRE OCUPADAS	13 – 5%	0,8%
HÁ MUITA BUROCRACIA / O ATENDIMENTO É BUROCRÁTICO	11 – 4%	0,7%
NÃO É SATISFATÓRIO / É REGULAR / DEIXA A DESEJAR	10 – 4%	0,7%
FALTA TREINAMENTO / PESSOAL TREINADO / QUALIFICADO / HABILITADO	10 – 4%	0,7%
NÃO DÃO RETORNO / NÃO RETORNAM AS LIGAÇÕES / NÃO RESPONDEM EMAIL	8 – 3%	0,6%
POR TELEFONE É MUITO DEMORADO / O TEMPO DE ESPERA É LONGO	8 – 3%	0,4%
NA REGIONAL HÁ DIFICULDADE DE ACESSO / DEMORA NA SOLUÇÃO DE PROBLEMA / NÃO HÁ APOIO	5 – 2%	0,4%
NÃO HÁ / FALTA BOA-VONTADE	5 – 2%	0,4%
SÓ PESSOALMENTE CONSEGUE-SE RESOLVER ALGUMA COISA	4 – 2%	0,3%
NÃO SE SABE COM QUEM FALAR / ACHAR A PESSOA CERTA	4 – 2%	0,3%
AS INFORMAÇÕES NÃO SÃO PRECISAS	4 – 2%	0,3%
NÃO ATENDEM AO TELEFONE / CAI NA MUSIQUINHA IRRITANTE	4 – 2%	0,3%



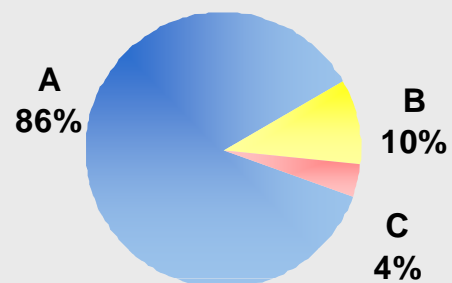
Índices de Satisfação: Sistema de empréstimo aos participantes

GERAL 2010



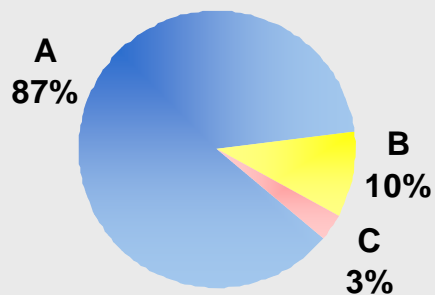
BASE = 1021 / 1402 (NS = 381)

GERAL 2007



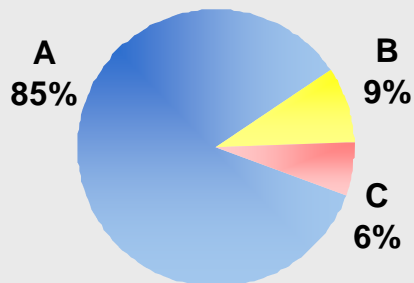
BASE = 1016 / 1372 (NS = 356)

ATIVOS



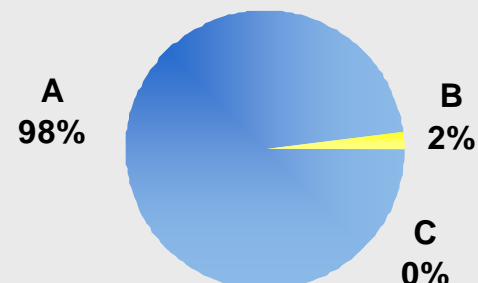
BASE = 641 / 737 (NS = 96)

APOSENTADOS



BASE = 329 / 463 (NS = 134)

PENSIONISTAS



BASE = 51 / 202 (NS = 151)

A SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

B RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

C INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Sistema de empréstimo aos participantes

Empréstimo	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	87%	95%
Restrição	9%	4%
Insatisfação	4%	1%

Empréstimo	BD	CD
Satisfação	89%	77%
Restrição	8%	16%
Insatisfação	3%	7%

Empréstimo	RJ	MG	SP	OUTRAS
Satisfação	86%	92%	92%	81%
Restrição	9%	5%	8%	15%
Insatisfação	5%	3%	0%	4%



Índices de Satisfação: Sistema de empréstimo aos participantes

Empréstimo	Satisfação	Restrição	Insatisfação
Ativos - Grande Rio	85%	12%	3%
Ativos - Rio Interior	94%	3%	3%
Ativos - Minas	93%	5%	2%
Ativos - São Paulo	92%	8%	0%
Ativos - Outros Estados	79%	17%	4%
Aposentados - Rio	84%	9%	7%
Aposentados - Minas	90%	5%	5%
Aposentados - Outros Estados	83%	14%	3%
Pensionistas	98%	2%	0%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Análise das Insatisfações: Sistema de empréstimo aos participantes*

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
AMORTIZAÇÃO LONGA / PAGA-SE E NÃO SE AMORTIZA / QUANTO MAIS SE PAGA, MAIS SE DEVE	24 – 19%	1,7%
OS JUROS SÃO ALTOS / ALTÍSSIMOS / DEVERIAM SER MENORES	17 – 14%	1,2%
HÁ MUITA BUROCRACIA / DIFICULDADE PARA O PLANO CD	13 – 10%	0,9%
ESTÁ FECHADO / SUSPENSO / LIMITADO PARA O PLANO CD	13 – 10%	0,9%
A COBRANÇA DO JURO DIÁRIO É ABSURDA / A CORREÇÃO DO SALDO É CRUEL	9 – 7%	0,6%
É DIFÍCIL CONSEGUIR / NUNCA CONSEGUI / AS REGRAS INVIABILIZAM	4 – 3%	0,3%
O VALOR DO EMPRÉSTIMO É IRRELEVANTE / DEVERIA SER AUMENTADO	3 – 2%	0,2%
NÃO HÁ JURO FIXO	3 – 2%	0,2%
OS JUROS SÃO BAIXOS, MAS AS TAXAS VARIAM MUITO	3 – 2%	0,2%
ABREM E FECHAM A TODA HORA / NEM SEMPRE ESTÁ DISPONÍVEL	2 – 2%	1,4%
NÃO SE SABE O NÚMERO DE PARCELAS / O VALOR DO DESCONTO / A AMORTIZAÇÃO	2 – 2%	1,4%
HÁ MUITAS EXIGÊNCIAS / MUITA BUROCRACIA / RESTRIÇÃO À DOCUMENTAÇÃO	2 – 2%	1,4%
NÃO HÁ / FALTAM INFORMAÇÕES / TEMOS QUE CORRER ATRÁS	2 – 2%	1,4%
NÃO TENHO DIREITO	2 – 2%	1,4%
PELA INTERNET NÃO SE CONSEGUE SABER O VALOR A QUE SE TEM DIREITO	2 – 2%	1,4%
A FILOSOFIA DO JUMBÃO É CAPITALISTA / VIROU O BANCO DE NEGÓCIOS DA FUNDAÇÃO	2 – 2%	1,4%
AS REGRAS SÃO DIFERENCIADAS ENTRE OS FILIADOS	2 – 2%	1,4%
APÓS A MUDANÇA DE PLANO FICOU MUITO MAIS DIFÍCIL PARA SE CONSEGUIR	2 – 2%	1,4%

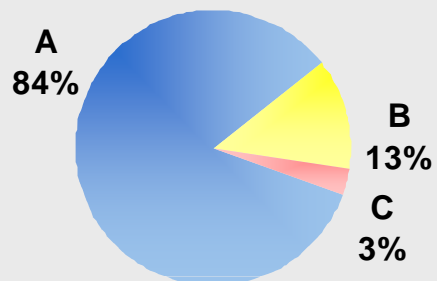


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



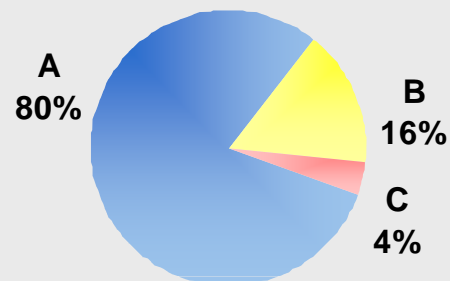
Índices de Satisfação: Atendimento eficiente, atencioso e de fácil acesso por vários meios

GERAL 2010



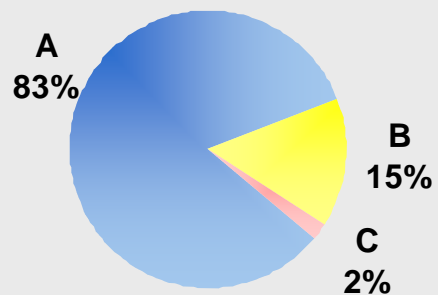
BASE = 1383 / 1402 (NS = 19)

GERAL 2007



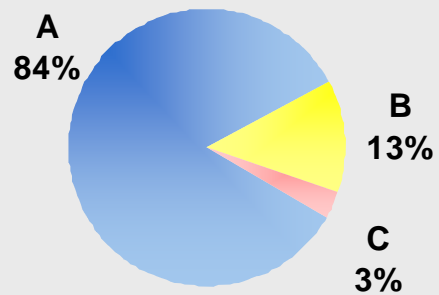
BASE = 1331 / 1372 (NS = 41)

ATIVOS



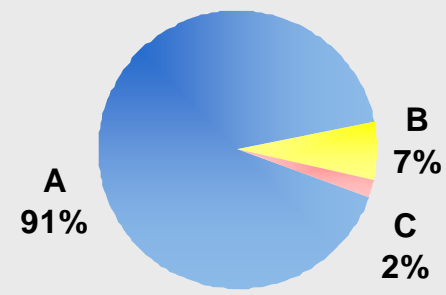
BASE = 732 / 737 (NS = 5)

APOSENTADOS



BASE = 456 / 463 (NS = 7)

PENSIONISTAS



BASE = 195 / 202 (NS = 7)

A SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

B RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

C INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Atendimento eficiente, atencioso e de fácil acesso por vários meios

Atendimento	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	85%	77%
Restrição	13%	20%
Insatisfação	2%	3%

Atendimento	BD	CD
Satisfação	84%	85%
Restrição	13%	14%
Insatisfação	3%	1%

Atendimento	RJ	MG	SP	OUTRAS
Satisfação	81%	84%	93%	83%
Restrição	16%	13%	7%	14%
Insatisfação	3%	3%	0%	3%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Atendimento eficiente, atencioso e de fácil acesso por vários meios

Atendimento	Satisfação	Restrição	Insatisfação
Ativos - Grande Rio	84%	14%	2%
Ativos - Rio Interior	75%	21%	4%
Ativos - Minas	86%	14%	0%
Ativos - São Paulo	93%	7%	0%
Ativos - Outros Estados	75%	20%	5%
Aposentados - Rio	81%	15%	4%
Aposentados - Minas	83%	12%	5%
Aposentados - Outros Estados	90%	8%	2%
Pensionistas	91%	7%	2%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Análise das Insatisfações: Atendimento eficiente, atencioso e de fácil acesso por vários meios*

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
O ATENDIMENTO É DEMORADO / NÃO É IMEDIATO / A DEMORA É GRANDE	32 – 15%	2,3%
NÃO É EFICIENTE / NEM SEMPRE FUNCIONA	29 – 14%	2,1%
O TELEFONE É COMPLICADO / DEMORADO / A LIGAÇÃO CAI / FICA NAQUELA MUSIQUINHA CHATA	28 – 13%	2,0%
É PRECÁRIO / RUIM / HORROROSO / PÉSSIMO	12 – 6%	0,9%
HÁ DIFICULDADE DE ACESSO / TELEFONE E ATENDENTES ESTÃO SEMPRE OCUPADOS	11 – 5%	0,8%
A INTERNET / O SITE NÃO FUNCIONA / É LENTO / COMPLICADO / RUIM	8 – 4%	0,6%
O 0800 É HORRÍVEL	7 – 3%	0,5%
DEPENDE DO FUNCIONÁRIO / UNS SÃO BONS, OUTROS NÃO	7 – 3%	0,5%
O ATENDIMENTO NÃO É EFICIENTE / NÃO EM TODOS OS MEIOS	6 – 3%	0,4%
NÃO SE CONSEGUE FALAR COM FRG / FAZER CONTATO	6 – 3%	0,4%
NINGUÉM ATENDE O TELEFONE / NUNCA ATENDEM / SÓ TOCA A MÚSICA	6 – 3%	0,4%
FALTA PESSOAL / ATENDENTES / REPRESENTANTES	5 – 2%	0,4%
TEM QUE SABER CÓDIGOS / REGISTROS / SENHAS / MATRÍCULA	4 – 2%	0,3%
AS INFORMAÇÕES NÃO SÃO PRECISAS / CORRETAS	4 – 2%	0,3%
NÃO DÃO RETORNO ÀS LIGAÇÕES / NÃO RESPONDEM E-MAILS	4 – 2%	0,3%
NÃO SE CONSEGUE RESOLVER NADA POR TELEFONE	4 – 2%	0,3%

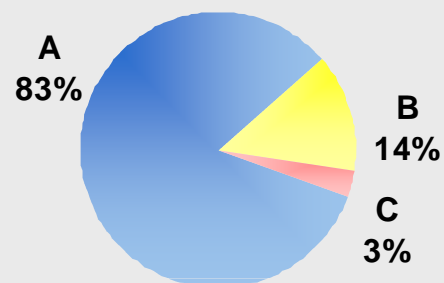


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



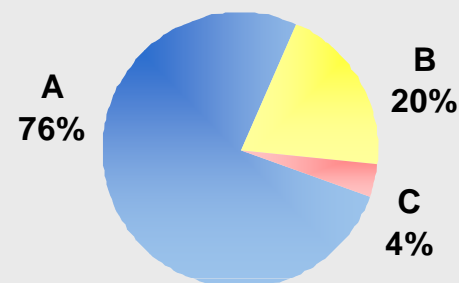
Índices de Satisfação: Comunicação da FRG com os filiados, considerando a relevância, o conteúdo, a clareza, a frequência e os canais

GERAL 2010



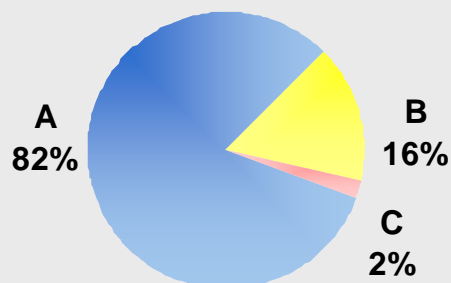
BASE = 1377 / 1402 (NS = 25)

GERAL 2007



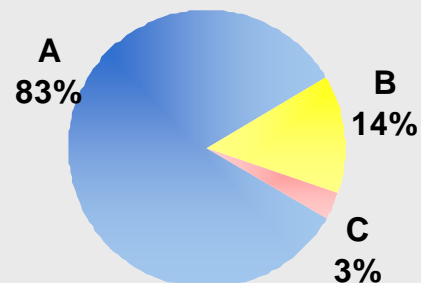
BASE = 1315 / 1372 (NS = 57)

ATIVOS



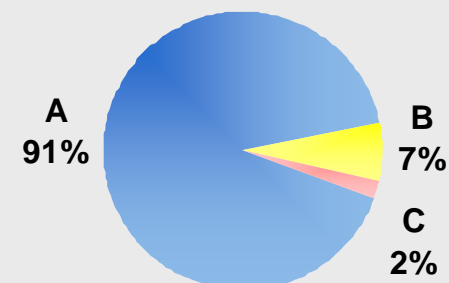
BASE = 733 / 737 (NS = 4)

APOSENTADOS



BASE = 451 / 463 (NS = 12)

PENSIONISTAS



BASE = 193 / 202 (NS = 9)

A SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

B RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

C INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Comunicação da FRG com os filiados, considerando a relevância, o conteúdo, a clareza, a frequência e os canais

Comunicação	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	85%	73%
Restrição	13%	25%
Insatisfação	2%	2%

Comunicação	BD	CD
Satisfação	84%	82%
Restrição	14%	17%
Insatisfação	2%	1%

Comunicação	RJ	MG	SP	OUTRAS
Satisfação	80%	84%	93%	84%
Restrição	17%	14%	7%	14%
Insatisfação	3%	2%	0%	2%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Comunicação da FRG com os filiados, considerando a relevância, o conteúdo, a clareza, a frequência e os canais

Comunicação	Satisfação	Restrição	Insatisfação
Ativos - Grande Rio	80%	18%	2%
Ativos - Rio Interior	74%	23%	3%
Ativos - Minas	87%	13%	0%
Ativos - São Paulo	93%	7%	0%
Ativos - Outros Estados	78%	19%	3%
Aposentados - Rio	81%	15%	4%
Aposentados - Minas	80%	16%	4%
Aposentados - Outros Estados	89%	9%	2%
Pensionistas	92%	7%	1%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Análise das Insatisfações: Comunicação da FRG com os filiados, considerando a relevância, o conteúdo, a clareza, a frequência e os canais*

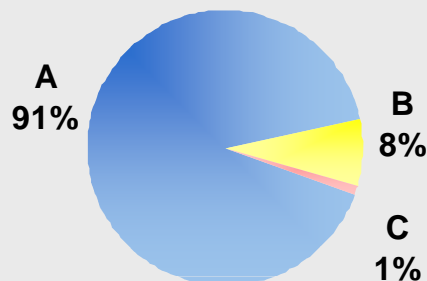
PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
A COMUNICAÇÃO É MUITO DEMORADA / LENTA	20 – 9%	1,4%
NÃO HÁ / HÁ POUCA COMUNICAÇÃO / É ESPORÁDICA / COM BAIXA FREQUÊNCIA	17 – 8%	1,2%
NÃO HÁ / FALTA CLAREZA NAS INFORMAÇÕES	13 – 6%	0,9%
É PRECISO COMUNICAR MAIS / MELHORAR A COMUNICAÇÃO	11 – 5%	0,8%
O ACESSO TELEFÔNICO É DIFÍCIL / COMPLICADO / NÃO SE CONSEGUE FALAR	9 – 4%	0,6%
DEIXA A DESEJAR / É REGULAR / NA MÉDIA	9 – 4%	0,6%
A COMUNICAÇÃO COM OS APOSENTADOS É RUIM / PÉSSIMA	9 – 4%	0,6%
OS CANAIS NÃO SÃO BEM UTILIZADOS / UM CANAL COMO EMAIL É USADO MUITO POUCO	8 – 4%	0,6%
NÃO HÁ / FALTAM INFORMAÇÕES / NÃO SÃO COMPLETAS / SÃO DEFICIENTES	6 – 3%	0,6%
NÃO HÁ / FALTAM INFORMAÇÕES / SÃO INCOMPLETAS / DEFICIENTES	6 – 3%	0,6%
NÃO HÁ / FALTA TRANSPARÊNCIA / OMITEM INFORMAÇÕES	6 – 3%	0,6%
O CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES É SUPERFICIAL / DEVERIA SER MAIS RICO / DIVERSIFICADO	5 – 2%	0,4%
O ATENDIMENTO É DEMORADO / PÉSSIMO / MUDOU TUDO	5 – 2%	0,4%
O SITE NÃO É COMPLETO / DEVERIA TER MAIS INFORMAÇÕES	5 – 2%	0,4%
SÓ RECEBO O JORNAL / CADERNINHO / REVISTA	5 – 2%	0,4%
NÃO HÁ / FALTA CONTATO COM AS REGIONAIS	5 – 2%	0,4%

*BASE = 212 / 226 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 5 - BASE TOTAL = 1402 RESPONDENTES - RESPOSTAS MÚLTIPLAS



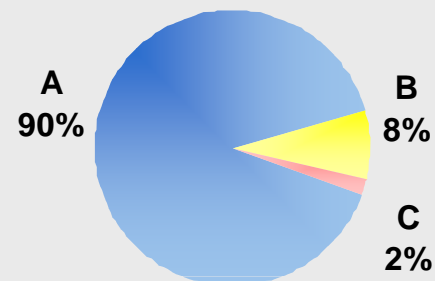
Índices de Satisfação: Modernidade, tecnologia e recursos empregados na administração da FRG

GERAL 2010



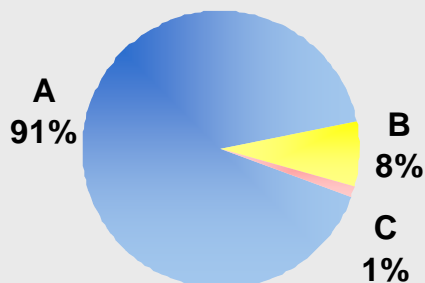
BASE = 1195 / 1402 (NS = 207)

GERAL 2007



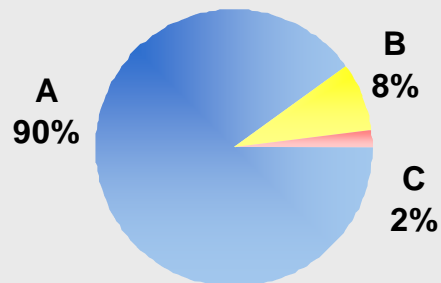
BASE = 1068 / 1372 (NS = 304)

ATIVOS



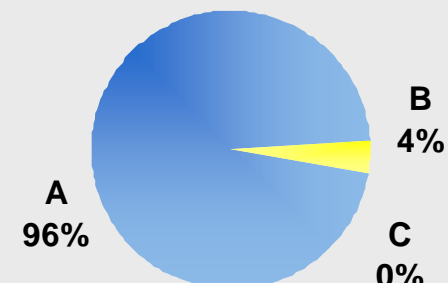
BASE = 634 / 737 (NS = 103)

APOSENTADOS



BASE = 392 / 463 (NS = 71)

PENSIONISTAS



BASE = 169 / 202 (NS = 33)

A SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

B RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

C INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Modernidade, tecnologia e recursos empregados na administração da FRG

Modernidade	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	92%	90%
Restrição	8%	10%
Insatisfação	1%	0%

Modernidade	BD	CD
Satisfação	92%	88%
Restrição	7%	11%
Insatisfação	1%	1%

Modernidade	RJ	MG	SP	OUTRAS
Satisfação	90%	96%	95%	85%
Restrição	9%	2%	5%	14%
Insatisfação	1%	2%	0%	1%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Modernidade, tecnologia e recursos empregados na administração da FRG

Modernidade	Satisfação	Restrição	Insatisfação
Ativos - Grande Rio	91%	8%	1%
Ativos - Rio Interior	89%	10%	1%
Ativos - Minas	98%	1%	1%
Ativos - São Paulo	95%	5%	0%
Ativos - Outros Estados	82%	18%	0%
Aposentados - Rio	88%	9%	3%
Aposentados - Minas	94%	4%	2%
Aposentados - Outros Estados	89%	10%	1%
Pensionistas	96%	4%	0%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Análise das Insatisfações: Modernidade, tecnologia e recursos empregados na administração da FRG*

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
O SISTEMA TELEFÔNICO É HORRÍVEL / UMA PORCARIA / DEFICIENTE	8 – 8%	0,6%
PODERIA SER FEITO MAIS	6 – 6%	0,4%
FALTA TREINAMENTO / PESSOAL PREPARADO	5 – 5%	0,4%
NÃO CONHEÇO / NUNCA VI / DESCONHEÇO / NÃO DIVULGAM	5 – 5%	0,4%
NEM TODOS TÊM ACESSO AOS RECURSOS	5 – 5%	0,4%
A TECNOLOGIA É MUITO ATRASADA / ARCAICA / FALHA	4 – 4%	0,3%
É PRECISO UMA ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA / DE SOFTWARE MAIS ÁGIL	4 – 4%	0,3%
A INTERNET DEVERIA SER MAIS USADA / USAR MAIS O E-MAIL	3 – 3%	0,2%
É REGULAR / RAZOÁVEL / DEIXA A DESEJAR	3 – 3%	0,2%
TUDO É DEMORADO	3 – 3%	0,2%
A COMUNICAÇÃO PODE SER FACILITADA COM O USO DO E-MAIL	3 – 3%	0,2%
NÃO VEJO MODERNIDADE FUNCIONANDO POR AQUI	3 – 3%	0,2%

*BASE = 97 / 104 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 5 – BASE TOTAL = 1068 RESPONDENTES - RESPOSTAS MÚLTIPLAS

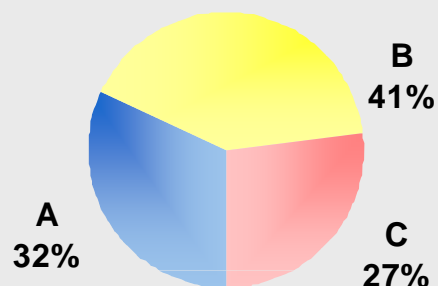


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



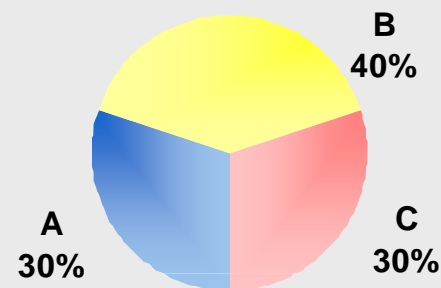
Índices de Satisfação: Valor da complementação, comparativamente com o salário em atividade e às contribuições realizadas (só para aposentados e pensionistas)

GERAL 2010



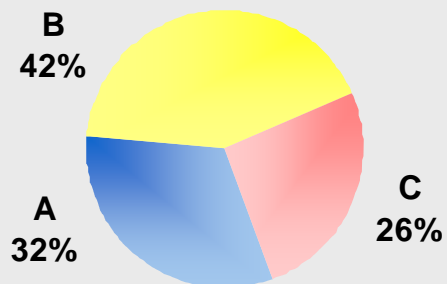
BASE = 654 / 665 (NS = 11)

GERAL 2007



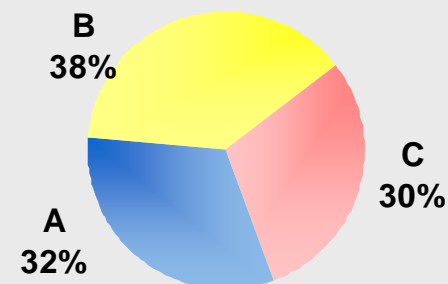
BASE = 631 / 654 (NS = 23)

APOSENTADOS



BASE = 458 / 463 (NS = 5)

PENSIONISTAS



BASE = 196 / 202 (NS = 6)

A SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

B RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

C INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Valor da complementação, comparativamente com o salário em atividade e às contribuições realizadas (só para aposentados e pensionistas)

Complementação	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	31%	44%
Restrição	41%	45%
Insatisfação	28%	11%

Complementação	BD	CD
Satisfação	32%	100%
Restrição	41%	0%
Insatisfação	27%	0%

Complementação	RJ	MG	SP	OUTRAS
Satisfação	27%	43%	-	33%
Restrição	41%	36%	-	51%
Insatisfação	32%	21%	-	16%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Índices de Satisfação: Valor da complementação, comparativamente com o salário em atividade e às contribuições realizadas (só para aposentados e pensionistas)

Modernidade	Satisfação	Restrição	Insatisfação
Aposentados - Rio	27%	41%	32%
Aposentados - Minas	43%	36%	21%
Aposentados - Outros Estados	33%	51%	16%
Pensionistas	32%	38%	30%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Análise das Insatisfações: Valor da complementação, comparativamente com o salário em atividade e às contribuições realizadas*

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
O VALOR / A CORREÇÃO / O COMPLEMENTO ABAIXOU / CAIU MUITO	94 – 22%	6,7%
HOVE PERDA SALARIAL / DEFASAGEM / MUITA DESVALORIZAÇÃO	77 – 18%	5,5%
ACHO QUE ESTÁ ERRADO / GANHO MENOS / ABAIXO DO QUE DEVERIA	63 – 14%	4,5%
É DEFASADO EM RELAÇÃO AOS QUE ESTÃO NA ATIVA	29 – 7%	2,1%
DISSERAM QUE HAVERIA PARIDADE E NÃO HÁ	22 – 5%	1,6%
DEVERIA / PODERIA SER MAIOR / MELHOR	17 – 4%	1,2%
O VALOR / O SALÁRIO NÃO É JUSTO / MEREÇO MAIS	16 – 4%	1,1%
O VALOR DA CONTRIBUIÇÃO É ALTO / INADEQUADO AO BENEFÍCIO	10 – 2%	0,7%
HÁ MUITOS DESCONTOS / DESCONTOS ELEVADOS / DESCONTOS DO PLAMES	9 – 2%	0,6%
O VALOR NÃO É O PROMETIDO / NÃO É IGUAL AO DOS ATIVOS / NÃO CUMPRIRAM A PROPOSTA	9 – 2%	0,6%
OS REAJUSTES SÃO BAIXOS / ABAIXO DA INFLAÇÃO	7 – 2%	0,5%
HOVE REDUÇÃO / GANHAVA MAIS NA ATIVA / SALÁRIO DO ATIVO É MAIOR	6 – 1%	0,4%
NÃO TEM REAJUSTE / NÃO REAJUSTA HÁ MUITO TEMPO / ESTÁ CONGELADO	5 – 1%	0,4%
O REAJUSTE ACOMPANHA O DO INSS E NÃO O DOS ATIVOS	5 – 1%	0,4%
NÃO ESTOU SATISFEITO / SATISFEITO COM O QUE RECEBO	5 – 1%	0,4%
NÃO HÁ VANTAGENS / SÓ PERDAS / DESPESAS	5 – 1%	0,4%

*BASE = 436 / 446 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 5 – BASE TOTAL = 665 / 1402 RESPONDENTES - RESPOSTAS MÚLTIPLAS



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Análise das Insatisfações: Valor da complementação, comparativamente com o salário em atividade e às contribuições realizadas*

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	APÓS	PENS
O VALOR / A CORREÇÃO / O COMPLEMENTO ABAIXOU / CAIU MUITO	38 – 12%	56 – 43%
HOVE PERDA SALARIAL / DEFASAGEM / MUITA DESVALORIZAÇÃO	75 – 24%	2 – 2%
ACHO QUE ESTÁ ERRADO / GANHO MENOS / ABAIXO DO QUE DEVERIA	19 – 6%	44 – 34%
É DEFASADO EM RELAÇÃO AOS QUE ESTÃO NA ATIVA	29 – 9%	-
DISSERAM QUE HAVERIA PARIDADE E NÃO HÁ	21 – 7%	1 – 1%
DEVERIA / PODERIA SER MAIOR / MELHOR	14 – 5%	3 – 2%
O VALOR / O SALÁRIO NÃO É JUSTO / MEREÇO MAIS	15 – 5%	1 – 1%
O VALOR DA CONTRIBUIÇÃO É ALTO / INADEQUADO AO BENEFÍCIO	6 – 2%	4 – 3%
HÁ MUITOS DESCONTOS / DESCONTOS ELEVADOS / DESCONTOS DO PLAMES	7 – 2%	2 – 2%
O VALOR NÃO É O PROMETIDO / NÃO É IGUAL AO DOS ATIVOS / NÃO CUMPRIRAM A PROPOSTA	8 – 3%	1 – 1%
OS REAJUSTES SÃO BAIXOS / ABAIXO DA INFLAÇÃO	7 – 2%	-
HOVE REDUÇÃO / GANHAVA MAIS NA ATIVA / SALÁRIO DO ATIVO É MAIOR	6 – 2%	-
NÃO TEM REAJUSTE / NÃO REAJUSTA HÁ MUITO TEMPO / ESTÁ CONGELADO	5 – 2%	-
O REAJUSTE ACOMPANHA O DO INSS E NÃO O DOS ATIVOS	5 – 2%	-
NÃO ESTOU SATISFEITO / SATISFEITO COM O QUE RECEBO	3 – 1%	2 – 2%
NÃO HÁ VANTAGENS / SÓ PERDAS / DESPESAS	4 – 1%	1 – 1%

*BASE = 436 / 446 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 5 – BASE TOTAL = 665 / 1402 RESPONDENTES - RESPOSTAS MÚLTIPLAS



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS

Avaliação da FRG e dos Fundos de Pensão

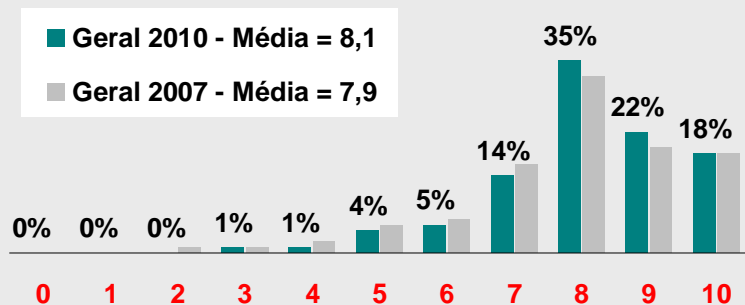


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



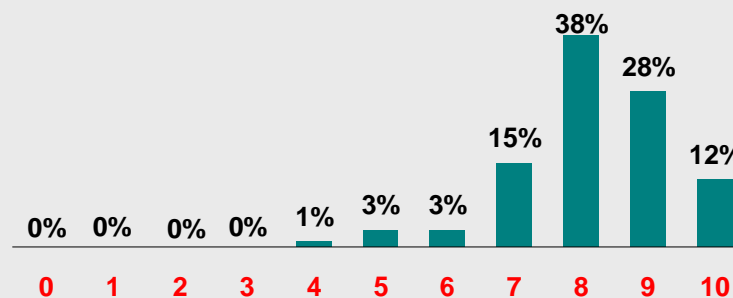
Que nota daria para resumir sua satisfação geral com a FRG?

GERAL



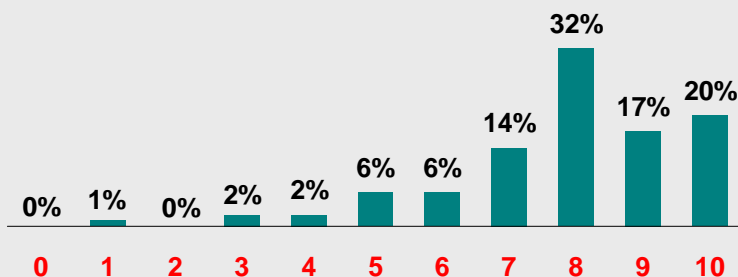
BASE = 1398 / 1402 (NS = 4)

ATIVOS - MÉDIA = 8,2



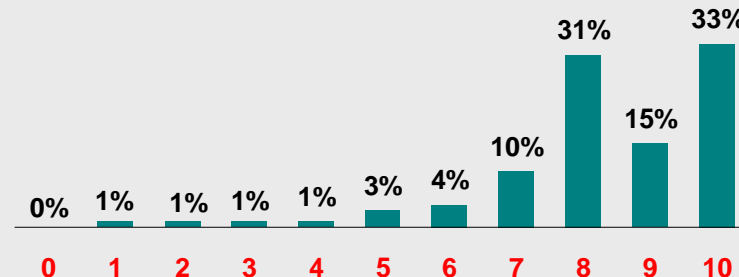
BASE = 736 / 737 (NS = 1)

APOSENTADOS - MÉDIA = 7,9



BASE = 462 / 463 (ND = 1)

PENSIONISTAS - MÉDIA = 8,4



BASE = 200 / 202 (ND = 2)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para resumir sua satisfação geral com a FRG?

FRG	Furnas	Eletronuclear
Nota Média	8,1	8,0

FRG	BD	CD
Nota Média	8,1	8,1

FRG	RJ	MG	SP	OUTRAS
Nota Média	7,9	8,2	8,5	8,2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para resumir sua satisfação geral com a FRG?

FRG	Nota Média
Ativos - Grande Rio	8,1
Ativos - Rio Interior	8,1
Ativos - Minas	8,4
Ativos - São Paulo	8,5
Ativos - Outros Estados	8,0
Aposentados - Rio	7,7
Aposentados - Minas	7,9
Aposentados - Outros Estados	8,3
Pensionistas	8,4

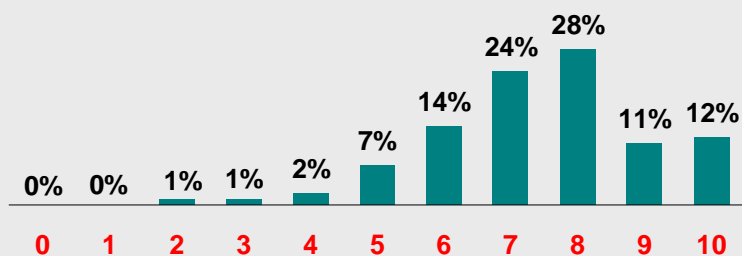


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



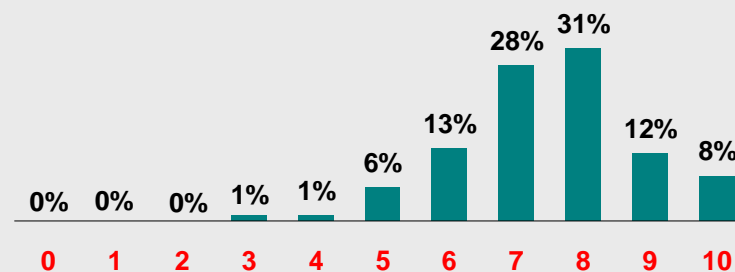
Que nota daria para os fundos de pensão, em geral?

GERAL 2010 - MÉDIA = 7,4



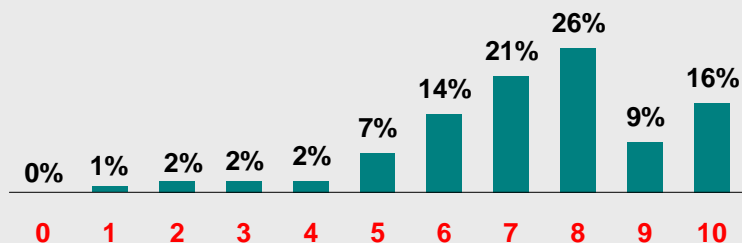
BASE = 1221 / 1402 (NS = 181)

ATIVOS - MÉDIA = 7,5



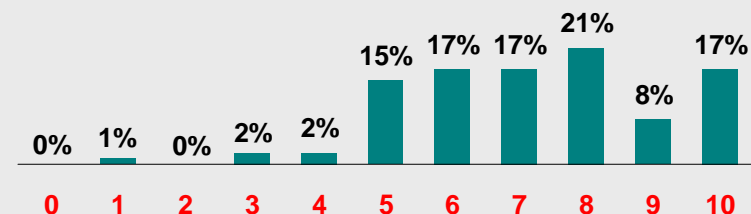
BASE = 650 / 737 (NS = 87)

APOSENTADOS - MÉDIA = 7,3



BASE = 393 / 463 (ND = 70)

PENSIONISTAS - MÉDIA = 7,2



BASE = 178 / 202 (ND = 24)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para os fundos de pensão, em geral?

FRG	Furnas	Eletronuclear
Nota Média	7,4	7,4

FRG	BD	CD
Nota Média	7,4	7,4

FRG	RJ	MG	SP	OUTRAS
Nota Média	7,2	7,8	7,8	7,4



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para os fundos de pensão, em geral?

FRG	Nota Média
Ativos - Grande Rio	7,4
Ativos - Rio Interior	7,4
Ativos - Minas	7,6
Ativos - São Paulo	7,8
Ativos - Outros Estados	7,5
Aposentados - Rio	7,0
Aposentados - Minas	8,1
Aposentados - Outros Estados	7,3
Pensionistas	7,2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS

Avaliação da Comunicação

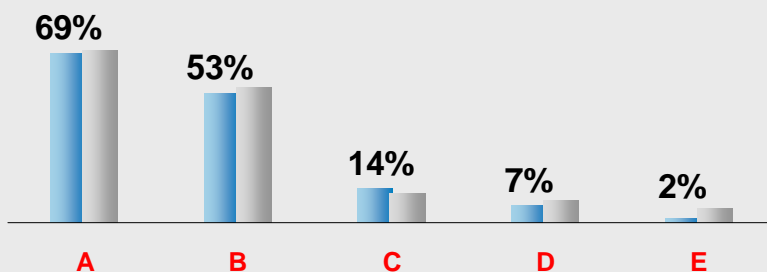


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



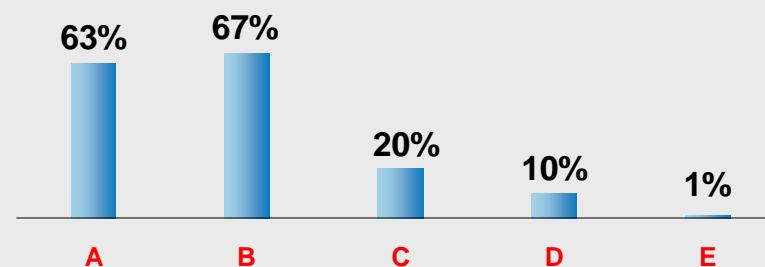
Quando precisa falar com a FRG, que meios prefere usar?

GERAL



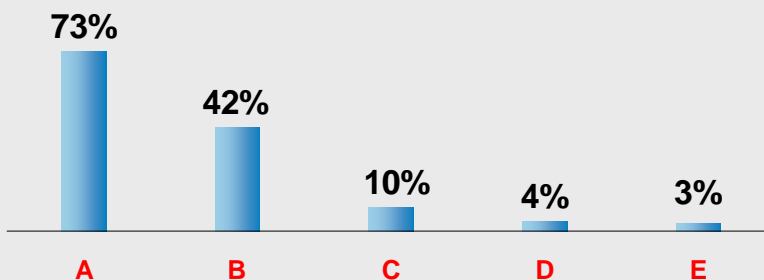
BASE = 1402

ATIVOS



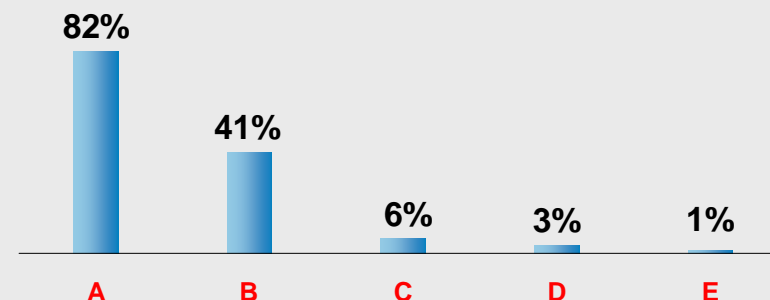
BASE = 737

APOSENTADOS



BASE = 463

PENSIONISTAS



BASE = 202

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



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



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

Falar com a FRG	Furnas	Eletronuclear
LIGA PARA A CA	3,44	3,41
LIGA / PROCURA ESCRITÓRIO	2,78	2,31
ENVIA E-MAIL	0,7	1,11
ENVIA MENSAGEM PELO SITE	0,34	0,63
OUTRO MEIO	0,09	0,13

Falar com a FRG	BD	CD
LIGA PARA A CA	3,46	3,36
LIGA / PROCURA ESCRITÓRIO	2,68	3,09
ENVIA E-MAIL	0,66	1,07
ENVIA MENSAGEM PELO SITE	0,3	0,66
OUTRO MEIO	0,1	0,05

Falar com a FRG	RJ	MG	SP	OUTRAS
LIGA PARA A CA	3,49	2,3	3,27	3,85
LIGA / PROCURA ESCRITÓRIO	2,99	3,22	3,11	2
ENVIA E-MAIL	0,73	0,88	0,87	0,93
ENVIA MENSAGEM PELO SITE	0,38	0,28	0,36	0,58
OUTRO MEIO	0,05	0,36	0,08	0,04



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



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

Falar com a FRG	CA	ESCRITÓRIO	E-MAIL	SITE	OUTROS
Ativos - Grande Rio	3,21	3,67	0,66	0,49	0,04
Ativos - Rio Interior	3,5	2,31	1,3	0,64	0,16
Ativos - Minas	2,15	4,18	1,41	0,46	0,08
Ativos - São Paulo	3,27	3,11	0,87	0,36	0,08
Ativos - Outros Estados	3,45	2,75	1,33	0,72	0,09
Aposentados - Rio	3,83	2,44	0,58	0,15	0,02
Aposentados - Minas	2,46	2,22	0,33	0,09	0,65
Aposentados - Outros Estados	4,26	1,25	0,53	0,43	0
Pensionistas	4,08	2,06	0,3	0,17	0,04

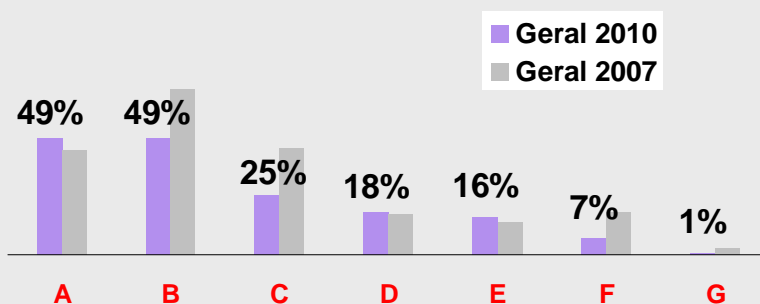


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



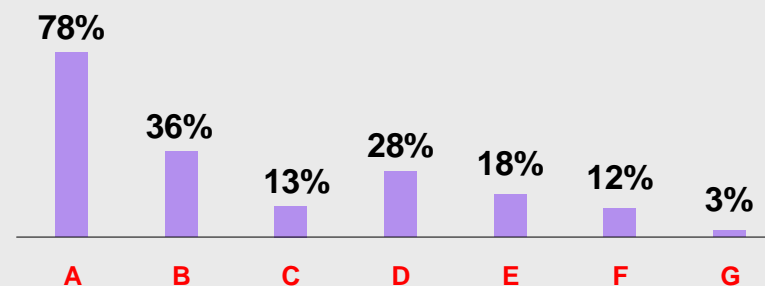
E através de que meios prefere receber informações da FRG?

GERAL



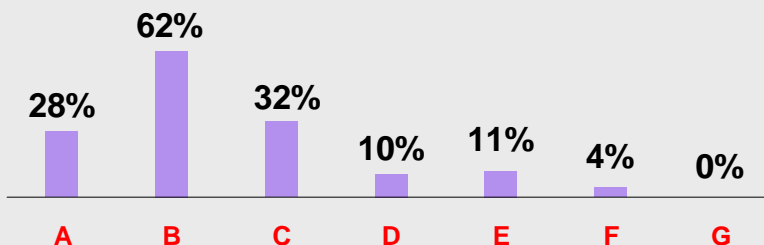
BASE = 1402

ATIVOS



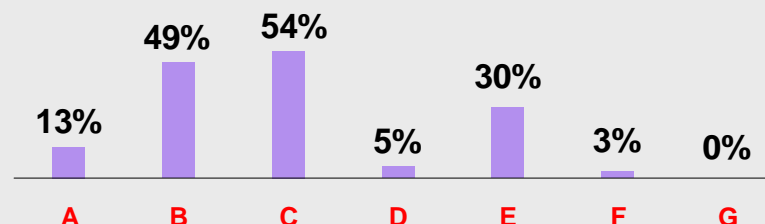
BASE = 737

APOSENTADOS



BASE = 463

PENSIONISTAS



BASE = 202

A EMAIL

D MENSAGEM PELO SITE

G OUTROS MEIOS

B CARTA OU MALA DIRETA

E ESCRITÓRIO OU REPRESENTANTE

C JORNAL

F PALESTRAS



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



E através de que meios prefere receber informações da FRG?

Receber Informação	Furnas	Eletronuclear
E-MAIL	3,57	4,81
CARTA OU MALA DIRETA	3,29	2,83
JORNAL	1,8	1,25
SITE	1,3	1,34
ESCRITÓRIO OU REPRESENTANTE	1,27	0,94
PALESTRAS	0,55	0,46
OUTROS MEIOS	0,1	0,1

Receber Informação	BD	CD
E-MAIL	3,21	5,76
CARTA OU MALA DIRETA	3,47	2,22
JORNAL	1,99	0,66
SITE	1,16	2,01
ESCRITÓRIO OU REPRESENTANTE	1,24	1,28
PALESTRAS	0,47	0,89
OUTROS MEIOS	0,07	0,25

Receber Informação	RJ	MG	SP	OUTRAS
E-MAIL	4,37	3,32	5,21	3,5
CARTA OU MALA DIRETA	3,56	3,45	1,81	2,66
JORNAL	1,45	0,78	0,88	2,18
SITE	1,36	1,49	2,68	1,2
ESCRITÓRIO OU REPRESENTANTE	0,72	1,5	2,05	1,45
PALESTRAS	0,55	0,45	0,49	0,96
OUTROS MEIOS	0,14	0,08	0,05	0,11



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



E através de que meios prefere receber informações da FRG?

Receber Informação	E-MAIL	CARTA	JORNAL	SITE	ESCRITÓRIO	PALESTRA	OUTROS
Ativos - Grande Rio	5,76	2,87	0,95	1,62	0,77	0,72	0,26
Ativos - Rio Interior	5,42	2,94	0,9	1,6	1,04	0,71	0,15
Ativos - Minas	5,4	2,27	0,72	2,8	2,15	0,74	0,15
Ativos - São Paulo	5,21	1,81	0,88	2,68	2,05	0,49	0,05
Ativos - Outros Estados	5	1,92	1,05	1,66	1,45	1,85	0,21
Aposentados - Rio	2,24	4,65	2,3	0,93	0,52	0,28	0
Aposentados - Minas	1,16	4,67	0,85	0,13	0,83	0,14	0
Aposentados - Outros Estados	1,99	3,4	3,32	0,74	1,46	0,06	0
Pensionistas	0,91	3,41	3,8	0,34	2,13	0,19	0,03

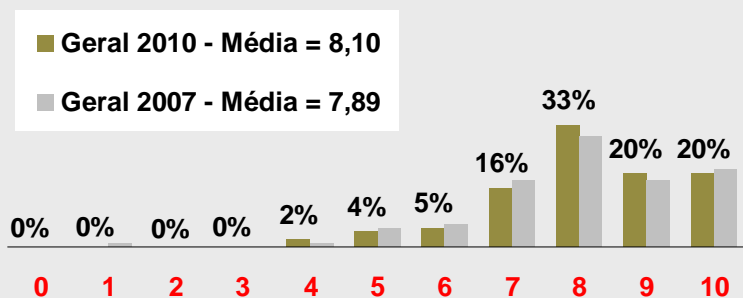


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



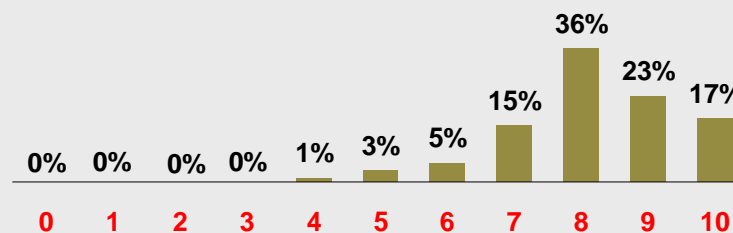
Que nota daria para o site da FRG?

GERAL



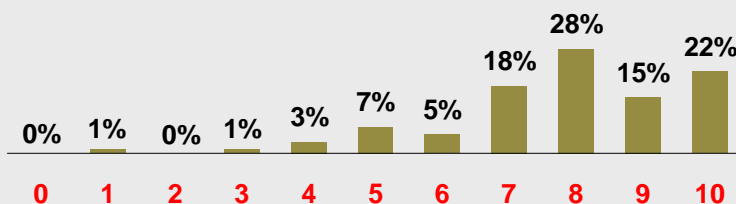
BASE = 978 / 1402 (NS = 424)

ATIVOS - MÉDIA = 8,18



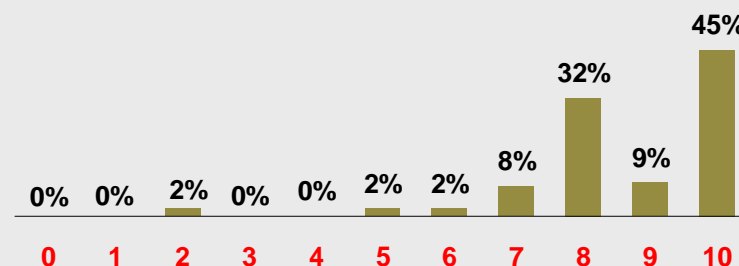
BASE = 679 / 737 (NS = 58)

APOSENTADOS - MÉDIA = 7,90



BASE = 246 / 463 (NS = 217)

PENSIONISTAS - MÉDIA = 8,72



BASE = 53 / 202 (NS = 149)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para o site da FRG?

Site	Furnas	Eletronuclear
Nota Média	8,14	8,13

Site	BD	CD
Nota Média	8,12	8,18

Site	RJ	MG	SP	OUTRAS
Nota Média	7,97	8,39	8,44	8,08



Que nota daria para o site da FRG?

Site	Nota Média
Ativos - Grande Rio	8,14
Ativos - Rio Interior	8,02
Ativos - Minas	8,46
Ativos - São Paulo	8,44
Ativos - Outros Estados	7,91
Aposentados - Rio	7,58
Aposentados - Minas	8,27
Aposentados - Outros Estados	8,36
Pensionistas	8,72



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Site da FRG - Por que deu nota abaixo de 7?

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
O SIMULADOR NÃO FUNCIONA / DÁ ERRO / ESTÁ SEMPRE INDISPONÍVEL	18 – 18%	1,3%
É CONFUSO / DIFÍCIL ACHAR O QUE SE QUER	13 – 13%	0,9%
É DIFÍCIL OBTER AS INFORMAÇÕES QUE INTERESSAM / INFORMAÇÕES RESTRITAS	9 – 9%	0,6%
FALTA CLAREZA / É MUITO TÉCNICO	8 – 8%	0,6%
É MUITO LENTO / DEMORADO	6 – 6%	0,4%
NÃO ESTÁ COMPLETO / HÁ POUCAS / FALTAM INFORMAÇÕES	6 – 6%	0,4%
AS INFORMAÇÕES SÃO DESATUALIZADAS / FALTAM INFORMAÇÕES ATUAIS	5 – 5%	0,4%
DEIXA A DESEJAR / É REGULAR	5 – 5%	0,4%
O ACESSO É DIFÍCIL / TRAVA / NÃO ABRE / CAI	4 – 4%	0,3%
HÁ MUITA DIFICULDADE PARA SE ACHAR MÉDICOS CREDENCIADOS	4 – 4%	0,3%
NÃO HÁ ORIENTAÇÃO PARA O USO DO SIMULADOR	4 – 4%	0,3%
NÃO ATUALIZAM / DEMORAM A ATUALIZAR O SITE	4 – 4%	0,3%
O LAYOUT NÃO FACILITA A NAVEGAÇÃO / É CONFUSO	3 – 3%	0,2%
A SIMULAÇÃO É MUITO COMPLICADA / DIFÍCIL DE SE FAZER	3 – 3%	0,2%

*BASE = 99 / 103 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 7 – BASE TOTAL = 1402 RESPONDENTES - RESPOSTAS MÚLTIPLAS

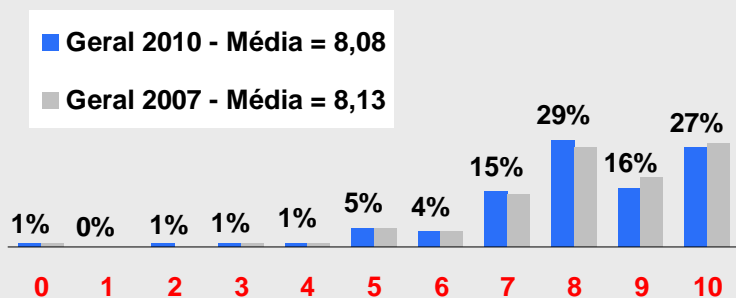


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



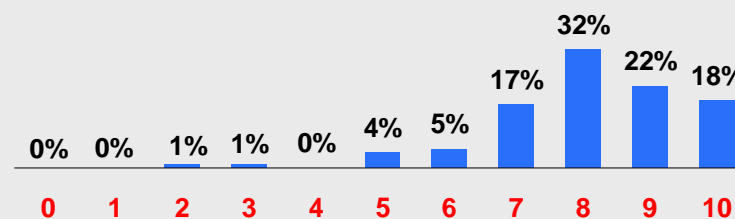
Que nota daria para o jornal da FRG?

GERAL



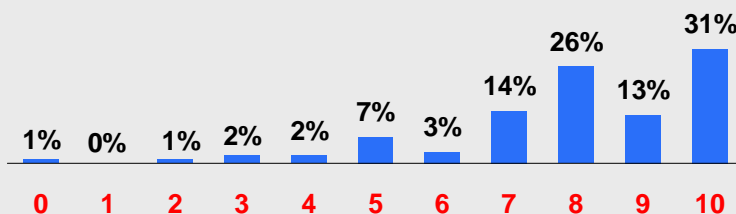
BASE = 1359 / 1402 (NS = 43)

ATIVOS - MÉDIA = 8,05



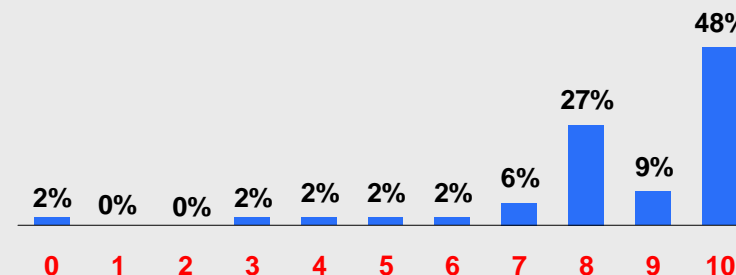
BASE = 715 / 737 (NS = 22)

APOSENTADOS - MÉDIA = 8,01



BASE = 451 / 463 (NS = 12)

PENSIONISTAS - MÉDIA = 8,55



BASE = 193 / 202 (NS = 9)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para o jornal da FRG?

Jornal	Furnas	Eletronuclear
Nota Média	8,12	7,93

Jornal	BD	CD
Nota Média	8,16	7,84

Jornal	RJ	MG	SP	OUTRAS
Nota Média	7,97	8,39	8,44	8,08



Que nota daria para o jornal da FRG?

Jornal	Nota Média
Ativos - Grande Rio	8,08
Ativos - Rio Interior	7,81
Ativos - Minas	8,16
Ativos - São Paulo	8,26
Ativos - Outros Estados	7,9
Aposentados - Rio	7,83
Aposentados - Minas	8,32
Aposentados - Outros Estados	8,17
Pensionistas	8,55



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Jornal da FRG - Por que deu nota abaixo de 7?

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
NÃO CHEGA / NÃO RECEBO / O ENVIO NÃO É CONFIÁVEL	30 – 18%	2,1%
AS INFORMAÇÕES SÃO IRRELEVANTES / NÃO SÃO INTERESSANTES / SÃO MONÓTONAS	25 – 15%	1,8%
A LINGUAGEM É MUITO TÉCNICA / DIFÍCIL DE ENTENDER / DEVERIA SER MAIS SIMPLES	23 – 14%	1,6%
RECEBO COM ATRASO / MUITO TEMPO DEPOIS / RECEBO COM 1 OU 2 MESES DE ATRASO	20 – 12%	1,4%
O CUSTO É ALTO / GASTAM MUITO COM MATERIAL DE 1ª LINHA / NÃO USAM RECICLADO	16 – 10%	1,1%
NUNCA RECEBI / NÃO TENHO ACESSO A ELE / NÃO CONHEÇO	5 – 3%	0,4%
NÃO HÁ NECESSIDADE DE SE GASTAR COM PAPEL	5 – 3%	0,4%
NÃO AJUDA EM NADA / NÃO É NECESSÁRIO	5 – 3%	0,4%
HÁ MUITA POLITICAGEM	4 – 3%	0,3%
FALTAM INFORMAÇÕES QUE DE FATO INTERESSAM	4 – 3%	0,3%
É TOTALMENTE DISPENSÁVEL	4 – 3%	0,3%
O LAYOUT É MUITO POLUÍDO / POUCO ATRAENTE / NÃO PRENDE A ATENÇÃO	3 – 2%	0,2%
DEVERIA SER MAIS FREQUENTE / COM BOA DISTRIBUIÇÃO	3 – 2%	0,2%
É MUITO LONGO / EXTENSO / NÃO DÁ TEMPO PARA LER	3 – 2%	0,2%
SÓ COLOCAM O QUE INTERESSA À DIRETORIA	3 – 2%	0,2%
É UM DESPERDÍCIO DE DINHEIRO	3 – 2%	0,2%

*BASE = 163 / 172 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 7 – BASE TOTAL = 1402 RESPONDENTES - RESPOSTAS MÚLTIPLAS

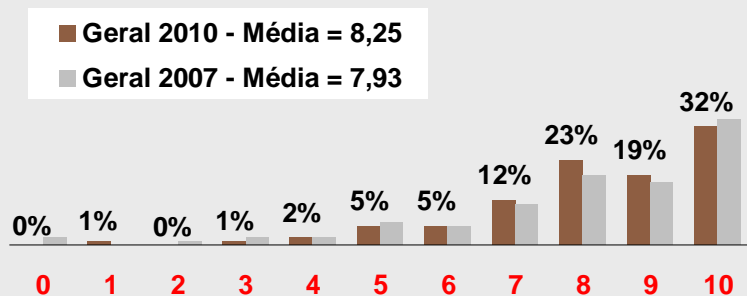


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



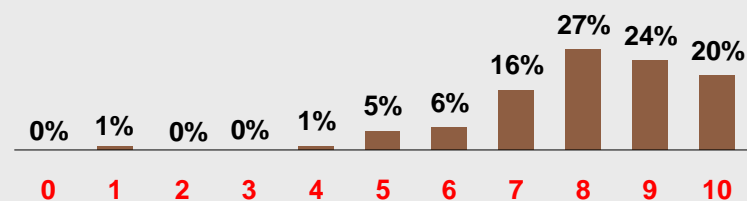
Que nota daria para a central de atendimento da FRG?

GERAL



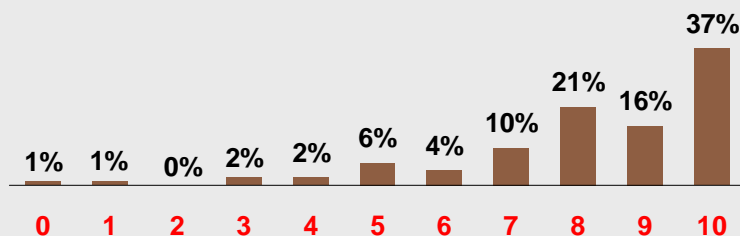
BASE = 1337 / 1402 (NS = 65)

ATIVOS - MÉDIA = 8,10



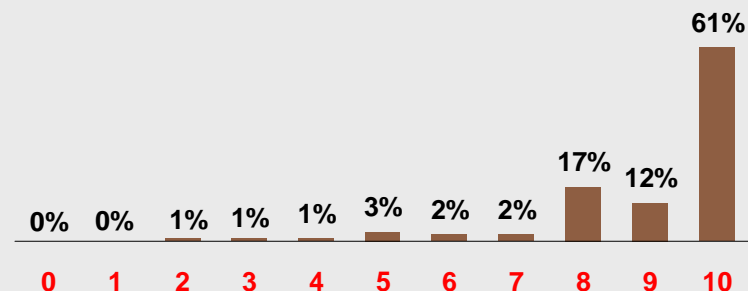
BASE = 692 / 737 (NS = 45)

APOSENTADOS - MÉDIA = 8,21



BASE = 452 / 463 (NS = 11)

PENSIONISTAS - MÉDIA = 9,08



BASE = 193 / 202 (NS = 9)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para a central de atendimento da FRG?

CA	Furnas	Eletronuclear
Nota Média	8,28	8,33

CA	BD	CD
Nota Média	8,31	8,14

CA	RJ	MG	SP	OUTRAS
Nota Média	8,09	8,34	8,18	8,13



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para a central de atendimento da FRG?

CA	Nota Média
Ativos - Grande Rio	8,05
Ativos - Rio Interior	8,19
Ativos - Minas	8,21
Ativos - São Paulo	8,18
Ativos - Outros Estados	7,99
Aposentados - Rio	8,09
Aposentados - Minas	8,46
Aposentados - Outros Estados	8,27
Pensionistas	9,08



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Central de Atendimento da FRG - Por que deu nota abaixo de 7?

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
O ACESSO É MUITO DIFÍCIL / DEMORADO / MUITO TEMPO DE MUSIQUINHA	92 – 55%	6,6%
OS ATENDENTES NÃO SÃO TREINADOS / SÃO DESPREPARADOS / SEM AUTONOMIA	12 – 7%	0,9%
NÃO É BOM / DEIXA A DESEJAR	9 – 5%	0,6%
HÁ POUCAS ATENDENTES	8 – 5%	0,6%
AS ATENDENTES TÊM MÁ VONTADE / PARECE QUE FAZEM UM FAVOR / NÃO SÃO ATENCIOSAS	6 – 4%	0,4%
NA REGIONAL NÃO CONSEGUIMOS FALAR / TEMOS QUE DEIXAR RECADO	6 – 4%	0,4%
O ATENDIMENTO TELEFÔNICO PIOROU / É RUIM / PÉSSIMO	6 – 4%	0,4%
É DIFÍCIL SABER COM QUEM FALAR / ACHAR A PESSOA CERTA	6 – 4%	0,4%
NÃO DÃO RETORNO / NÃO RETORNAM OS RECADOS DEIXADOS NA SECRETÁRIA ELETRÔNICA	4 – 2%	0,3%
QUANDO SE CONSEGUE FALAR, AS ATENDENTES SÃO ÓTIMAS / ATENCIOSAS / EDUCADAS	4 – 2%	0,3%
É FRACO / INEFICIENTE	4 – 2%	0,3%
TEM MUITA COISA EU NÃO ENTENDO / A LINGUAGEM É DIFÍCIL	3 – 2%	0,2%
SÓ INDO PESSOALMENTE PARA RESOLVER	3 – 2%	0,2%

*BASE = 168 / 178 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 7 – BASE TOTAL =1402 RESPONDENTES - RESPOSTAS MÚLTIPLAS

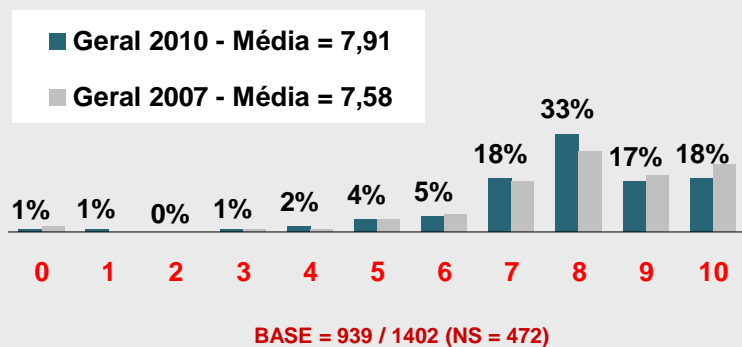


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS

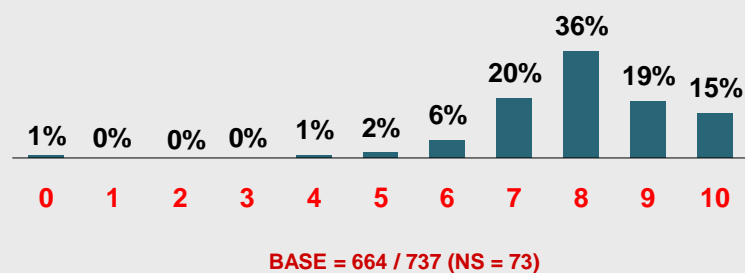


Que nota daria para email e mensagens no site da FRG?

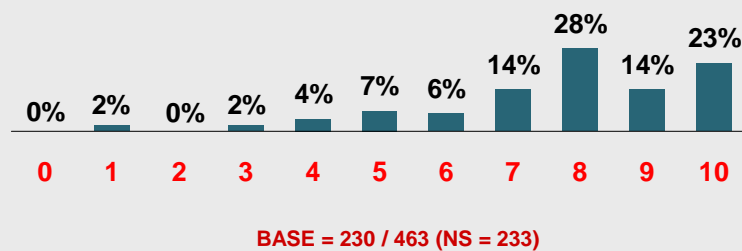
GERAL



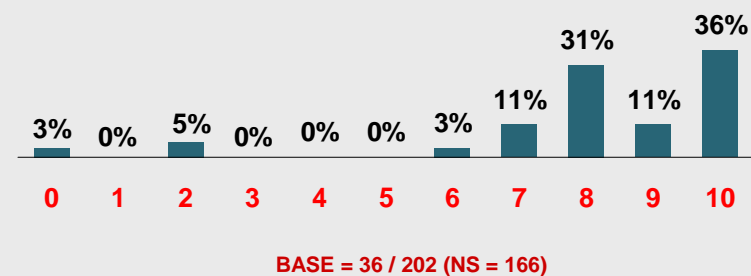
ATIVOS - MÉDIA = 8,02



APOSENTADOS - MÉDIA = 7,70



PENSIONISTAS - MÉDIA = 8,11





PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para email e mensagens no site da FRG?

Email	Furnas	Eletronuclear
Nota Média	7,94	8,00

Email	BD	CD
Nota Média	7,93	7,99

Email	RJ	MG	SP	OUTRAS
Nota Média	7,8	8,2	8,15	8,01



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para email e mensagens no site da FRG?

Email	Nota Média
Ativos - Grande Rio	7,99
Ativos - Rio Interior	7,91
Ativos - Minas	8,14
Ativos - São Paulo	8,15
Ativos - Outros Estados	7,97
Aposentados - Rio	7,31
Aposentados - Minas	8,31
Aposentados - Outros Estados	8,1
Pensionistas	8,11



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Email e mensagens no site da FRG - Por que deu nota abaixo de 7?

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
NÃO RECEBO / NUNCA RECEBI / NÃO ENVIAM / DEVERIA SER MAIS USADO	59 – 54%	4,2%
A FREQUÊNCIA É BAIXA / MUITO BAIXA	12 – 11%	8,6%
NÃO SÃO SUFICIENTES	7 – 6%	0,5%
AS INFORMAÇÕES NÃO SÃO ATUALIZADAS	5 – 5%	0,4%
O EMAIL TRAZ POUCA INFORMAÇÃO / NÃO É COMPLETO	4 – 4%	0,3%
GOSTARIA DE ME CADASTRAR PARA RECEBER E-MAIL	4 – 4%	0,2%
NÃO HÁ / NÃO ME LEMBRO DE MENSAGENS NO SITE	3 – 3%	0,2%
O SITE É CONFUSO / COMPLICADO	3 – 3%	0,2%
NÃO EXISTE / NÃO RECEBO NADA	3 – 3%	0,2%
NÃO HÁ / FALTA CLAREZA NAS INFORMAÇÕES	2 – 2%	0,1%
AS MENSAGENS NÃO SÃO RELEVANTES / NÃO TÊM CONTEÚDO / NÃO SÃO IMPORTANTES	2 – 2%	0,1%
AS INFORMAÇÕES NÃO SÃO PRECISAS	2 – 2%	0,1%
AS INFORMAÇÕES SAEM COM ATRASO	2 – 2%	0,1%
DEVERIA HAVER MAIS INFORMAÇÕES NO SITE	2 – 2%	0,1%

*BASE = 109 / 115 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 7 – BASE TOTAL = 1402 RESPONDENTES - RESPOSTAS MÚLTIPLAS

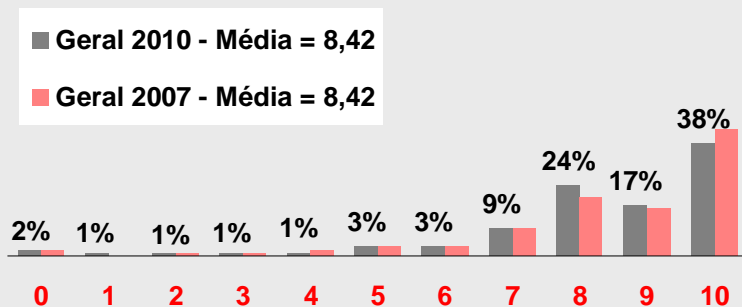


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



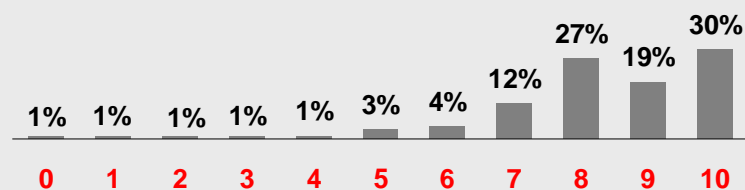
Que nota daria para o representante regional da FRG?

GERAL



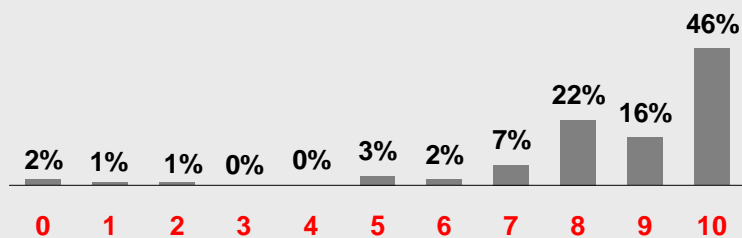
BASE = 1102 / 1402 (NS = 300)

ATIVOS - MÉDIA = 8,24



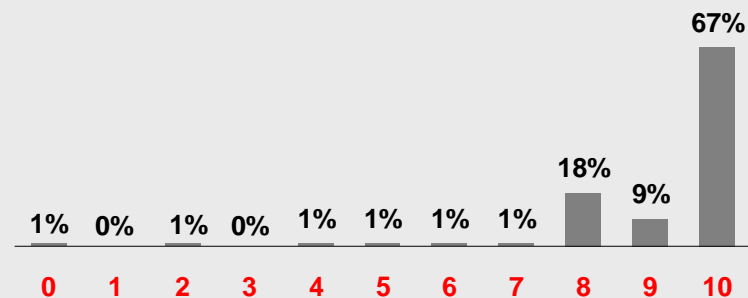
BASE = 669 / 737 (NS = 68)

APOSENTADOS - MÉDIA = 8,55



BASE = 352 / 463 (NS = 111)

PENSIONISTAS - MÉDIA = 9,12



BASE = 81 / 202 (NS = 121)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para o representante regional da FRG?

Representante	Furnas	Eletronuclear
Nota Média	8,43	8,07

Representante	BD	CD
Nota Média	8,48	8,07

Representante	RJ	MG	SP	OUTRAS
Nota Média	8,41	8,87	8,35	7,55



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para o representante regional da FRG?

Representante	Nota Média
Ativos - Grande Rio	8,5
Ativos - Rio Interior	7,44
Ativos - Minas	8,77
Ativos - São Paulo	8,35
Ativos - Outros Estados	7,68
Aposentados - Rio	8,76
Aposentados - Minas	9
Aposentados - Outros Estados	7,35
Pensionistas	9,12



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Representante regional da FRG - Por que deu nota abaixo de 7?

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
NÃO RESOLVEM / NÃO SABEM RESOLVER / NÃO TÊM SEGURANÇA	18 – 16%	1,3%
SE TEM NÃO CONHEÇO / NÃO SE SABE QUEM É / NÃO SE FAZ PRESENTE	15 – 13%	1,1%
NÃO TEMOS REPRESENTANTE / TINHA, SAIU E NÃO COLOCARAM OUTRO NO LUGAR	14 – 12%	1,0%
SÃO DESPREPARADOS / MAL INFORMADOS / SEM AUTONOMIA	9 – 8%	0,6%
NEM SEMPRE ESTÁ DISPONÍVEL / NUNCA ESTÁ PRESENTE / NUNCA O ENCONTRO	8 – 7%	0,6%
SÓ SABEM DIZER PARA LIGARMOS PARA A CENTRAL	7 – 6%	0,5%
DEIXA A DESEJAR	7 – 6%	0,5%
FALTA BOA-VONTADE / NÃO ATENDEM BEM / SÃO DESATENTOS	6 – 5%	4,3%
A ESPERA É LONGA / O ATENDIMENTO É DEMORADO	4 – 4%	0,3%
O ATENDIMENTO É PÉSSIMO	4 – 4%	0,3%
O CONTATO É DIFÍCIL / PRECISO ME DESLOCAR / FICA LONGE DO TRABALHO	3 – 3%	0,2%
FALTA COMUNICAÇÃO ENTRE O REPRESENTANTE E O FILIADO	3 – 3%	0,2%

*BASE = 114 / 116 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 7 – BASE TOTAL = 1056 RESPONDENTES - RESPOSTAS MÚLTIPLAS

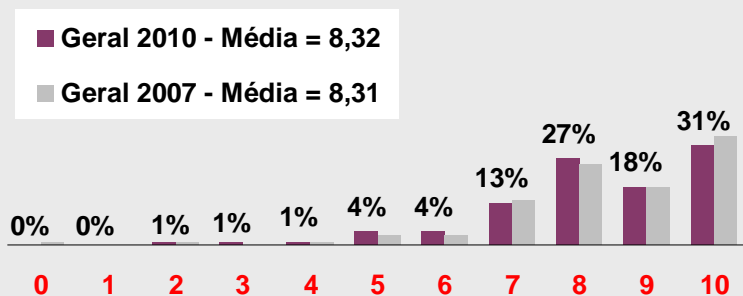


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



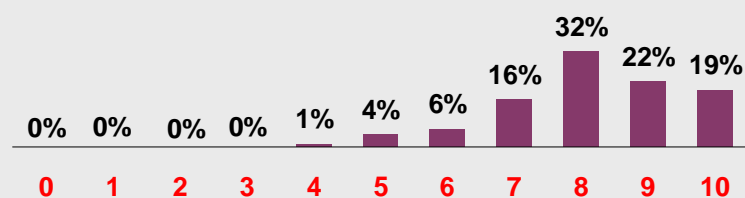
Que nota daria para as correspondências da FRG?

GERAL



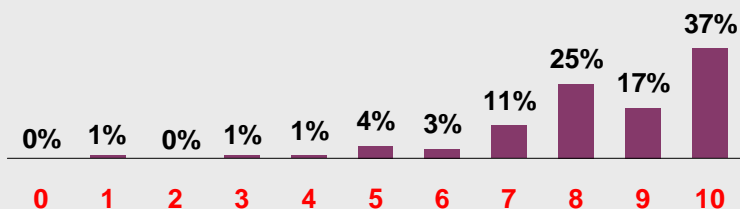
BASE = 1389 / 1402 (NS = 13)

ATIVOS - MÉDIA = 8,11



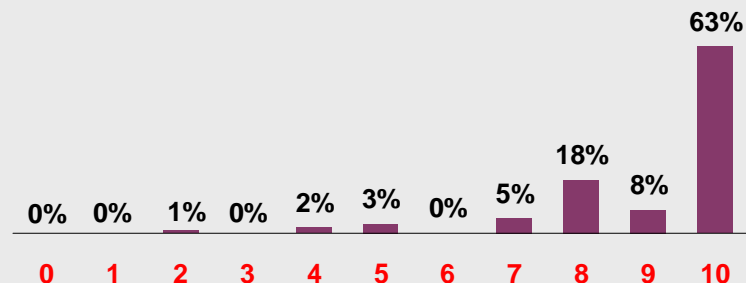
BASE = 730 / 737 (NS = 7)

APOSENTADOS - MÉDIA = 8,39



BASE = 458 / 463 (NS = 5)

PENSIONISTAS - MÉDIA = 9,02



BASE = 201 / 202 (NS = 1)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para as correspondências da FRG?

Correspondências	Furnas	Eletronuclear
Nota Média	8,35	8,18

Correspondências	BD	CD
Nota Média	8,41	7,97

Correspondências	RJ	MG	SP	OUTRAS
Nota Média	8,11	8,35	8,2	8,46



Que nota daria para as correspondências da FRG?

Correspondências	Nota Média
Ativos - Grande Rio	8,07
Ativos - Rio Interior	7,79
Ativos - Minas	8,28
Ativos - São Paulo	8,2
Ativos - Outros Estados	8,27
Aposentados - Rio	8,28
Aposentados - Minas	8,42
Aposentados - Outros Estados	8,65
Pensionistas	9,02



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Correspondências da FRG - Por que deu nota abaixo de 7?

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
CHEGAM COM ATRASO / FORA DOS PRAZOS / QUANDO NÃO ADIANTAM MAIS	36 – 27%	2,6%
HÁ MUITO POUCAS CORRESPONDÊNCIAS / NÃO SÃO FREQUENTES / SÃO RARAS	11 – 8%	0,8%
O CONTEÚDO É IRRELEVANTE / NÃO ENVIAM O QUE INTERESSA / O QUE É ÚTIL	10 – 7%	0,7%
É UM DESPERDÍCIO DE DINHEIRO / MATERIAL CARO / NÃO USAM RECICLADOS	9 – 7%	0,6%
DEVIAM ENVIAR POR EMAIL / POR EMAIL É MAIS FÁCIL / PREFIRO O EMAIL	7 – 5%	0,5%
A LINGUAGEM NÃO É SIMPLES / NÃO É DIRETA / É DIFÍCIL DE ENTENDER	7 – 5%	0,5%
HÁ EM EXCESSO / NOS ENCHEM DE PAPEL / EXAGERAM	6 – 4%	0,4%
HÁ POUCAS INFORMAÇÕES / SÃO INSUFICIENTES	6 – 4%	0,4%
NUNCA RECEBI / NÃO RECEBO NADA	6 – 4%	0,4%
A FREQUÊNCIA DE INFORMAÇÕES DEVERIA SER MAIOR	4 – 3%	0,3%
O CONTRA-CHEQUE DEMORA / ATRASA	4 – 3%	0,3%
MAIORIA DAS PESSOAS SÓ OLHA / NEM LÊ / JOGA NO LIXO	3 – 2%	0,2%
A SÃO USADAS PARA MARKETING / PROPAGANDA	3 – 2%	0,2%
AS INFORMAÇÕES SÃO CONTRADITÓRIAS / DIVERGENTES / SEM UNIFORMIZAÇÃO	3 – 2%	0,2%
DEVERIAM CHEGAR EM TEMPO MAIS ÁGIL	3 – 2%	0,2%
CHEGAM VÁRIAS SEPARADAS / DEVERIAM JUNTAR EM SÓ PACOTE PARA EVITAR GASTOS	3 – 2%	0,2%

*BASE = 136 / 144 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 7 – BASE TOTAL = 1345 RESPONDENTES - RESPOSTAS MÚLTIPLAS



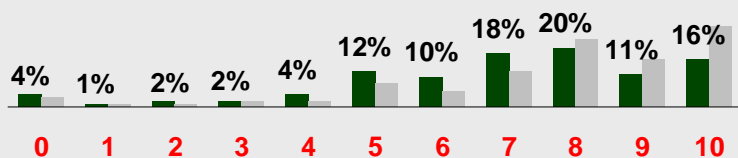
PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para as palestras da FRG?

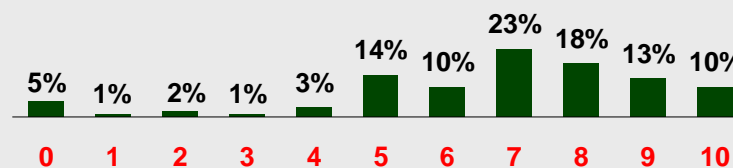
GERAL

■ Geral 2010 - Média = 6,93
■ Geral 2007 - Média = 7,07



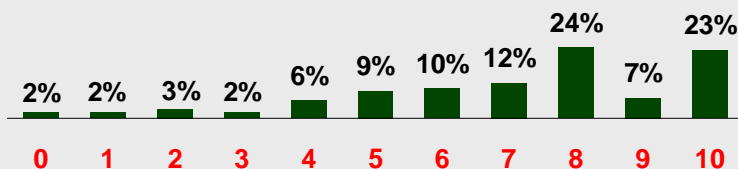
BASE = 757 / 1402 (NS = 645)

ATIVOS - MÉDIA = 6,72



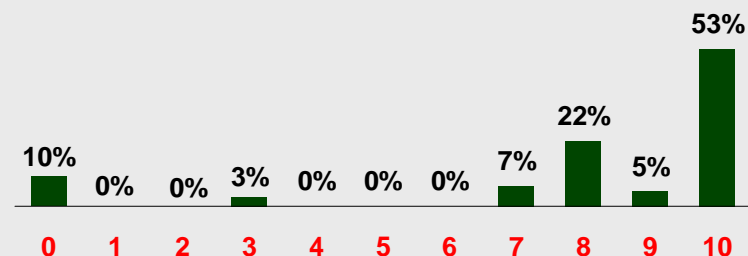
BASE = 530 / 737 (NS = 207)

APOSENTADOS - MÉDIA = 7,17



BASE = 187 / 463 (NS = 276)

PENSIONISTAS - MÉDIA = 8,10



BASE = 40 / 202 (NS = 162)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para as palestras da FRG?

Palestras	Furnas	Eletronuclear
Nota Média	6,95	6,32

Palestras	BD	CD
Nota Média	7,02	6,51

Palestras	RJ	MG	SP	OUTRAS
Nota Média	7,05	7,15	6,3	6,32



Que nota daria para as palestras da FRG?

Palestras	Nota Média
Ativos - Grande Rio	7,68
Ativos - Rio Interior	5,47
Ativos - Minas	6,5
Ativos - São Paulo	6,3
Ativos - Outros Estados	6,24
Aposentados - Rio	6,83
Aposentados - Minas	7,86
Aposentados - Outros Estados	6,48
Pensionistas	8,1



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Palestras da FRG - Por que deu nota abaixo de 7?

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
SÃO INSUFICIENTES / DEVERIAM SER MAIS FREQUENTES / SÓ TEM A INICIAL	78 – 31%	5,6%
NÃO TEM / NUNCA VI / NÃO FAZEM PALESTRAS	73 – 29%	5,2%
NÃO HÁ PALESTRAS NA LOCALIDADE DE TRABALHO	42 – 17%	3,0%
NÃO FICO SABENDO / NUNCA FUI CONVIDADO / AVISADO	12 – 5%	0,9%
DEVERIAM SER MAIS DISTRIBUÍDAS NAS LOCALIDADES DE TRABALHO	9 – 4%	0,6%
NÃO SÃO MUITO BOAS / DEIXAM A DESEJAR	4 – 2%	0,3%
SÓ ACONTECE EM BOTAFOGO / É UM DESPERDÍCIO FAZER SÓ EM BOTAFOGO	4 – 2%	0,3%
NÃO TENHO ACESSO POR FALTA DE INFORMAÇÃO	4 – 2%	0,3%
DEVERIAM FAZER DIVULGAÇÃO POR E-MAIL	3 – 1%	0,2%
ONDE MORO NÃO TEM NADA	3 – 1%	0,2%
HOJE NÃO ACONTECEM MAIS / ESTÃO FAZENDO FALTA	3 – 1%	0,2%
NÃO APRENDO NADA NAS PALESTRAS / SÃO POUCO PRODUTIVAS	3 – 1%	0,2%
RECEBO O COMUNICADO COM ATRASO / DEPOIS QUE JÁ ACONTECEU	2 – 1%	0,1%
DEVERIA TER EM OUTRAS CIDADES / CIDADES ONDE MORAMOS	2 – 1%	0,1%
NÃO SÃO OBJETIVAS / CLARAS	2 – 1%	0,1%
NÃO FAZEM PALESTRAS SOBRE A FRG	2 – 1%	0,1%
SÓ HÁ QUANDO SÃO SOLICITADAS OU SE ACONTECE ALGUM FATO RELEVANTE	2 – 1%	0,1%
QUANDO TEM SÃO BOAS	2 – 1%	0,1%

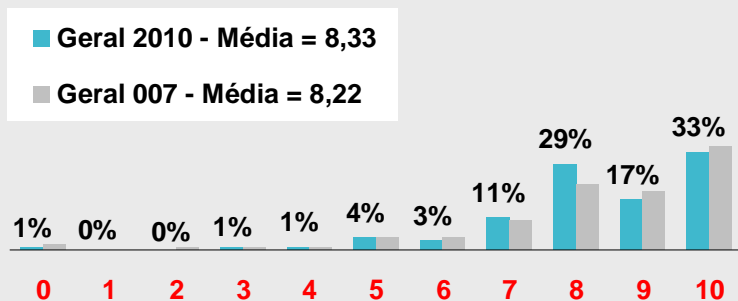


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



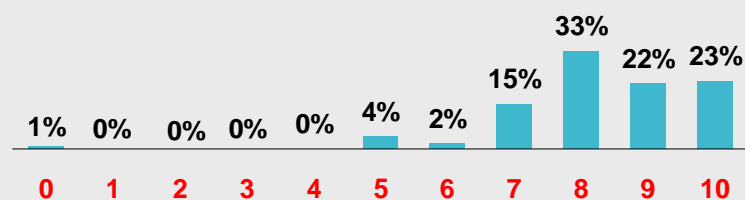
Que nota daria para o relatório anual da FRG?

GERAL



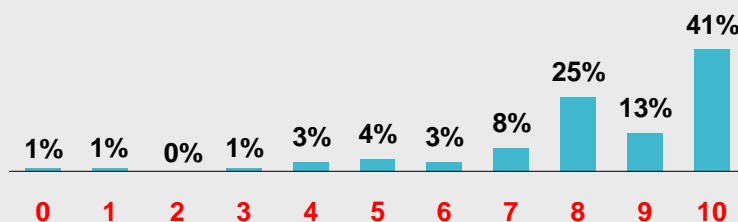
BASE = 1250 / 1402 (NS = 152)

ATIVOS - MÉDIA = 8,25



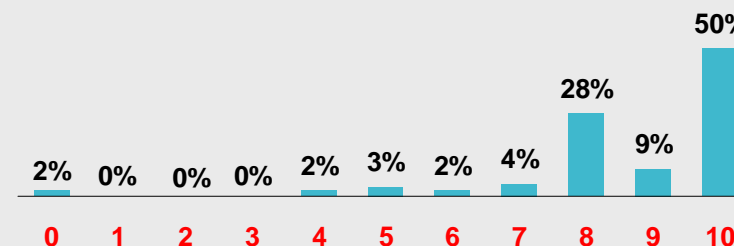
BASE = 663 / 737 (NS = 74)

APOSENTADOS - MÉDIA = 8,35



BASE = 406 / 463 (NS = 57)

PENSIONISTAS - MÉDIA = 8,65



BASE = 181 / 202 (NS = 21)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que nota daria para o relatório anual da FRG?

Relatório Anual	Furnas	Eletronuclear
Nota Média	8,33	8,49

Relatório Anual	BD	CD
Nota Média	8,4	8,05

Relatório Anual	RJ	MG	SP	OUTRAS
Nota Média	8,29	8,08	8,3	8,46



Que nota daria para o relatório anual da FRG?

Relatório Anual	Nota Média
Ativos - Grande Rio	8,39
Ativos - Rio Interior	8,14
Ativos - Minas	7,65
Ativos - São Paulo	8,3
Ativos - Outros Estados	8,44
Aposentados - Rio	8,22
Aposentados - Minas	8,48
Aposentados - Outros Estados	8,48
Pensionistas	8,65



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



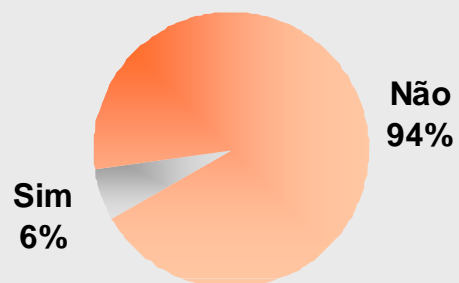
Relatório anual da FRG - Por que deu nota abaixo de 7?

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS 3,9%	Menções / %	% Base Total
A LINGUAGEM É DIFÍCIL DE ENTENDER / COMPLEXA	54 – 48%	3,9%
É UM DESPÉRDÍCIO DE DINHEIRO / O MATERIAL É CARO / NÃO USAM RECICLADOS	18 – 16%	1,3%
É MUITO GRANDE / MUITO EXTENSO	5 – 4%	0,4%
QUASE SEMPRE RECEBO COM ATRASO	5 – 4%	0,4%
DEIXA A DESEJAR	4 – 4%	0,3%
NÃO CONHEÇO / NUNCA VI / NUNCA RECEBI	3 – 3%	0,2%
NÃO HÁ / FALTA TRANSPARÊNCIA	3 – 3%	0,2%
NINGUÉM LÊ / ACOMPANHA	2 – 2%	0,1%
NÃO GOSTO / NÃO ME INTERESSA	2 – 2%	0,1%
É JOGADO FORA / JOGADO NO LIXO	2 – 2%	0,1%
DEVERIA ESTAR NO SITE	2 – 2%	0,1%
DEVERIA VIR SÓ PARA QUEM QUISESSE / SER UMA OPÇÃO DO FILIADO RECEBER OU NÃO	2 – 2%	0,1%
É MUITO CHATO / CANSATIVO	2 – 2%	0,1%
É MUITO CONFUSO	2 – 2%	0,1%
SÓ É BOM PARA ELES / UM MEIO DE FAZER PROPAGANDA PARA ELES	2 – 2%	0,1%
NÃO É OBJETIVO / É UM 'LERO-LERO'	2 – 2%	0,1%



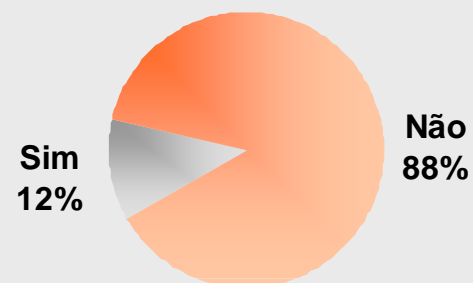
Acha necessários outros meios de comunicação com a FRG?

GERAL 2010



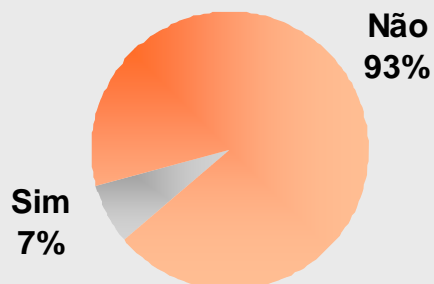
BASE = 1402

GERAL 2007



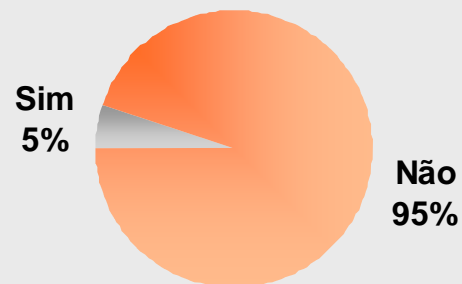
BASE = 1368 / 1372 (NS = 4)

ATIVOS



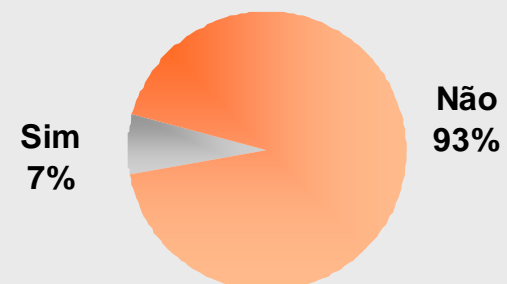
BASE = 737

APOSENTADOS



BASE = 463

PENSIONISTAS



BASE = 202



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Acha necessários outros meios de comunicação com a FRG?

Meios	Furnas	Eletronuclear
Sim	6%	8%
Não	94%	92%

Meios	BD	CD
Satisfação	6%	7%
Insatisfação	94%	93%

Meios	RJ	MG	SP	OUTRAS
Satisfação	7%	3%	2%	8%
Insatisfação	93%	97%	98%	92%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Acha necessários outros meios de comunicação com a FRG?

Meios	Sim	Não
Ativos - Grande Rio	10%	90%
Ativos - Rio Interior	7%	93%
Ativos - Minas	1%	99%
Ativos - São Paulo	2%	98%
Ativos - Outros Estados	9%	91%
Aposentados - Rio	4%	96%
Aposentados - Minas	5%	95%
Aposentados - Outros Estados	6%	94%
Pensionistas	7%	93%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que outros meios de comunicação a FRG deveria utilizar?*

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
MELHORAR A C.A. / O CANAL TELEFÔNICO / REDUZIR O TEMPO DE ESPERA	11 – 13%	0,8%
TER MAIS PALESTRAS / PALESTRAS MAIS EFETIVAS / MELHOR DIVULGADAS / NAS ÁREAS	7 – 8%	0,5%
OTIMIZAR / APRIMORAR OS QUE EXISTEM / QUE SEJAM EFICIENTES E FUNCIONEM	6 – 7%	0,4%
COLOCAR REPRESENTANTES DA FUNDAÇÃO NA EMPRESA / NOS LOCAIS DE TRABALHO	6 – 7%	0,4%
MELHORAR / FORTALECER O SERVIÇO DE E-MAIL	6 – 7%	0,4%
MELHORAR O ATENDIMENTO OS REPRESENTANTES / QUE SAIBAM INFORMAR	4 – 5%	0,3%
FAZER CONTATO MAIS ESTREITO / DIRETO / TELEFONEMAS PESSOAIS	4 – 5%	0,3%
USAR MAIS EMAIL / INTENSIFICAR SEU USO / SER O MEIO PRINCIPAL	3 – 3%	0,2%
SÃO MAL UTILIZADOS / PRECISAM SER MELHOR EXPLORADOS / APROVEITADOS	3 – 3%	0,2%
MELHORAR O SITE / DISPONIBILIZAR O SITE / FACILITAR O ACESSO AO SITE	3 – 3%	0,2%
CONCENTRAR NO E-MAIL OU FOLDER SOMENTE	3 – 3%	0,2%
COLOCAR QUIOSQUES DE ATENDIMENTO PARA COISAS NÃO TÃO URGENTES	3 – 3%	0,2%
CONCENTRAR NO E-MAIL OU FOLDER SOMENTE	3 – 3%	0,2%
COLOCAR MAIS TELEFONES / AMPLIAR O 0800	3 – 3%	0,2%

*BASE = 88 / 89 RESPONDENTES QUE ACHAM NECESSÁRIOS OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO – BASE TOTAL = 1402 RESPONDENTES - RESPOSTAS MÚLTIPLAS



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Que outras informações gostaria de receber da FRG?*

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
SÃO SUFICIENTES / ESTÁ BOM ASSIM	676 – 53%	48,2%
ESTÁ ÓTIMO / ESTOU SATISFEITO	184 – 14%	13,1%
NÃO SEI / NO MOMENTO NÃO TENHO SUGESTÃO / NÃO PENSEI NISSO	49 – 4%	3,4%
PLAMES: PLANOS / VALORES / LIVRETO ATUALIZADO DE MÉDICOS E HOSPITAIS / SUBSÍDIOS / REEMBOLSO	27 – 2%	1,9%
BENEFÍCIOS: MUDANÇAS / CÁLCULOS / REAJUSTES / ATUALIZAÇÕES	22 – 2%	1,6%
APOIO / INFORMAÇÕES MAIS DETALHADAS PARA QUEM ESTÁ PERTO DE APOSENTAR	22 – 2%	1,6%
INFORMAÇÕES GERAIS / TUDO O QUE FOR DE INTERESSE DO FILIADO	21 – 2%	1,5%
EMPRÉSTIMO: JUROS / PRAZOS / ÍNDICES DE REAJUSTE / NOVIDADES / SIMULADOR	17 – 1%	1,2%
EXTRATOS DOS INVESTIMENTOS / DA POUPANÇA / CONTA / SALDO	15 – 1%	1,1%
APLICAÇÕES FINANCEIRAS / INVESTIMENTO	10 – 1%	0,7%
NÃO RECEBO INFORMAÇÕES / NÃO RECEBO NADA DISSO	10 – 1%	0,7%
PLANO DE SAÚDE / PLANO DE SAÚDE MÉDIO PARA APOSENTADOS	10 – 1%	0,7%
PLANO DE APOSENTADORIA: FUNCIONAMENTO / TAXAS / CONTRIBUIÇÃO / VALORES / CÁLCULOS	8 – 1%	0,6%
ACESSO ÀS INFORMAÇÕES COMO EXTRATO / EMPRÉSTIMO / SIMULADOR / APOSENTADORIA / POUPANÇA	8 – 1%	0,6%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS

Avaliação das Patrocinadoras

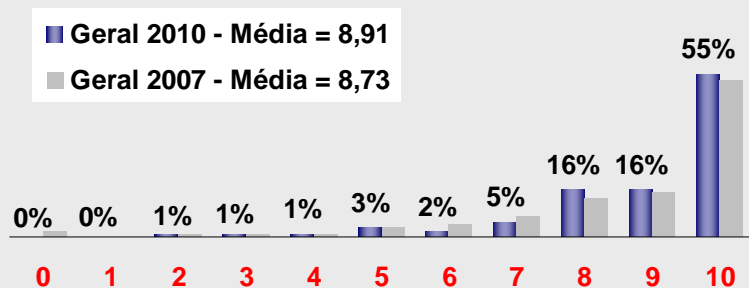


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



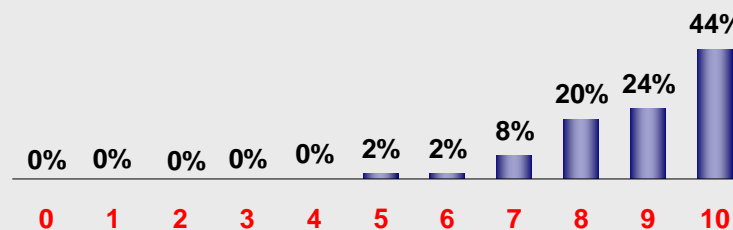
Que nota daria para Furnas?

GERAL



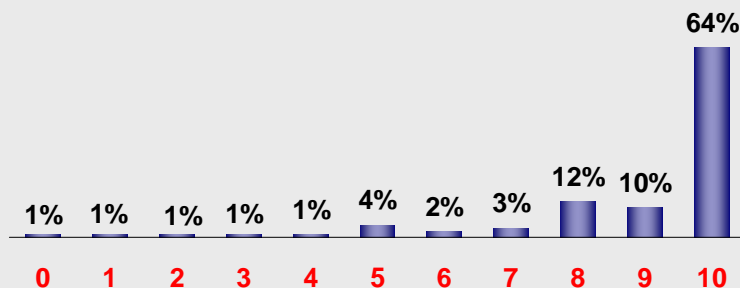
BASE = 1284 / 1306 (NS = 22)

ATIVOS - MÉDIA = 8,89



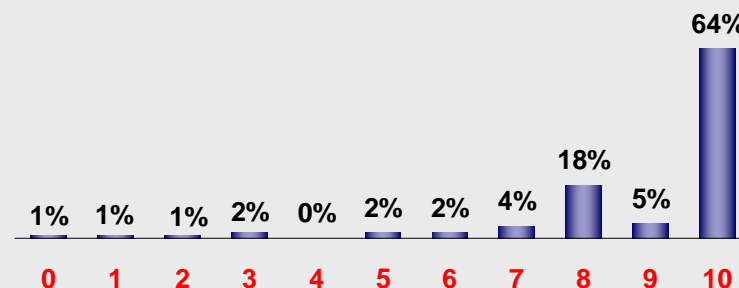
BASE = 652 / 659 (ND = 7)

APOSENTADOS - MÉDIA = 8,93



BASE = 442 / 450 (NS = 8)

PENSIONISTAS - MÉDIA = 8,91



BASE = 190 / 197 (NS = 7)

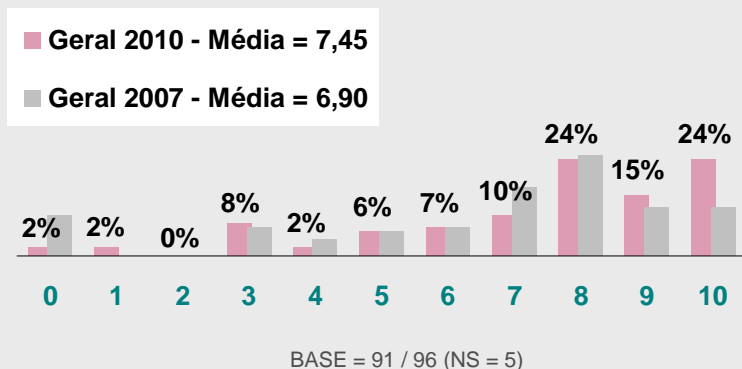


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS

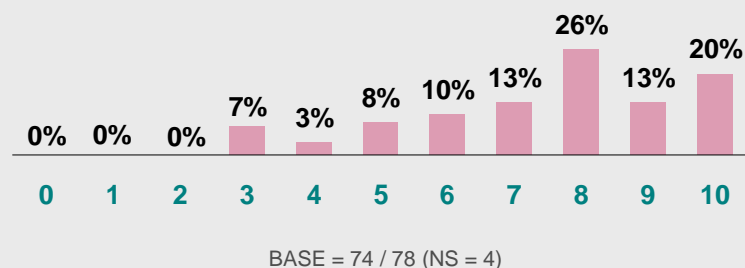


Que nota daria para a Eletronuclear?

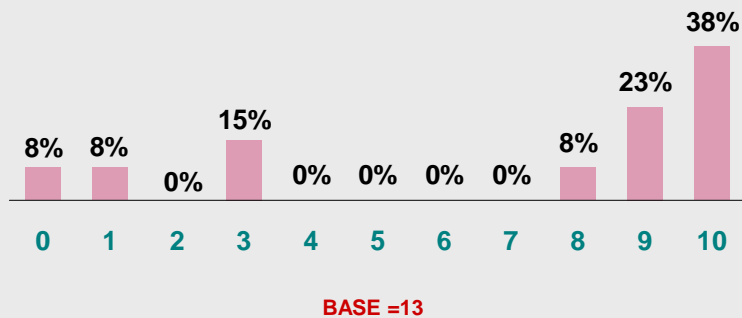
GERAL



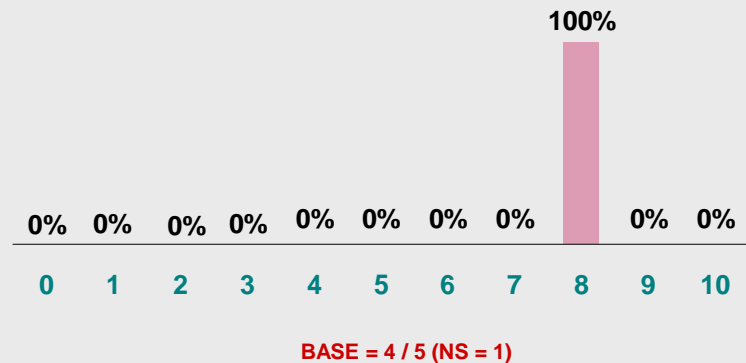
ATIVOS - MÉDIA = 7,53



APOSENTADOS - MÉDIA = 7,08



PENSIONISTAS - MÉDIA = 8,0





PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS

Conhecimento da CAEFE

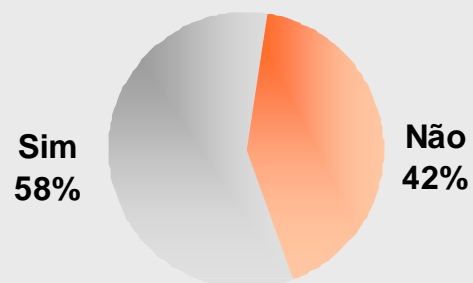


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



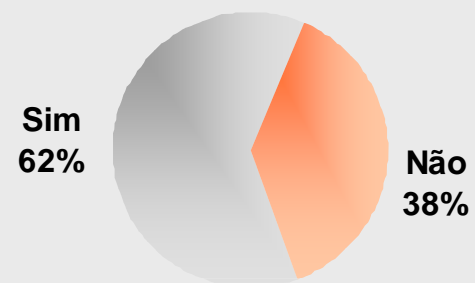
Está claro que a CAEFE não tem mais nada a ver com a FRG e separou-se dela completamente?

GERAL 2010



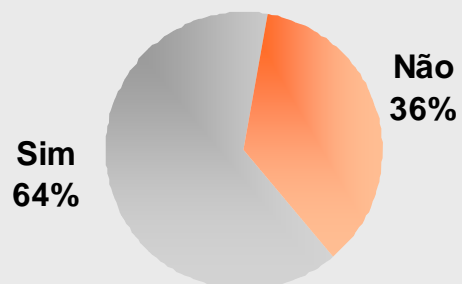
BASE = 1401 / 1402 (NS = 1)

GERAL 2007



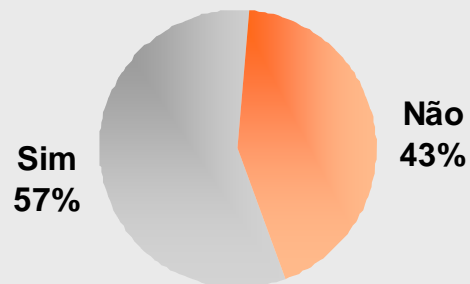
BASE = 1368 / 1372 (NS = 4)

ATIVOS



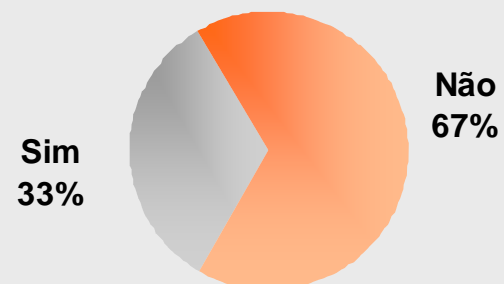
BASE = 737

APOSENTADOS



BASE = 462 / 463 (ND = 1)

PENSIONISTAS



BASE = 202



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Está claro que a CAEFE não tem mais nada a ver com a FRG e separou-se dela completamente?

CAEFE	Furnas	Eletronuclear
Sim	58%	50%
Não	42%	50%

CAEFE	BD	CD
Sim	56%	61%
Não	44%	39%

CAEFE	RJ	MG	SP	OUTRAS
Sim	66%	51%	60%	58%
Não	34%	49%	40%	42%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



Está claro que a CAEFE não tem mais nada a ver com a FRG e separou-se dela completamente?

CAEFE	Sim	Não
Ativos - Grande Rio	74%	26%
Ativos - Rio Interior	50%	50%
Ativos - Minas	63%	37%
Ativos - São Paulo	60%	40%
Ativos - Outros Estados	54%	46%
Aposentados - Rio	62%	38%
Aposentados - Minas	38%	62%
Aposentados - Outros Estados	61%	39%
Pensionistas	33%	67%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



O que não está claro?

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
NÃO SABIA / NÃO TINHA ESSA INFORMAÇÃO / NÃO FUI AVISADO	204 – 34%	14,6%
NÃO TENHO CONHECIMENTO / NÃO SEI NADA A RESPEITO	86 – 14%	6,1%
OS MOTIVOS / OS PORQUÊS / COMO ACONTECEU	82 – 14%	5,8%
NÃO RECEBI NENHUM COMUNICADO / NENHUMA INFORMAÇÃO	50 – 8%	3,6%
PARECEM LIGADAS / VINCULADAS / FUNCIONAM NO MESMO ESPAÇO	30 – 5%	2,1%
NÃO SABIA DA EXISTÊNCIA DA CAEFE / NEM SEI O QUE É	17 – 3%	1,2%
NÃO ESTÁ NADA CLARO / NÃO ENTENDI ISSO	10 – 2%	0,7%
PRECISAM ESCLARECER / PRECISO ENTENDER MELHOR / TENHO DÚVIDAS	9 – 2%	0,6%
O QUE É A CAEFE? / QUAIS SÃO OS SERVIÇOS PRESTADOS / FUNÇÕES / RECURSOS ?	8 – 1%	0,6%
PARA MUITOS É NOVIDADE / É POUCO FALADO	8 – 1%	0,6%
FALTAM DETALHES	8 – 1%	0,6%
NÃO SEI SE ISSO FOI INTERESSANTE	7 – 1%	0,5%
NÃO SEI QUAL É A FUNÇÃO DE UMA E DE OUTRA / QUEM É RESPONSÁVEL POR QUÊ	5 – 1%	0,4%
NÃO HÁ ESSA INFORMAÇÃO OFICIALMENTE	5 – 1%	0,4%
DISCORDO DA SEPARAÇÃO / NÃO GOSTEI	5 – 1%	0,4%
NÃO SABIA QUE HAVIA UMA LIGAÇÃO / QUE ERAM JUNTAS	4 – 1%	0,4%
COMO A CAEFE SE SUSTENTA / É MANTIDA	4 – 1%	0,4%
NÃO INFORMARAM, SÓ SOUBE POR CAUSA DE UM PROBLEMA / PROBLEMA NO CARRO	4 – 1%	0,4%



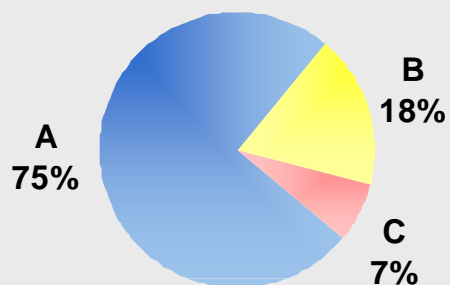
PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS

Satisfação com o PLAMES



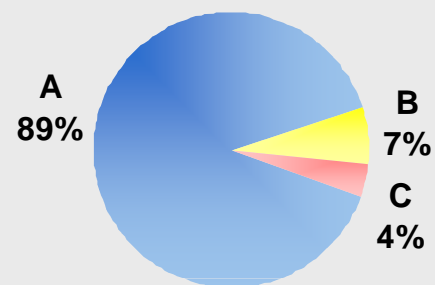
PLAMES: Índices de Satisfação - Tipos de planos e de coberturas

GERAL 2010



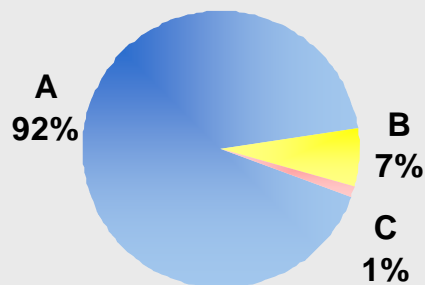
BASE = 1319 / 1402 (NS = 83)

GERAL 2007



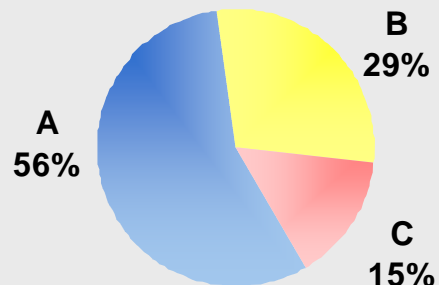
BASE = 1248 / 1372 (NS = 124)

ATIVOS



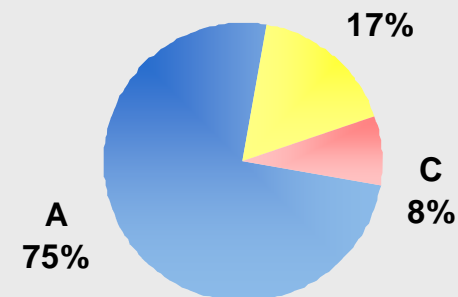
BASE = 730 / 737 (NS = 37)

APOSENTADOS



BASE = 432 / 463 (NS = 31)

PENSIONISTAS



BASE = 157 / 202 (NS = 45)

A SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

B RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

C INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



PLAMES: Índices de Satisfação - Tipos de planos e de coberturas

Planos	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	78%	88%
Restrição	16%	10%
Insatisfação	6%	2%

Planos	BD	CD
Satisfação	75%	91%
Restrição	18%	7%
Insatisfação	7%	2%

Planos	RJ	MG	SP	OUTRAS
Satisfação	77%	79%	94%	77%
Restrição	17%	14%	5%	18%
Insatisfação	6%	7%	1%	5%



PLAMES: Índices de Satisfação - Tipos de planos e de coberturas

Planos	Satisfação	Restrição	Insatisfação
Ativos - Grande Rio	93%	7%	0%
Ativos - Rio Interior	91%	8%	1%
Ativos - Minas	90%	9%	1%
Ativos - São Paulo	94%	5%	1%
Ativos - Outros Estados	87%	12%	1%
Aposentados - Rio	50%	34%	16%
Aposentados - Minas	66%	21%	13%
Aposentados - Outros Estados	64%	26%	10%
Pensionistas	75%	17%	8%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



PLAMES: Análise das Insatisfações: Tipos de planos e de coberturas*

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
É CARO / MUITO CARO / CARO PARA APOSENTADOS / AGREGADOS	100 – 35%	7,1%
É MAIS CARO PARA APOSENTADOS DO QUE PARA ATIVOS	23 – 8%	1,6%
AUMENTOU MUITO / O CUSTO FICOU ALTO	16 – 6%	1,1%
A COBERTURA NÃO É BOA / NÃO É AMPLA / ERA MELHOR	14 – 5%	1,0%
A COBERTURA NÃO É TOTAL	13 – 5%	0,9%
O PREÇO É INCOMPATÍVEL COM O SALÁRIO	13 – 5%	0,9%
É APENAS RAZOÁVEL / DEIXA A DESEJAR	10 – 4%	0,7%
POR CAUSA DO AUMENTO PRECISEI MUDAR DE PLANO / MUDAR PARA UM PLANO INFERIOR	9 – 3%	0,6%
NÃO COBRE QUASE NADA / NÃO É SUFICIENTE	7 – 3%	0,5%
OS ATIVOS TÊM MAIS VANTAGENS E PAGAM QUASE A METADE	6 – 2%	0,4%
HÁ POUCOS PROFISSIONAIS CREDENCIADOS AO PLANO	4 – 1%	0,2%
TENHO RECEIO PORQUE TUDO É DESCONTADO NO SALÁRIO	4 – 1%	0,2%
A COBERTURA NÃO É BOA	4 – 1%	0,2%
O CUSTO-BENEFÍCIO NÃO ESTÁ VALENDO O SACRIFÍCIO	4 – 1%	0,2%

*BASE = 284 / 288 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 5 – BASE TOTAL 1402 RESPONDENTES - RESPOSTAS MÚLTIPLAS

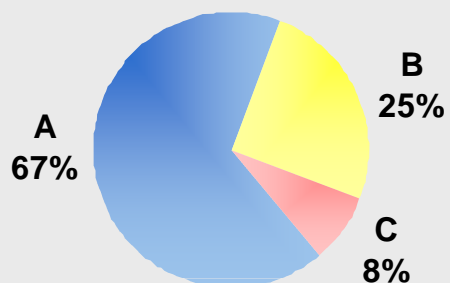


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



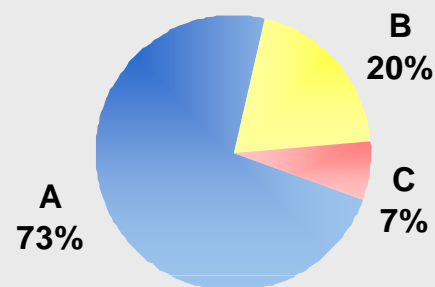
PLAMES: Índices de Satisfação - Rede credenciada, em termos de diversidade, abrangência, quantidade, qualidade e localização

GERAL 2010



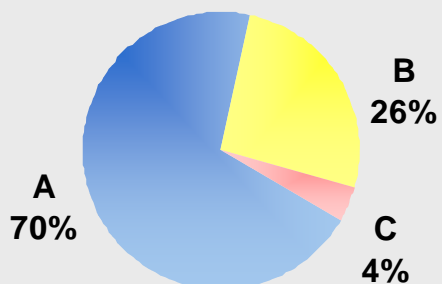
BASE = 1303 / 1402 (NS = 99)

GERAL 2007



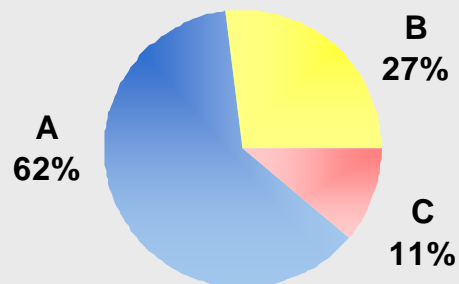
BASE = 1239 / 1372 (NS = 133)

ATIVOS



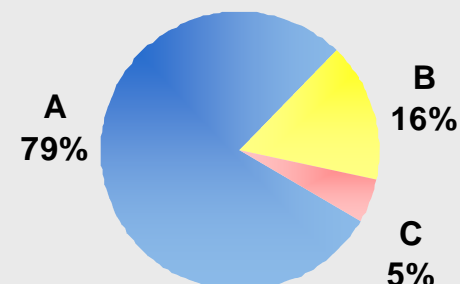
BASE = 720 / 737 (NS = 17)

APOSENTADOS



BASE = 427 / 463 (NS = 36)

PENSIONISTAS



BASE = 156 / 202 (NS = 46)

A SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

B RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

C INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



PLAMES: Índices de Satisfação - Rede credenciada, em termos de diversidade, abrangência, quantidade, qualidade e localização

Rede	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	69%	64%
Restrição	24%	31%
Insatisfação	7%	5%

Rede	BD	CD
Satisfação	69%	64%
Restrição	24%	29%
Insatisfação	7%	7%

Rede	RJ	MG	SP	OUTRAS
Satisfação	68%	75%	65%	58%
Restrição	26%	18%	31%	31%
Insatisfação	6%	7%	4%	11%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



PLAMES: Índices de Satisfação - Rede credenciada, em termos de diversidade, abrangência, quantidade, qualidade e localização

Rede	Satisfação	Restrição	Insatisfação
Ativos - Grande Rio	83%	15%	2%
Ativos - Rio Interior	56%	39%	5%
Ativos - Minas	76%	23%	1%
Ativos - São Paulo	65%	31%	4%
Ativos - Outros Estados	44%	41%	15%
Aposentados - Rio	53%	34%	13%
Aposentados - Minas	75%	12%	13%
Aposentados - Outros Estados	75%	19%	6%
Pensionistas	79%	16%	5%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



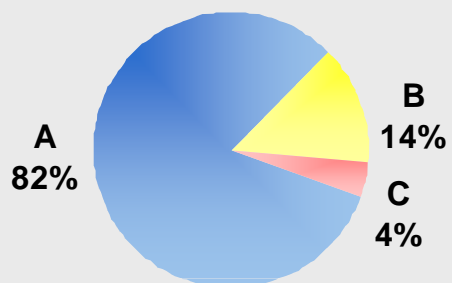
PLAMES: Análise das Insatisfações: Rede credenciada, em termos de diversidade, abrangência, quantidade, qualidade e localização*

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
A REDE CREDENCIADA É MUITO LIMITADA / FALTAM MÉDICOS / HOSPITAIS / ESPECIALIDADES	94 – 23%	6,7%
FALTAM MÉDICOS DE CONFIANÇA / PROFISSIONAIS SÃO FRACOS / DE BAIXA QUALIDADE	55 – 14%	3,9%
CADA VEZ MAIS HÁ MENOS MÉDICOS / ESTÃO DIMINUINDO OS CREDENCIAMENTOS	44 – 11%	3,1%
HÁ DIFICULDADE PARA CREDENCIAR NOVOS MÉDICOS / CLÍNICAS / HOSPITAIS	26 – 6%	1,9%
NÃO HÁ / FALTAM HOSPITAIS CREDENCIADOS	21 – 5%	1,5%
FALTA LISTA ATUALIZADA DOS MÉDICOS / HOSPITAIS	19 – 5%	1,4%
NÃO TEM TODAS AS ESPECIALIDADES EM TODOS OS LUGARES	16 – 4%	1,1%
OS HOSPITAIS SÃO LONGE / DISTANTES	13 – 3%	0,9%
FALTAM ESPECIALIDADES COMO GERIATRIA / ONCOLOGIA / ANGIOLOGIA	13 – 3%	0,9%
CORTARAM OS BONS MÉDICOS / OS BONS NÃO SÃO CREDENCIADOS / NÃO HÁ MÉDICO DE 1ª	10 – 3%	0,7%
TENHO QUE ME DESLOCAR PARA OUTRA CIDADE / OUTRO BAIRRO	10 – 3%	0,7%
O ATENDIMENTO NÃO É BOM / DEIXAM A DESEJAR NO ATENDIMENTO	10 – 3%	0,7%
DEVERIA SER MAIS ABRANGENTE, COMPARANDO COM A UNIMED	7 – 2%	0,5%
OS CREDENCIADOS ODONTOLÓGICOS SÃO HORRÍVEIS	6 – 2%	0,4%
HÁ DEMORA PARA CONSEGUIR O ATENDIMENTO / PARECE O SUS	5 – 1%	0,4%
OS MÉDICOS / OS BONS MÉDICOS ESTÃO SAINDO / SE DESCRENCIANDO	5 – 1%	0,4%
DEVERIAM AMPLIAR A REDE ENTRE AS CIDADES VIZINHAS	5 – 1%	0,4%



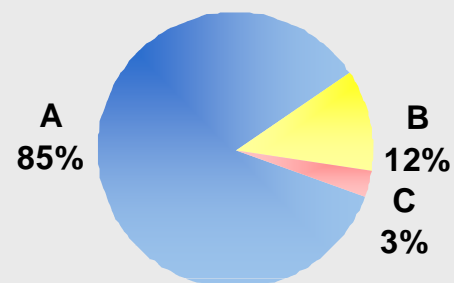
PLAMES: Índices de Satisfação - Recebimento no prazo dos reembolsos, da carteirinha e dos boletos bancários para pagamento

GERAL 2010



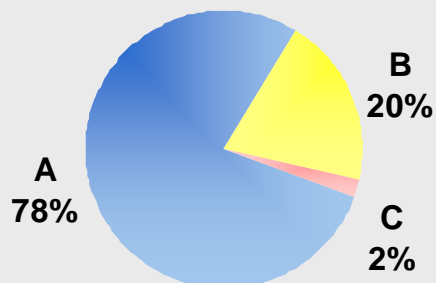
BASE = 1272 / 1402 (NS = 130)

GERAL 2007



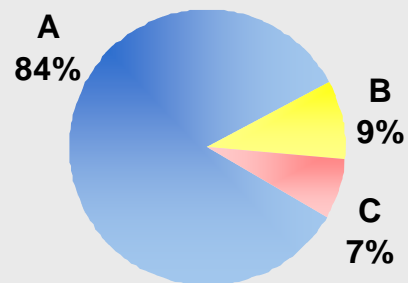
BASE = 1205 / 1372 (NS = 167)

ATIVOS



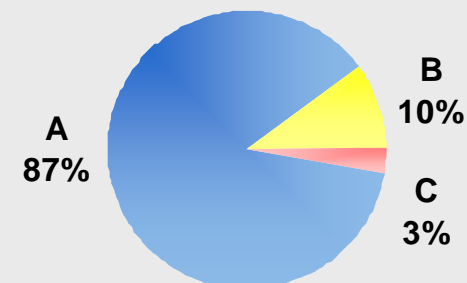
BASE = 710 / 737 (NS = 27)

APOSENTADOS



BASE = 406 / 463 (NS = 57)

PENSIONISTAS



BASE = 156 / 202 (NS = 46)

A SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

B RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

C INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



PLAMES: Índices de Satisfação - Recebimento no prazo dos reembolsos, da carteirinha e dos boletos bancários para pagamento

Reembolso	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	81%	84%
Restrição	15%	13%
Insatisfação	4%	3%

Reembolso	BD	CD
Satisfação	81%	79%
Restrição	14%	20%
Insatisfação	5%	1%

Reembolso	RJ	MG	SP	OUTRAS
Satisfação	80%	76%	82%	84%
Restrição	15%	21%	17%	13%
Insatisfação	5%	3%	1%	3%



PLAMES: Índices de Satisfação - Recebimento no prazo dos reembolsos, da carteirinha e dos boletos bancários para pagamento

Reembolso	Satisfação	Restrição	Insatisfação
Ativos - Grande Rio	81%	16%	3%
Ativos - Rio Interior	74%	24%	2%
Ativos - Minas	66%	34%	
Ativos - São Paulo	82%	17%	1%
Ativos - Outros Estados	78%	18%	4%
Aposentados - Rio	80%	11%	9%
Aposentados - Minas	88%	5%	7%
Aposentados - Outros Estados	92%	6%	2%
Pensionistas	87%	10%	3%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



PLAMES: Análise das Insatisfações: Recebimento no prazo dos reembolsos, da carteirinha e dos boletos bancários para pagamento*

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
O REEMBOLSO É MUITO DEMORADO / O PRAZO DE RECEBIMENTO É MUITO LONGO	167 – 71%	11,9%
NÃO ENVIAM / ATRASAM O ENVIO DA CARTEIRINHA / DEVIAM CHEGAR COM 15 DIAS DE ANTECEDÊNCIA	17 – 7%	1,2%
O VALOR DO REEMBOLSO É BAIXO / NÃO REEMBOLSAM TUDO	8 – 3%	0,6%
HÁ MUITA BUROCRACIA / MUITA EXIGÊNCIA PARA O REEMBOLSO	7 – 3%	0,5%
CHEGAM COM ATRASO / NÃO VÊM NO PRAZO	5 – 2%	0,4%
É APENAS RAZOÁVEL / DEIXA A DESEJAR	4 – 2%	0,3%
O ATRASO DO REEMBOLSO ACONTECE POR PROBLEMAS NOS HOSPITAIS	4 – 2%	0,3%
A CARTEIRA DEVERIA TER PRAZO DE VALIDADE MAIOR	3 – 1%	0,2%
NÃO INFORMAM SOBRE DEPÓSITOS DE REEMBOLSOS	3 – 1%	0,2%
O VALOR DO REEMBOLSO É PEQUENO COMPARADO COM O VALOR PAGO AOS MÉDICOS	3 – 1%	0,2%
O VALOR DO REEMBOLSO NÃO COBRE NEM 10% DAS DESPESAS	3 – 1%	0,2%
A CORRESPONDÊNCIA ATRASA MUITO	2 – 1%	0,1%
O REEMBOLSO OU 30% DO VALOR DA CONSULTA É ABUSIVO	2 – 1%	0,1%
NÃO HÁ / DEVERIA HAVER REEMBOLSO PARA REMÉDIOS	2 – 1%	0,1%

*BASE = 234 / 243 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 5 – BASE TOTAL = 1402 RESPONDENTES - RESPOSTAS MÚLTIPLAS

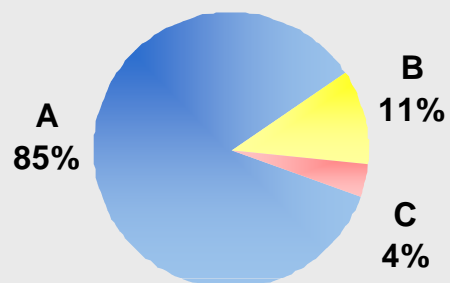


PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



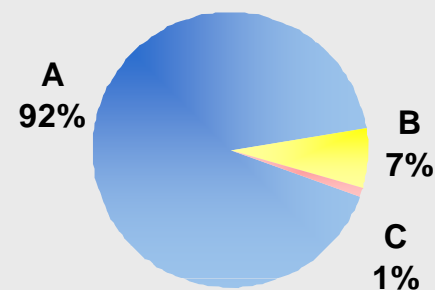
PLAMES: Índices de Satisfação - Serviço de atendimento, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência

GERAL 2010



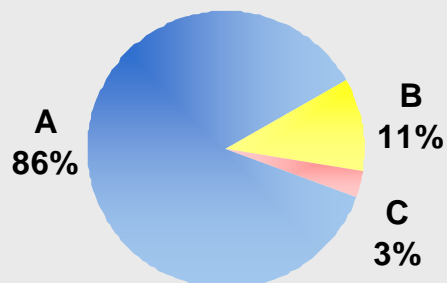
BASE = 1083 / 1402 (NS = 319)

GERAL 2007



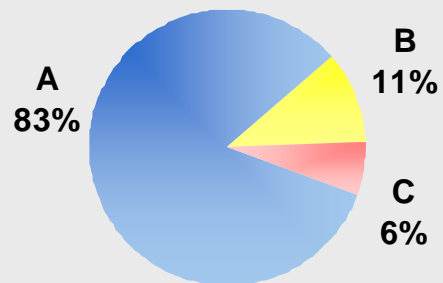
BASE = 1178 / 1372 (NS = 194)

ATIVOS



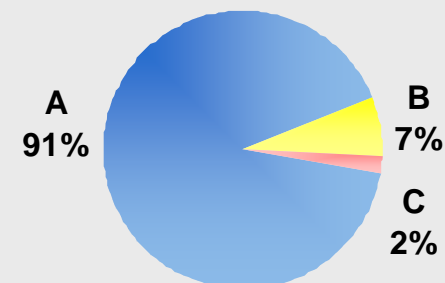
BASE = 559 / 737 (NS = 178)

APOSENTADOS



BASE = 382 / 463 (NS = 81)

PENSIONISTAS



BASE = 142 / 202 (NS = 60)

A SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

B RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

C INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



PLAMES: Índices de Satisfação - Serviço de atendimento, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência

Serviço de Atendimento	Furnas	Eletronuclear
Satisfação	86%	86%
Restrição	10%	11%
Insatisfação	4%	3%

Serviço de Atendimento	BD	CD
Satisfação	86%	86%
Restrição	10%	12%
Insatisfação	4%	2%

Serviço de Atendimento	RJ	MG	SP	OUTRAS
Satisfação	80%	92%	96%	92%
Restrição	15%	5%	4%	7%
Insatisfação	5%	3%	0%	1%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



PLAMES: Índices de Satisfação - Serviço de atendimento, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência

Serviço de Atendimento	Satisfação	Restrição	Insatisfação
Ativos - Grande Rio	82%	14%	4%
Ativos - Rio Interior	81%	17%	2%
Ativos - Minas	93%	6%	1%
Ativos - São Paulo	96%	4%	
Ativos - Outros Estados	91%	6%	3%
Aposentados - Rio	78%	14%	8%
Aposentados - Minas	90%	5%	5%
Aposentados - Outros Estados	93%	7%	
Pensionistas	91%	7%	2%



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



PLAMES: Análise das Insatisfações: Serviço de atendimento, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência*

PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS	Menções / %	% Base Total
O ATENDIMENTO É DEMORADO	18 – 12%	1,3%
AS INFORMAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE NÃO SÃO CORRETAS / SÃO DIFERENTES DO REAL	18 – 12%	1,3%
O ATENDIMENTO TELEFÔNICO É CAÓTICO / É LENTO / SEMPRE OCUPADO	17 – 11%	1,2%
FALTA INFORMAÇÃO / ORIENTAÇÃO / COMUNICAÇÃO	13 – 9%	0,9%
AS INFORMAÇÕES NÃO SÃO PRECISAS / SÃO CONFUSAS / CONTRADITÓRIAS	6 – 4%	0,4%
HÁ DEMORA NA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS	6 – 4%	0,4%
EMPURRAM UM PARA O OUTRO	5 – 3%	0,4%
O ATENDIMENTO É BUROCRÁTICO / CHEIO DE REGRAS	5 – 3%	0,4%
É REGULAR / DEIXA A DESEJAR	5 – 3%	0,4%
PRECISAM DIVULGAR A EXISTÊNCIA DA CENTRAL	5 – 3%	0,4%
AQUELA MUSQUINHA DE ESPERA NINGUÉM AGUENTA	4 – 3%	0,3%
JÁ TIVE PROBLEMAS POR NÃO HAVER PESSOAL PARA ATENDER	4 – 3%	0,3%
O CANAL DE RECLAMAÇÃO NÃO FUNCIONA / NÃO DÃO RETORNO	4 – 3%	0,3%
O ATENDIMENTO NÃO É BOM / É FALHO	3 – 2%	0,2 %
NÃO FUI BEM ATENDIDA	3 – 2%	0,2
FALTA O LIVRO DE CREDENCIAMENTO / CREDENCIAMENTO PARA O PLANO 2 ESPECIAL	3 – 2%	0,2

*BASE = 149 / 153 RESPONDENTES QUE DERAM NOTA ABAIXO DE 5 – BASE TOTAL = 1178 RESPONDENTES - RESPOSTAS MÚLTIPLAS