



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS

Outubro de 2007





### **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 1.372 entrevistas – pessoais no Escritório Central e telefônicas nos demais locais – através de cotas preestabelecidas por região e tipo de vínculo: 718 ativos, 453 aposentados e 201 pensionistas.

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

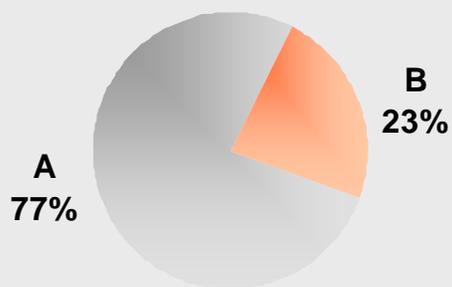
#### **PROCESSAMENTO**

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.



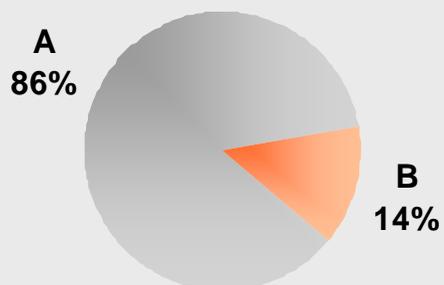
## Perfil da Amostra - Sexo

### GERAL PONDERADO



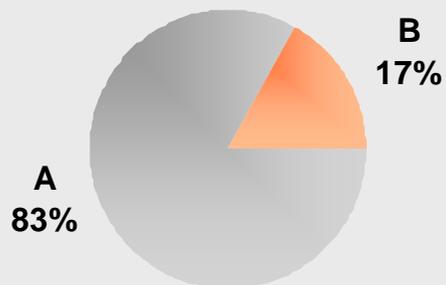
BASE = 1372

### ATIVOS



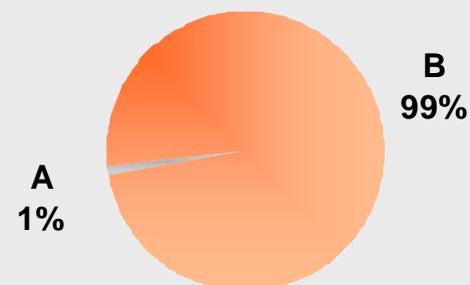
BASE = 718

### APOSENTADOS



BASE = 453

### PENSIONISTAS



BASE = 201

**A MASCULINO**      **B FEMININO**

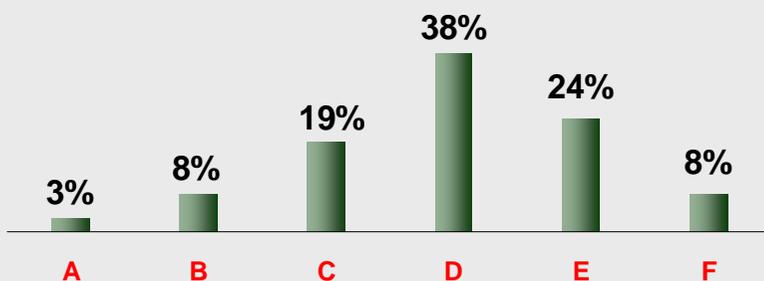


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



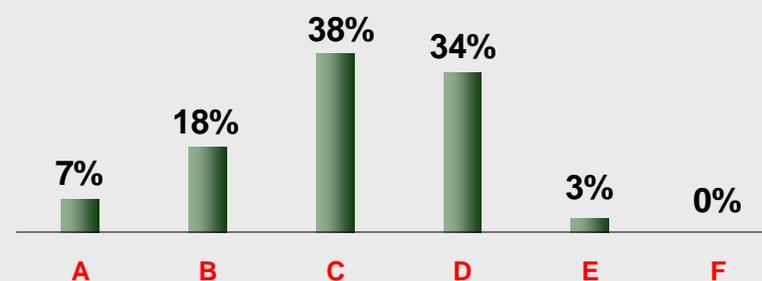
### Perfil da Amostra – Faixas de Idade

#### GERAL PONDERADO



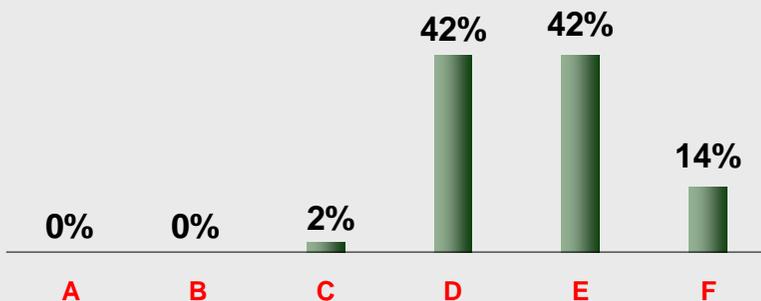
BASE = 1371 / 11372 (ND = 1)

#### ATIVOS



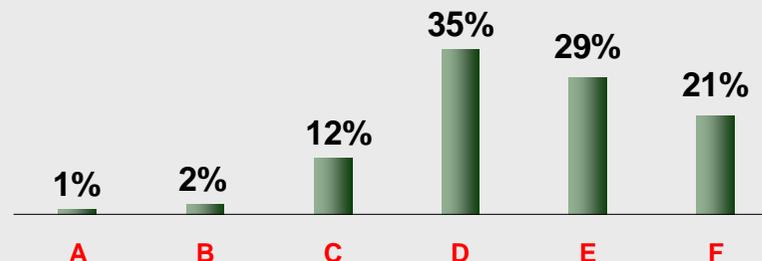
BASE = 718

#### APOSENTADOS



BASE = 452 / 453 (ND = 1)

#### PENSIONISTAS



BASE = 201

**A** ATÉ 30 ANOS

**B** DE 31 a 40 ANOS

**C** DE 41 a 50 ANOS

**D** DE 51 a 60 ANOS

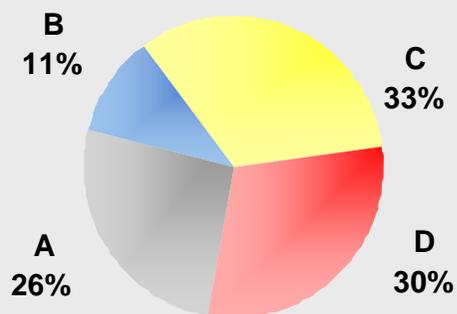
**E** DE 61 a 70 ANOS

**F** MAIS DE 70 ANOS



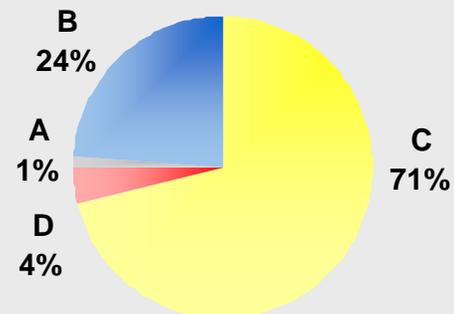
## Perfil da Amostra – Acesso à internet

### GERAL PONDERADO



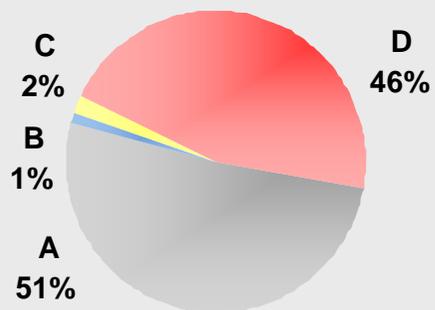
BASE = 1370 / 1372 (ND = 2)

### ATIVOS



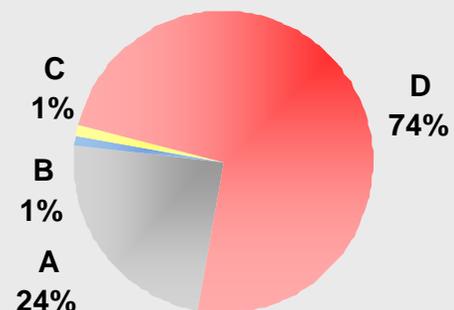
BASE = 716 / 718 (ND= 2)

### APOSENTADOS



BASE = 453

### PENSIONISTAS



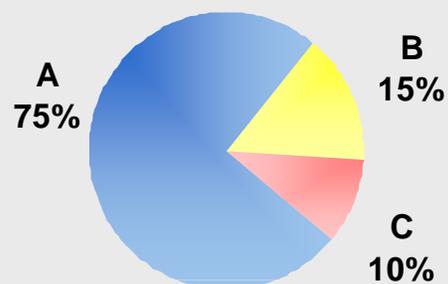
BASE = 201

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



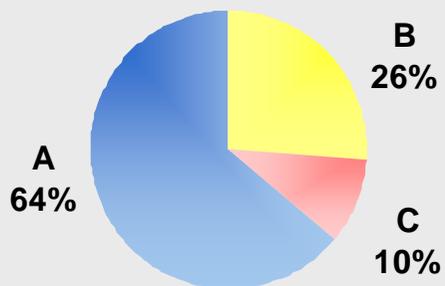
## Imagem da FRG – Menções Positivas, Neutras e Negativas

### GERAL PONDERADO



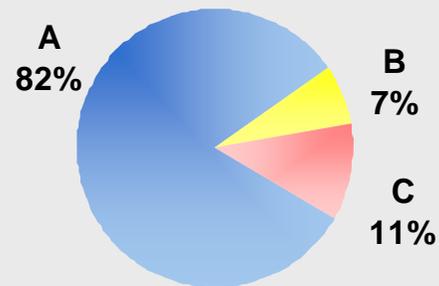
BASE = 1370 / 1372 (NS = 2)

### ATIVOS



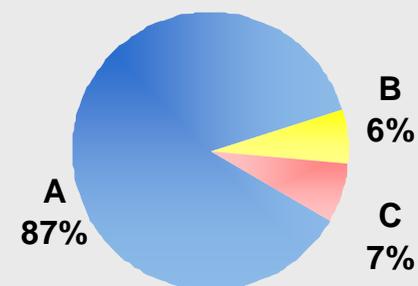
BASE = 717 / 718 (NS = 1)

### APOSENTADOS



BASE = 452 / 453 (NS = 1)

### PENSIONISTAS



BASE = 201

**A** MENÇÕES POSITIVAS

**B** MENÇÕES NEUTRAS

**C** MENÇÕES NEGATIVAS



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



### Ranking dos Atributos Mais Importantes de uma Fundação Previdenciária\*



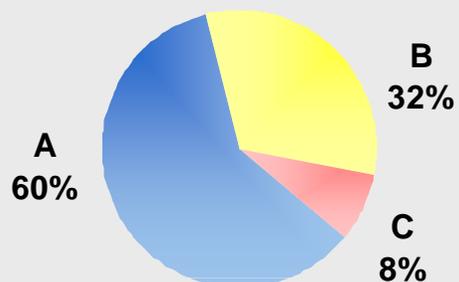
- A** SEGURANÇA E TRANSPARÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS
- B** CÁLCULOS CORRETOS DOS BENEFÍCIOS, PROCEDIMENTOS CONFIÁVEIS, INFORMAÇÕES PRECISAS
- C** COMUNICAÇÃO COM OS FILIADOS: RELEVÂNCIA, CONTEÚDO, CLAREZA, FREQUÊNCIA E OS CANAIS
- D** FACILIDADE E RAPIDEZ PARA RESOLVER PROBLEMAS E PENDÊNCIAS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

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



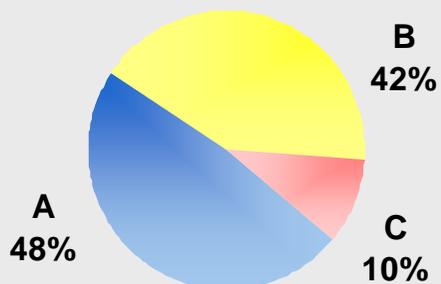
## Índices de Satisfação: Segurança e transparência na administração dos recursos da FRG

### GERAL PONDERADO



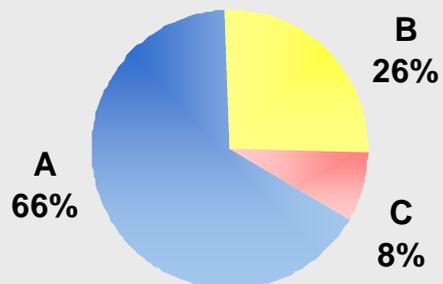
BASE = 1275 / 1372 (NS = 97)

### ATIVOS



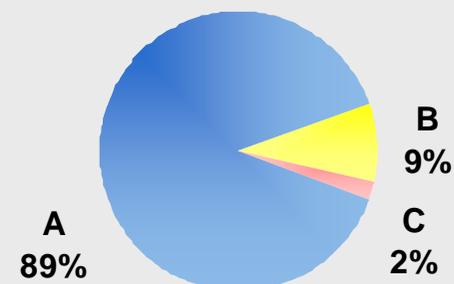
BASE = 711 / 718 (NS = 7)

### APOSENTADOS



BASE = 414 / 453 (NS = 39)

### PENSIONISTAS



BASE = 150 / 201 (NS = 51)

**A** SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

**B** RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

**C** INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2

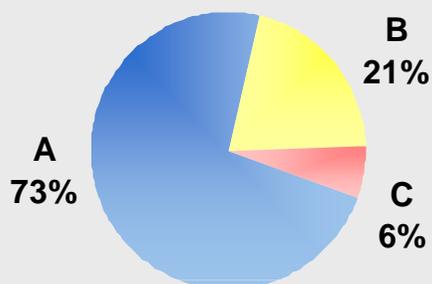


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



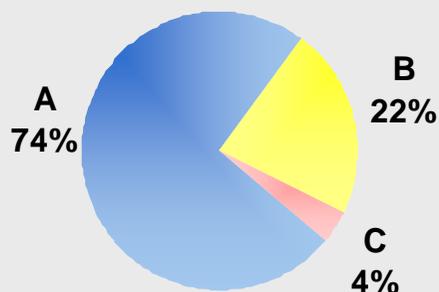
### Índices de Satisfação: Cálculos corretos dos benefícios, procedimentos confiáveis e informações precisas

#### GERAL PONDERADO



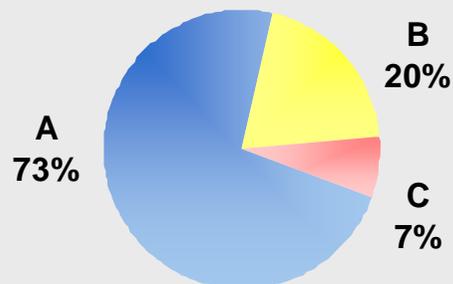
BASE = 1182 / 1372 (NS = 190)

#### ATIVOS



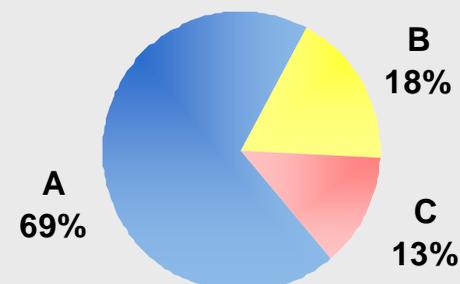
BASE = 622 / 718 (NS = 96)

#### APOSENTADOS



BASE = 404 / 453 (NS = 49)

#### PENSIONISTAS



BASE = 156 / 201 (NS = 45)

**A** SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

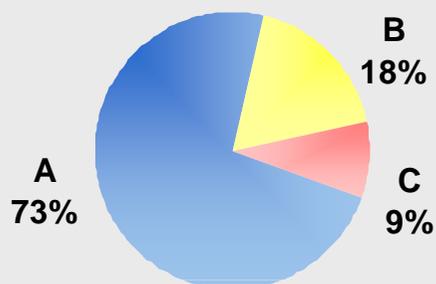
**B** RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

**C** INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



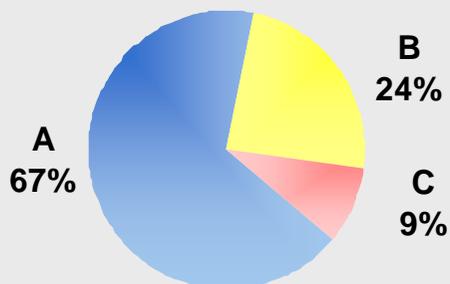
## Índices de Satisfação: Orientação e ajuda para obtenção da aposentadoria

### GERAL PONDERADO



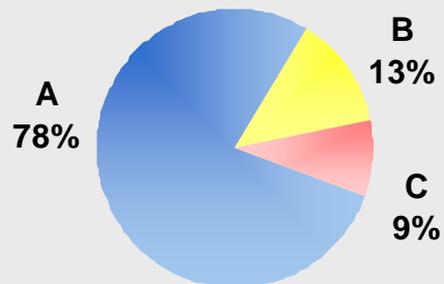
BASE = 988 / 1372 (NS = 384)

### ATIVOS



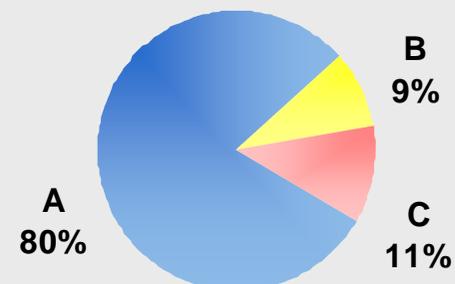
BASE = 456 / 718 (NS = 262)

### APOSENTADOS



BASE = 409 / 453 (NS = 44)

### PENSIONISTAS



BASE = 123 / 201 (NS = 78)

**A** SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

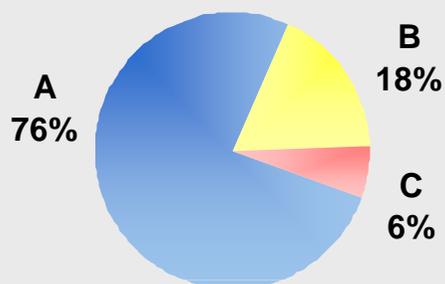
**B** RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

**C** INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



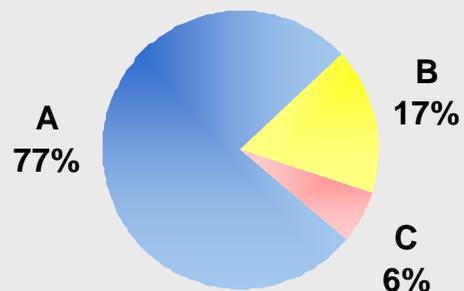
## Índices de Satisfação: Facilidade e rapidez para resolver problemas e pendências com a FRG

### GERAL PONDERADO



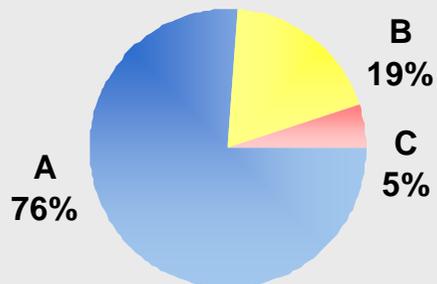
BASE = 1248 / 1372 (NS = 124)

### ATIVOS



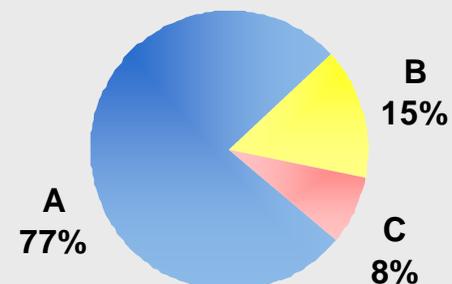
BASE = 642 / 718 (NS = 76)

### APOSENTADOS



BASE = 429 / 453 (NS = 24)

### PENSIONISTAS



BASE = 177 / 201 (NS = 24)

**A** SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

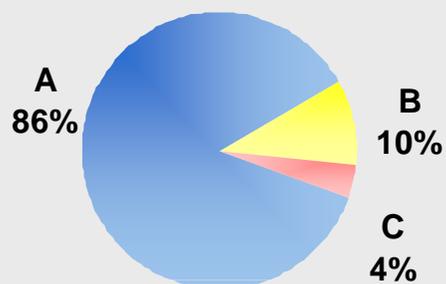
**B** RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

**C** INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



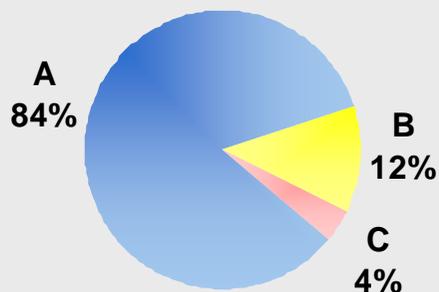
## Índices de Satisfação: Sistema de empréstimo aos participantes

### GERAL PONDERADO



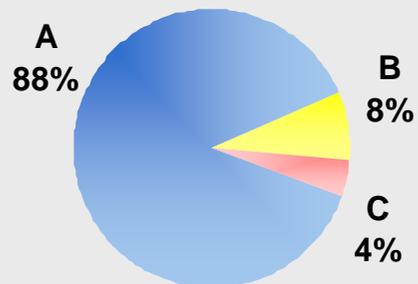
BASE = 1016 / 1372 (NS = 356)

### ATIVOS



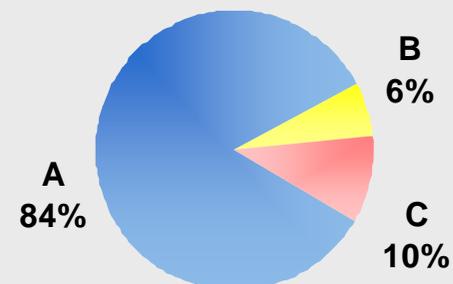
BASE = 612 / 718 (NS = 106)

### APOSENTADOS



BASE = 333 / 453 (NS = 120)

### PENSIONISTAS



BASE = 71 / 201 (NS = 130)

**A** SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

**B** RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

**C** INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2

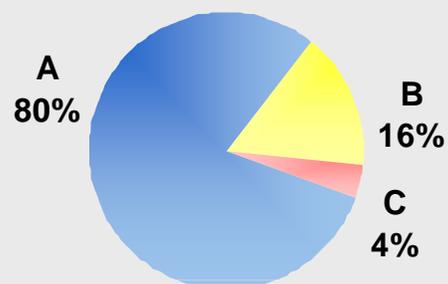


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



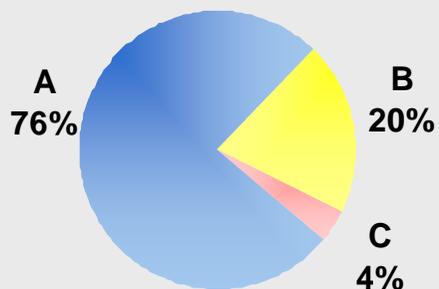
### Índices de Satisfação: Atendimento eficiente, atencioso e de fácil acesso por vários meios

#### GERAL PONDERADO



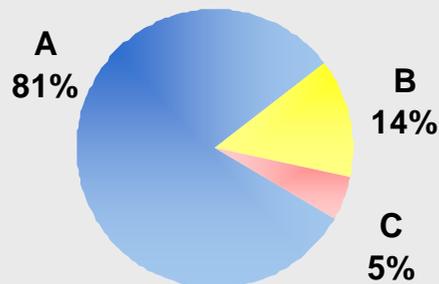
BASE = 1331 / 1372 (NS = 41)

#### ATIVOS



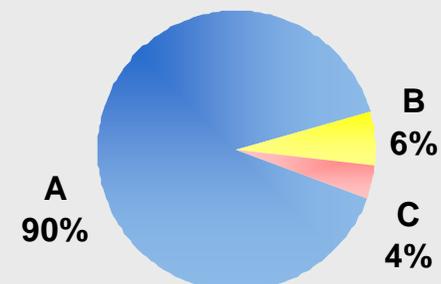
BASE = 708 / 718 (NS = 10)

#### APOSENTADOS



BASE = 444 / 453 (NS = 9)

#### PENSIONISTAS



BASE = 179 / 201 (NS = 22)

**A** SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

**B** RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

**C** INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2

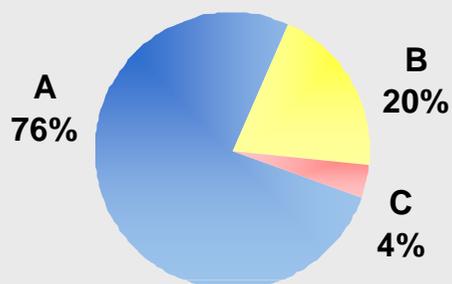


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



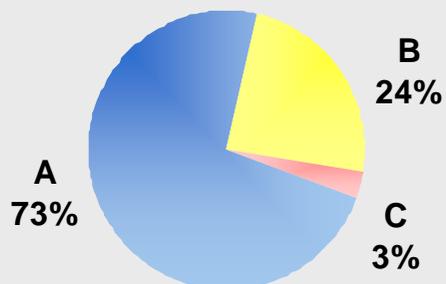
### Índices de Satisfação: Comunicação da FRG com os filiados, considerando a relevância, o conteúdo, a clareza, a frequência e os canais

#### GERAL PONDERADO



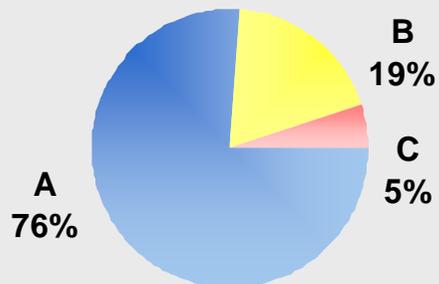
BASE = 1315 / 1372 (NS = 57)

#### ATIVOS



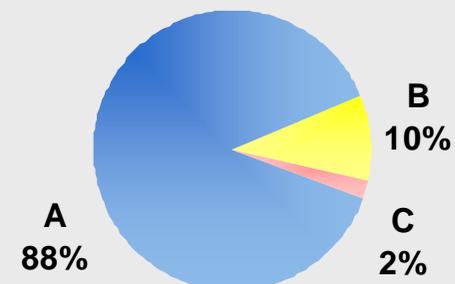
BASE = 712 / 718 (NS = 6)

#### APOSENTADOS



BASE = 438 / 453 (NS = 15)

#### PENSIONISTAS



BASE = 165 / 201 (NS = 36)

**A** SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

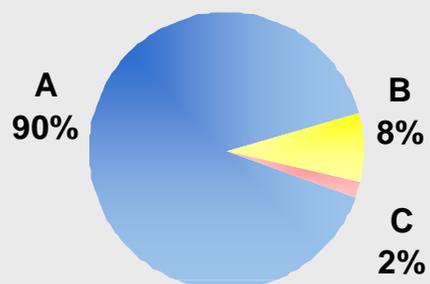
**B** RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

**C** INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



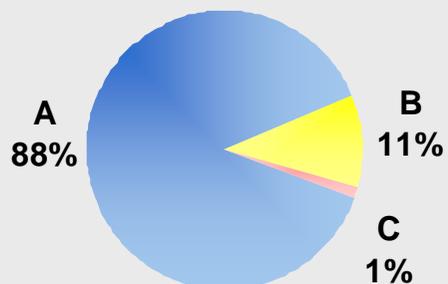
## Índices de Satisfação: Modernidade, tecnologia e recursos empregados na administração da FRG

### GERAL PONDERADO



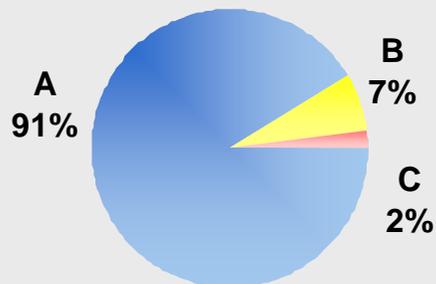
BASE = 1068 / 1372 (NS = 304)

### ATIVOS



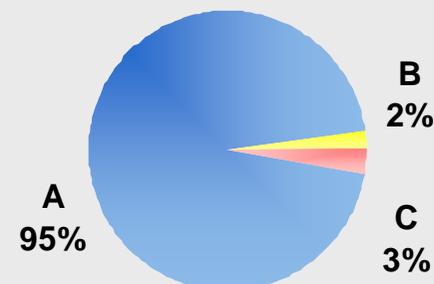
BASE = 575 / 1372 (NS = 143)

### APOSENTADOS



BASE = 365 / 453 (NS = 88)

### PENSIONISTAS



BASE = 128 / 201 (NS = 73)

**A** SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

**B** RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

**C** INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2

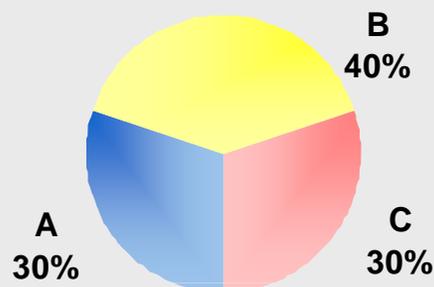


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



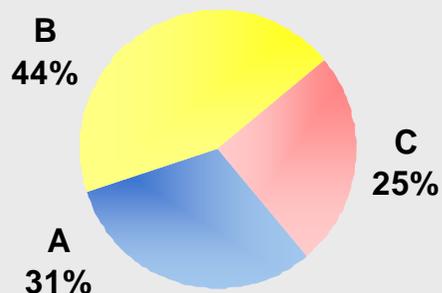
**Índices de Satisfação: Valor da complementação, comparativamente com o salário em atividade e às contribuições realizadas (só para aposentados e pensionistas)**

### GERAL PONDERADO



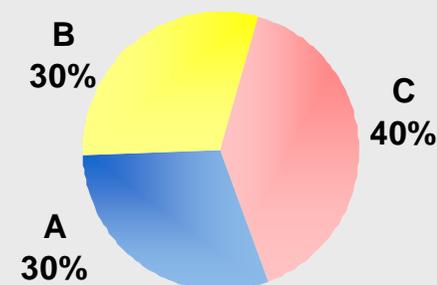
BASE = 631 / 654 (NS = 23)

### APOSENTADOS



BASE = 442 / 453 (NS = 11)

### PENSIONISTAS



BASE = 189 / 201 (NS = 12)

**A** SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

**B** RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

**C** INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2

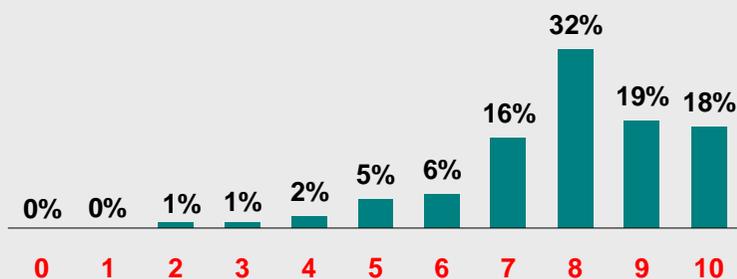


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



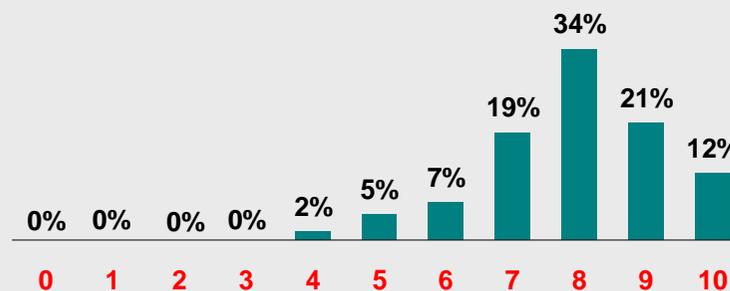
### Que nota daria para resumir sua satisfação geral com a FRG?

**GERAL PONDERADO - MÉDIA = 7,93**



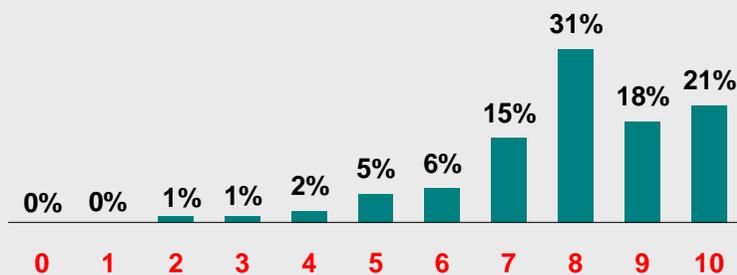
BASE = 1366 / 1372 (NS = 6)

**ATIVOS - MÉDIA = 7,90**



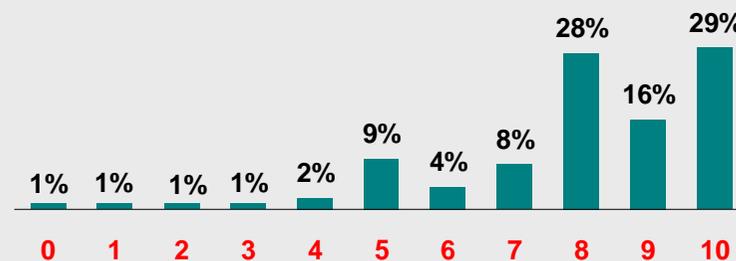
BASE = 712 / 718 (NS= 6)

**APOSENTADOS - MÉDIA = 7,96**



BASE = 453

**PENSIONISTAS - MÉDIA = 7,93**

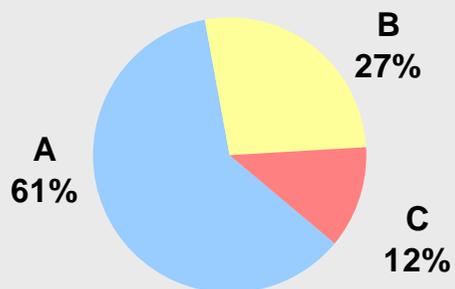


BASE = 201



## A imagem da FRG atualmente está melhor ou pior?

### GERAL PONDERADO



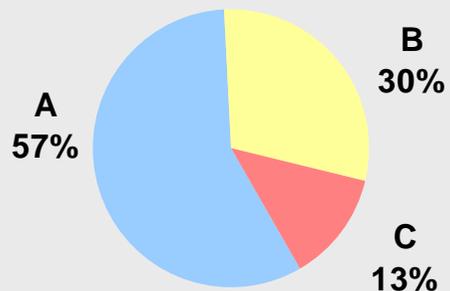
BASE = 1275 / 1372 (NS = 97)

### ATIVOS



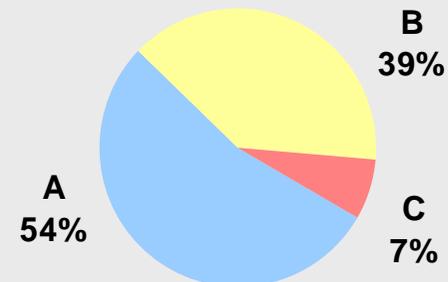
BASE = 640 / 718 (NS = 78)

### APOSENTADOS



BASE = 436 / 453 (NS = 17)

### PENSIONISTAS



BASE = 199 / 201 (NS = 2)

**A MELHOR**    **B IGUAL**    **C PIOR**



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



### Imagem da FRG – Por que melhor?\*

<b>PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS</b>	<b>Menções / %</b>	<b>% Base Total</b>
MELHOROU EM TODOS OS SENTIDOS / ASPECTOS/ DE MANEIRA GERAL / EM TUDO	190 – 25%	14,9%
HOJE TEMOS MAIS E MELHORES INFORMAÇÕES / ACESSO À INFORMAÇÃO	103 – 13%	8,1%
TRANSPARÊNCIA / BUSCA DE TRANSPARÊNCIA / TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO DOS RECURSOS	100 – 13%	7,8%
RAPIDEZ / AGILIDADE NO ATENDIMENTO	95 – 12%	7,5%
FACILIDADE DE COMUNICAÇÃO / COMUNICAÇÃO FÁCIL / DIRETA	81 – 11%	6,4%
BOA ADMINISTRAÇÃO / ADMINISTRAÇÃO MAIS CONFIÁVEL / TRANSPARENTE / SÉRIA / PROFISSIONAL	70 – 9%	5,5%
MODERNIDADE / USO DE NOVAS TECNOLOGIAS / INFORMATIZAÇÃO / SITE	65 – 8%	5,1%
BOM RETORNO DAS APLICAÇÕES / RESULTADOS / RECUPERAÇÃO / SUPERÁVIT	52 – 7%	4,1%
BOM ATENDIMENTO / ATENCIOSO / BOM TRATAMENTO	23 – 3%	1,8%
MAIOR APROXIMAÇÃO / DIÁLOGO COM OS FILIADOS	23 – 3%	1,8%
MELHOR PERCEPÇÃO DA SITUAÇÃO FINANCEIRA / PRESTAÇÃO DE CONTAS / BALANCETE	22 – 3%	1,7%
MELHORIA NO ATENDIMENTO MÉDICO / NO SISTEMA DE SAÚDE / NA PARTE HOSPITALAR	21 – 3%	1,6%
PREOCUPAÇÃO DA DIREÇÃO COM A GESTÃO DOS RECURSOS	19 – 2%	1,5%
MAIS COMUNICAÇÃO / COMUNICAÇÃO CONSTANTE COM OS FILIADOS	14 – 2%	1,1%
FACILIDADE DE EMPRÉSTIMO / JUMBÃO / MELHOR SISTEMA DE EMPRÉSTIMO	14 – 2%	1,1%
ADMINISTRAÇÃO MAIS CLARA / MAIS NÍTIDA / MAIS ABERTA	13 – 2%	1,0%
MAIS SEGURANÇA / TRANQUILIDADE / CALMA	12 – 2%	0,9%
NÃO HÁ MAIS ESCÂNDALOS / DESFALQUES / FALCATRUAS / NADA QUE A DESABONE	11 – 1%	0,9%



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



### Imagem da FRG – Por que pior?\*

<b>PRINCIPAIS OCORRÊNCIAS</b>	<b>Menções / %</b>	<b>% Base Total</b>
ESCÂNDALOS / CASO BANCO SANTOS / CORRUPÇÃO / DESVIOS / ROMBOS	46 – 32%	3,6%
MÁ APLICAÇÃO DO DINHEIRO / APLICAÇÕES INDEVIDAS / PERDA / PREJUÍZO / DÉFICIT	18 – 13%	1,4%
PIOROU EM TUDO / DE MANEIRA GERAL	17 – 12%	1,3%
INDICAÇÕES / NOMEAÇÕES POLÍTICAS / APADRINHAMENTOS / PONTO DE TROCA POLÍTICA	14 – 10%	1,1%
MANCHOU / ARRANHOU SUA IMAGEM	10 – 7%	0,8%
NÃO HÁ / HÁ POUCA SEGURANÇA / NÃO ME SINTO SEGURO	8 – 6%	0,6%
DEPOIS QUE NOS DESLIGAMOS DE FURNAS TEMOS MENOS CARINHO, PIOROU	8 – 6%	0,6%
NÃO HÁ / FALTA TRANSPARÊNCIA	7 – 5%	0,5%
O BENEFÍCIO DIMINUIU / É BAIXO / NÃO HÁ AUMENTO	5 – 4%	0,4%
PELA DIVULGAÇÃO / OS FATOS NA MÍDIA	4 – 3%	0,3%
HOJE TEMOS MENOS INFORMAÇÕES	4 – 3%	0,3%
PIOROU NO ATENDIMENTO MÉDICO / HOSPITAIS	3 - 2%	0,2%
HÁ BOATOS DE INTERVENÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS	3 – 2%	0,2%
TEM MUITA FESTA / BUROCRACIA / GASTOS DESNECESSÁRIOS E POUCO CONTEÚDO	3 – 2%	0,2%

\*BASE = 142 RESPONDENTES QUE CONSIDERAM A IMAGEM PIOR – BASE TOTAL = 1275 RESPONDENTES - RESPOSTAS MÚLTIPLAS

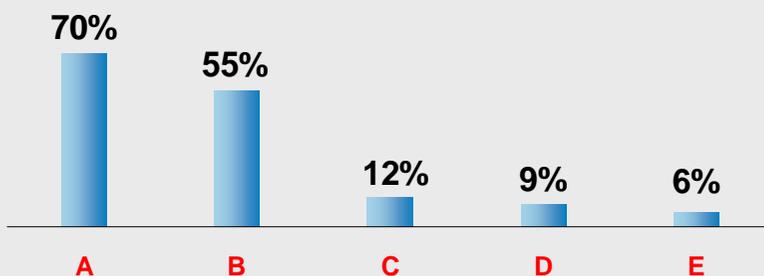


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



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

#### GERAL PONDERADO



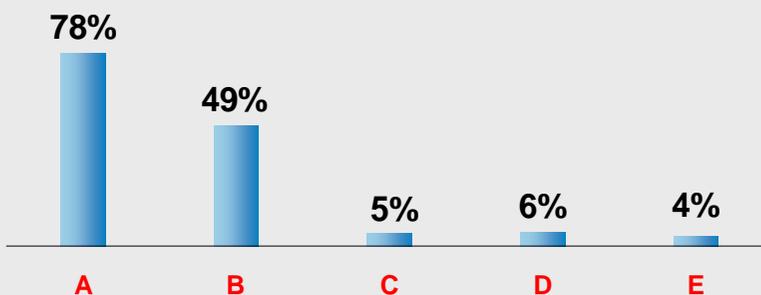
BASE = 1372

#### ATIVOS



BASE = 718

#### APOSENTADOS



BASE = 453

#### PENSIONISTAS



BASE = 201

- |          |                               |          |                                    |          |              |
|----------|-------------------------------|----------|------------------------------------|----------|--------------|
| <b>A</b> | <b>CENTRAL DE ATENDIMENTO</b> | <b>B</b> | <b>ESCRITÓRIO OU REPRESENTANTE</b> | <b>C</b> | <b>EMAIL</b> |
| <b>D</b> | <b>MENSAGEM PELO SITE</b>     | <b>E</b> | <b>OUTROS</b>                      |          |              |

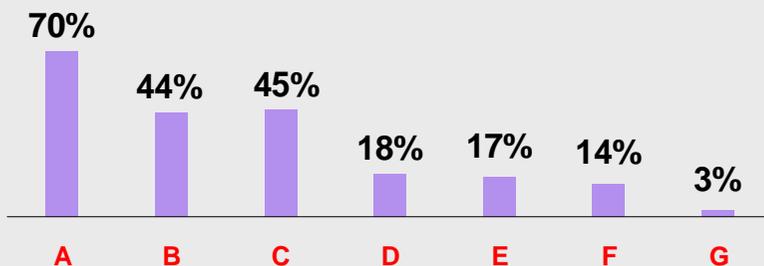


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



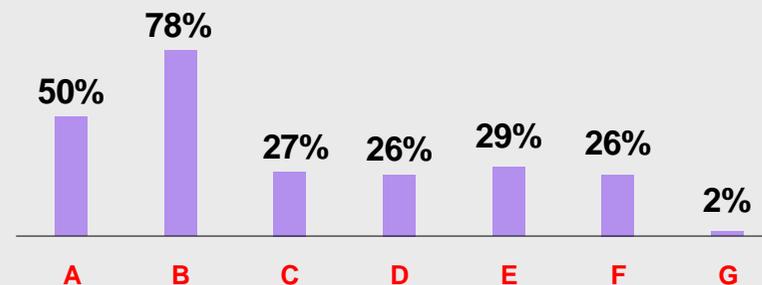
### E através de que meios prefere receber informações da FRG?

#### GERAL PONDERADO



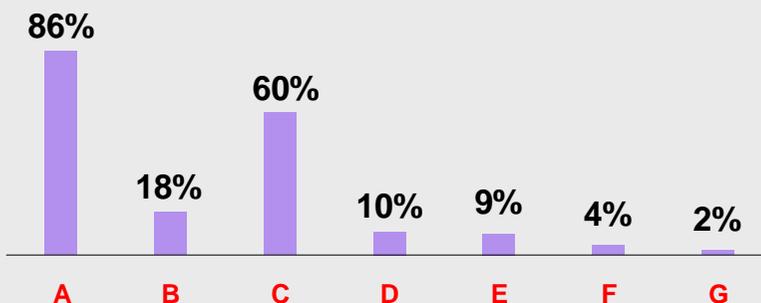
BASE = 1372

#### ATIVOS



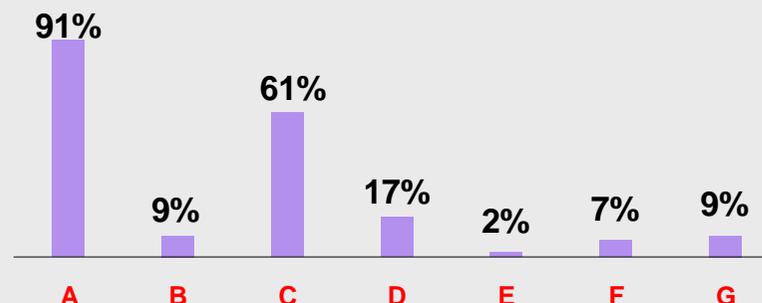
BASE = 718

#### APOSENTADOS



BASE = 453

#### PENSIONISTAS



BASE = 201

**A** CARTA OU MALA DIRETA

**B** EMAIL

**C** JORNAL

**D** PALESTRAS

**E** MENSAGEM PELO SITE

**F** ESCRITÓRIO OU REPRESENTANTE

22 **G** OUTROS MEIOS

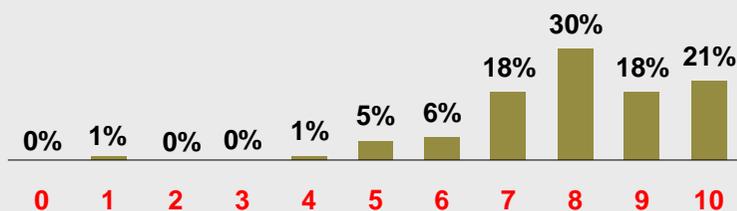


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



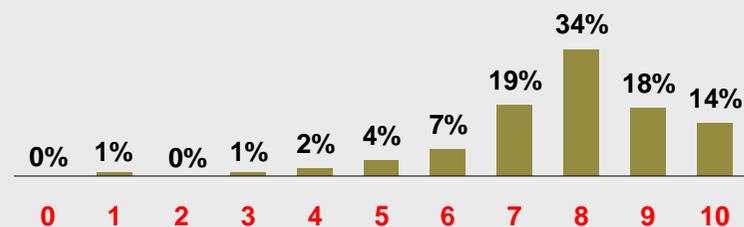
### Que nota daria para o site da FRG?

**GERAL PONDERADO - MÉDIA = 7,89**



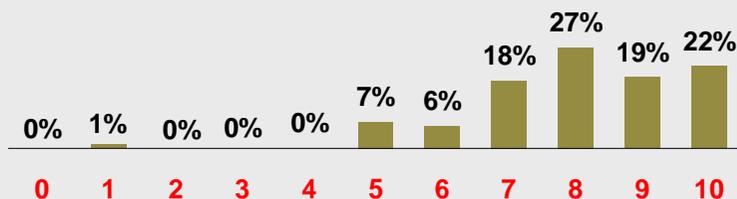
BASE = 807 / 1372 (NS = 565)

**ATIVOS - MÉDIA = 7,85**



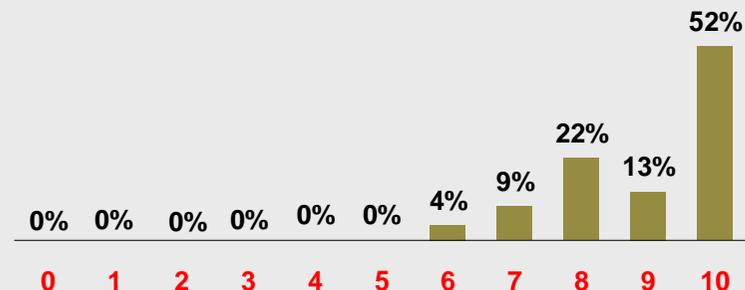
BASE = 620 / 718 (NS=98)

**APOSENTADOS - MÉDIA = 8,04**



BASE = 164 / 453 (NS = 189)

**PENSIONISTAS - MÉDIA = 9,00**



BASE = 23 / 201 (NS = 178)

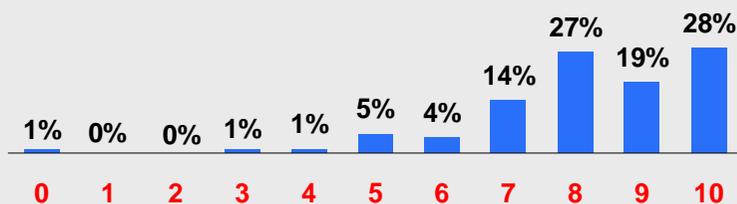


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



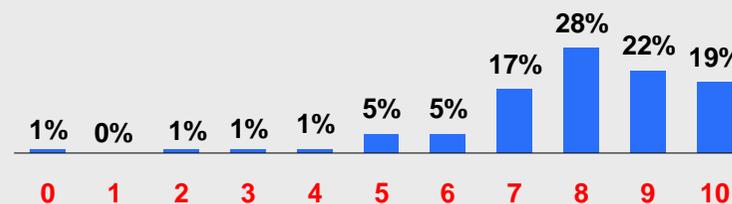
### Que nota daria para o jornal da FRG?

**GERAL PONDERADO - MÉDIA = 8,13**



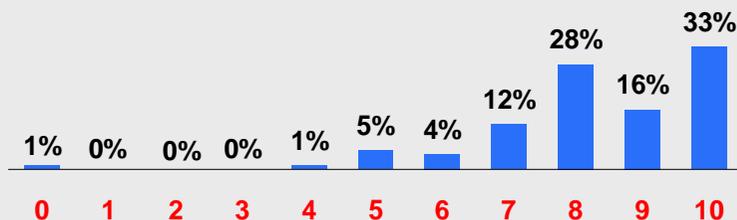
BASE = 1310 / 1372 (NS = 62)

**ATIVOS - MÉDIA = 7,97**



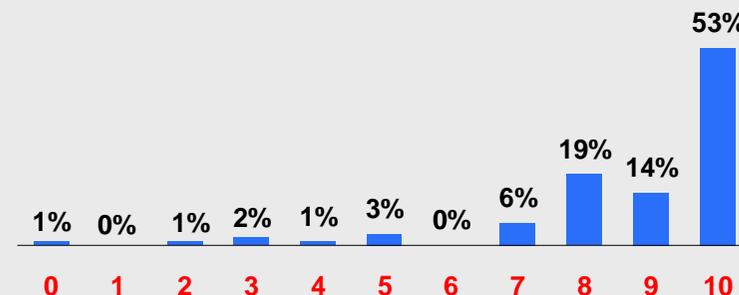
BASE = 681 / 718 (NS = 37)

**APOSENTADOS - MÉDIA = 8,31**



BASE = 442 / 453 (NS = 11)

**PENSIONISTAS - MÉDIA = 8,79**



BASE = 187 / 201 (NS = 14)

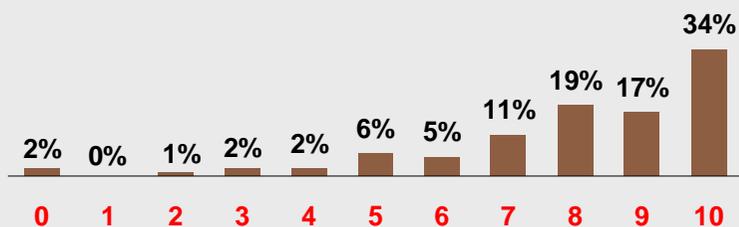


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



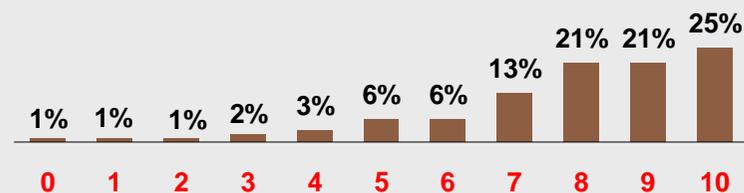
### Que nota daria para a central de atendimento da FRG?

**GERAL PONDERADO - MÉDIA = 7,93**



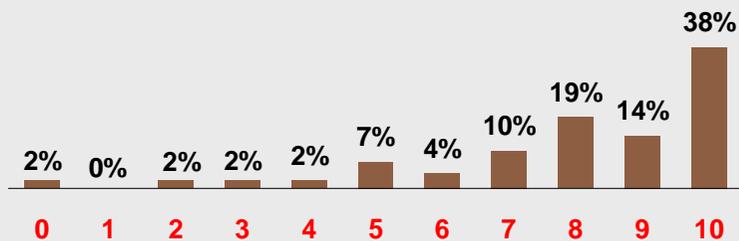
BASE = 1255 / 1372 (NS = 117)

**ATIVOS - MÉDIA = 7,82**



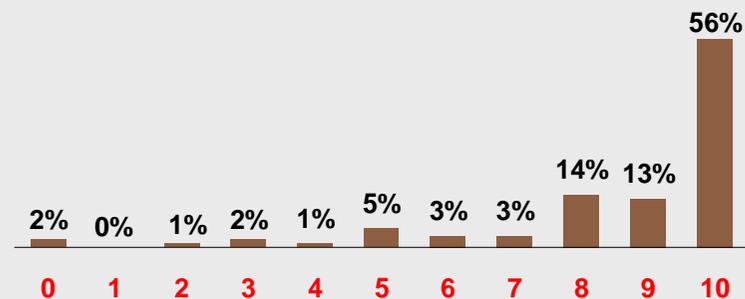
BASE = 654 / 718 (NS = 64)

**APOSENTADOS - MÉDIA = 8,04**



BASE = 410 / 453 (NS = 43)

**PENSIONISTAS - MÉDIA = 8,71**



BASE = 191 / 201 (NS = 10)

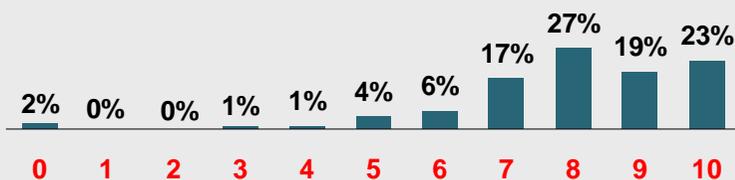


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



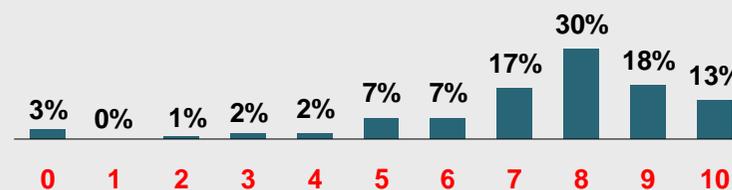
### Que nota daria para email e mensagens no site da FRG?

**GERAL PONDERADO - MÉDIA = 7,58**



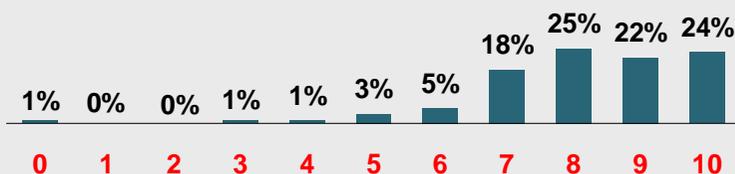
BASE = 720 / 1372 (NS = 652)

**ATIVOS - MÉDIA = 7,42**



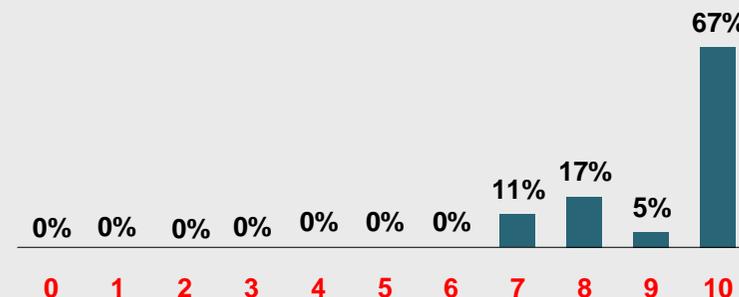
BASE = 571 / 718 (NS = 147)

**APOSENTADOS - MÉDIA = 8,21**



BASE = 131 / 453 (NS = 322)

**PENSIONISTAS - MÉDIA = 9,28**



BASE = 18 / 201 (NS = 183)

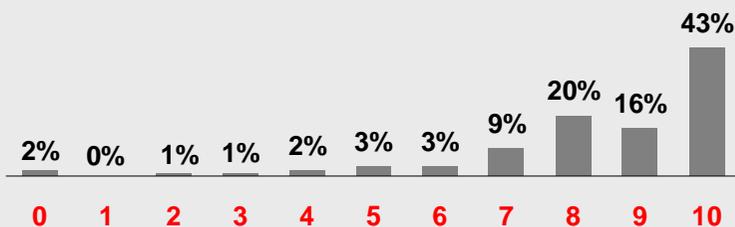


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



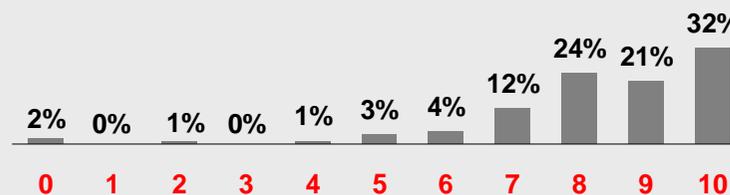
### Que nota daria para o representante regional da FRG?

**GERAL PONDERADO - MÉDIA = 8,42**



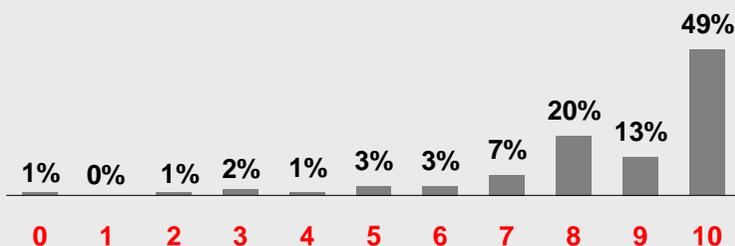
BASE = 1056 / 1372 (NS = 316)

**ATIVOS - MÉDIA = 8,31**



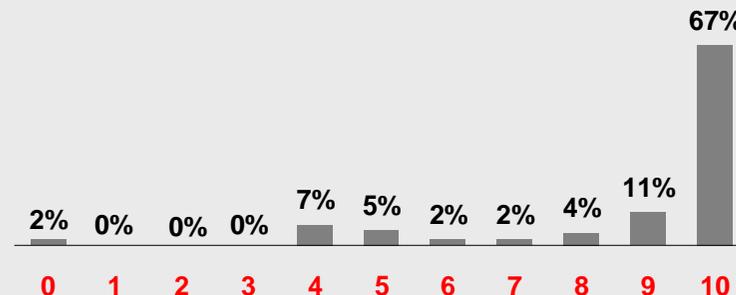
BASE = 684 / 718 (NS = 34)

**APOSENTADOS - MÉDIA = 8,64**



BASE = 318 / 453 (NS = 135)

**PENSIONISTAS - MÉDIA = 8,78**



BASE = 54 / 201 (NS = 147)

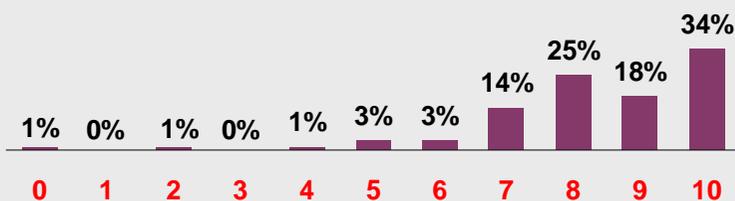


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



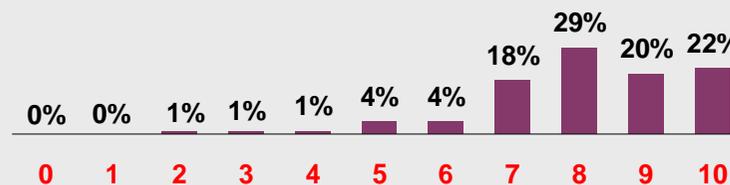
### Que nota daria para as correspondências da FRG?

**GERAL PONDERADO - MÉDIA = 8,31**



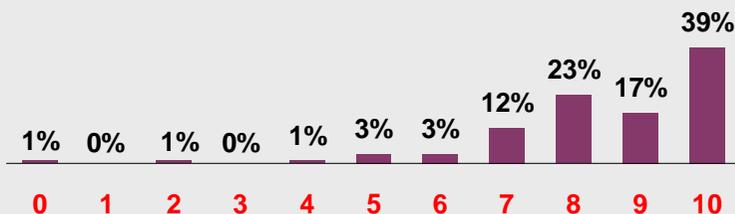
BASE = 1345 / 1372 (NS = 27)

**ATIVOS - MÉDIA = 8,11**



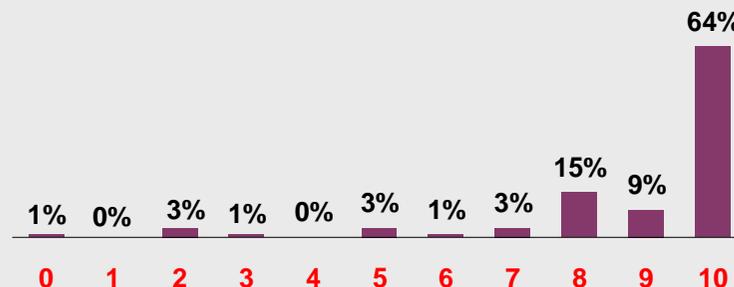
BASE = 707 / 718 (NS = 11)

**APOSENTADOS - MÉDIA = 8,56**



BASE = 443 / 453 (NS = 10)

**PENSIONISTAS - MÉDIA = 8,88**



BASE = 195 / 201 (NS = 6)

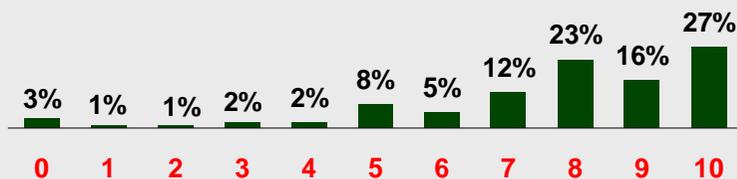


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



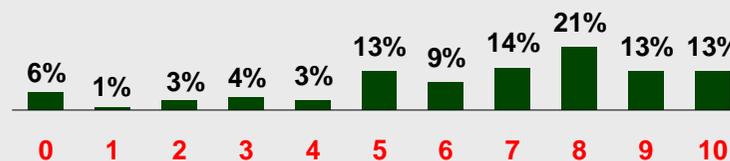
### Que nota daria para as palestras da FRG?

**GERAL PONDERADO - MÉDIA = 7,07**



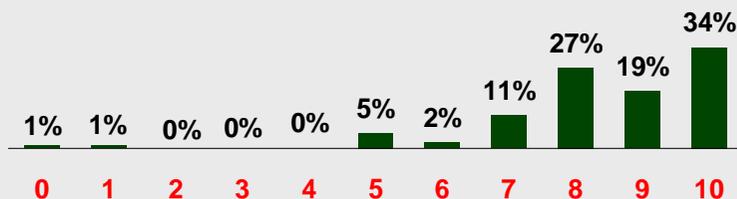
BASE = 700 / 1372 (NS = 672)

**ATIVOS - MÉDIA = 6,57**



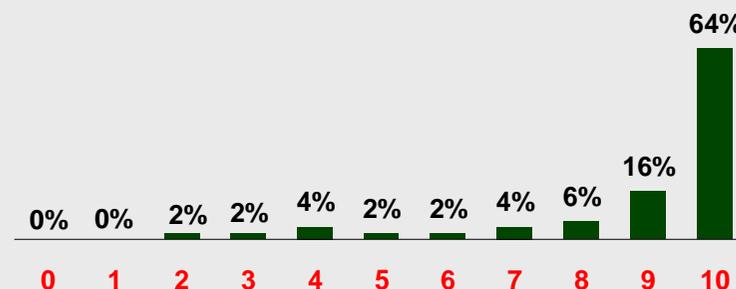
BASE = 495 / 718 (NS = 223)

**APOSENTADOS - MÉDIA = 8,48**



BASE = 153 / 453 (NS = 300)

**PENSIONISTAS - MÉDIA = 8,92**



BASE = 52 / 201 (NS = 149)

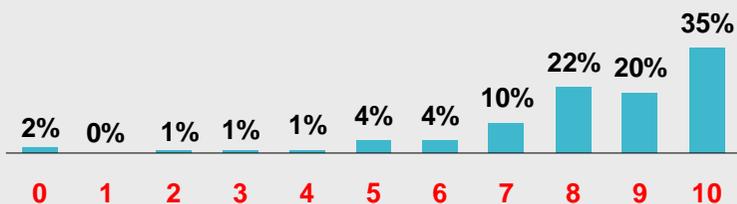


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



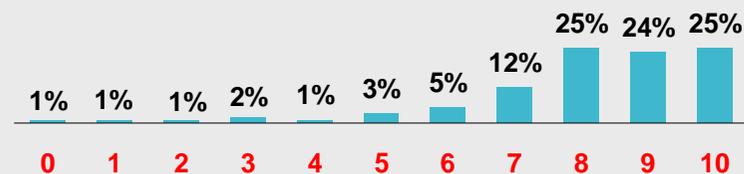
### Que nota daria para o relatório anual da FRG?

**GERAL PONDERADO - MÉDIA = 8,22**



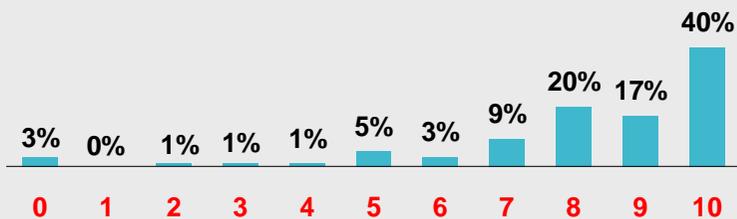
BASE = 1227 / 1372 (NS = 145)

**ATIVOS - MÉDIA = 8,15**



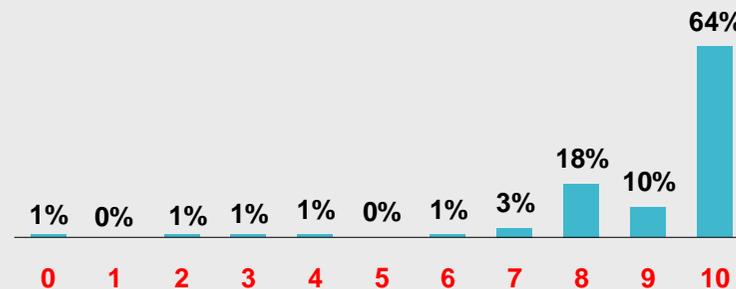
BASE = 656 / 718 (NS = 62)

**APOSENTADOS - MÉDIA = 8,26**



BASE = 416 / 453 (NS = 37)

**PENSIONISTAS - MÉDIA = 9,13**

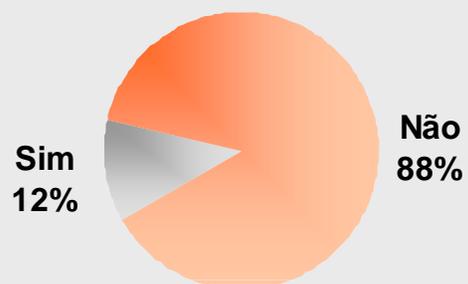


BASE = 155 / 201 (NS = 46)



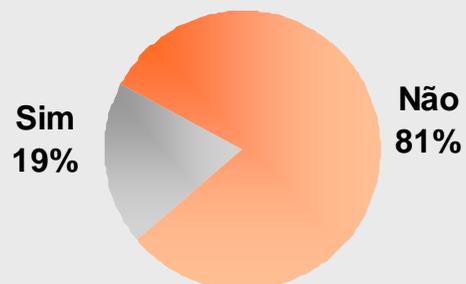
## Acha necessários outros meios de comunicação com a FRG?

### GERAL PONDERADO



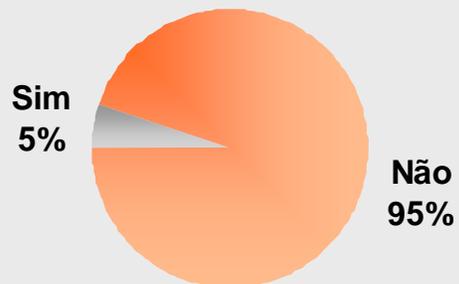
BASE = 1368 / 1372 (NS = 4)

### ATIVOS



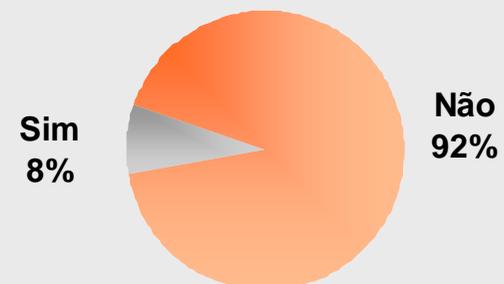
BASE = 716 / 718 (NS = 2)

### APOSENTADOS



BASE = 453

### PENSIONISTAS



BASE = 199 / 201 (NS = 2)

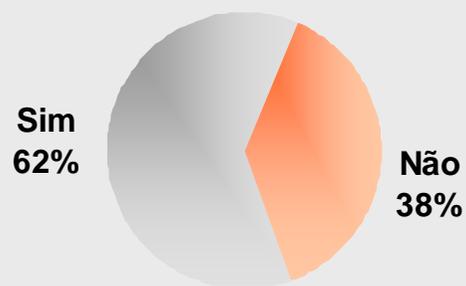


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



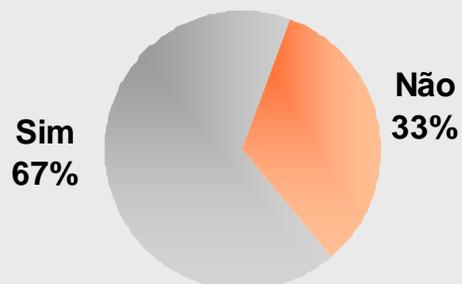
**Está claro que a CAEFE não tem mais nada a ver com a FRG e separou-se dela completamente?**

### GERAL PONDERADO



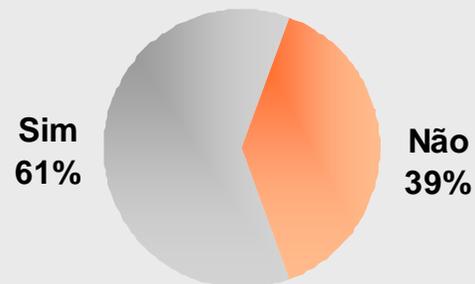
BASE = 1368 / 1372 (NS = 4)

### ATIVOS



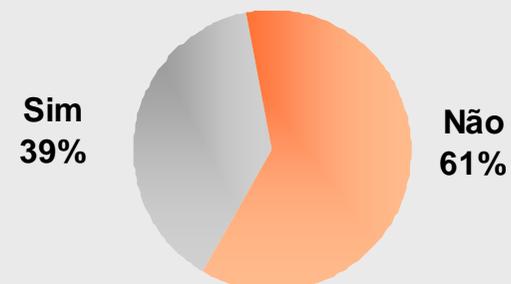
BASE = 714 / 718 (NS = 4)

### APOSENTADOS



BASE = 453

### PENSIONISTAS

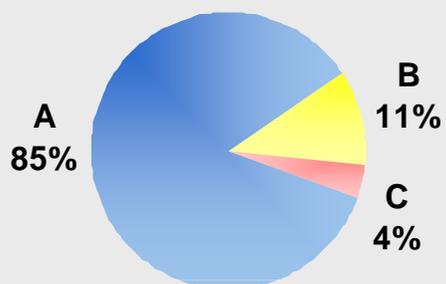


BASE = 201



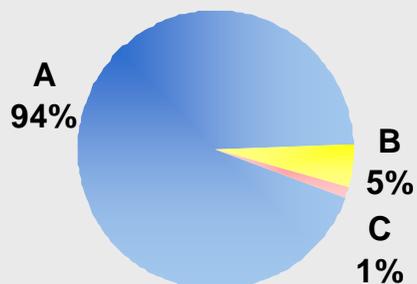
## PLAMES: Índices de Satisfação - Tipos de planos e de coberturas

### GERAL PONDERADO



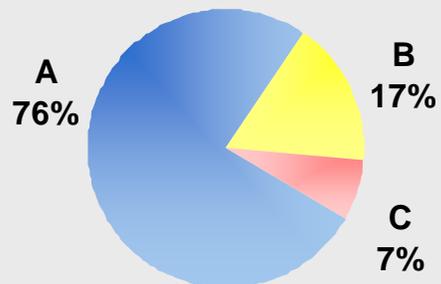
BASE = 124 8 / 1372 (NS = 124)

### ATIVOS



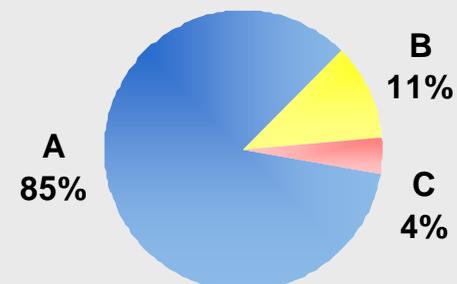
BASE = 693 / 1372 (NS = 25)

### APOSENTADOS



BASE = 414 / 453 (NS = 39)

### PENSIONISTAS



BASE = 141 / 201 (NS = 60)

**A** SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

**B** RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

**C** INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2

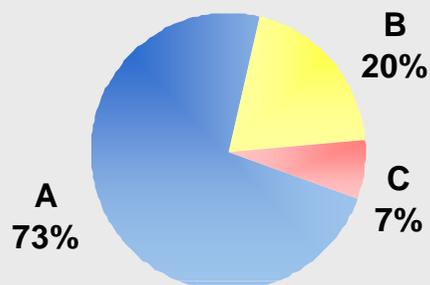


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



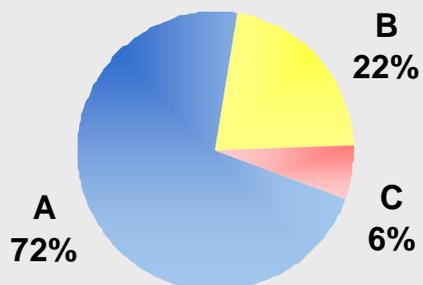
### **PLAMES: Índices de Satisfação - Rede credenciada, em termos de diversidade, abrangência, quantidade, qualidade e localização**

#### GERAL PONDERADO



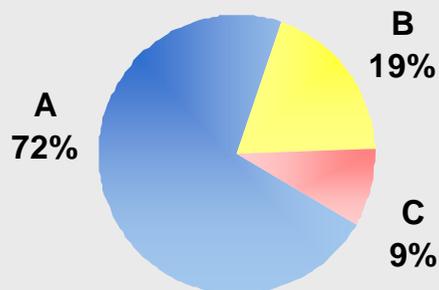
BASE = 1239 / 1372 (NS = 133)

#### ATIVOS



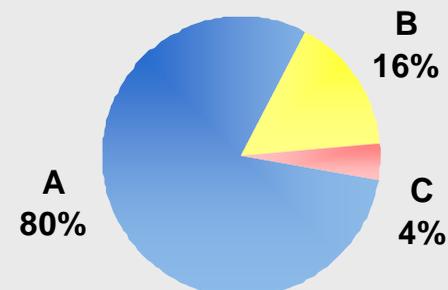
BASE = 689 / 1372 (NS = 29)

#### APOSENTADOS



BASE = 410 / 453 (NS = 43)

#### PENSIONISTAS



BASE = 140 / 201 (NS = 61)

**A** SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

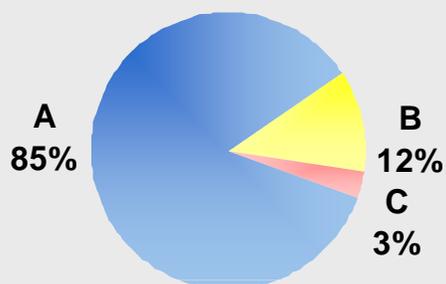
**B** RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

**C** INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2



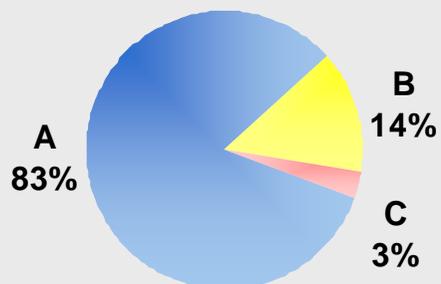
## PLAMES: Índices de Satisfação - Recebimento no prazo dos reembolsos, da carteirinha e dos boletos bancários para pagamento

### GERAL PONDERADO



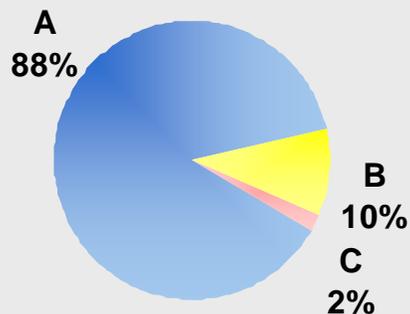
BASE = 1205 / 1372 (NS = 167)

### ATIVOS



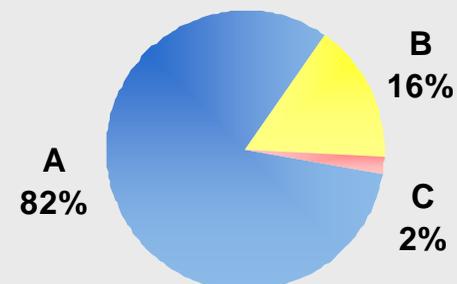
BASE = 686 / 1372 (NS = 32)

### APOSENTADOS



BASE = 384 / 453 (NS = 69)

### PENSIONISTAS



BASE = 135 / 201 (NS = 66)

**A** SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

**B** RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

**C** INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2

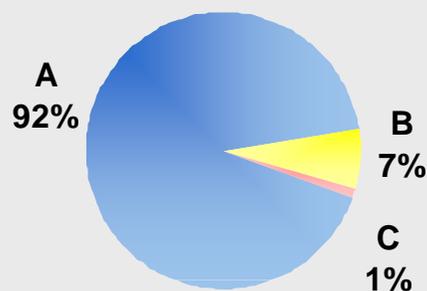


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS FILIADOS



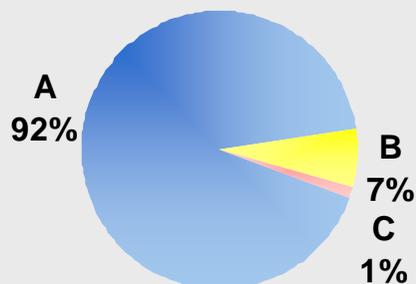
### **PLAMES: Índices de Satisfação - Serviço de atendimento, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência**

#### GERAL PONDERADO



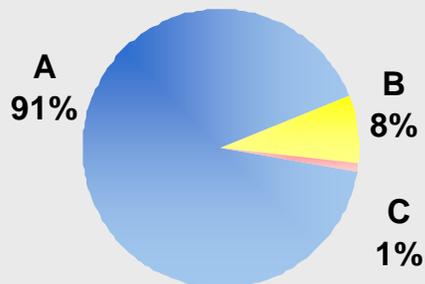
BASE = 1178 / 1372 (NS = 194)

#### ATIVOS



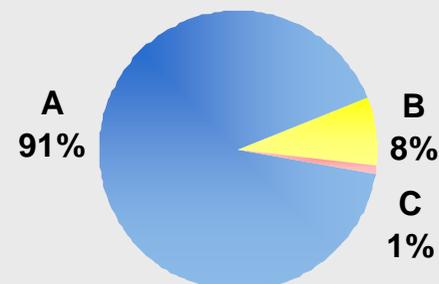
BASE = 643 / 1372 (NS = 75)

#### APOSENTADOS



BASE = 394 / 453 (NS = 59)

#### PENSIONISTAS



BASE = 141 / 201 (NS = 60)

**A** SATISFAÇÃO: NOTAS 5 e 6

**B** RESTRIÇÃO: NOTAS 3 e 4

**C** INSATISFAÇÃO: NOTAS 1 e 2