



**RS REAL GRANDEZA**

Fundação de Previdência e Assistência Social

<b>ESCOPO</b>	<b>03</b>
Introdução	04
Objetivos	04
Justificativa para pesquisa	05
<b>METODOLOGIA</b>	<b>06</b>
Questionário	07
Amostra	07
Validação dos dados	08
Análise dos resultados	08
<b>PERFIL DOS ENTREVISTADOS</b>	<b>09</b>
<b>CONCLUSÕES</b>	<b>11</b>
<b>RESUMO</b>	<b>16</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>18</b>

# Escopo



## INTRODUÇÃO

Criada em 1971, a Real Grandeza é uma das pioneiras do setor de previdência complementar fechada.

Proporciona aos seus participantes os meios para construção de um patrimônio sólido, capaz de assegurar um futuro com segurança, tranquilidade e bem-estar.

Tem, como patrocinadoras, Furnas Centrais Elétricas S.A., Eletrobrás Termonuclear – Eletronuclear e a própria Real Grandeza, abrangendo um universo de 13 mil pessoas entre participantes ativos e aposentados.

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

A Real Grandeza tem mais de 50 anos de compromissos cumpridos, resultado de uma gestão responsável, que prioriza a segurança e a transparência na administração de recursos e zela pelo futuro de seus participantes.

É de bom alvitre destacar que, informações sobre satisfação são vitais, porém frágeis, pois podem mudar rapidamente seu valor. E, por isso, a periodicidade nas pesquisas são fundamentais. Outro ponto à destacar foi todo o cuidado durante a coleta dos dados que deve ser delineada cuidadosamente de acordo com os objetivos a serem alcançados, pois o seu bom resultado é que permitirá a transformação de dados em informações úteis e reais através de análises metodológicas.

## OBJETIVOS

O objetivo maior deste estudo é entender melhor o perfil do público, verificar o grau de satisfação de seus participantes em relação aos serviços prestados, imagem da entidade e percepção em relação aos canais de comunicação e relacionamento, o que permitirá o fornecimento de informações importantes que apoiem a tomada de decisão da gestão.

As questões buscaram identificar alguns aspectos específicos:

- Imagem
- Canais de Comunicação e Relacionamento
- Plano de Saúde
- Avaliação Geral
- Perfil

## JUSTIFICATIVAS PARA A PESQUISA

A Real Grandeza, como entidade de seguridade social, necessita saber e acompanhar como seus participantes percebem a qualidade de seus serviços técnicos e de suas atividades de apoio.

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

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

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

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

- Em se tratando de um trabalho de baixa temporalidade de contato com o “modus operandi” da Fundação e com seus

processos internos, as análises poderão apresentar certo grau de limitação de informações ou desvio de conclusão;

- A base para a análise consistiu somente do resultado de uma pesquisa e, por isso, podem não ser suficientes para apontar todas as soluções e indicações necessárias às situações evidenciadas;
- As análises descritas foram realizadas apenas pela equipe de analistas da Gestner. A ausência de uma análise dos planos estratégicos do cliente pode limitar um maior alinhamento das informações as estratégias corporativas.



# Metodologia



O estudo foi realizado com a coleta de dados primários quantitativos, através de questionário estruturados com algumas perguntas abertas.

Essa técnica possui uma aplicação simples e obtenção de dados mais confiáveis uma vez que as respostas são limitadas às alternativas mencionadas.

Outro ponto a se considerar refere-se às duas formas de aplicação da métrica CSAT (Customer Satisfaction Score) utilizadas nesta pesquisa. Este método de avaliação pode utilizar escala numérica (1 a 6, 1 a 10, etc.) ou escala de percepção (ótimo, muito bom, bom, etc.). Nesta pesquisa foram utilizadas as escalas da pesquisa anterior, de forma a garantir que não houvesse perda comparativa dos dados.

## QUESTIONÁRIO

O questionário utilizado na pesquisa possui um total de 30 perguntas, com várias possibilitando uma resposta discursiva.

A aplicação do questionário foi realizada através de ligações telefônicas, com seleção aleatória de participantes. O período de aplicação do questionário deu-se entre os dias 19 de setembro de 2022 a 14 de outubro de 2022.

## AMOSTRA

A amostra foi constituída pela estratificação do público (Ativos, Aposentados e Pensionistas), atingindo um total de 1.360 entrevistas válidas, sendo distribuídas da seguinte forma:

O número total de entrevistas foi determinado pelo cliente, garantindo, no entanto, quantidade suficiente para representar estatisticamente o universo de participantes, com intervalo de confiança de 95% e margem de erro amostral máximo de 2,4%.

Público	Qtde	% sobre total
Ativos	400	29,41%
Aposentados	730	53,68%
Pensionistas	230	16,91%

## VALIDAÇÃO DOS DADOS

100% das respostas obtidas foram validadas e as perguntas que permitem respostas discursivas são avaliadas e agrupadas de acordo com o contexto, de forma a tabular as informações.

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados estão apresentados através de gráficos e tabelas. Os gráficos apresentam os resultados de forma geral, sem distribuição por público. Já as tabelas têm o objetivo de estratificar e ampliar a análise dos resultados por público.

Para as perguntas que possibilitaram respostas de 1 a 6, o grau de satisfação foi determinado através da soma das respostas “5” e “6”. Para as que possibilitaram respostas de 0 a 10, o grau de satisfação foi determinado através da soma das respostas “7”, “8”, “9” e “10”.

Para cada uma das perguntas, possibilitou-se a apresentação de justificativas para notas abaixo de 5, no caso da escala de 1 a 6 e, justificativas para notas abaixo de 7, no caso da escala de 0 a 10.

Para todas as perguntas que possuem correspondência com os resultados das pesquisas anteriores, é apresentado um quadro da evolução temporal.

Foi elaborado, também, um quadro resumo, distribuindo os resultados em quatro blocos:



90% - 100% (Zona de Excelência)

Significa que o impacto sobre os participantes é positivo e a probabilidade de se tornarem embaixadores do nome é muito alta.



80% - 89,99% (Zona de Qualidade)

Significa que a Fundação está indo no caminho certo.



70% - 79,99% (Zona de Aperfeiçoamento)

Significa que a Fundação está bem, mas ainda tem espaço para melhorias.



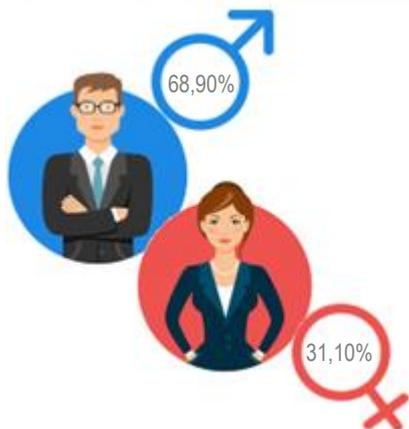
0% - 69,99% (Zona Crítica)

Significa que não apenas a maioria está insatisfeita, mas que provavelmente estão compartilhando suas experiências negativas e influenciando futuros participantes.

# Perfil do entrevistado



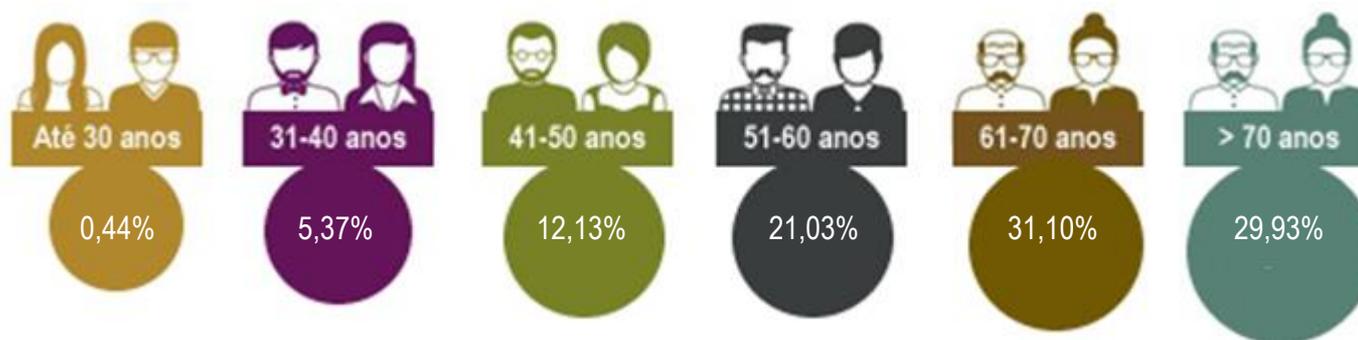
## DISTRIBUIÇÃO POR SEXO



## DISTRIBUIÇÃO POR PÚBLICO



## DISTRIBUIÇÃO POR FAIXA ETÁRIA



# Conclusão



Através da Pesquisa de Opinião realizada, pode ser observado o posicionamento dos participantes da Real Grandeza sobre os vários temas que foram questionados e que são de interesse da Fundação. Os assuntos abordados estão relacionados aos principais serviços oferecidos pela entidade e as respostas obtidas neste trabalho podem servir de subsídio para atualização do conhecimento sobre seus participantes possibilitando, assim, novas informações para composição na tomada de decisões estratégicas.

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

## PERCEPÇÃO SOBRE OS PRINCIPAIS SERVIÇOS OFERTADOS PELA FUNDAÇÃO

No primeiro bloco de perguntas da pesquisa foi levantado junto aos entrevistados quais eram, em suas opiniões, suas percepções sobre os serviços prestados pela Real Grandeza. Foram realizadas nove perguntas, possibilitando notas entre de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “muito satisfeito”. Além das respostas quantitativas obtidas, buscou-se, ao longo da pesquisa, realizar comparação com as pesquisas de anos anteriores. Há de se considerar que, segundo a metodologia utilizada, o grau adotado para considerar a satisfação dos participantes se traduz no somatório das notas 5 e 6.

Nesta pesquisa há uma percepção de que não houve uma variação significativa nas avaliações em relação à última pesquisa realizada em 2019 para a maioria das questões deste bloco.

Destaca-se que a Fundação buscou saber o grau de satisfação, dos aposentados e pensionistas em relação ao “valor da complementação, comparativamente com o salário em atividade e as contribuições realizadas” obtendo um alto nível de satisfação, atingindo 82% dos entrevistados.

Ainda neste bloco, chama-nos a atenção de que, há uma percepção de maior satisfação nas questões inerentes ao propósito operacional e de serviços prestados pela Fundação (valor da complementação, segurança, transparência, sistema de empréstimo, modernidade, tecnologia, etc.) ultrapassando a margem de 80% de entrevistados satisfeitos, entretanto, quando analisamos questões relacionadas à atuação funcional (orientação para aposentadoria, facilidade para resolver problemas, atendimento etc.) percebemos que a taxa não ultrapassa 78% no nível de satisfação. Obviamente, considerando-se o erro amostral adotado na pesquisa os números não se distanciam com tanto impacto, porém, vale considerar como um ponto de análise focal.

E, ainda, sobre as questões levantadas neste bloco, verifica-se que as nove questões, embora tenha pontuado altos índices de satisfação, quando consideramos a estratificação das notas 5 e 6, percebemos que a maioria obteve uma pontuação percentual superior nas notas 5. Isso significa que, embora haja a satisfação por parte dos participantes, há alguma ressalva para não pontuarem com a nota máxima.

## FORMA DE RELACIONAMENTO COM A FUNDAÇÃO

Este bloco buscou observar o interesse das pessoas na forma de relacionamento entre o participante e a Real Grandeza. Ao ser perguntado sobre “quando precisa falar com a Real Grandeza, qual o principal meio que prefere usar”, o entrevistado revelou um interesse maior pela Central de Atendimento sendo citado por mais da metade dos entrevistados. Este canal costuma ter um alto índice de aceitação e busca, talvez pela facilidade de obtenção das informações do interesse dos participantes. Há de se levar em consideração outro fator onde a pandemia mundial influenciou, ainda mais, a utilização deste canal por oferecer o contato mais direto possível diante da situação de distanciamento social.

Por outro lado, ao serem perguntados sobre a forma que preferem “para receber informações da Fundação”, os entrevistados revelam o e-mail, em primeiro lugar e, depois, pelo site. É uma questão típica onde o indivíduo prefere ter a informação disponível, cabendo a ele decidir quando acessar.

Curiosamente o “Whatsapp” teve uma preferência inexpressiva, mesmo sendo, atualmente, um dos principais veículos de comunicação da atualidade. Acreditamos que possa ser interessante uma avaliação específica sobre este canal para identificar se a baixa adesão está relacionada à falta de divulgação, confiabilidade ou à cultura dos usuários em não utilizar a ferramenta como meio profissional de comunicação.

## MEIOS DE COMUNICAÇÃO COM A FUNDAÇÃO

Neste bloco o objetivo foi identificar o grau de satisfação dos participantes dando notas entre 0 e 10 nos principais meios de comunicação oferecidos pela Fundação REALGRANDEZA.

De uma forma geral, a pesquisa revelou notas bastante significativas na opinião dos entrevistados. O índice mais baixo apresentado, com 78% de satisfação, foi para Central de Relacionamento. As demais formas de comunicação tiveram nível de satisfação acima de 86%.

As “mensagens informativas enviadas por e-mails, da Real Grandeza, em relação à frequência, relevância e apresentação” atingiu o maior índice de satisfação diante dos demais canais. Esta apuração corrobora com a informação do bloco anterior onde este canal se destaca como a preferência no recebimento de informações. Isso leva à reflexão de que este canal pode ter conseguido identificar nos participantes a forma ideal de administrar o conteúdo e a periodicidade deste meio de acordo com o interesse do participante.

Ainda neste bloco, a pesquisa revelou em uma de suas perguntas que os participantes entrevistados consideraram que os meios de comunicação disponibilizados pela Fundação são suficientes atingindo um índice de 98% de concordância.

## PLANOS DE SAÚDE ADMINISTRADOS PELA FUNDAÇÃO

Este bloco de questões teve seu foco na busca por informações sobre os planos de saúde administrados pela Real Grandeza, onde, possibilitou-se a avaliação com notas de 1 e 6, em que, nos extremos, 1 significa ‘muito insatisfeito/a’ e 6 ‘muito satisfeito/a’.

Foi solicitado ao participante que avaliasse quatro itens: “os tipos de planos e de coberturas”, “a rede credenciada, em termos de qualidade dos hospitais, laboratórios e clínicas em sua região”, “o recebimento no prazo dos reembolsos, da carteirinha e dos boletos bancários para o pagamento” e “a Central de Atendimento específica dos Planos de Saúde”. De uma forma geral, observou-se uma queda no nível de satisfação em todos os tópicos abordados sobre esse tema.

Avaliando as respostas de uma forma geral, a insatisfação permeia pelos seguintes motivos:

- Descontentamento com o valor pago
- Valor do reembolso considerado baixo
- O descredenciamento de alguns médicos
- Falta de credenciamento em algumas regiões

Um fato a se destacar sobre a “Central de Atendimento (Específica)” é que  $\frac{1}{4}$  dos entrevistados não souberam opinar sobre o canal. Esta análise levanta à reflexão se são participantes que, por preferirem utilizar outros meios de contato, nunca utilizaram este canal ou se há a

possibilidade de desconhecimento sobre esta forma de atendimento. Não há um considerável indutor para uma grande insatisfação, visto que, as notas inferiores a 4, que seriam as maiores evidências de descontentamento, não ultrapassaram 9%.

## SOBRE AS PATROCINADORAS E A FUNDAÇÃO

Foi solicitado avaliar patrocinadoras e Real Grandeza. Sobre as Patrocinadoras houve leve queda em relação à pesquisa anterior, quando perguntados sobre seus sentimentos. Fato que pode ser explicado pelo atual cenário político-econômico e decisório. Neste item, 28,62% deram nota 7 ou 8 e 56,07% deram nota 9 ou 10, perfazendo um total de 84,69%.

No que tange à Fundação, a pesquisa revelou um discreto aumento de 2 pontos percentuais na nota para a entidade, mantendo-se, entretanto, dentro do erro amostral. Embora sejam entidades claramente individualizadas (patrocinadoras e fundação) suas imagens estão intrinsecamente relacionadas e, com isso, o grau de satisfação de uma pode refletir sobre a outra. Nesse sentido, muitas fundações tentam, na medida do possível dissociar suas imagens das patrocinadoras no intuito de blindar e proteger-se do esvaziamento de participantes. Nesse item, apurou-se que 30,88% deram nota 7 ou 8 e 57,87% deram nota entre 9 ou 10 perfazendo um total de 88,75% de satisfação.

## SÍNTESE CONCLUSIVA

É de opinião deste Relatório de que, com exceção das observações promotoras de recomendações que possam revelar-se interessantes, a empresa, de uma forma geral, apresenta uma imagem bastante satisfatória perante seus associados.

As observações apontadas neste Relatório podem e devem ser avaliadas como um instrumento gerador de novas análises para um possível plano de ações para correções e melhorias específicas.

Os dados obtidos com a pesquisa são concretos e podem tornar-se base para tomada de decisões específicas e gerais. Também poderão auxiliar na elaboração de um planejamento estratégico, pois as informações são obtidas por quem determina a existência da organização, os associados.

Há, contudo, de se levar em consideração que tais recomendações e/ou comentários são resultantes de uma pesquisa sem aprofundamento e podem não estar totalmente alinhadas com um atual planejamento estratégico da empresa.

# Resumo

Situação em relação à pesquisa anterior



● Melhora

● Dentro do erro amostral

● Piora



90% - 100%

### MEIOS DE COMUNICAÇÃO

- Mensagens informativas por e-mail – 95%
- Correspondências – 94%
- Palestras webinars – 91%
- Relatório anual – 93%
- Suficiência dos meios de comunicação – 98%

### TELEATENDIMENTO

- Satisfação com o serviço – 98%



80% - 89,99%

### IMAGEM

- Valor da Complementação – 82%
- Segurança e transparência na administração dos recursos – 83%
- Cálculos corretos dos benefícios, procedimentos confiáveis e informações precisas – 87%
- Sistema de empréstimo aos participantes – 84%
- Comunicação com os filiados – 81%
- Modernidade, tecnologia e recursos empregados na administração – 86%

### AVALIAÇÃO GERAL

- Patrocinadora – 85%
- Fundação REAL GRANDEZA – 89%

### MEIOS DE COMUNICAÇÃO

- Site – 85%
- Jornal – 89%

### PLANO DE SAÚDE

- Recebimento no prazo – 80%



70% - 79,99%

### IMAGEM

- Orientação e ajuda para obtenção da aposentadoria – 78%
- Facilidade e rapidez para resolver problemas e pendências – 75%
- Atendimento eficiente, atencioso e de fácil acesso por vários meios – 76%

### PLANO DE SAÚDE

- Tipos de planos e coberturas – 77%
- Rede credenciada – 72%
- Central de atendimento específica – 80%

### MEIOS DE COMUNICAÇÃO

- Central de Relacionamento – 78%



0% - 69,99%

# Resultados



A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

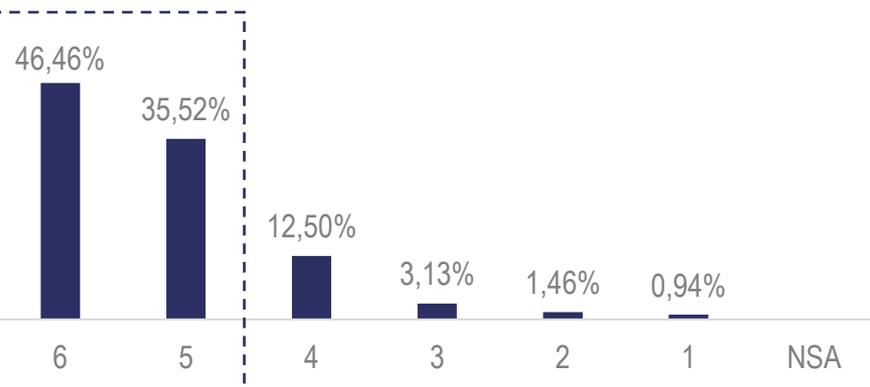
a) Valor da complementação, comparativamente com o salário em atividade e as contribuições realizadas

Base de cálculo: 960 entrevistas válidas  
(Somente aposentados e pensionistas)  
0 não souberam responder

## Avaliação Geral



Satisfação	81,98%
Média	5,19583



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Satisfação (5+6)	N/A	79,59%	89,57%
Satisfação Parcial (3+4)	N/A	17,67%	9,13%
Insatisfação (1+2)	N/A	2,74%	1,30%
<b>MÉDIA</b>	N/A	<b>5,12192</b>	<b>5,43043</b>

### Motivo para avaliação menor que 5

Perda muito grande quando aposentou

Os descontos são elevados

É Insuficiente para o sustento

Não corresponde ao que foi dito que receberia quando se tornou participante

A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

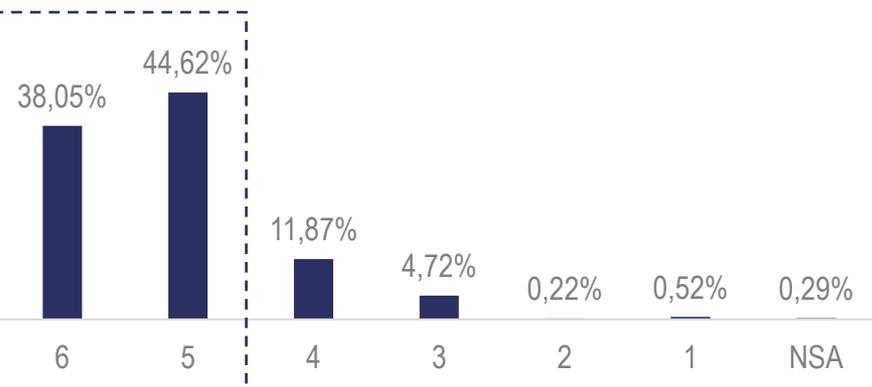
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
4 não souberam responder

b) Segurança e transparência na administração dos recursos da REAL GRANDEZA

## Avaliação Geral



Satisfação	82,67%
Média	5,14012



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Satisfação (5+6)	78,25%	82,37%	91,30%
Satisfação Parcial (3+4)	20,50%	17,08%	8,26%
Insatisfação (1+2)	1,25%	0,55%	0,43%
<b>MÉDIA</b>	<b>5,04000</b>	<b>5,11846</b>	<b>5,38261</b>

### Motivo para avaliação menor que 5

- Falta de transparência/clareza nas informações
- Falta transparência na comunicação com os participantes
- As informações sobre os investimentos não são claras
- Considera que existe muita interferência política nas decisões da fundação

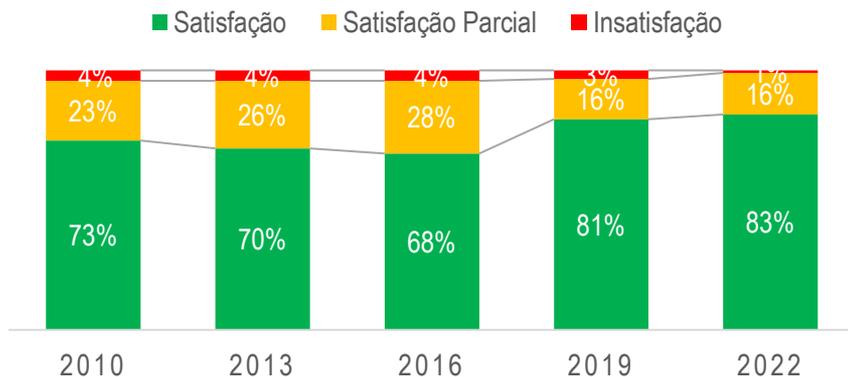
A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

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

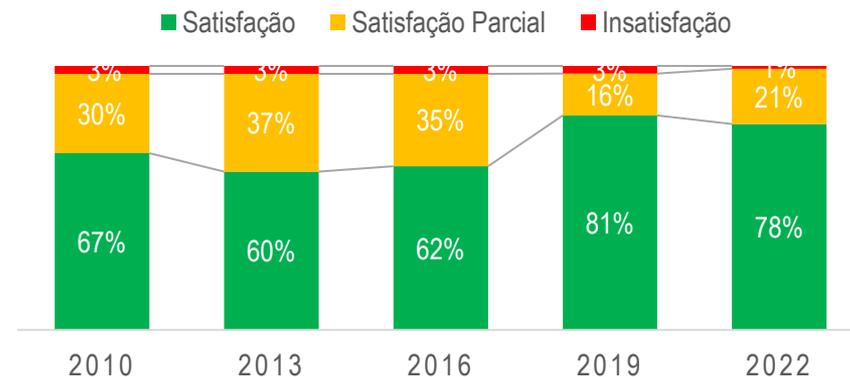
b) Segurança e transparência na administração dos recursos da REAL GRANDEZA

## Evolução Temporal

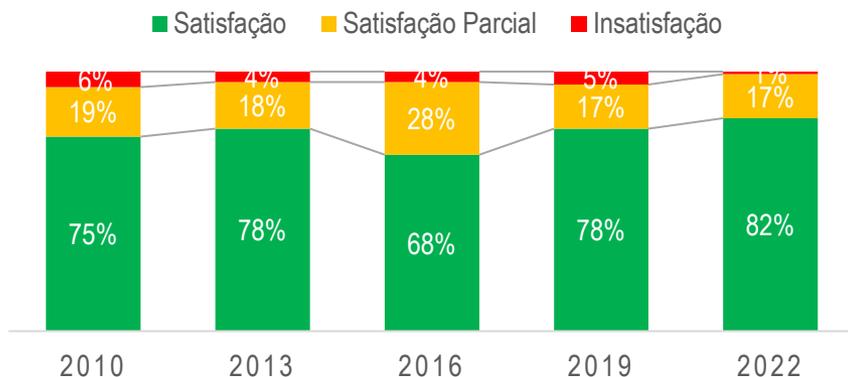
### GERAL



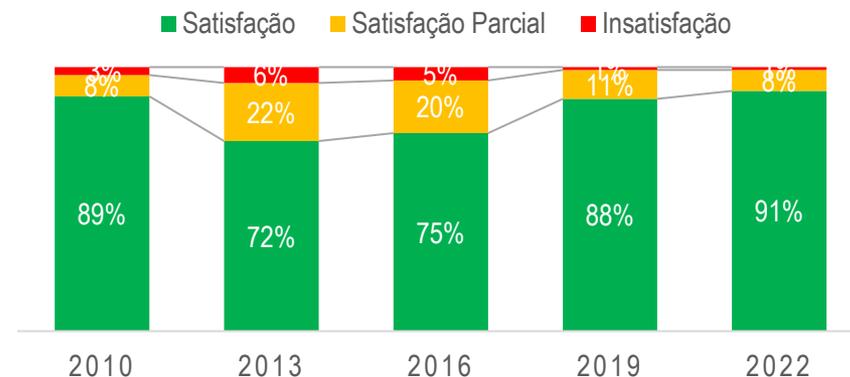
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

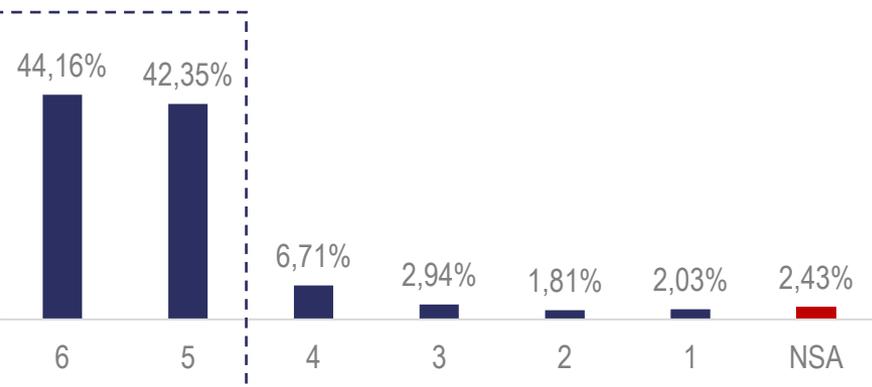
c) Cálculos corretos dos benefícios, procedimentos confiáveis e informações precisas

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

## Avaliação Geral



Satisfação	86,51%
Média	5,18011



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Satisfação (5+6)	87,02%	84,18%	92,92%
Satisfação Parcial (3+4)	8,40%	11,58%	5,75%
Insatisfação (1+2)	4,58%	4,24%	1,33%
<b>MÉDIA</b>	<b>5,12214</b>	<b>5,13277</b>	<b>5,42920</b>

### Motivo para avaliação menor que 5

- Falta de transparência/clareza nas informações
- Falta transparência na comunicação com os participantes
- As informações sobre os investimentos não são claras
- Considera que existe muita interferência política nas decisões da fundação

A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

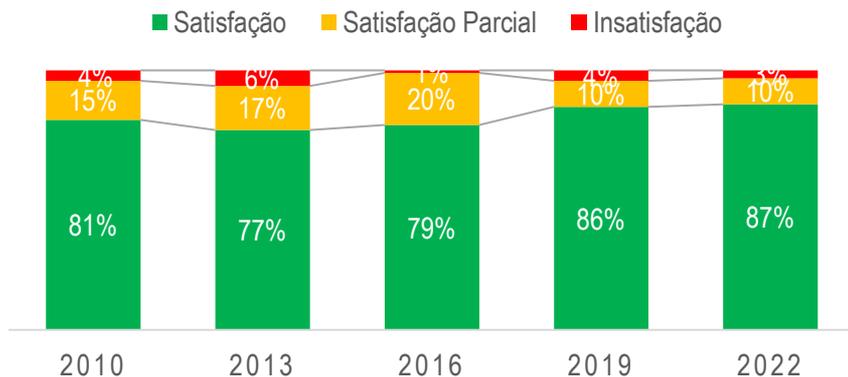
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

33 não souberam responder

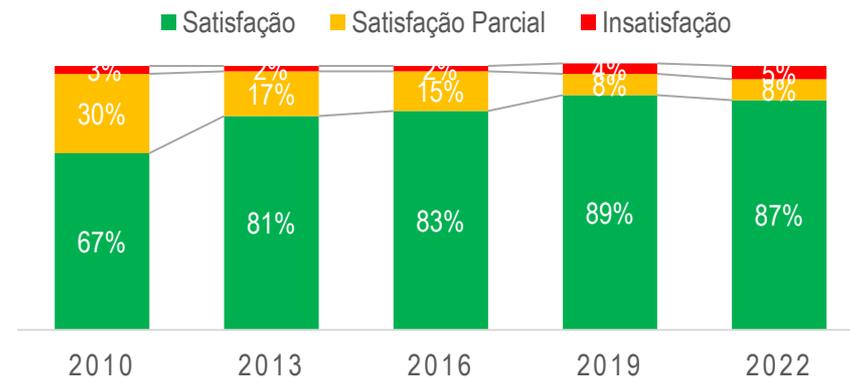
c) Cálculos corretos dos benefícios, procedimentos confiáveis e informações precisas

## Evolução Temporal

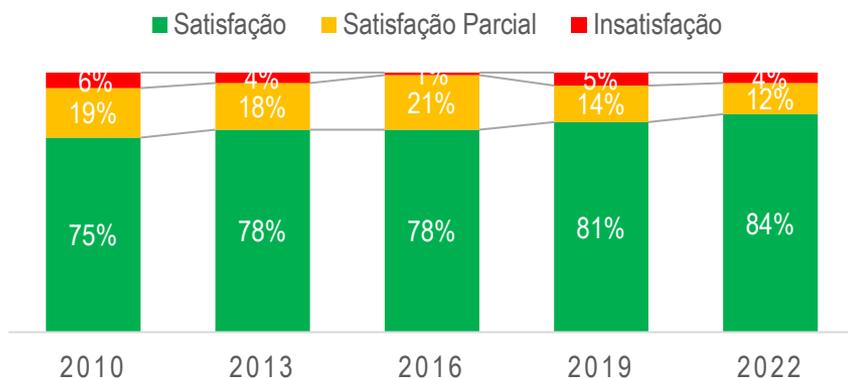
### GERAL



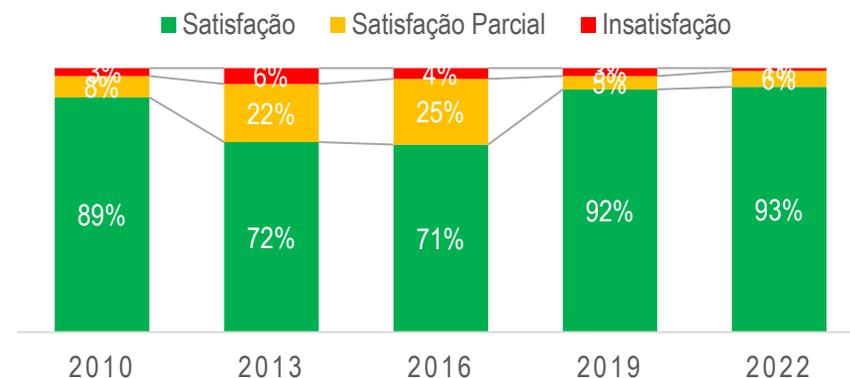
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

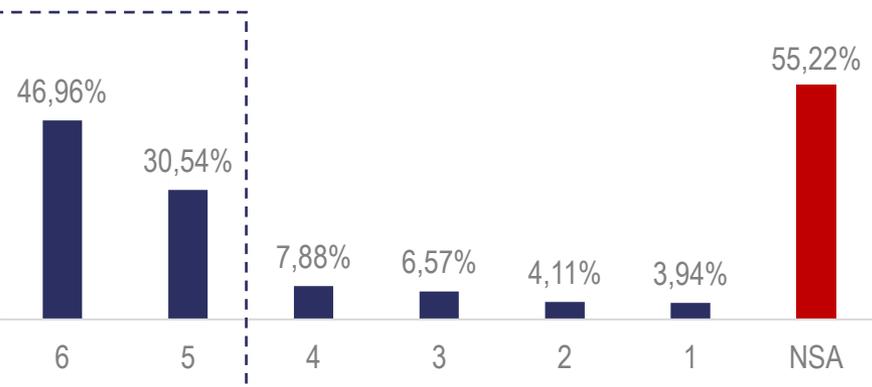
751 não souberam responder

d) Orientação e ajuda para obtenção da aposentadoria

## Avaliação Geral



Satisfação	77,50%
Média	4,96552



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Satisfação (5+6)	53,92%	81,36%	100,00%
Satisfação Parcial (3+4)	26,47%	12,22%	0,00%
Insatisfação (1+2)	19,61%	5,81%	0,00%
<b>MÉDIA</b>	<b>4,12745</b>	<b>5,13026</b>	<b>5,37500</b>

### Motivo para avaliação menor que 5

- Não recebeu orientação sobre o tema
- As explicações não foram muito claras / pouco detalhadas
- Falta careza nas informações
- Está próximo de se aposentar e não teve nenhum contato
- Recebeu informações apenas por e-mail

A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

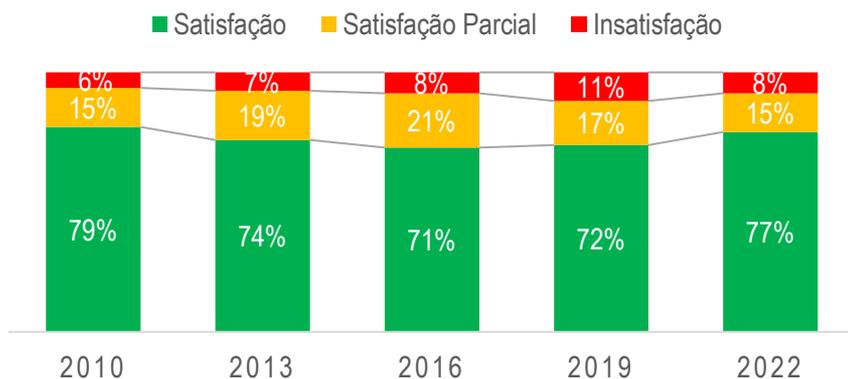
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

751 não souberam responder

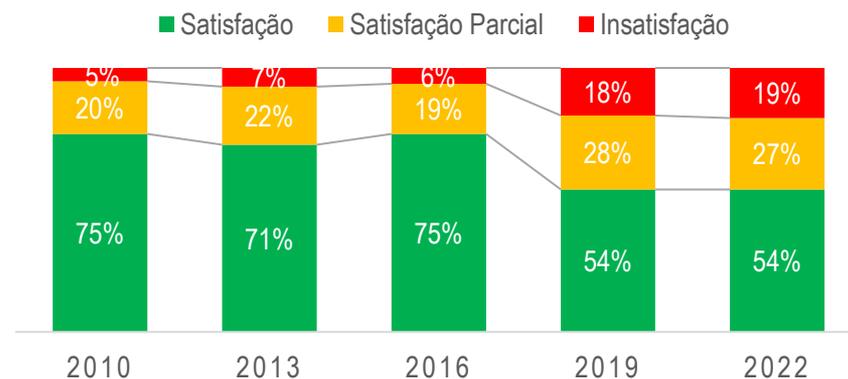
d) Orientação e ajuda para obtenção da aposentadoria

## Evolução Temporal

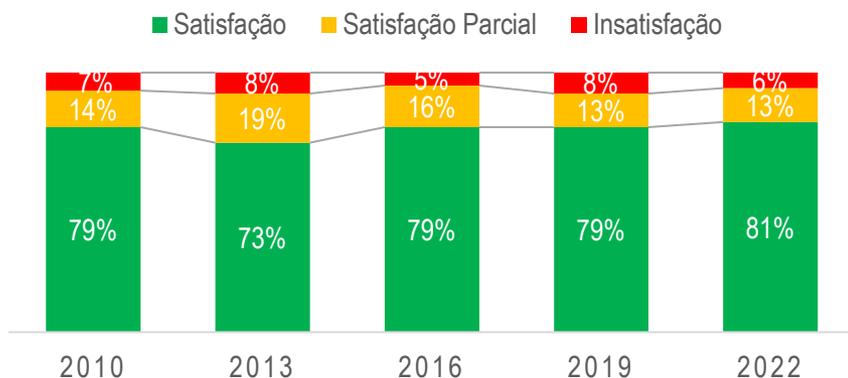
### GERAL



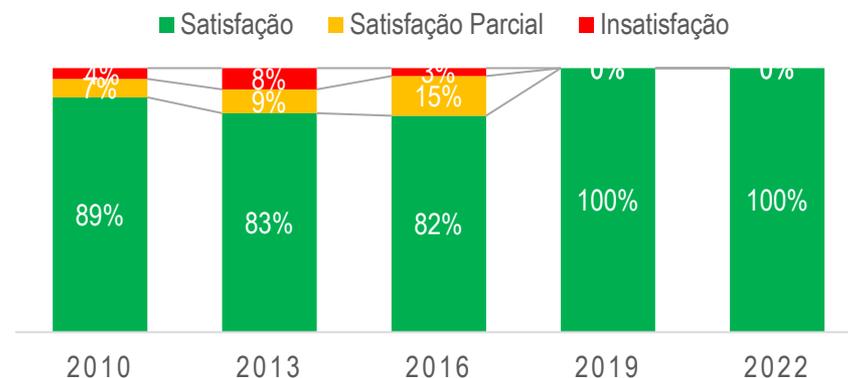
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

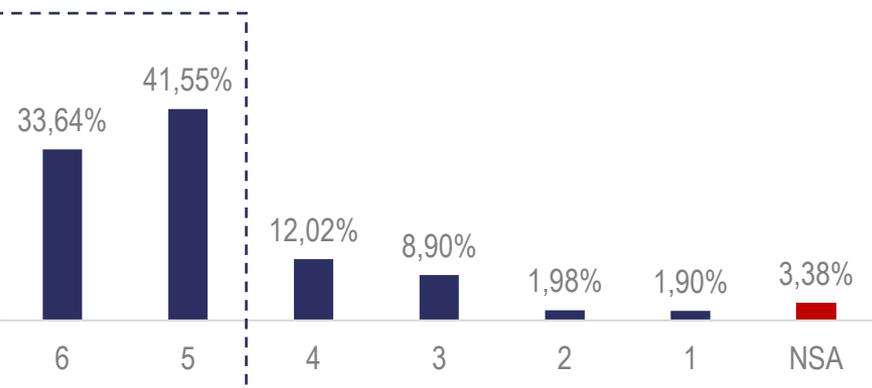
e) Facilidade e rapidez para resolver problemas e pendências com a REAL GRANDEZA

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

## Avaliação Geral



Satisfação	75,19%
Média	4,90259



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Satisfação (5+6)	75,19%	73,33%	81,19%
Satisfação Parcial (3+4)	21,74%	22,27%	15,14%
Insatisfação (1+2)	3,07%	4,40%	3,67%
<b>MÉDIA</b>	<b>4,87468</b>	<b>4,84681</b>	<b>5,13303</b>

### Motivo para avaliação menor que 5

- Deficiência/Demora no atendimento telefônico
- Demora na resposta / solução dos problemas
- Muita burocracia / lentidão para resolver os problemas
- Não tem mais atendimento presencial
- As informações passadas nem sempre são corretas/claras
- Falta de conhecimento dos atendentes para resolver os problemas

A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

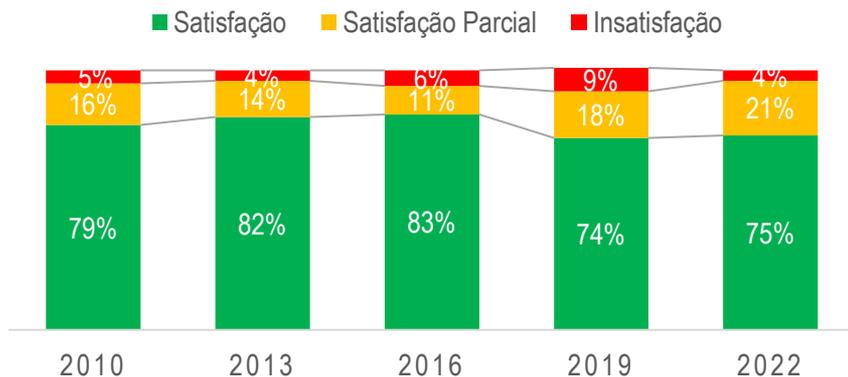
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

46 não souberam responder

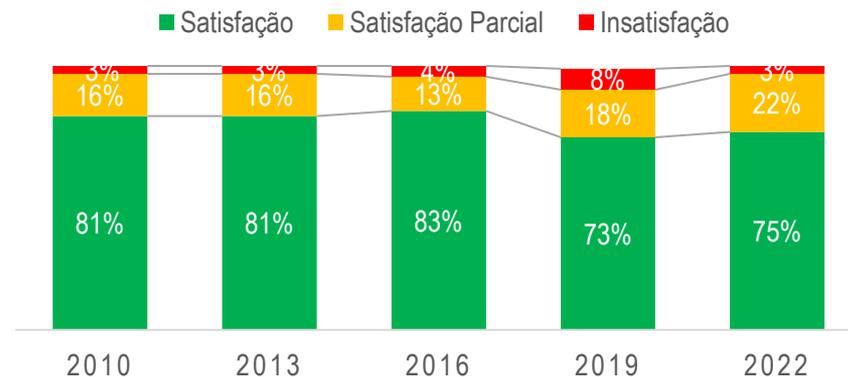
e) Facilidade e rapidez para resolver problemas e pendências com a REAL GRANDEZA

## Evolução Temporal

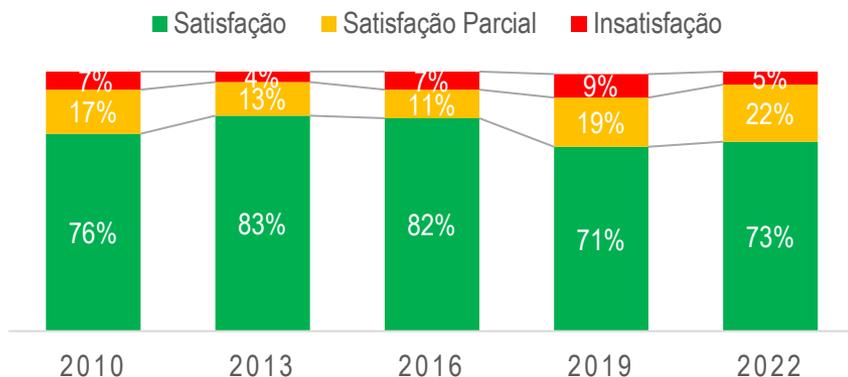
### GERAL



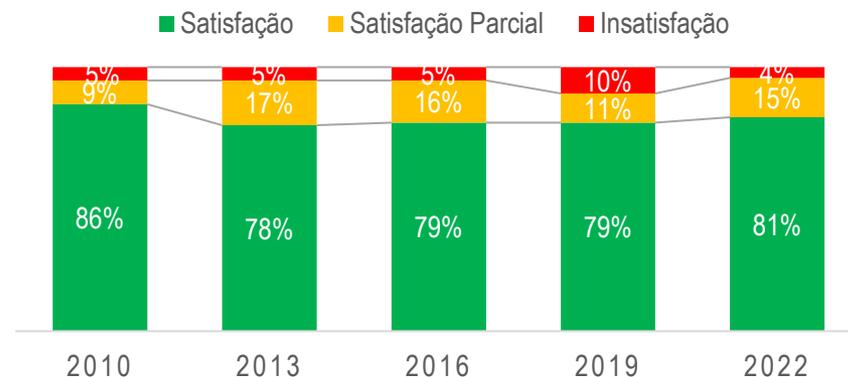
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

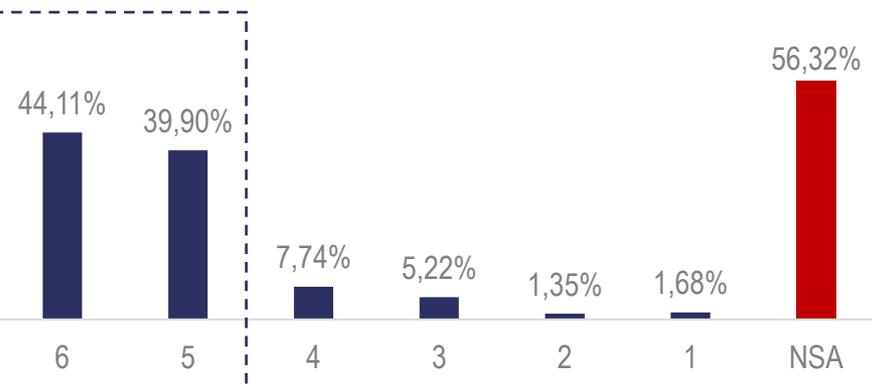
766 não souberam responder

f) Sistema de empréstimo aos participantes

## Avaliação Geral



Satisfação	84,01%
Média	5,15152



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Satisfação (5+6)	81,95%	81,97%	96,43%
Satisfação Parcial (3+4)	14,15%	14,75%	3,57%
Insatisfação (1+2)	3,90%	3,28%	0,00%
<b>MÉDIA</b>	<b>5,10244</b>	<b>5,09180</b>	<b>5,48810</b>

### Motivo para avaliação menor que 5

- Taxas de juros muito altas, acima do mercado
- As informações não são muito claras
- Processo muito burocrático
- Fecharam a campanha do empréstimo
- Dificuldade de acesso para solicitar empréstimo
- Limitação do valor do empréstimo

A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

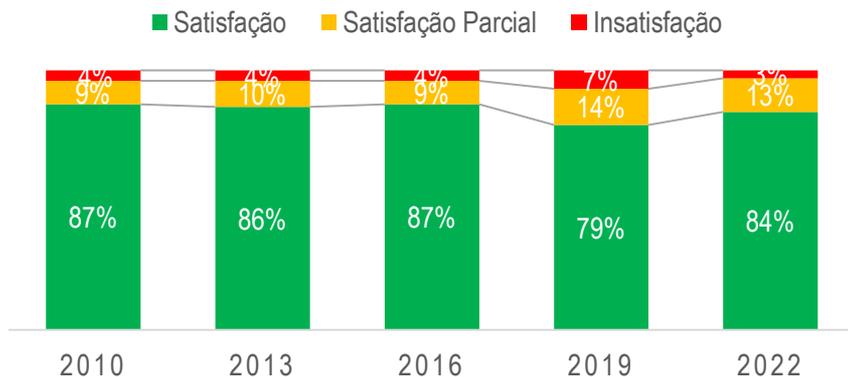
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

766 não souberam responder

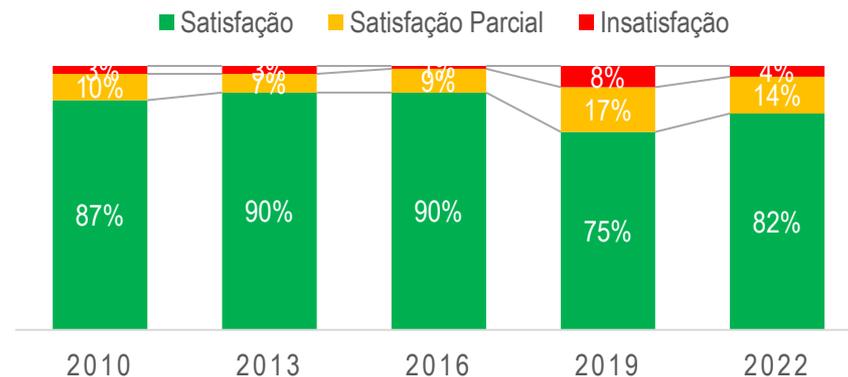
f) Sistema de empréstimo aos participantes

## Evolução Temporal

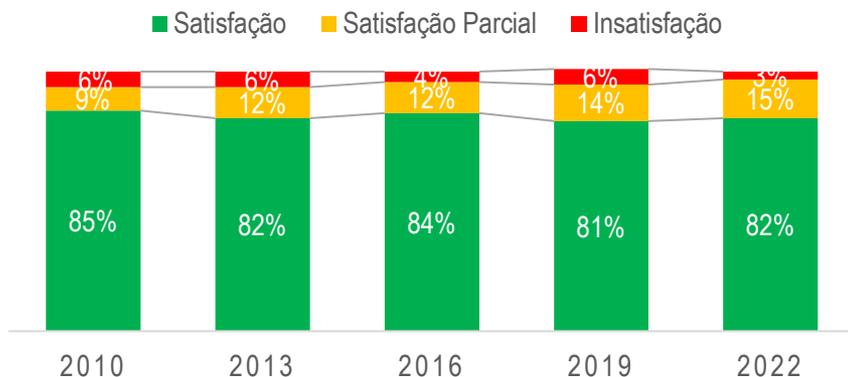
### GERAL



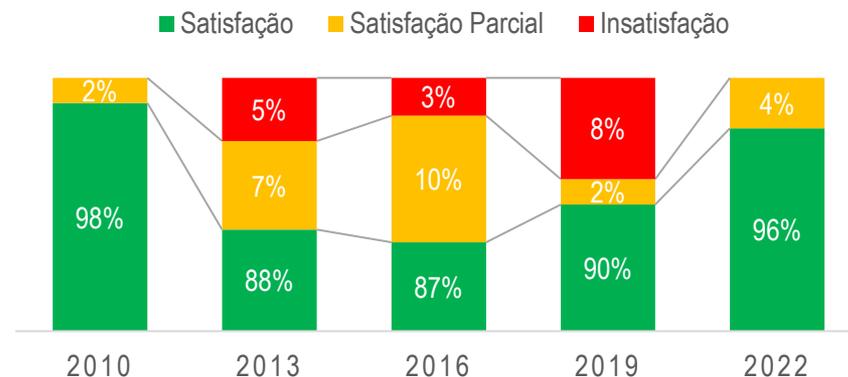
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

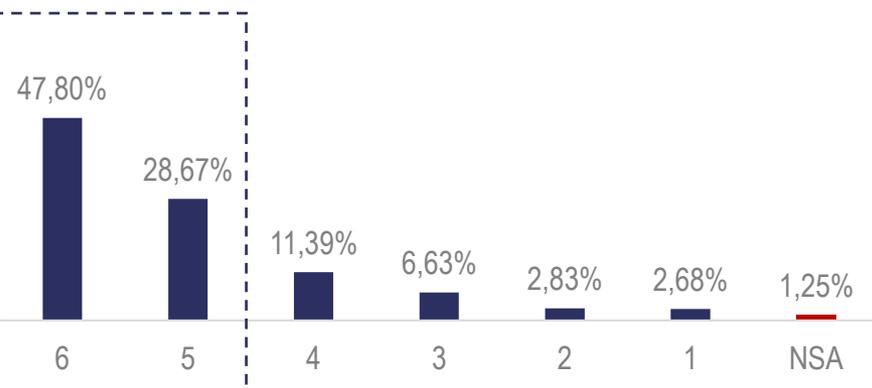
g) Atendimento eficiente, atencioso e de fácil acesso por vários meios

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

## Avaliação Geral



Satisfação	76,47%
Média	5,03946



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Satisfação (5+6)	72,54%	76,14%	84,44%
Satisfação Parcial (3+4)	20,40%	18,31%	12,89%
Insatisfação (1+2)	7,05%	5,55%	2,67%
<b>MÉDIA</b>	<b>4,86902</b>	<b>5,01664</b>	<b>5,41333</b>

### Motivo para avaliação menor que 5

- O atendimento é ineficiente
- Dificuldade para entrar em contato pelo telefone
- Falta de conhecimento dos atendentes
- Demora para encontrar a pessoa que resolve o problema
- Difícil de obter a resposta correta às solicitações
- As informações passadas nem sempre são completas
- O pessoal do atendimento não é muito atencioso

A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

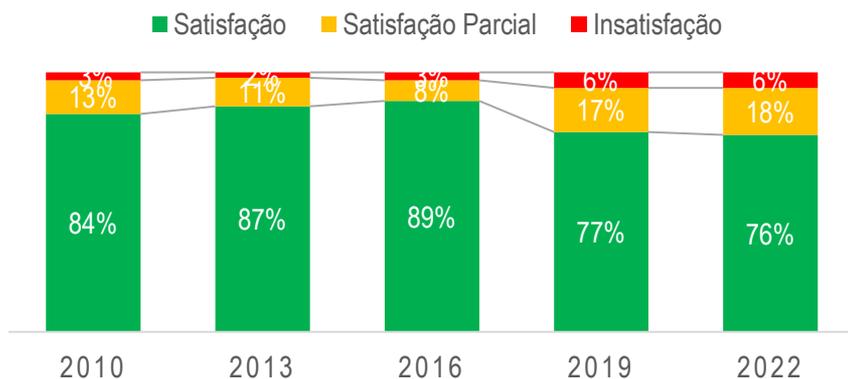
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

17 não souberam responder

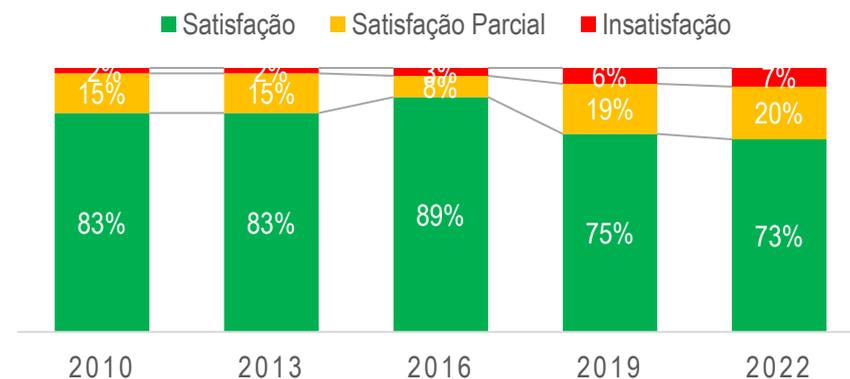
g) Atendimento eficiente, atencioso e de fácil acesso por vários meios

## Evolução Temporal

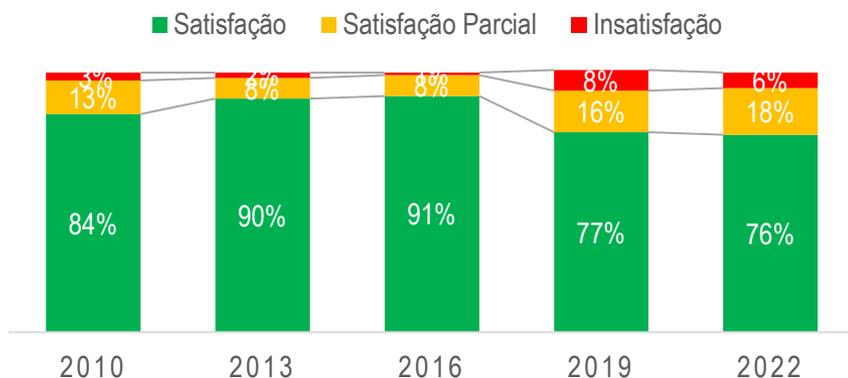
### GERAL



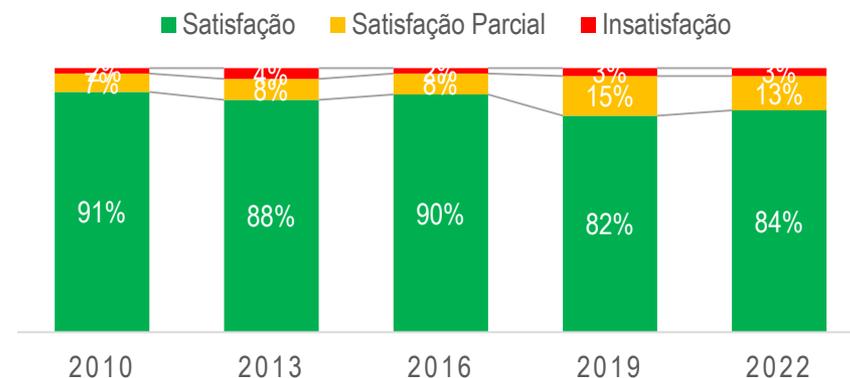
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

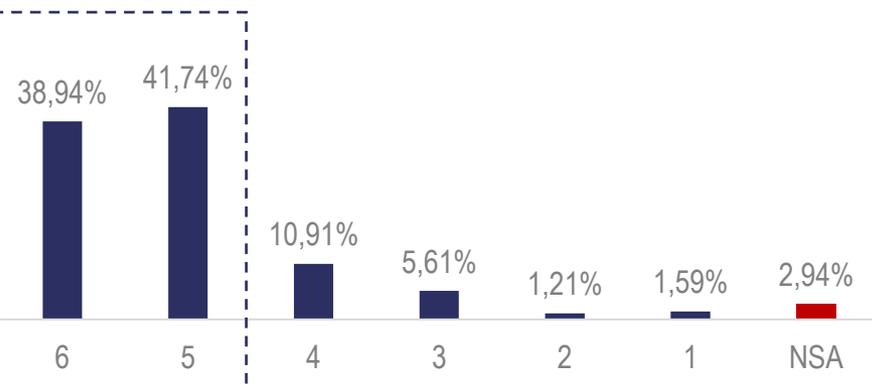
h) Comunicação com os filiados, considerando a relevância, o conteúdo, a clareza, a frequência e os canais

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

## Avaliação Geral



Satisfação	80,68%
Média	5,06818



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Satisfação (5+6)	81,06%	77,37%	90,78%
Satisfação Parcial (3+4)	17,68%	18,67%	7,37%
Insatisfação (1+2)	1,26%	3,96%	1,84%
<b>MÉDIA</b>	<b>5,06061</b>	<b>4,97737</b>	<b>5,37788</b>

### Motivo para avaliação menor que 5

A periodicidade de envio das comunicações é baixa

Recebe pouca comunicação

Falta clareza nas informações

Muitas comunicações são irrelevantes

Muitas informações chegam com atraso

Comunicação do WhatsApp ainda deficiente

As informações não são eficientes

Linguagem muito técnica

A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

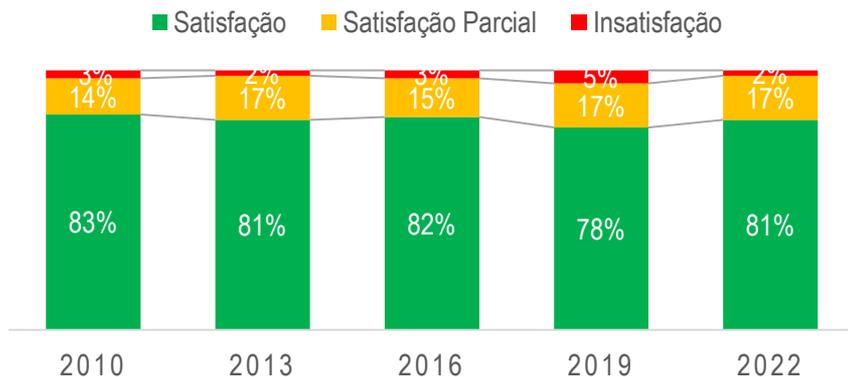
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

40 não souberam responder

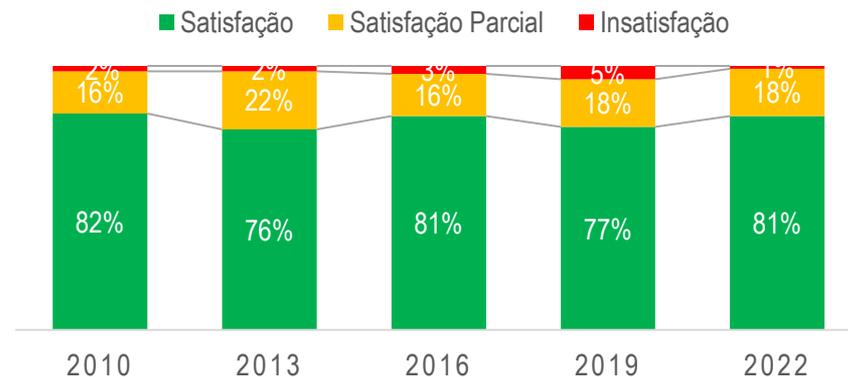
h) Comunicação com os filiados, considerando a relevância, o conteúdo, a clareza, a frequência e os canais

## Evolução Temporal

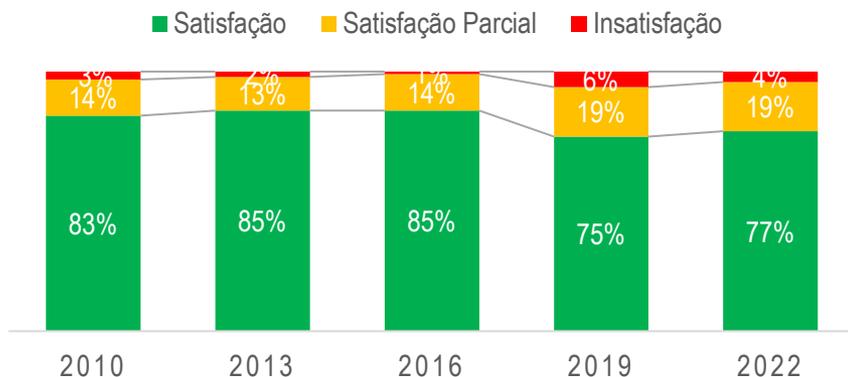
### GERAL



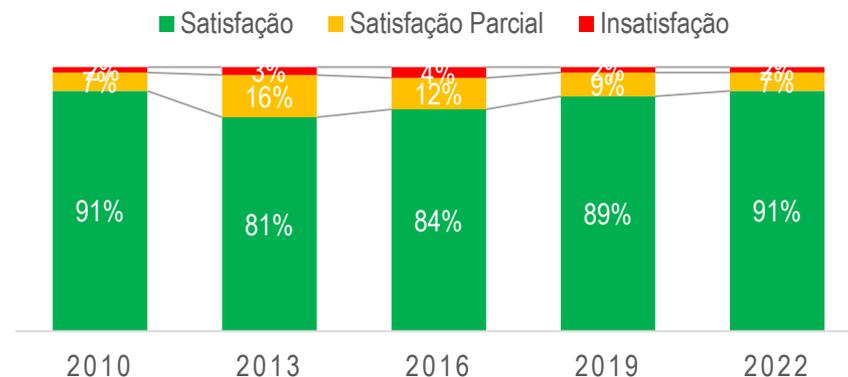
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



# RESULTADOS

A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

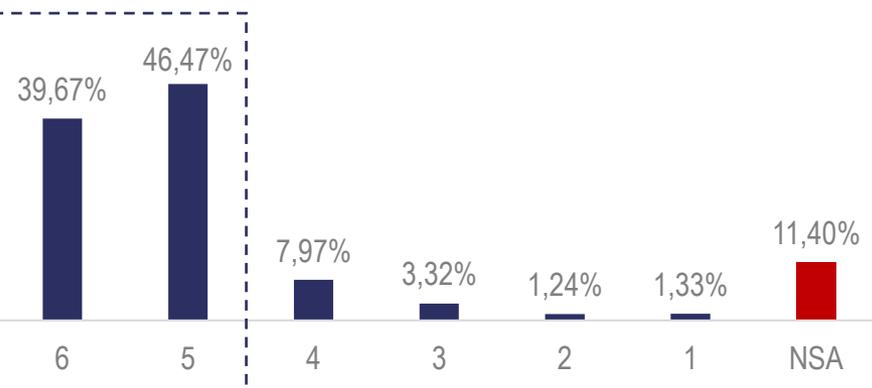
155 não souberam responder

i) Modernidade, tecnologia e recursos empregados na administração

## Avaliação Geral



Satisfação	86,14%
Média	5,16017



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Satisfação (5+6)	82,51%	86,92%	91,28%
Satisfação Parcial (3+4)	13,58%	10,62%	8,72%
Insatisfação (1+2)	3,92%	2,46%	0,00%
<b>MÉDIA</b>	<b>5,02350</b>	<b>5,15846</b>	<b>5,47093</b>

### Motivo para avaliação menor que 5

- Aplicativo ainda muito limitado
- Muita burocracia
- Aplicativo não é muito amigável / intuitivo
- Dificuldade em localizar as informações
- O aplicativo é confuso em algumas funcionalidades
- Falta atualização das informações no site
- Dificuldade na navegação do site

A partir de alguns tópicos que irei mencionar agora, gostaria que o Sr. os avaliasse em uma nota de 1 a 6, onde 1 significa “muito insatisfeito” e 6 “Muito satisfeito” em relação à REAL GRANDEZA.

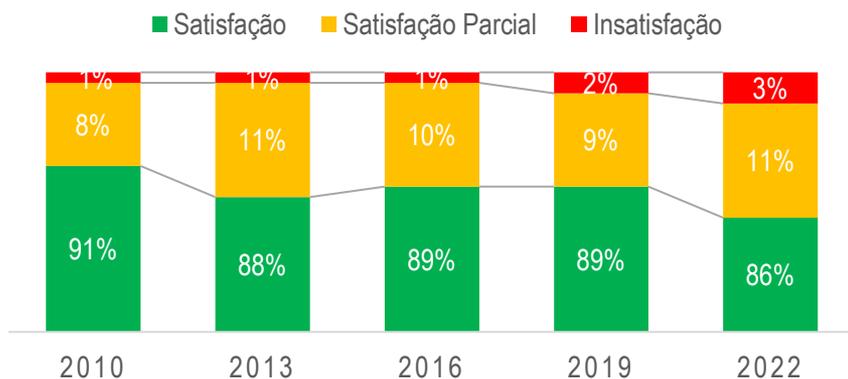
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

155 não souberam responder

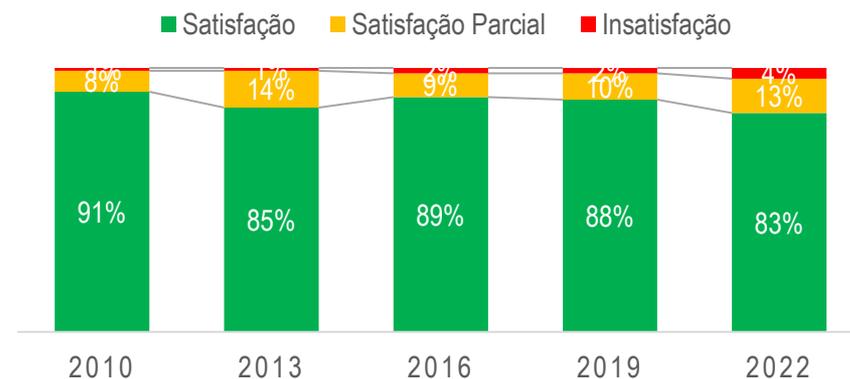
i) Modernidade, tecnologia e recursos empregados na administração

## Evolução Temporal

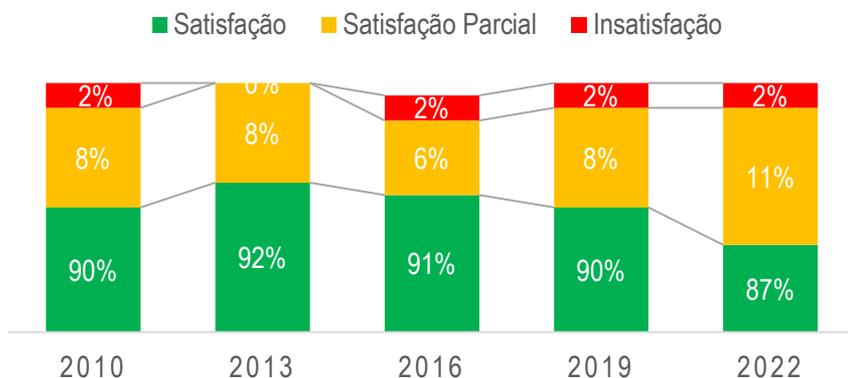
### GERAL



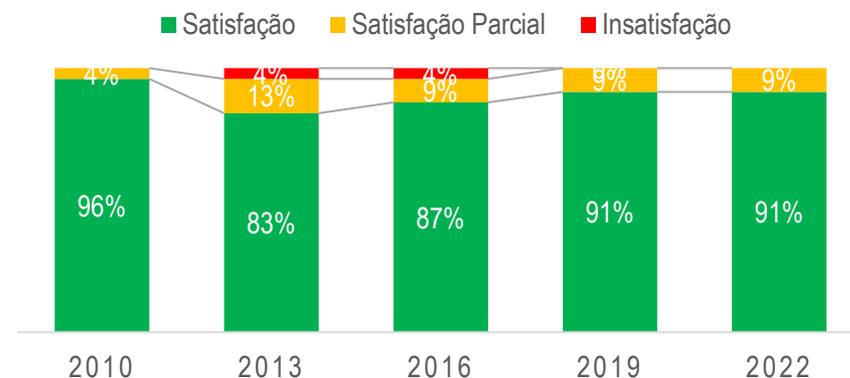
### ATIVOS



### APOSENTADOS



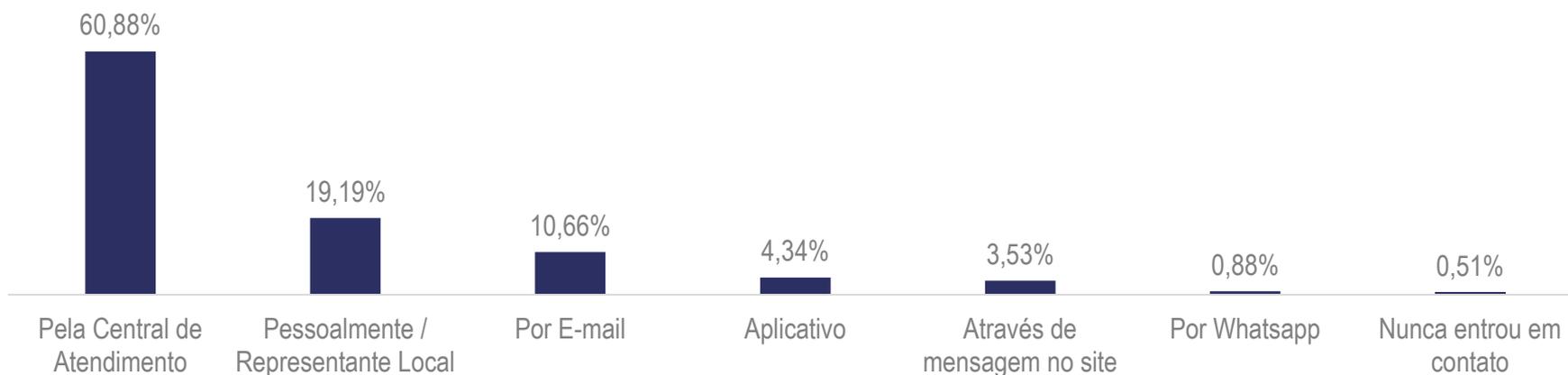
### PENSIONISTAS



Quando precisa falar com a REAL GRANDEZA, qual o principal meio que o Sr(a) prefere usar?

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

## Avaliação Geral

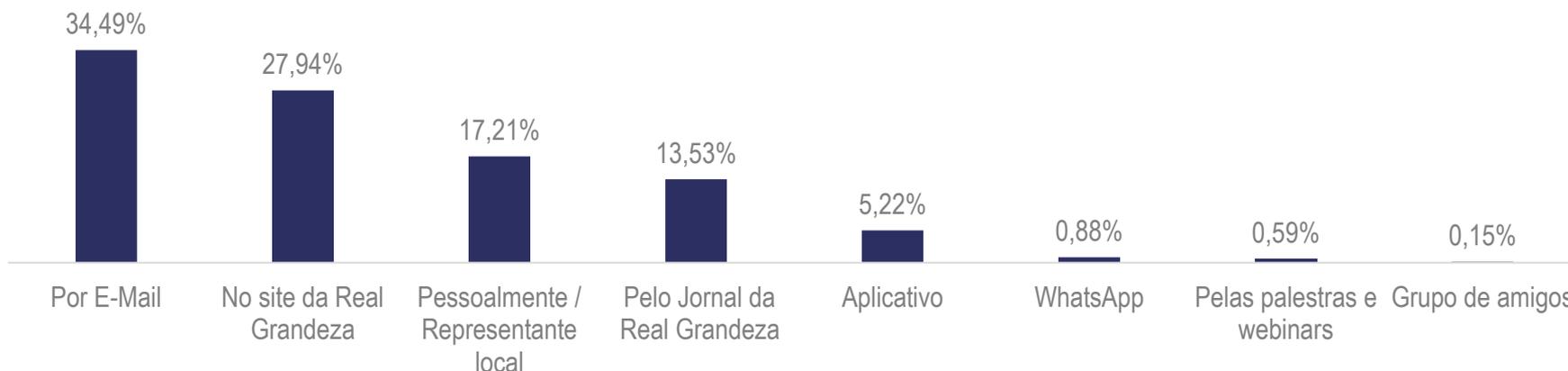


Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Pela Central de Atendimento	49,50%	62,19%	76,52%
Pessoalmente / Representante Local	29,75%	14,79%	14,78%
Por E-mail	11,25%	12,05%	5,22%
Aplicativo	5,75%	4,66%	0,87%
Através de mensagem no site	3,00%	4,79%	0,43%
Por Whatsapp	0,50%	1,23%	0,43%
Nunca entrou em contato	0,25%	0,27%	1,74%

E para receber informações da Fundação REAL GRANDEZA, qual o principal meio que o Sr(a). prefere utilizar?

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

## Avaliação Geral



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Por E-Mail	49,50%	62,19%	76,52%
No site da Real Grandeza	29,75%	14,79%	14,78%
Pessoalmente / Representante local	11,25%	12,05%	5,22%
Pelo Jornal da Real Grandeza	5,75%	4,66%	0,87%
Aplicativo	3,00%	4,79%	0,43%
WhatsApp	0,50%	1,23%	0,43%
Pelas palestras e webinars	0,25%	0,27%	1,74%
Grupo de amigos	0,00%	0,27%	0,00%

Que nota o Sr. daria, entre 1 e 10, para cada um dos seguintes meios de comunicação entre a REAL GRANDEZA e seus filiados?

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

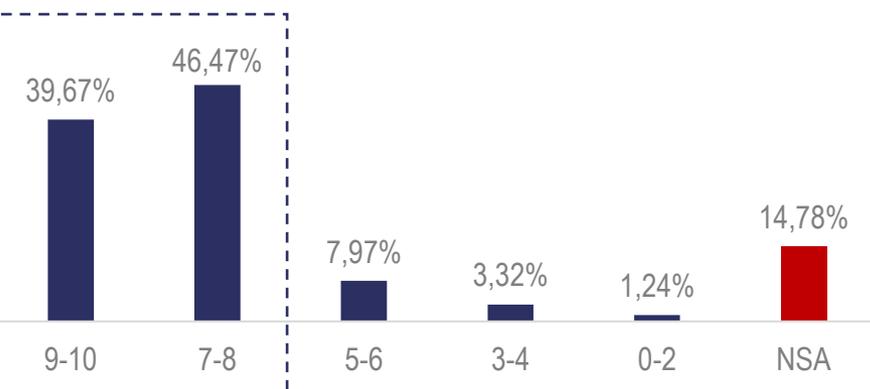
201 não souberam responder

a) Site da REAL GRANDEZA, em relação à navegabilidade, conteúdo, layout, clareza das informações e uso dos simuladores?

## Avaliação Geral



Satisfação	85,16%
Média	7,93615



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
9-10	35,88%	39,29%	51,91%
7-8	48,55%	46,07%	34,35%
5-6	9,76%	9,71%	8,40%
3-4	3,43%	2,62%	3,82%
0-2	2,37%	2,31%	1,53%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,78364</b>	<b>7,94915</b>	<b>8,31298</b>

### Motivo para avaliação menor que 7

- Não é intuitivo
- Difícil de localizar as informações
- Informações defasadas
- Precisa melhorar o visual e organizar os assuntos
- Simulador não é muito confiável
- Linguagem muito técnica

# RESULTADOS

Que nota o Sr. daria, entre 1 e 10, para cada um dos seguintes meios de comunicação entre a REAL GRANDEZA e seus filiados?

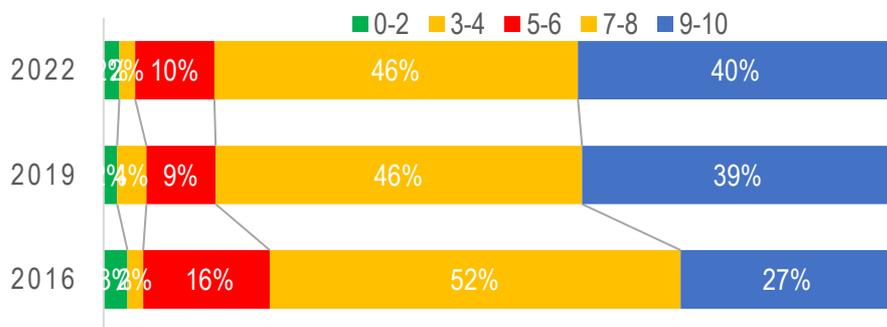
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

201 não souberam responder

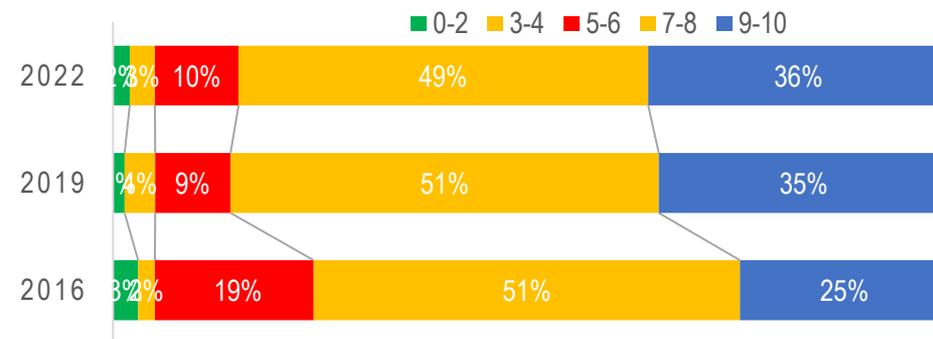
a) Site da REAL GRANDEZA, em relação à navegabilidade, conteúdo, layout, clareza das informações e uso dos simuladores?

## Evolução Temporal

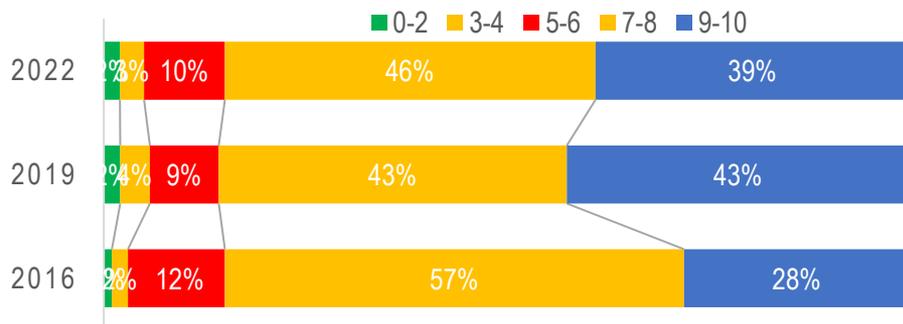
### GERAL



### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



Que nota o Sr. daria, entre 1 e 10, para cada um dos seguintes meios de comunicação entre a REAL GRANDEZA e seus filiados?

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

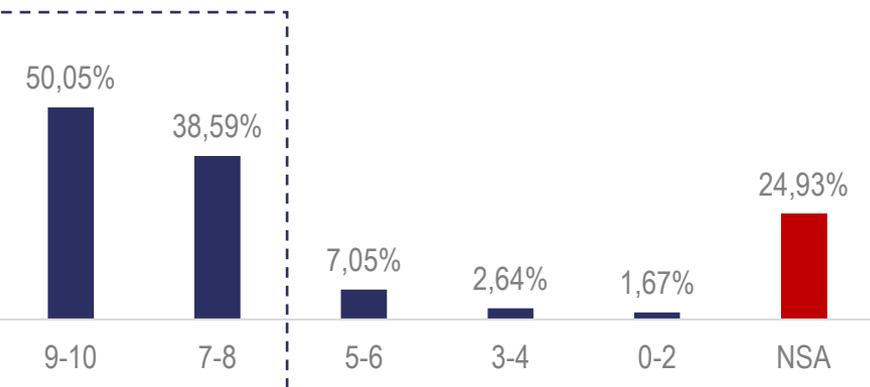
339 não souberam responder

b) Para o Jornal REAL GRANDEZA, em relação à distribuição, ao formato, ao layout, às matérias e à clareza?

## Avaliação Geral



Satisfação	88,64%
Média	8,25073



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
9-10	45,17%	48,90%	60,96%
7-8	42,76%	39,71%	28,88%
5-6	7,59%	6,99%	6,42%
3-4	1,72%	3,13%	2,67%
0-2	2,76%	1,29%	1,07%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,08966</b>	<b>8,21140</b>	<b>8,61497</b>

### Motivo para avaliação menor que 7

- Algumas matérias não têm nenhuma relevância
- Não recebe o jornal
- Muitos termos técnicos
- É divulgado com muito atraso
- Às vezes é muito confuso
- Poderia enviar o Jornal por e-mail

# RESULTADOS

Que nota o Sr. daria, entre 1 e 10, para cada um dos seguintes meios de comunicação entre a REAL GRANDEZA e seus filiados?

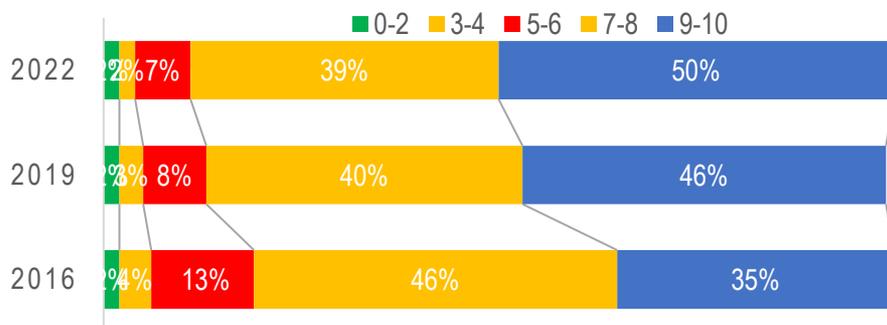
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

339 não souberam responder

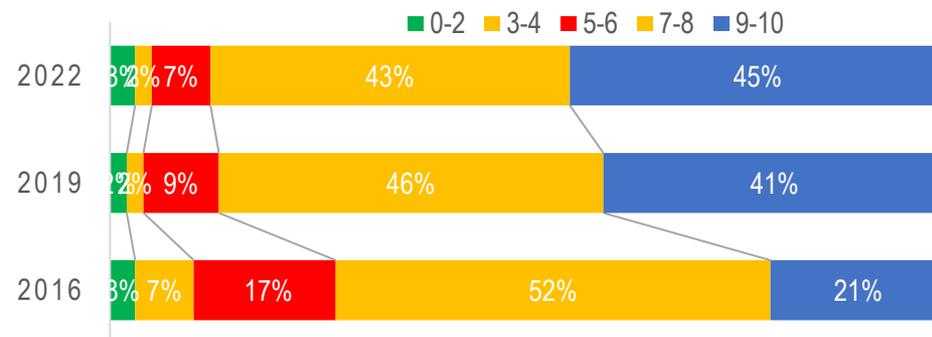
b) Para o Jornal REAL GRANDEZA, em relação à distribuição, ao formato, ao layout, às matérias e à clareza?

## Evolução Temporal

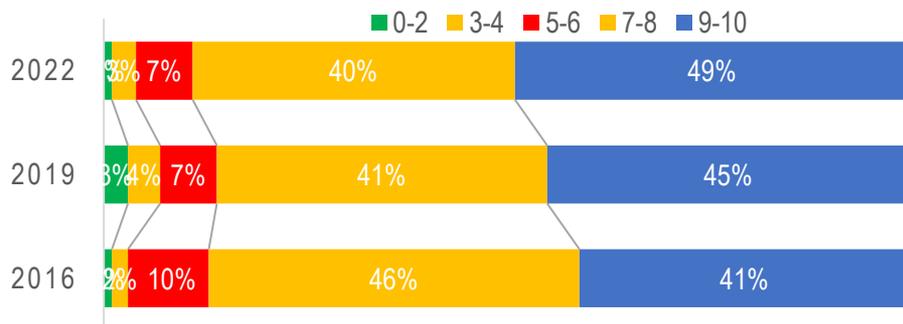
### GERAL



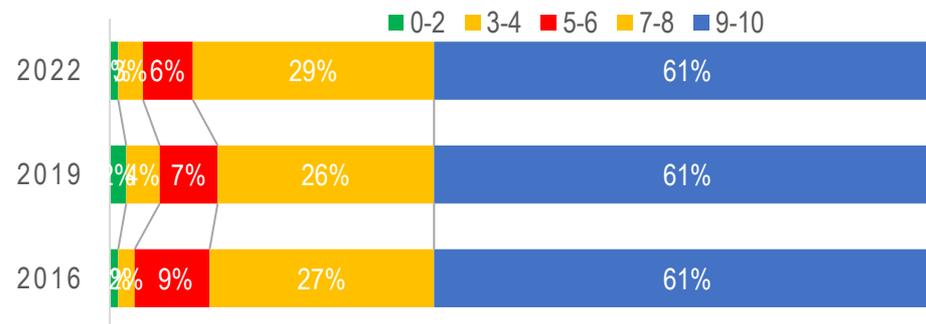
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



Que nota o Sr. daria, entre 1 e 10, para cada um dos seguintes meios de comunicação entre a REAL GRANDEZA e seus filiados?

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

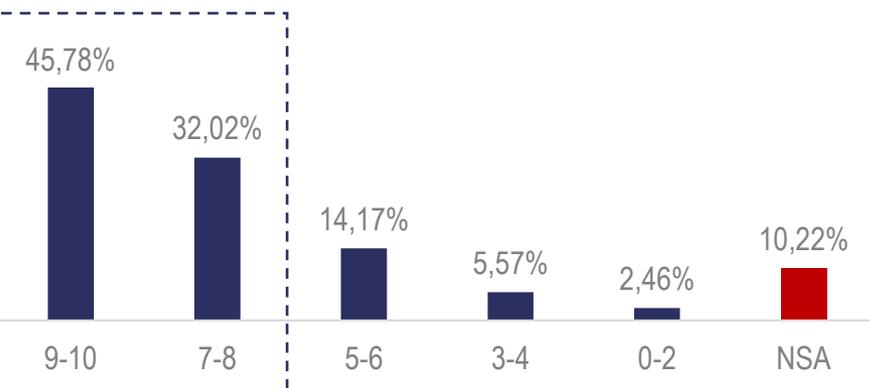
139 não souberam responder

c) Para a Central de Relacionamento da REAL GRANDEZA, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência?

## Avaliação Geral



Satisfação	77,81%
Média	7,88370



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
9-10	37,39%	45,47%	60,19%
7-8	36,20%	33,43%	20,85%
5-6	16,32%	12,63%	15,64%
3-4	7,42%	5,50%	2,84%
0-2	2,67%	2,97%	0,47%
<b>MÉDIA</b>	<b>7,56677</b>	<b>7,87221</b>	<b>8,42654</b>

### Motivo para avaliação menor que 7

- O atendimento demora muito
- Despreparo dos atendentes
- Não consegue atendimento
- Não conseguem resolver os problemas
- O Callcenter é péssimo

# RESULTADOS

Que nota o Sr. daria, entre 1 e 10, para cada um dos seguintes meios de comunicação entre a REAL GRANDEZA e seus filiados?

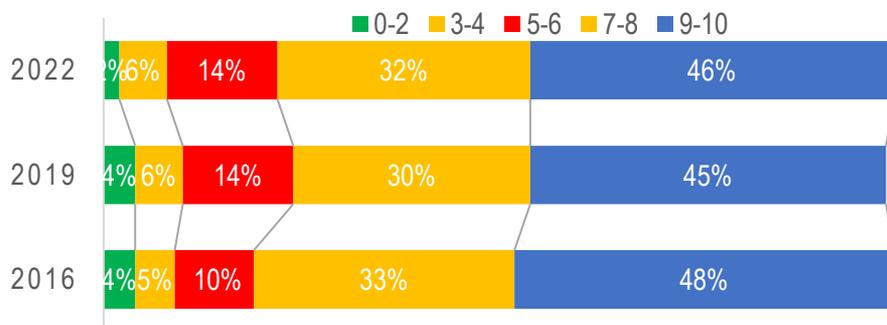
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

139 não souberam responder

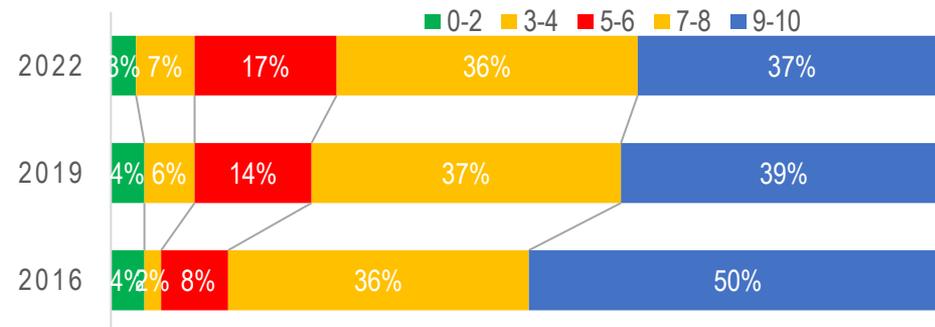
c) Para a Central de Relacionamento da REAL GRANDEZA, em relação à facilidade de acesso, cortesia, boa-vontade e eficiência?

## Evolução Temporal

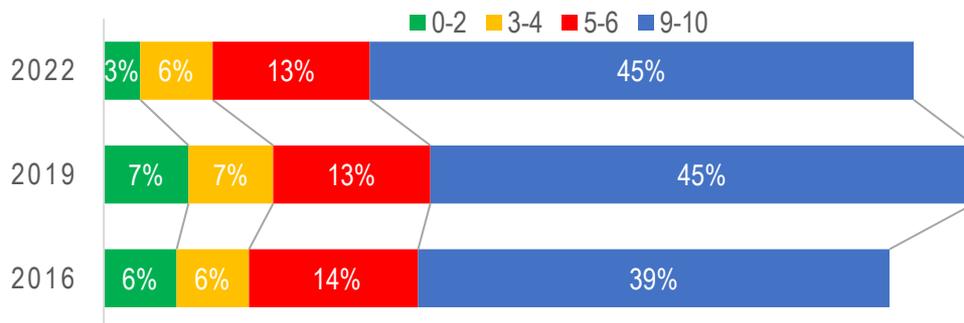
### GERAL



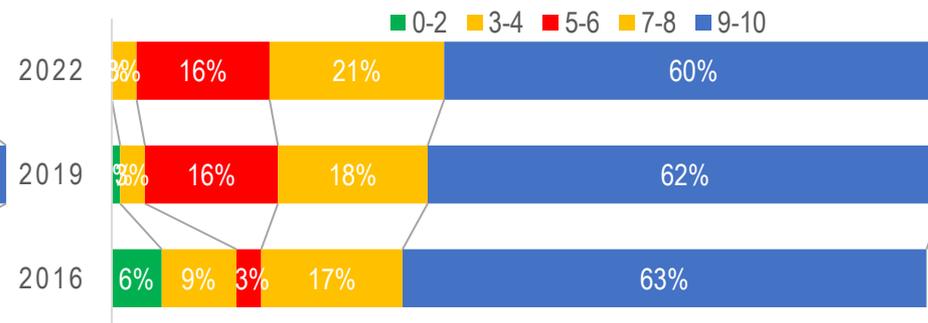
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



Que nota o Sr. daria, entre 1 e 10, para cada um dos seguintes meios de comunicação entre a REAL GRANDEZA e seus filiados?

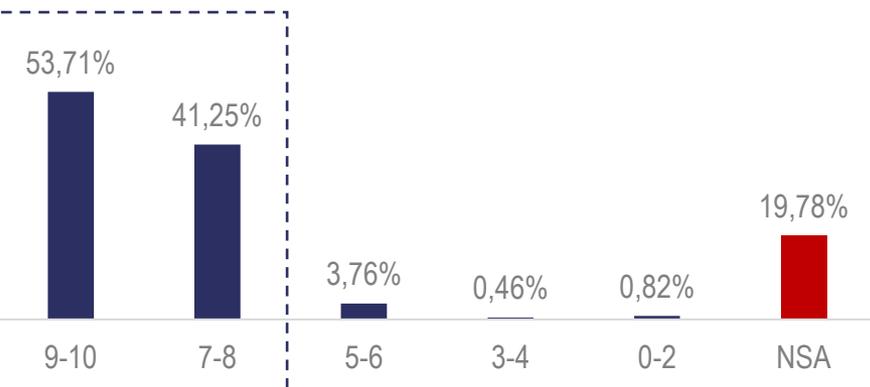
d) Para as mensagens informativas enviadas por emails, da REAL GRANDEZA, em relação à frequência, relevância e apresentação?

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

## Avaliação Geral



Satisfação	94,96%
Média	8,57929



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
9-10	46,63%	55,00%	66,67%
7-8	49,16%	39,17%	29,63%
5-6	3,09%	4,33%	2,96%
3-4	0,28%	0,50%	0,74%
0-2	0,84%	1,00%	0,00%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,48876</b>	<b>8,54000</b>	<b>8,99259</b>

### Motivo para avaliação menor que 7

- Quase não recebe as mensagens
- Muita informação desnecessária
- Algumas informações são desnecessárias
- O informativo está quase sempre atrasado
- O conteúdo do informativo é muito pobre
- Frequência de envio muito baixa

# RESULTADOS

Que nota o Sr. daria, entre 1 e 10, para cada um dos seguintes meios de comunicação entre a REAL GRANDEZA e seus filiados?

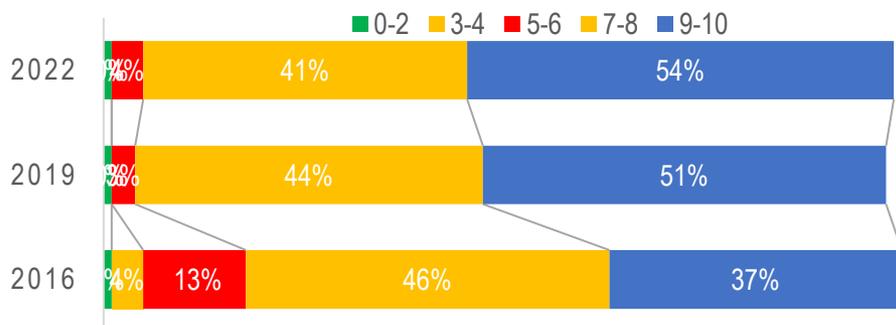
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

269 não souberam responder

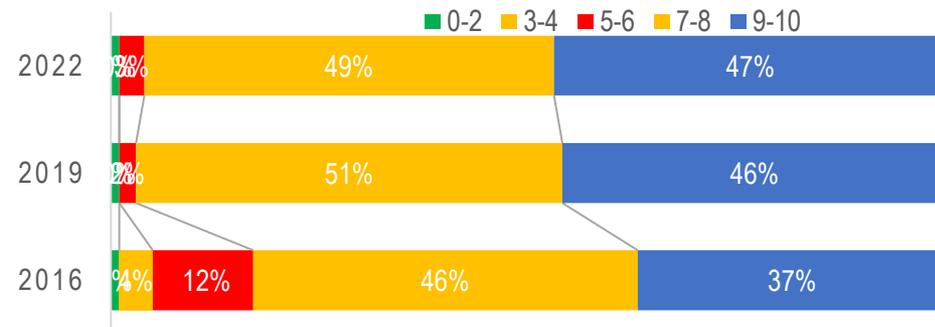
d) Para as mensagens informativas enviadas por emails, da REAL GRANDEZA, em relação à frequência, relevância e apresentação?

## Evolução Temporal

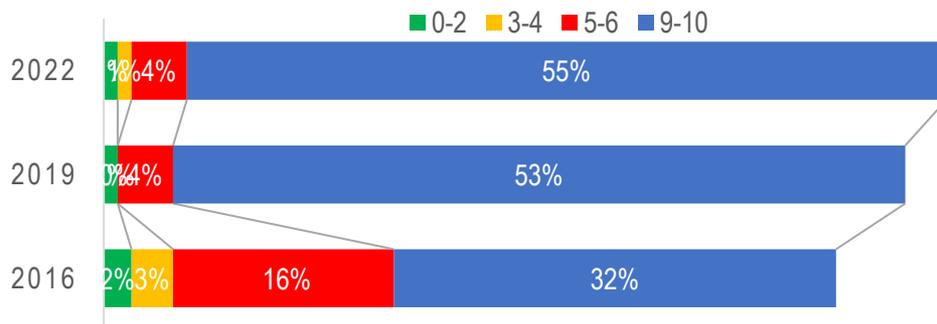
### GERAL



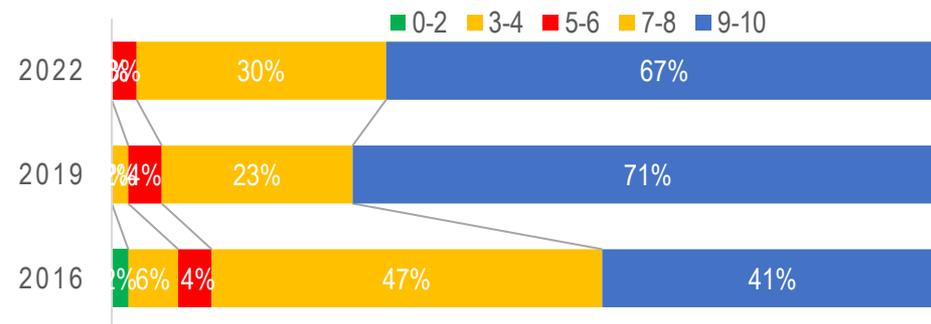
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



Que nota o Sr. daria, entre 1 e 10, para cada um dos seguintes meios de comunicação entre a REAL GRANDEZA e seus filiados?

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

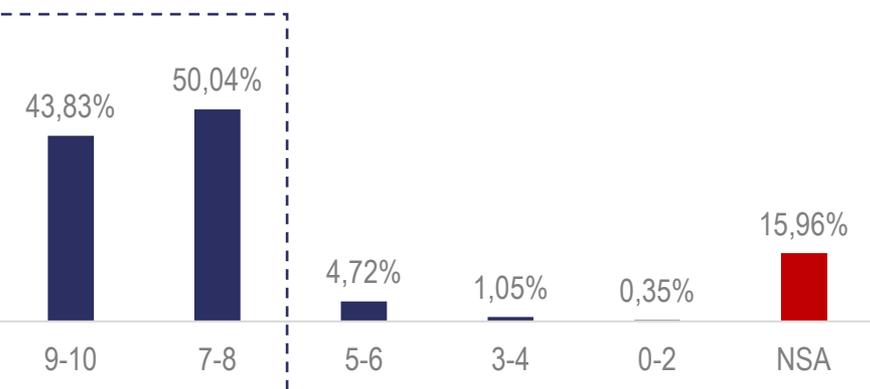
217 não souberam responder

e) Para as correspondências da REAL GRANDEZA, incluindo as cartas, os informes e os prospectos

## Avaliação Geral



Satisfação	93,88%
Média	8,34733



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
9-10	38,23%	42,93%	55,29%
7-8	54,43%	50,82%	40,87%
5-6	5,81%	4,93%	2,40%
3-4	1,53%	0,82%	0,96%
0-2	0,00%	0,49%	0,48%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,15596</b>	<b>8,30921</b>	<b>8,75962</b>

### Motivo para avaliação menor que 7

- Às vezes não recebe
- Recebe com atraso
- São informações irrelevantes
- As correspondências não são objetivas
- Os informes chegam somente para o representante

Que nota o Sr. daria, entre 1 e 10, para cada um dos seguintes meios de comunicação entre a REAL GRANDEZA e seus filiados?

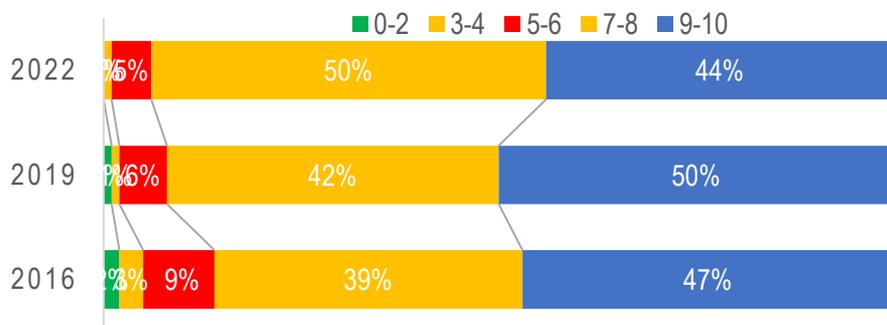
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

217 não souberam responder

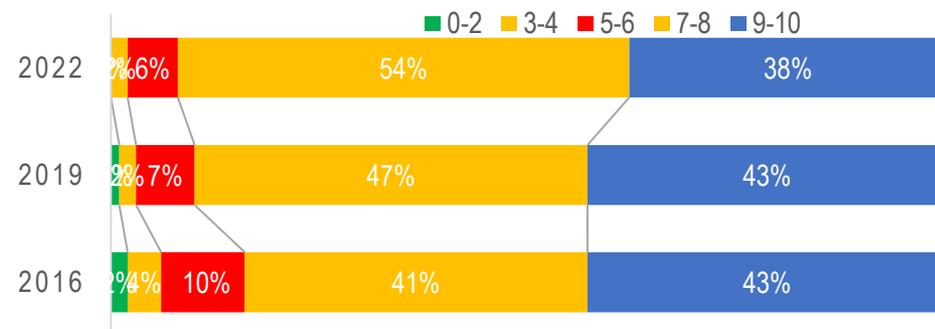
e) Para as correspondências da REAL GRANDEZA, incluindo as cartas, os informes e os prospectos

## Evolução Temporal

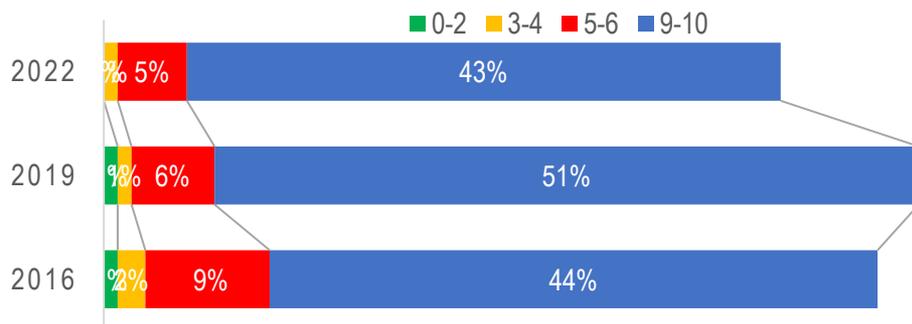
### GERAL



### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



Que nota o Sr. daria, entre 1 e 10, para cada um dos seguintes meios de comunicação entre a REAL GRANDEZA e seus filiados?

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

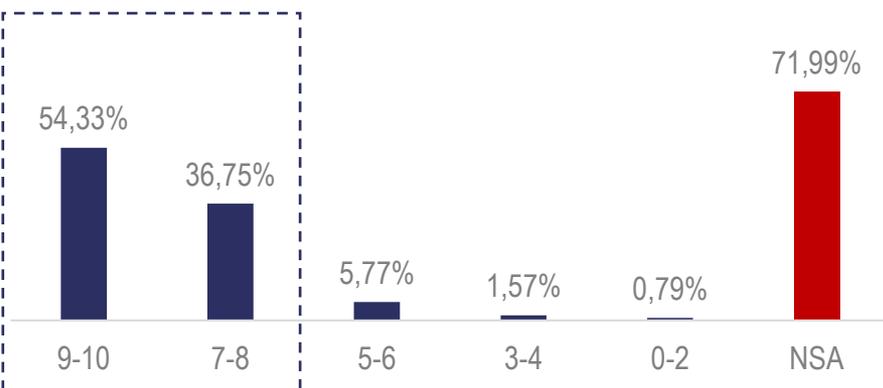
979 não souberam responder

f) Para as palestras webinars (teleconferências) da REAL GRANDEZA em sua localidade

## Avaliação Geral



Satisfação	91,08%
Média	8,38845



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
9-10	53,76%	52,51%	68,97%
7-8	36,42%	37,99%	31,03%
5-6	7,51%	5,03%	0,00%
3-4	1,16%	2,23%	0,00%
0-2	1,16%	2,23%	0,00%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,33526</b>	<b>8,33520</b>	<b>9,03448</b>

### Motivo para avaliação menor que 7

Por causa dos horários não consegue acompanhar

Os assuntos são muito superficiais

Os assuntos não têm relevância

Não atende às expectativas

# RESULTADOS

Que nota o Sr. daria, entre 1 e 10, para cada um dos seguintes meios de comunicação entre a REAL GRANDEZA e seus filiados?

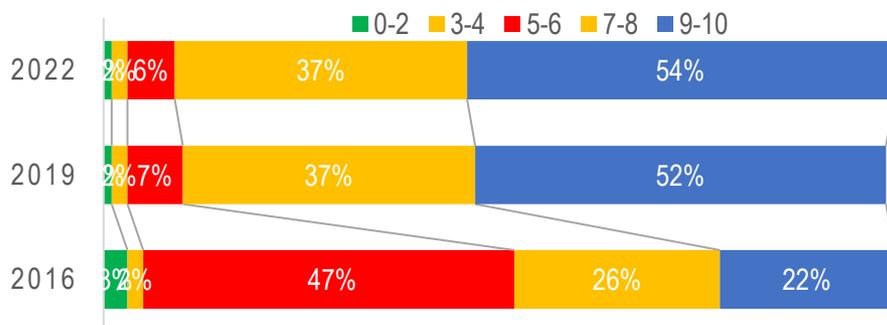
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

979 não souberam responder

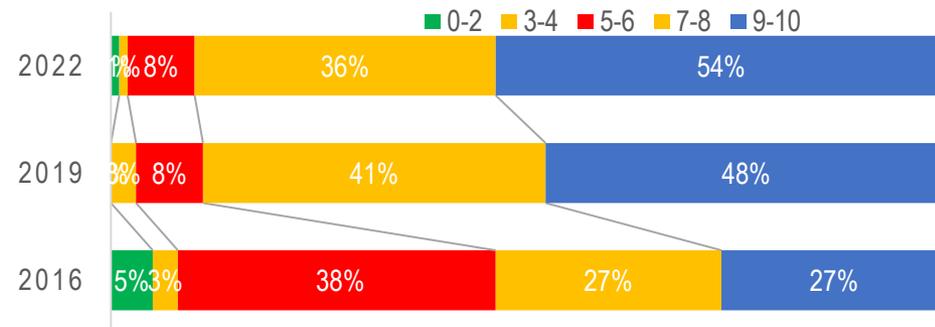
f) Para as palestras webinars (teleconferências) da REAL GRANDEZA em sua localidade

## Evolução Temporal

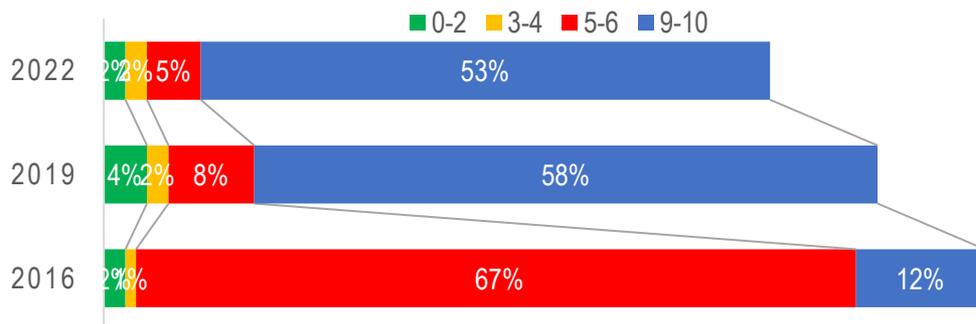
### GERAL



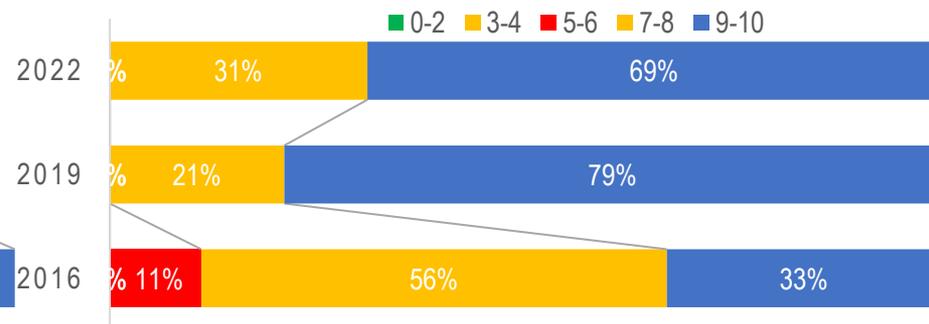
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



# RESULTADOS

Que nota o Sr. daria, entre 1 e 10, para cada um dos seguintes meios de comunicação entre a REAL GRANDEZA e seus filiados?

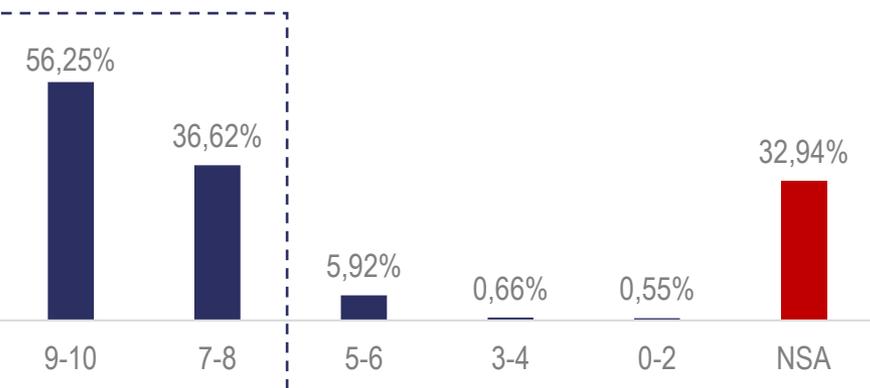
g) Para o Relatório Anual da REAL GRANDEZA

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

## Avaliação Geral



Satisfação	92,87%
Média	8,58114



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
9-10	53,85%	54,69%	69,64%
7-8	39,13%	37,52%	25,89%
5-6	6,02%	6,39%	3,57%
3-4	0,67%	0,80%	0,00%
0-2	0,33%	0,60%	0,89%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,53512</b>	<b>8,51297</b>	<b>9,00893</b>

### Motivo para avaliação menor que 7

- Por causa dos horários não consegue acompanhar
- Os assuntos são muito superficiais
- Os assuntos não têm relevância
- Não atende às expectativas

# RESULTADOS

Que nota o Sr. daria, entre 1 e 10, para cada um dos seguintes meios de comunicação entre a REAL GRANDEZA e seus filiados?

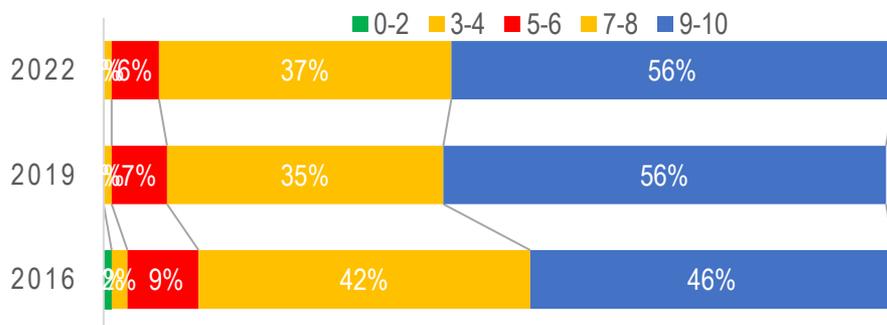
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)

448 não souberam responder

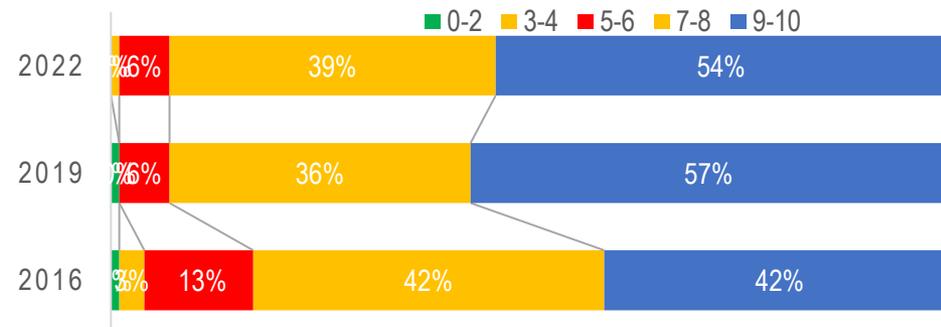
g) Para o Relatório Anual da REAL GRANDEZA

## Evolução Temporal

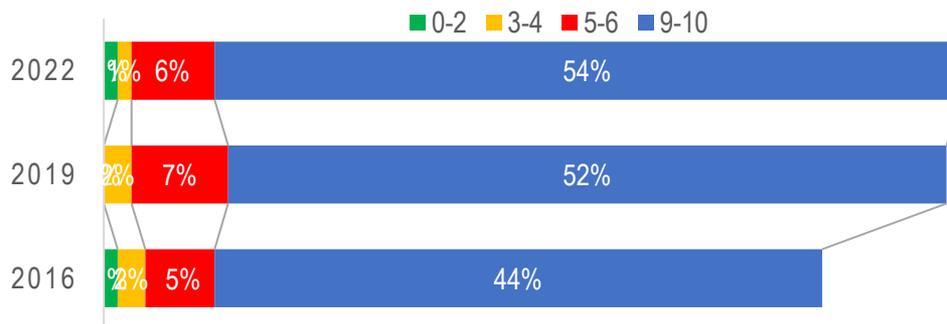
### GERAL



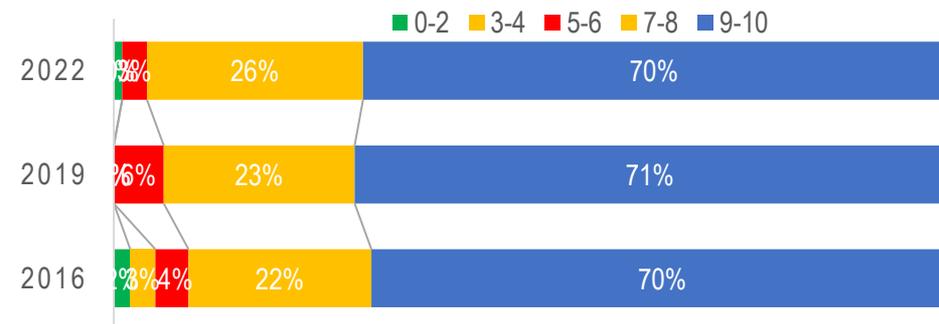
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



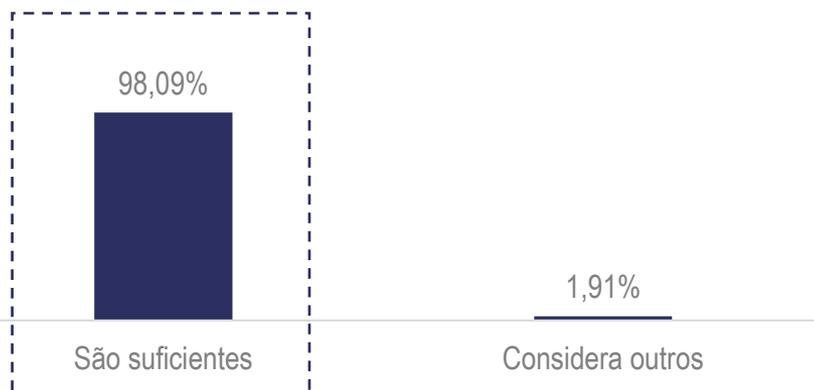
O Sr. acha necessários outros meios de comunicação com a REAL GRANDEZA ou os que existem são suficientes?

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

## Avaliação Geral



Satisfação	98,09%
Média	N/A



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
São suficientes	98,00%	97,81%	99,13%
Considera outros	2,00%	2,19%	0,87%

### Motivo para avaliação menor que 7

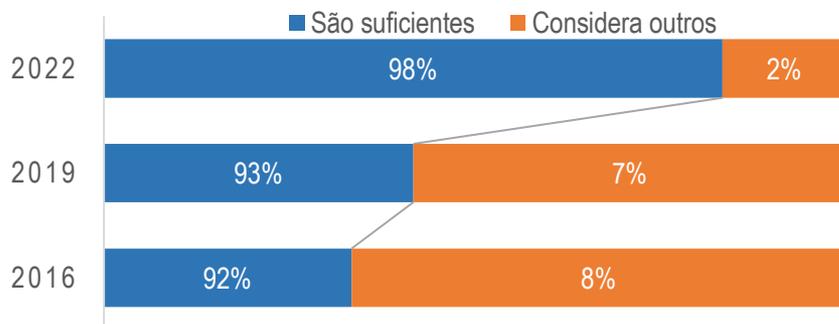
- Retornar o atendimento presencial
- Poderia aprimorar o Aplicativo
- Melhorar atendimento de reembolso por e-mail
- Melhorar o site
- Utilizar o LinkedIn como ferramenta de comunicação
- Algo mais direta para pessoas idosas
- Aprimorar uso de redes sociais

O Sr. acha necessários outros meios de comunicação com a REAL GRANDEZA ou os que existem são suficientes?

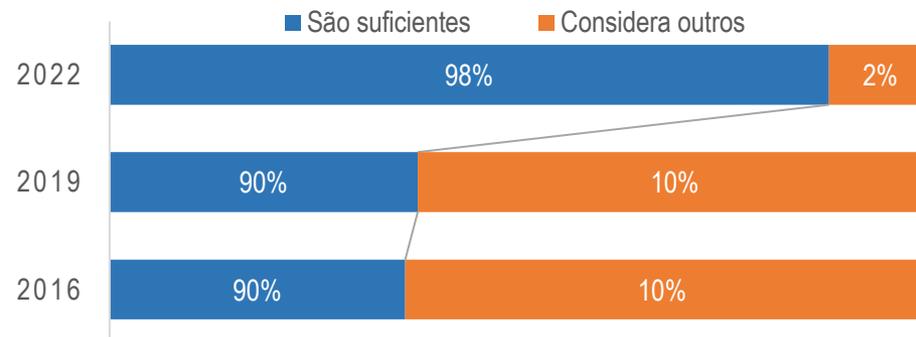
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
0 não souberam responder

## Evolução Temporal

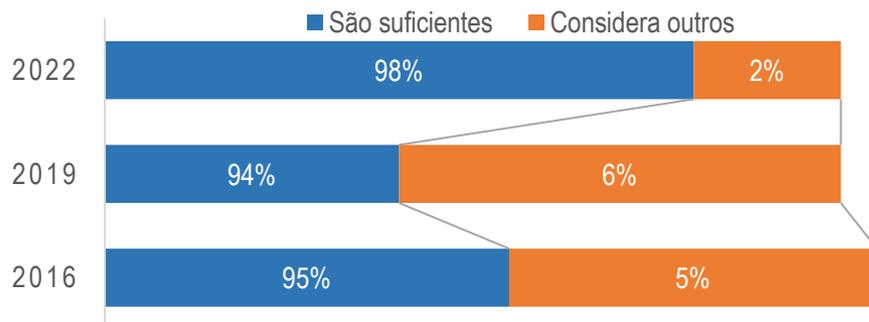
### GERAL



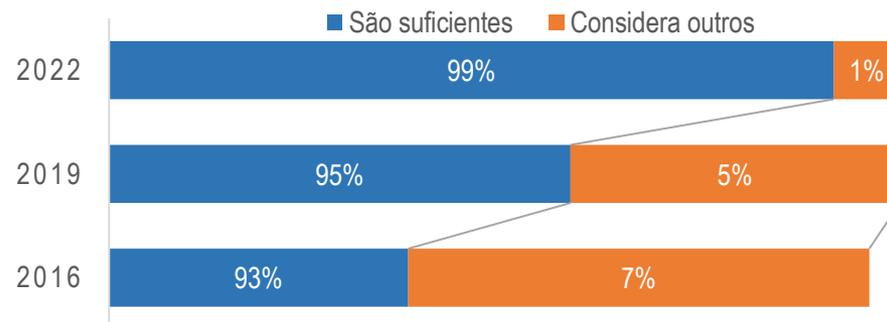
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



Que outras informações o Sr. gostaria de receber da REAL GRANDEZA além das que já recebe regularmente?

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
1278 não apresentaram nenhuma sugestão

Assunto	Informação
Empréstimos	Valores de quitação para o empréstimo
	Comunicação sobre a disponibilidade para solicitação de empréstimos
Gestão	Informações sobre o dia a dia da Fundação
	Informações do mercado e segmento
	Informações sobre a privatização das patrocinadoras
Investimentos	Aplicações dos valores e contribuições
Outros	Enviar o jornal por e-mail
	Disponibilização de extrato detalhado do contracheque no site
	Publicação mais rápida dos webinars para quem não assistiu
	Realizar mais pesquisas com contato direto
	Receber o contracheque pelo correio
	Relatório detalhado das informações no contracheque
	Ampliar a quantidade de informações disponibilizadas no site
Receber as notificações de andamento de processo judicial	
Disponibilizar contracheque com mais antecedência	

Que outras informações o Sr. gostaria de receber da REAL GRANDEZA além das que já recebe regularmente?

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
1278 não apresentaram nenhuma sugestão

Assunto	Informação
Plano de Previdência	Presença de representante para explicar as mudanças do plano
	Informações sobre o plano de previdência
	Receber informações sobre o saldo do plano
	Informações sobre aposentadoria
	informações detalhadas dos benefícios do plano
Plano de Saúde	Cálculo do valor da aposentadoria
	Detalhamento do relatório do plano de saúde
	Informação sobre credenciamento atualizado por WhatsApp
	Informações de mudanças de credenciados do Plano de Saúde
	Mais clareza do que será cobrado na coparticipação
	Prestação de contas do Plano de Saúde
	Um relatório detalhado sobre a coparticipação do plano de saúde no contracheque
Disponibilizar no site as informações detalhadas sobre a coparticipação do Plano de Saúde	

Durante a pandemia, o Jornal da REAL GRANDEZA deixou de ser impresso em gráfica e foi publicado nesse período apenas digitalmente, no portal da entidade e enviado por e-mail.

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas

(Todos)

0 não souberam responder

Nesse período, você acompanhou as notícias publicadas no Jornal da REAL GRANDEZA?

## Avaliação Geral



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Sim	44,00%	41,37%	33,91%
Não	56,00%	58,63%	66,09%

Você gostaria de voltar a receber o Jornal da REAL GRANDEZA impresso?



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Sim	28,75%	30,68%	42,17%
Não	71,25%	69,32%	57,83%

Expresse a sua satisfação com os planos de saúde administrados pela FRG em relação aos aspectos que eu vou ler, usando qualquer nota entre 1 e 6, em que, nos extremos, 1 significa 'muito insatisfeito/a' e 6 'muito satisfeito/a'

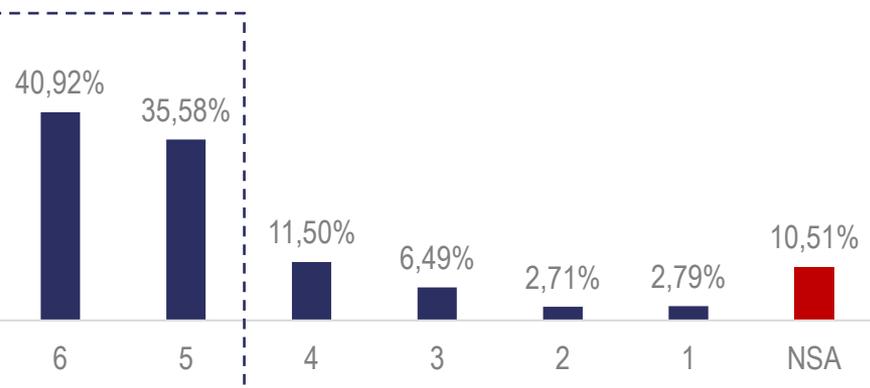
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
143 não souberam responder

a) Para os tipos de planos e de coberturas

## Avaliação Geral



Satisfação	76,50%
Média	4,97124



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Satisfação (5+6)	87,56%	69,29%	79,01%
Satisfação Parcial (3+4)	9,39%	23,60%	16,05%
Insatisfação (1+2)	3,05%	7,11%	4,94%
<b>MÉDIA</b>	<b>5,20812</b>	<b>4,79274</b>	<b>5,12346</b>

### Motivo para avaliação menor que 5

- Aumentou muito o valor
- Valor do reembolso é muito baixo
- Perda de cobertura para alguns exames
- A qualidade do plano caiu
- Processo de reembolso é confuso e lento
- Demora para autorização de exames

Expresse a sua satisfação com os planos de saúde administrados pela FRG em relação aos aspectos que eu vou ler, usando qualquer nota entre 1 e 6, em que, nos extremos, 1 significa 'muito insatisfeito/a' e 6 'muito satisfeito/a'

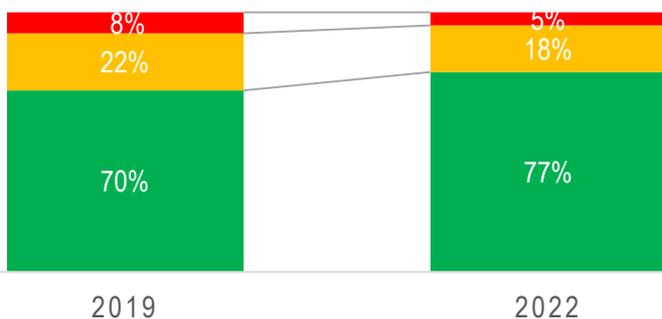
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
143 não souberam responder

a) Para os tipos de planos e de coberturas

## Evolução Temporal

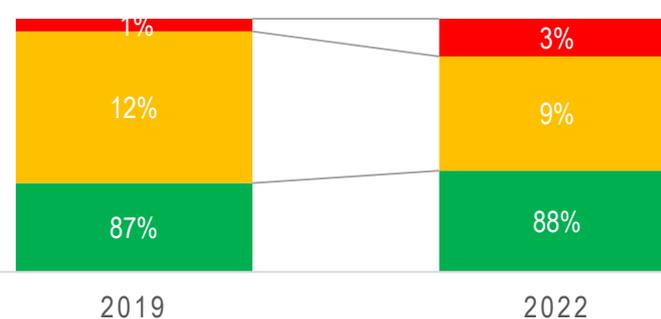
### GERAL

■ Satisfação ■ Satisfação Parcial ■ Insatisfação



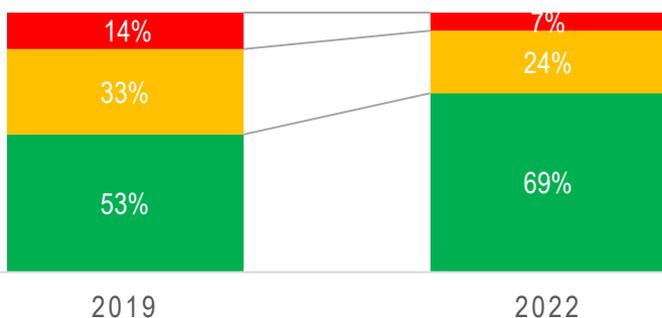
### ATIVOS

■ Satisfação ■ Satisfação Parcial ■ Insatisfação



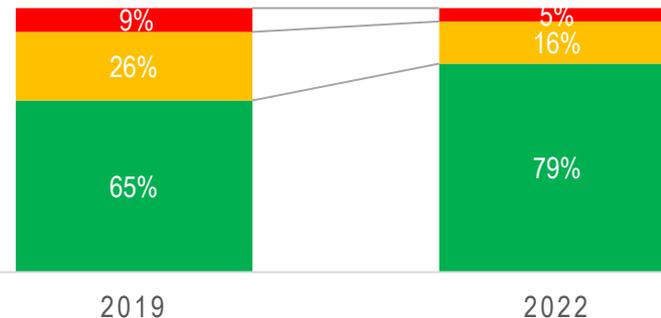
### APOSENTADOS

■ Satisfação ■ Satisfação Parcial ■ Insatisfação



### PENSIONISTAS

■ Satisfação ■ Satisfação Parcial ■ Insatisfação



Expresse a sua satisfação com os planos de saúde administrados pela FRG em relação aos aspectos que eu vou ler, usando qualquer nota entre 1 e 6, em que, nos extremos, 1 significa 'muito insatisfeito/a' e 6 'muito satisfeito/a'

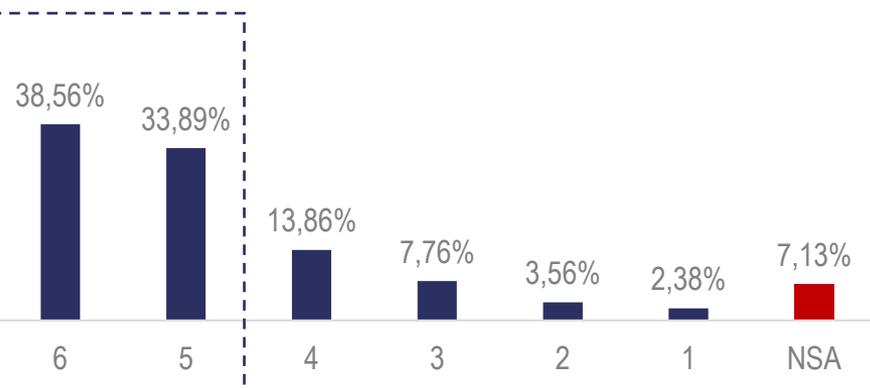
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
97 não souberam responder

b) Para a rede credenciada, em termos de qualidade dos hospitais, laboratórios e clínicas em sua região

## Avaliação Geral



Satisfação	72,45%
Média	4,88994



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Satisfação (5+6)	69,54%	71,70%	81,67%
Satisfação Parcial (3+4)	23,86%	22,79%	12,22%
Insatisfação (1+2)	6,60%	5,52%	6,11%
<b>MÉDIA</b>	<b>4,78173</b>	<b>4,87954</b>	<b>5,16667</b>

### Motivo para avaliação menor que 5

- Falta de credenciamento em algumas localidades
- Muitos médicos estão se descredenciando
- Qualidade ruim dos credenciados
- Os melhores hospitais não são credenciados
- A rede credenciada é muito restrita
- Não tem bom atendimento
- Demora muito para agendar consulta e exame

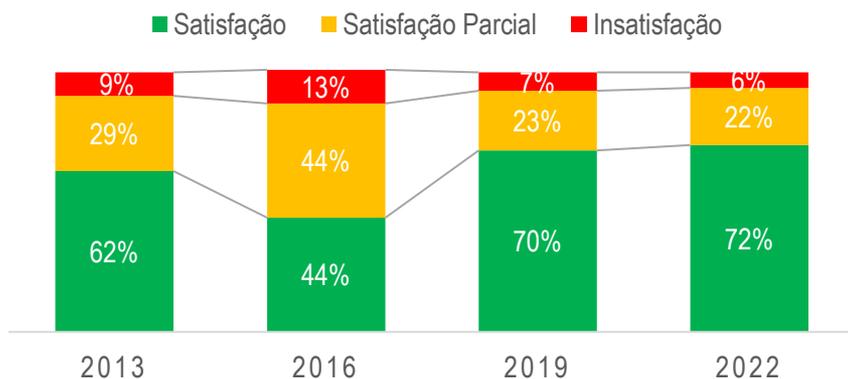
Expresse a sua satisfação com os planos de saúde administrados pela FRG em relação aos aspectos que eu vou ler, usando qualquer nota entre 1 e 6, em que, nos extremos, 1 significa 'muito insatisfeito/a' e 6 'muito satisfeito/a'

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

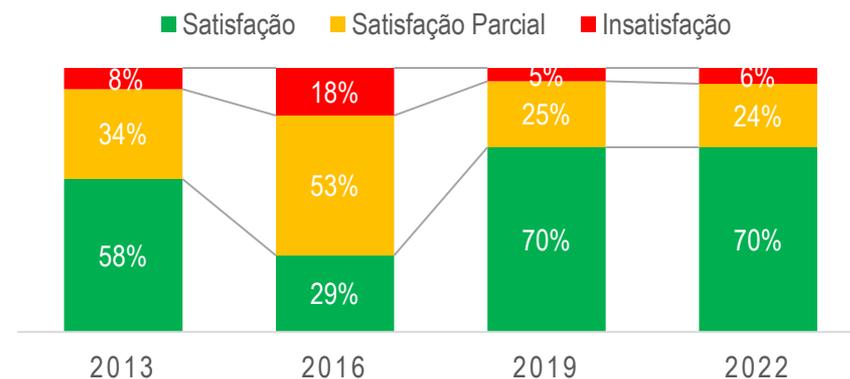
b) Para a rede credenciada, em termos de qualidade dos hospitais, laboratórios e clínicas em sua região

## Evolução Temporal

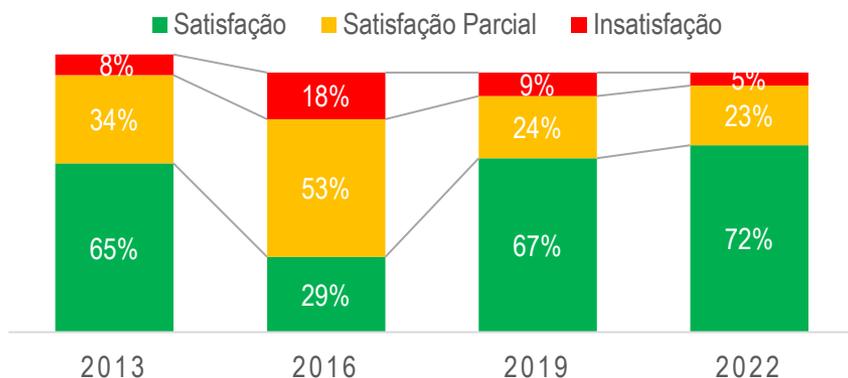
### GERAL



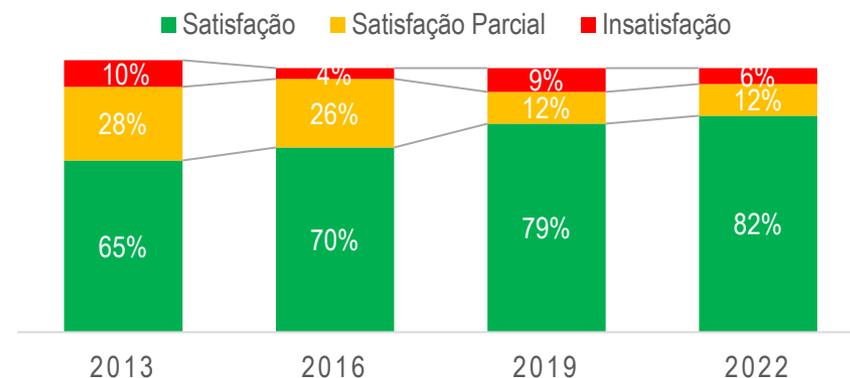
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



Expresse a sua satisfação com os planos de saúde administrados pela FRG em relação aos aspectos que eu vou ler, usando qualquer nota entre 1 e 6, em que, nos extremos, 1 significa 'muito insatisfeito/a' e 6 'muito satisfeito/a'

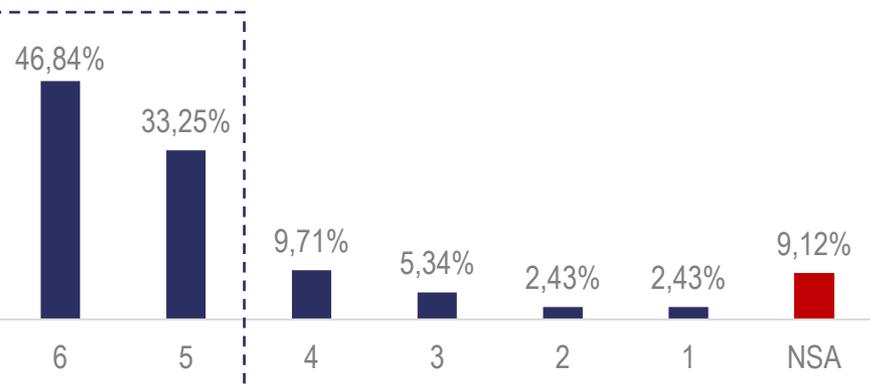
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
124 não souberam responder

c) Para o recebimento no prazo dos reembolsos, da carteirinha e dos boletos bancários para o pagamento

## Avaliação Geral



Satisfação	80,10%
Média	5,09466



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Satisfação (5+6)	76,35%	79,91%	89,14%
Satisfação Parcial (3+4)	16,97%	16,37%	5,71%
Insatisfação (1+2)	6,68%	3,72%	5,14%
<b>MÉDIA</b>	<b>4,94859</b>	<b>5,10863</b>	<b>5,36571</b>

### Motivo para avaliação menor que 5

- Demora muito para pagar o reembolso
- Demora muito para receber carteirinha
- Boleto chega atrasado
- Muita burocracia na solicitação do reembolso

Expresse a sua satisfação com os planos de saúde administrados pela FRG em relação aos aspectos que eu vou ler, usando qualquer nota entre 1 e 6, em que, nos extremos, 1 significa 'muito insatisfeito/a' e 6 'muito satisfeito/a'

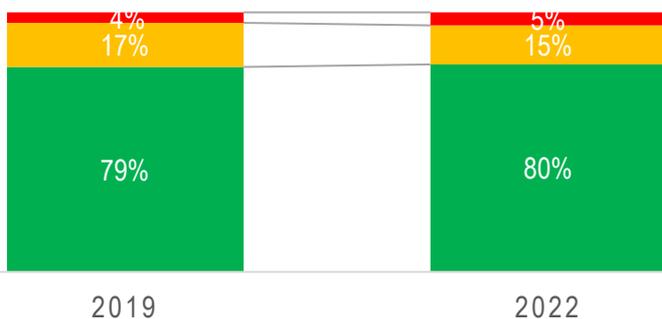
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
124 não souberam responder

c) Para o recebimento no prazo dos reembolsos, da carteirinha e dos boletos bancários para o pagamento

## Evolução Temporal

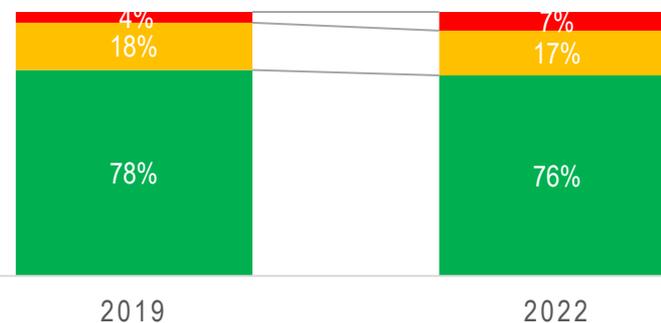
### GERAL

■ Satisfação ■ Satisfação Parcial ■ Insatisfação



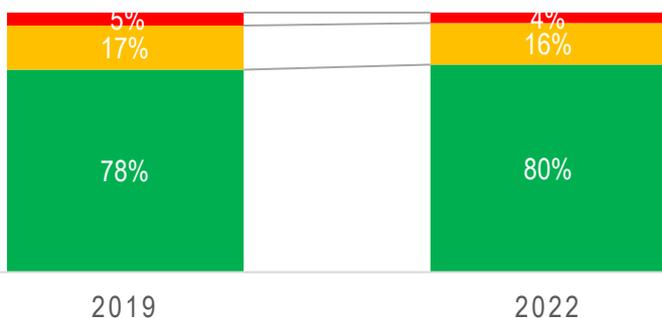
### ATIVOS

■ Satisfação ■ Satisfação Parcial ■ Insatisfação



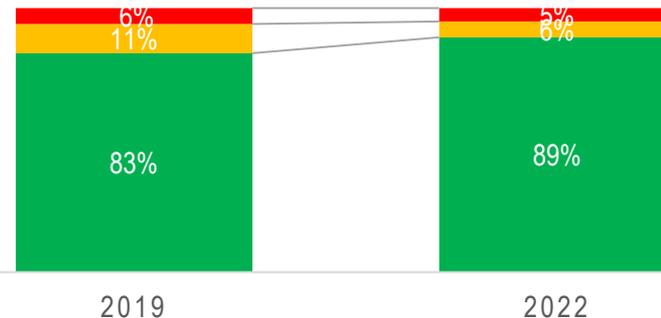
### APOSENTADOS

■ Satisfação ■ Satisfação Parcial ■ Insatisfação



### PENSIONISTAS

■ Satisfação ■ Satisfação Parcial ■ Insatisfação



Expresse a sua satisfação com os planos de saúde administrados pela FRG em relação aos aspectos que eu vou ler, usando qualquer nota entre 1 e 6, em que, nos extremos, 1 significa 'muito insatisfeito/a' e 6 'muito satisfeito/a'

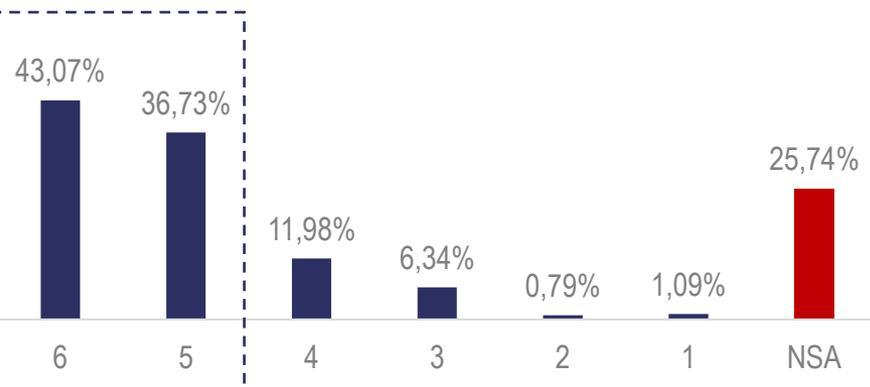
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
350 não souberam responder

d) Para a Central de Atendimento específica dos Planos de Saúde

## Avaliação Geral



Satisfação	79,80%
Média	5,11683



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Satisfação (5+6)	76,62%	79,30%	87,82%
Satisfação Parcial (3+4)	20,45%	19,05%	11,54%
Insatisfação (1+2)	2,92%	1,65%	0,64%
<b>MÉDIA</b>	<b>5,01623</b>	<b>5,09524</b>	<b>5,39103</b>

### Motivo para avaliação menor que 5

- Demora muito para ser atendido
- Demora muito para liberação e marcação de exames
- Atendimento não passa informações corretas
- Atendimento demorado e burocrático
- Os atendentes não sabem dar as explicações de forma correta
- Dificuldade na solução para os problemas

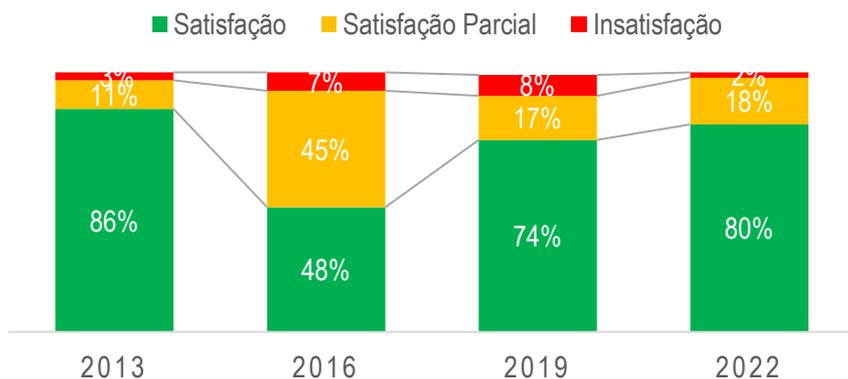
Expresse a sua satisfação com os planos de saúde administrados pela FRG em relação aos aspectos que eu vou ler, usando qualquer nota entre 1 e 6, em que, nos extremos, 1 significa 'muito insatisfeito/a' e 6 'muito satisfeito/a'

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

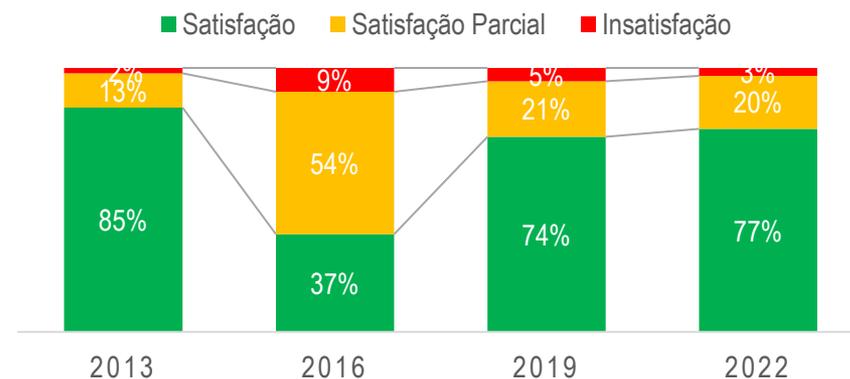
d) Para a Central de Atendimento específica dos Planos de Saúde

## Evolução Temporal

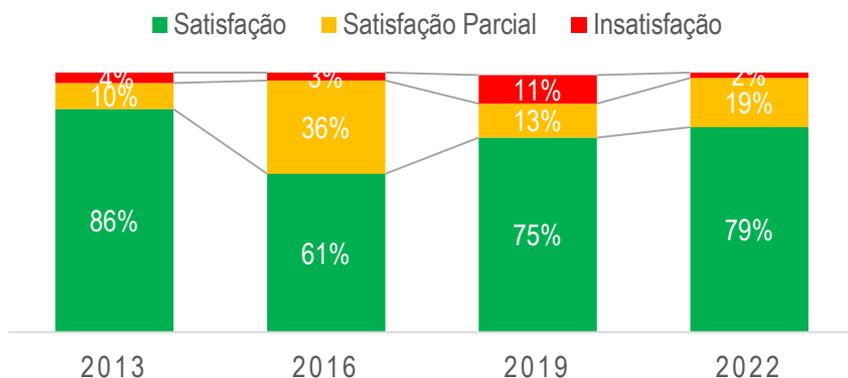
### GERAL



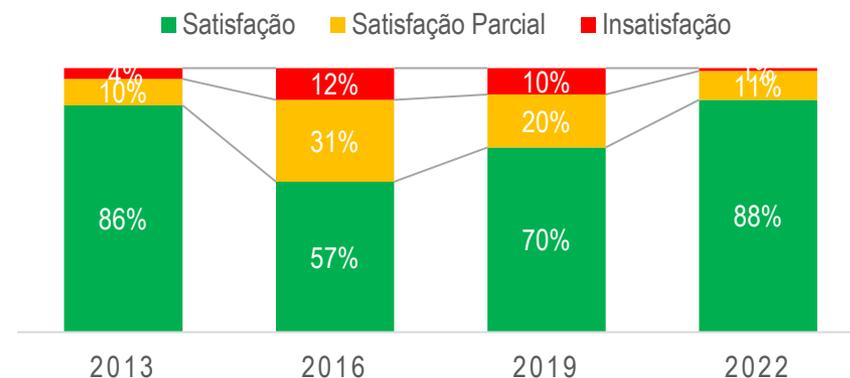
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



# RESULTADOS

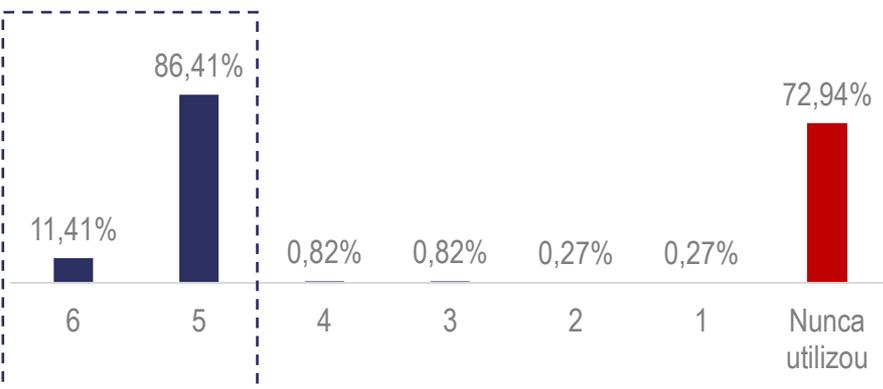
Que nota você daria para o serviço de teleatendimento – o TeleRealSaúde?

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
992 nunca utilizaram

## Avaliação Geral



Satisfação	97,83%
Média	5,07065

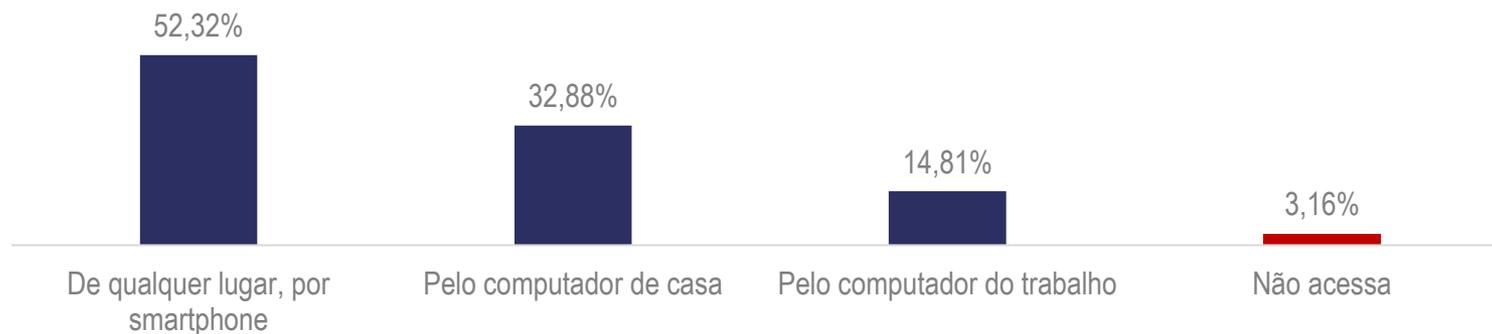


Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Satisfação (5+6)	94,57%	98,44%	100,00%
Satisfação Parcial (3+4)	3,26%	1,56%	0,00%
Insatisfação (1+2)	2,17%	0,00%	0,00%
<b>MÉDIA</b>	<b>5,01087</b>	<b>5,11458</b>	<b>5,03571</b>

Como o(a) senhor(a) mais acessa a internet?

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
195 não acessam

## Avaliação Geral



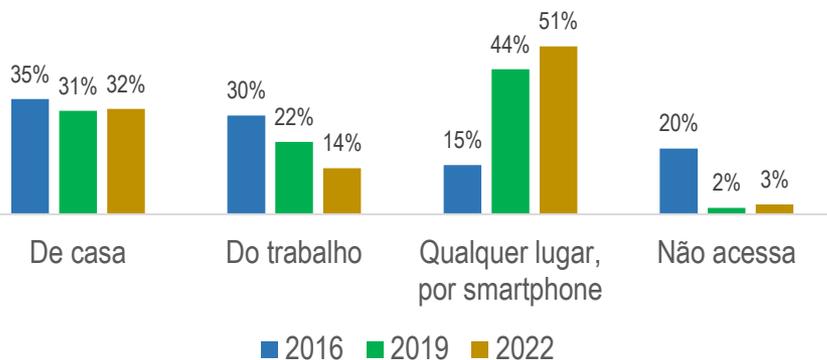
Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
De qualquer lugar, por smartphone	55,00%	43,91%	73,13%
Pelo computador de casa	0,00%	56,09%	20,26%
Pelo computador do trabalho	45,00%	0,00%	6,61%

Como o(a) senhor(a) mais acessa a internet?

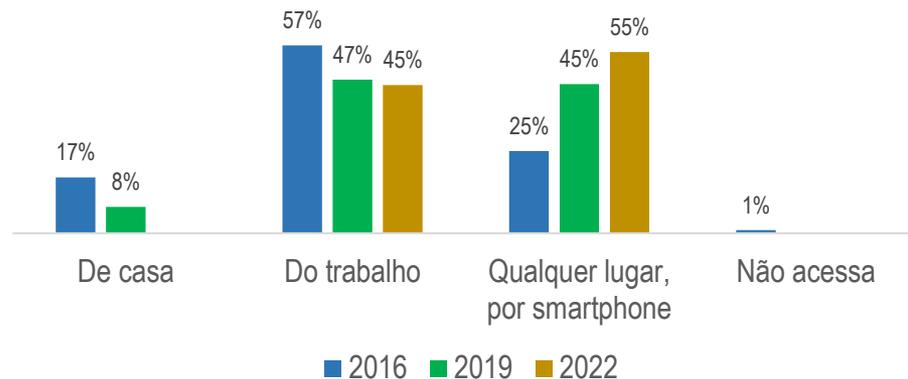
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
195 não acessam

## Evolução Temporal

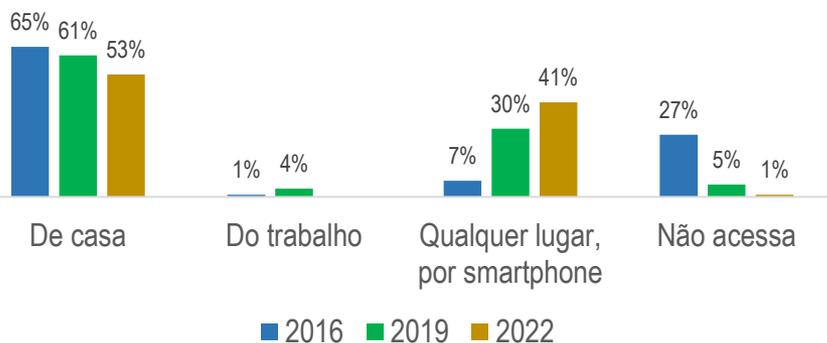
### GERAL



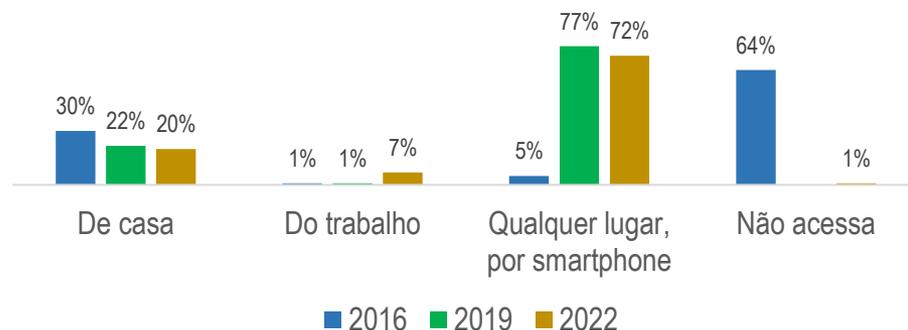
### ATIVOS



### APOSENTADOS



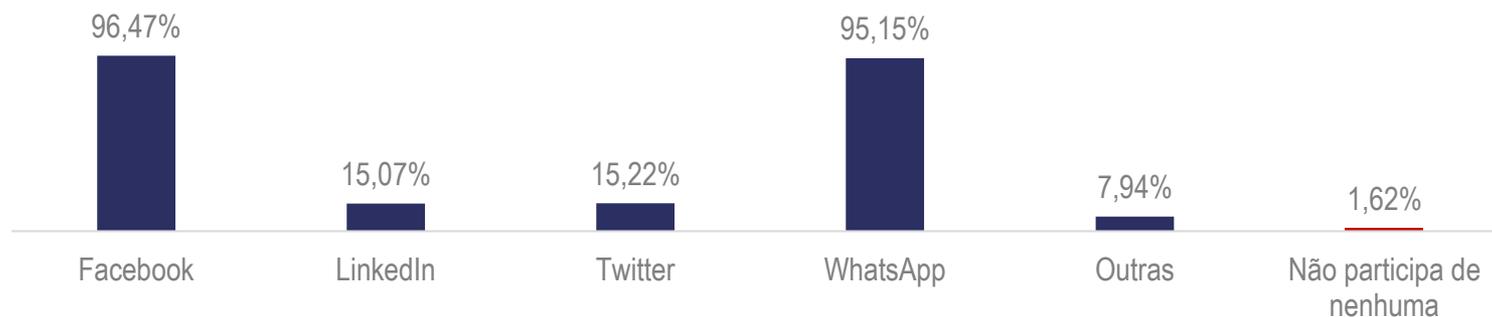
### PENSIONISTAS



De quais redes sociais o(a) senhor(a) participa?

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
22 não participam

## Avaliação Geral



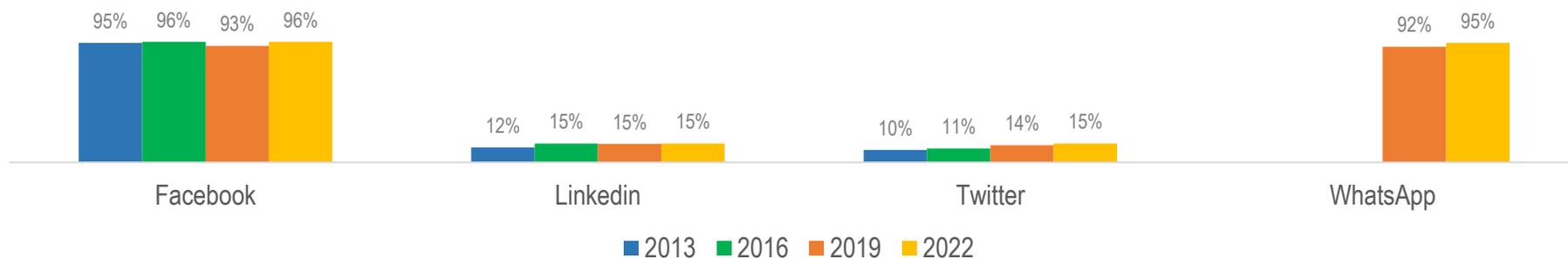
Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
Facebook	100,00%	93,70%	99,13%
LinkedIn	23,25%	13,29%	6,52%
Twitter	18,75%	13,97%	13,04%
WhatsApp	100,00%	92,05%	96,52%
Outras	9,75%	7,53%	6,09%
Não participa de nenhuma		2,60%	1,30%

De quais redes sociais o(a) senhor(a) participa?

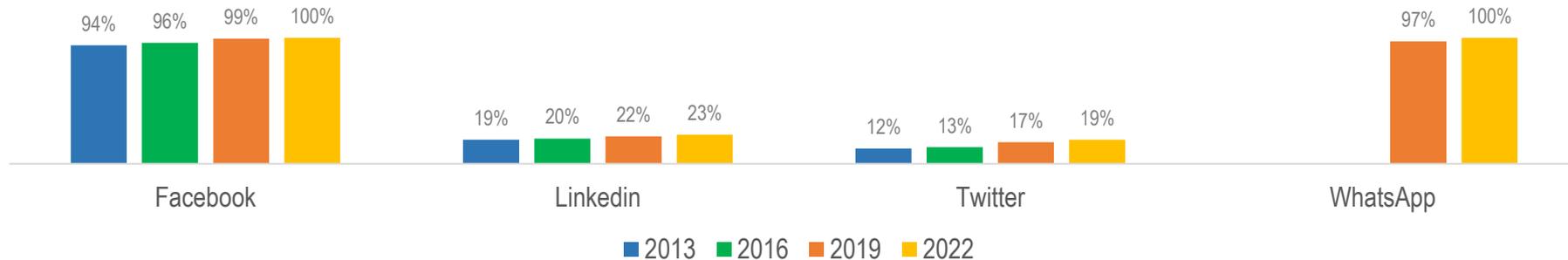
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
22 não participam

## Evolução Temporal

### GERAL



### ATIVOS

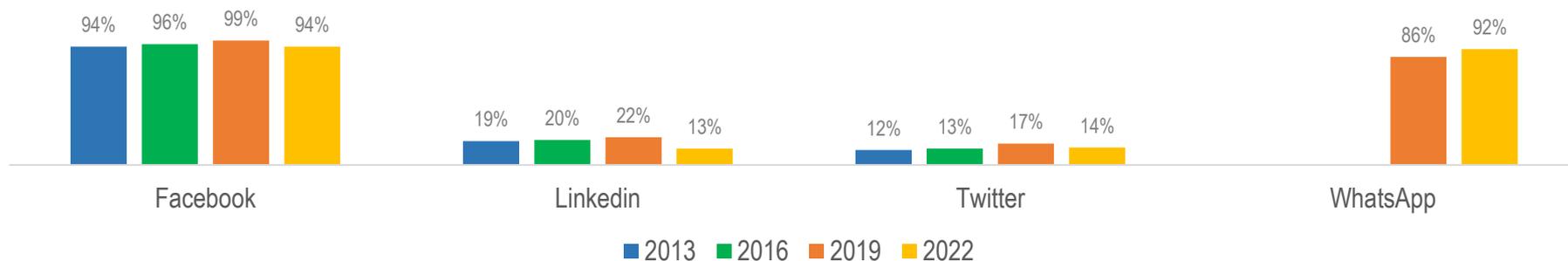


De quais redes sociais o(a) senhor(a) participa?

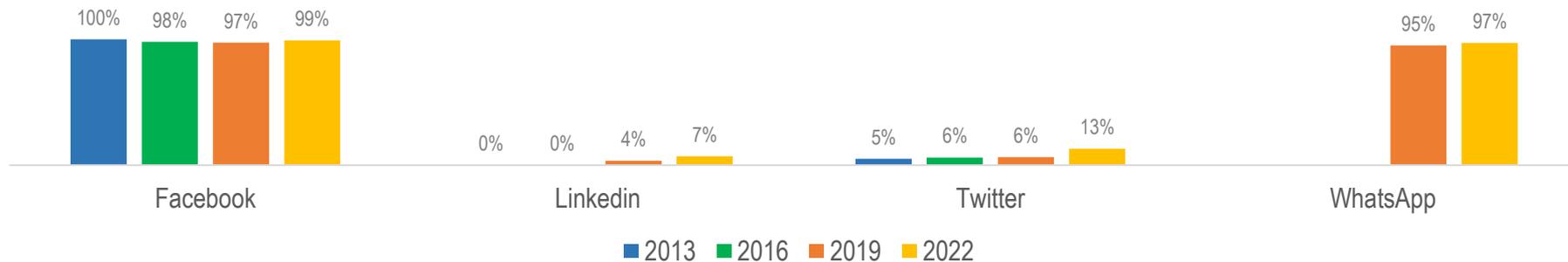
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
22 não participam

## Evolução Temporal

### APOSENTADOS



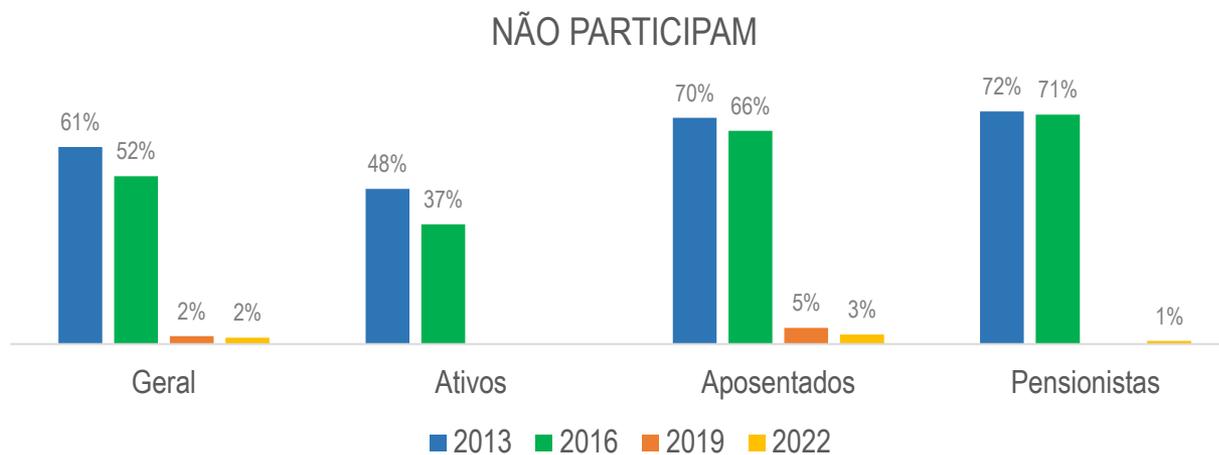
### PENSIONISTAS



De quais redes sociais o(a) senhor(a) participa?

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
22 não participam

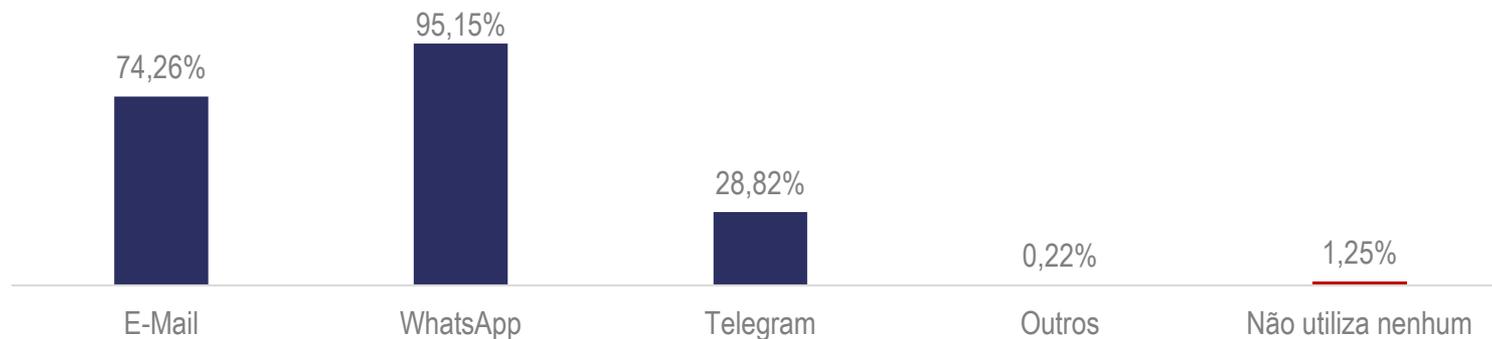
## Evolução Temporal



Quais aplicativos para troca de mensagens o(a) senhor(a) utiliza no seu dia-a-dia?

Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
17 não utilizam nenhum

## Avaliação Geral



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
E-Mail	73,75%	74,52%	74,35%
WhatsApp	100,00%	92,05%	96,52%
Telegram	31,00%	28,49%	26,09%
Outros		0,41%	
Não utiliza nenhum		2,05%	0,87%

# RESULTADOS

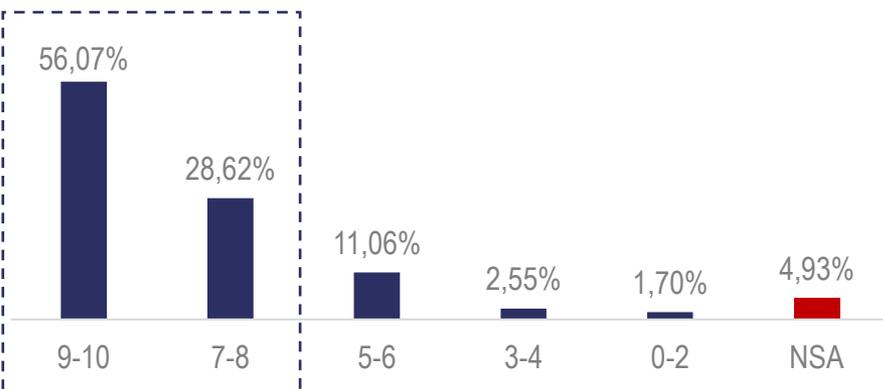
De 1 a 10, que nota o(a) senhor(a) daria para expressar o seu sentimento em relação a PATROCINADORA (Furnas / Eletronuclear)?

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

## Avaliação Geral



Satisfação	84,69%
Média	8,38051



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
9-10	51,58%	58,01%	57,69%
7-8	32,89%	25,25%	32,21%
5-6	10,79%	12,20%	7,69%
3-4	2,89%	2,70%	1,44%
0-2	1,84%	1,84%	0,96%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,25263</b>	<b>8,36170</b>	<b>8,67788</b>

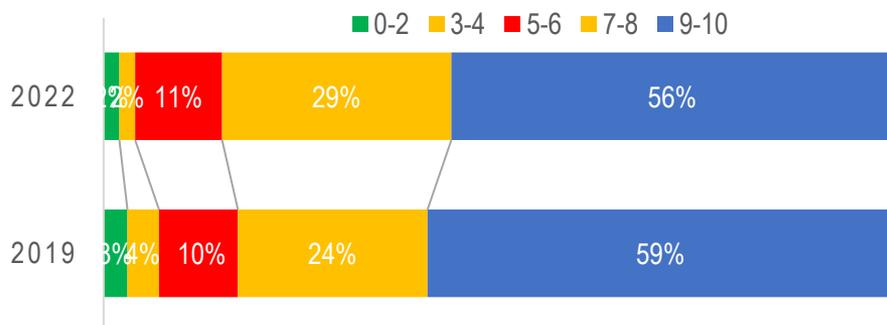
# RESULTADOS

De 1 a 10, que nota o(a) senhor(a) daria para expressar o seu sentimento em relação a PATROCINADORA (Furnas / Eletronuclear)?

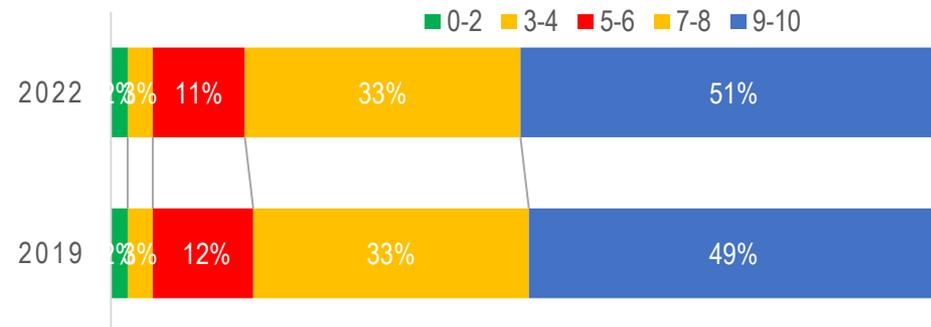
Base de cálculo: 1360 entrevistas válidas  
(Todos)  
67 não souberam responder

## Evolução Temporal

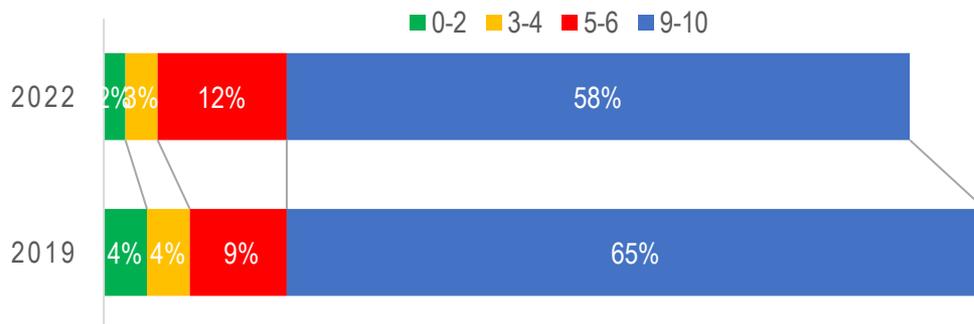
### GERAL



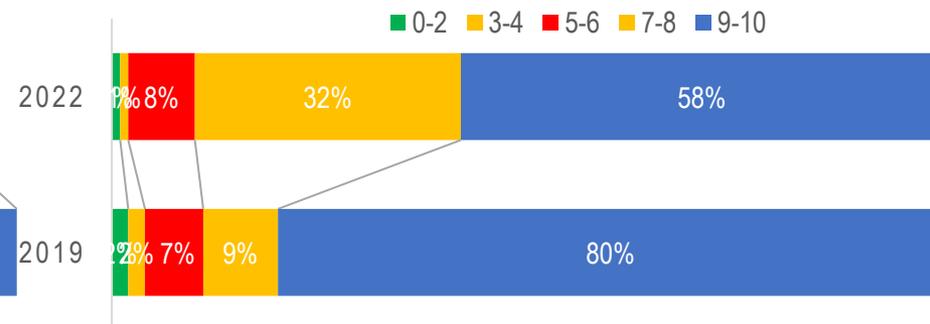
### ATIVOS



### APOSENTADOS



### PENSIONISTAS



# RESULTADOS

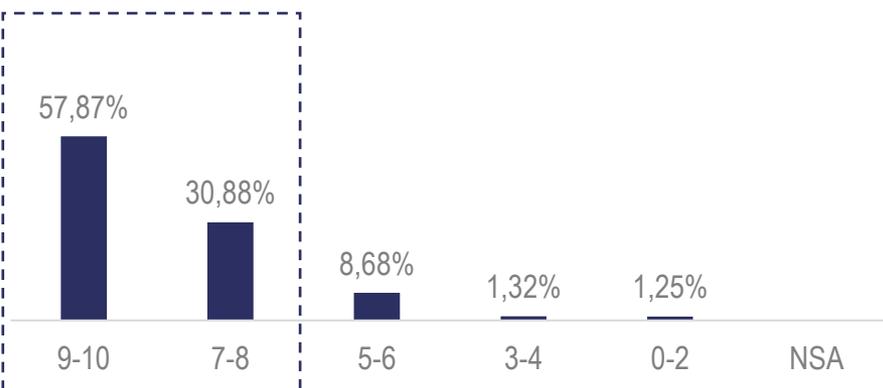
Que nota de 1 a 10, o(a) senhor(a) daria para a REAL GRANDEZA de uma maneira geral?

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

## Avaliação Geral



Satisfação	88,75%
Média	8,48456



Resposta	Ativo	Aposentado	Pensionista
9-10	51,00%	57,95%	69,57%
7-8	35,00%	32,47%	18,70%
5-6	10,25%	7,40%	10,00%
3-4	1,50%	1,37%	0,87%
0-2	2,25%	0,82%	0,87%
<b>MÉDIA</b>	<b>8,23250</b>	<b>8,52329</b>	<b>8,80000</b>

# RESULTADOS

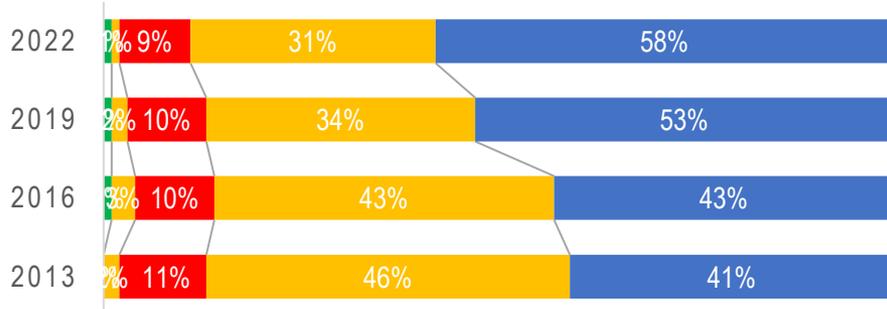
Que nota de 1 a 10, o(a) senhor(a) daria para a REAL GRANDEZA de uma maneira geral?

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

## Evolução Temporal

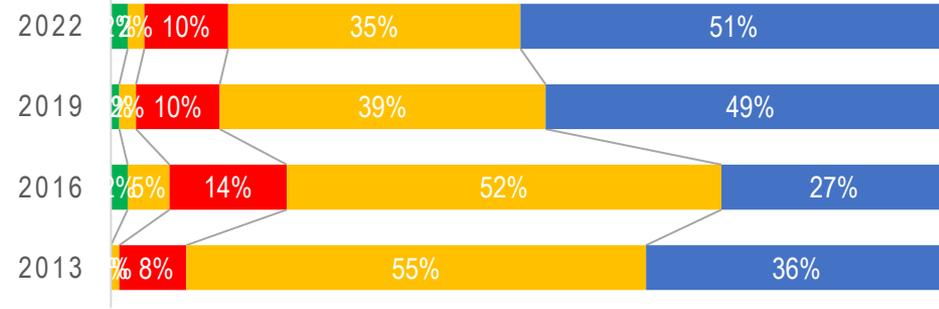
### GERAL

■ 0-2 ■ 3-4 ■ 5-6 ■ 7-8 ■ 9-10



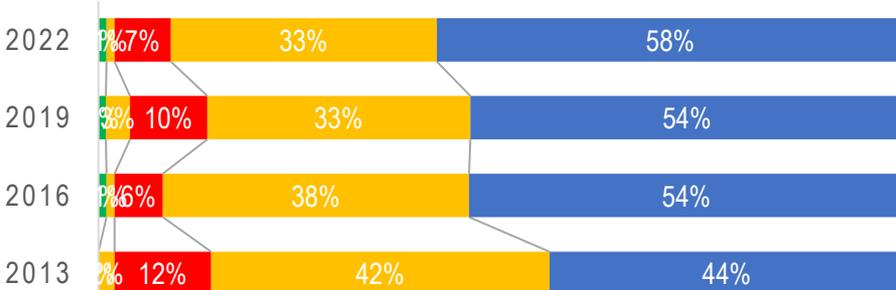
### ATIVOS

■ 0-2 ■ 3-4 ■ 5-6 ■ 7-8 ■ 9-10



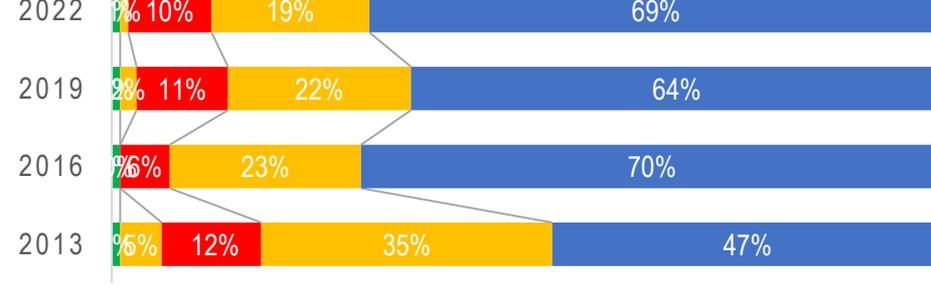
### APOSENTADOS

■ 0-2 ■ 3-4 ■ 5-6 ■ 7-8 ■ 9-10



### PENSIONISTAS

■ 0-2 ■ 3-4 ■ 5-6 ■ 7-8 ■ 9-10





Usando 1 ou no máximo 2 palavras, o que lhe vem à mente quando ouve o nome fundação “Real Grandeza?”

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

## Evolução Temporal

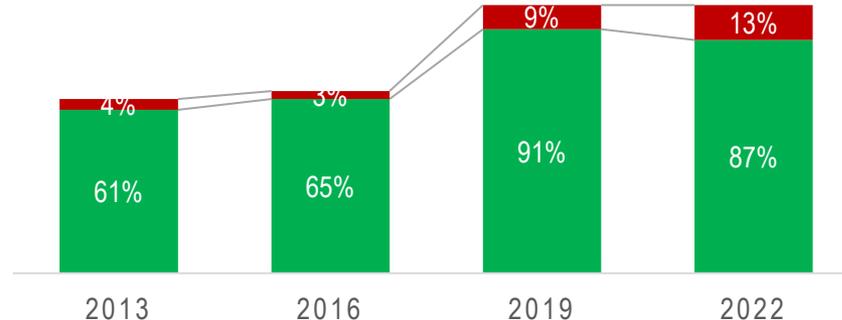
### GERAL

■ Positiva ■ Negativa



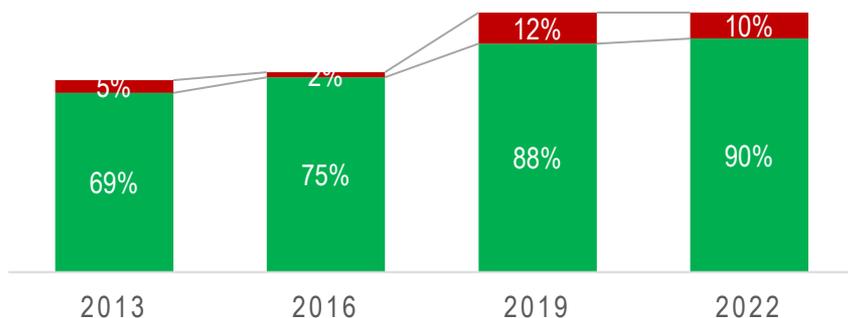
### ATIVOS

■ Positiva ■ Negativa



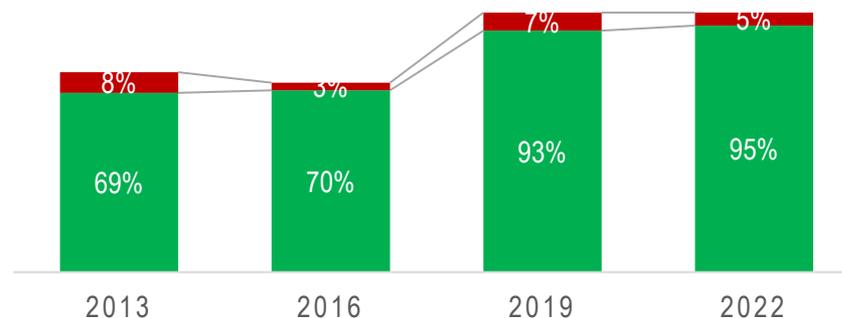
### APOSENTADOS

■ Positiva ■ Negativa



### PENSIONISTAS

■ Positiva ■ Negativa



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