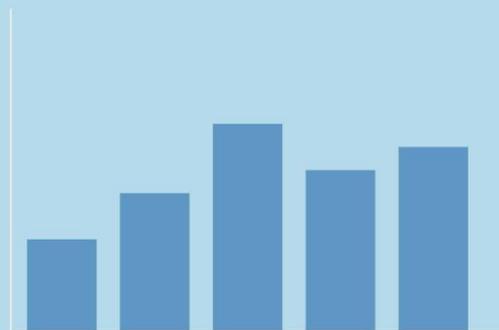


PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2018



ESCOPO

OBJETIVO

Conhecer as expectativas e opiniões dos Dirigentes, Gestores do Plano, Gestores de RH, Ativos e Assistidos do Sebrae Previdência.

ESTUDO

- Gestão
- Plano de Previdência
- Canais de Comunicação
- Canais de Atendimento
- Serviços
- Investimentos
- Portal SEBRAE PREVIDÊNCIA
- Preparo para aposentadoria
- Educação Financeira e Previdenciária
- Desempenho dos gestores do plano
- Avaliação Geral

METODOLOGIA

Dirigentes

- Ligações telefônicas/WEB
- Quest. 14 perguntas
- 40 entrevistas válidas

Gestores do Plano

- Ligações telefônicas
- Quest. com 17 perguntas
- 44 entrevistas válidas

Gestores de RH

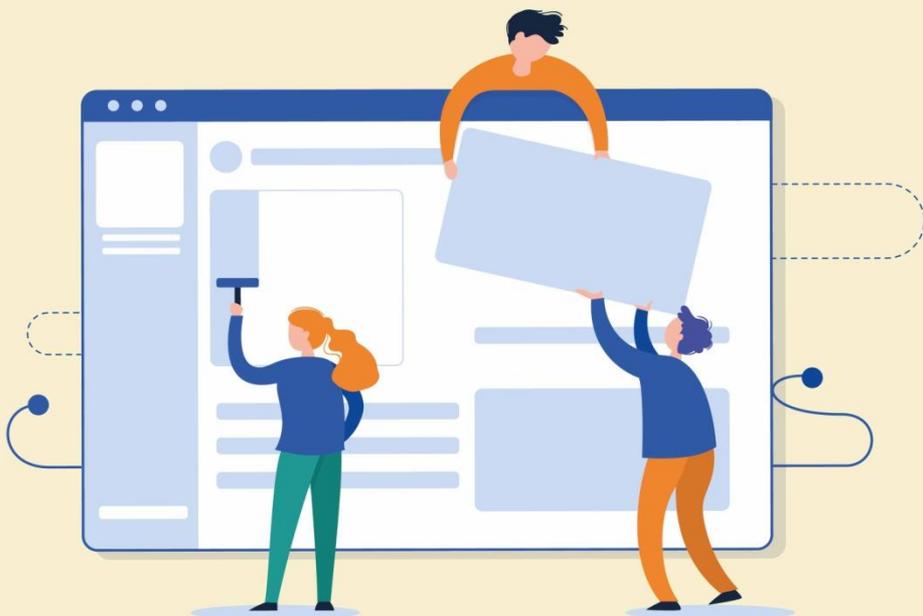
- Ligações telefônicas
- Quest. 14 perguntas
- 17 entrevistas válidas

Ativos

- Via WEB
- Quest. com 35 perguntas
- 1573 entrevistas válidas

Assistidos

- Ligações telefônicas/WEB
- Quest. com 23 perguntas
- 144 entrevistas válidas

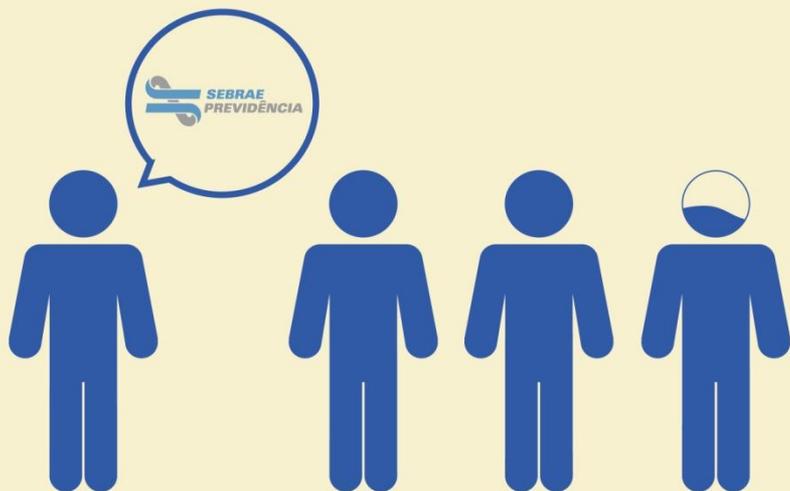


RESULTADOS



95%

De forma geral, avaliam o Sebrae Previdência como bom ou **Ótimo**.



88%

Indicariam o Plano SEBRAEPREV para outro colaborador.



Pediria que o(a) senhor(a) desse uma nota de 1 a 10 para o SEBRAE PREVIDÊNCIA de forma geral.
Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de o(a) senhor(a) recomendar o SEBRAE PREVIDÊNCIA a um novo empregado do SEBRAE?



93%

Avaliam a gestão do
SEBRAE PREVIDÊNCIA, de forma geral
como boa ou ótima.



90%

Confiam na gestão dos seus recursos
pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA.



“Como o(a) senhor avalia a gestão da entidade SEBRAE PREVIDÊNCIA?”
“O(a) senhor(a) sente confiança na gestão dos seus recursos pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA?”

Garantia Investimento
Segurança Parceria
Economia Eficiência Planejamento
Previdência Confiança **Futuro**
Seriiedade Estabilidade
Aposentadoria Complementação
Assistência
Tranquilidade
Poupança Benefícios



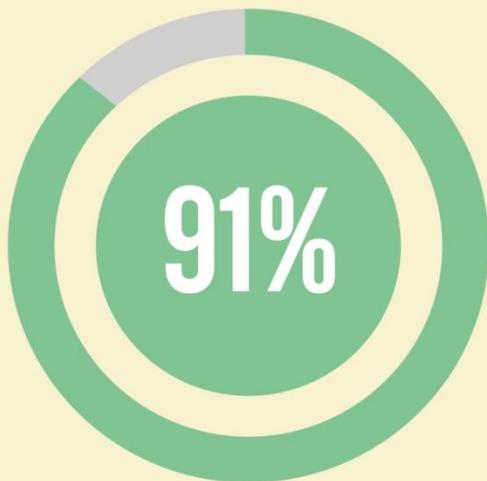
Quando o(a) senhor(a) pensa no SEBRAEPREV, qual a primeira PALAVRA que vem à sua mente?

PLANO SEBRAEPREV

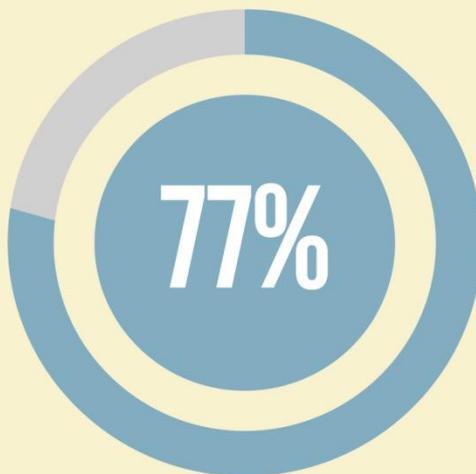


95%

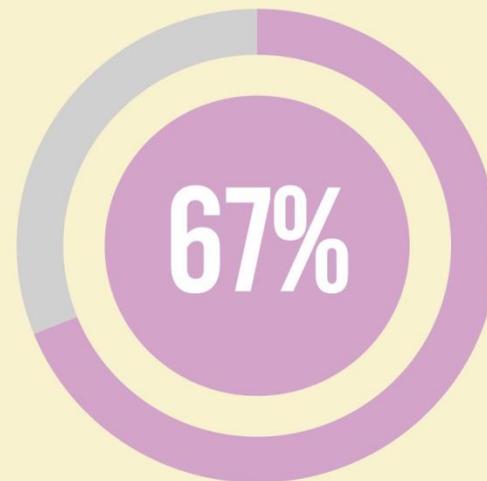
Avaliam o PLANO SEBRAEPREV
como bom ou ótimo.



Consideram que os benefícios oferecidos
atendem às suas necessidades.



Se consideram bem informados
referente ao seu Plano de Previdência



Declararam conhecer bem
as condições e regras referentes
ao PLANO SEBRAEPREV.



Como o(a) senhor(a) avalia o Plano SEBRAEPREV de forma geral?

O(a) senhor(a) considera que os benefícios oferecidos atendem às suas necessidades?

O(a) senhor(a) se considera bem informado a respeito do seu plano de previdência?

O(a) senhor conhece bem as condições e regras estabelecidas no Regulamento do seu Plano de Benefícios?

CANAIS DE COMUNICAÇÃO



82%

De maneira geral avaliam os Canais de Comunicação como bom ou ótimo.



Portal



SEBRAEPREV
Notícias



Informe
SEBRAEPREV



Facebook



Intranet nas
Patrocinadoras



Consideram que a
divulgação é
eficiente.



Pediria que o(a) senhor(a) avaliasse os canais de comunicação utilizados pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA para manter seus participantes informados.

O(a) senhor(a) considera que os canais de comunicação do SEBRAE PREVIDÊNCIA divulgam com eficiência as informações que os participantes devem conhecer?

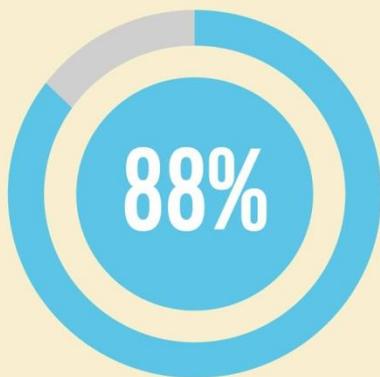
ATENDIMENTO



90%

De maneira geral avaliam o atendimento como bom ou ótimo.

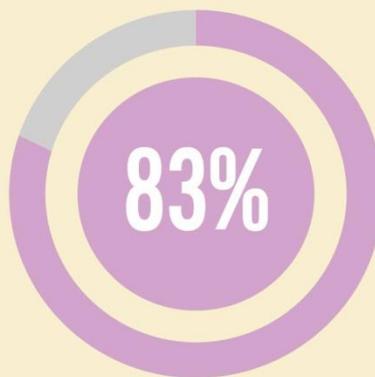
Canais de Atendimento



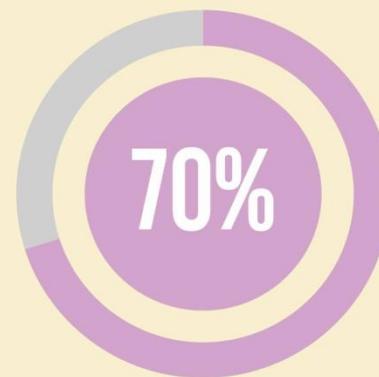
E-mail



Telefone



Presencial



Skype



Pediria que o(a) senhor(a) avaliasse, de forma geral, cada um dos canais de atendimento disponibilizados pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA

ATENDIMENTO

Aspectos dos Canais de Atendimento



Facilidade de acesso e contato



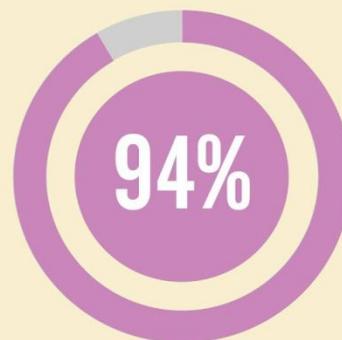
Conhecimento dos assuntos



Confiabilidade das informações



Confiabilidade no atendimento



Agilidade nas respostas



Capacidade de solução de problemas



Agora, pediria que o(a) senhor(a) avaliasse cada um dos aspectos relacionados aos canais de atendimento.

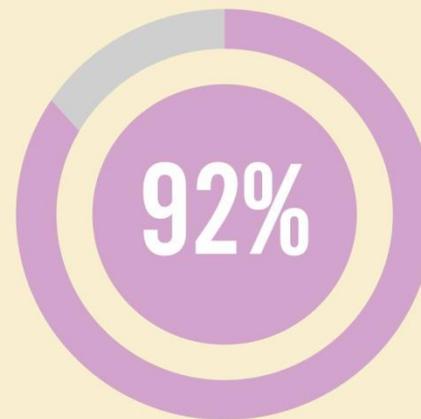
SERVIÇOS



Simulador de Benefícios



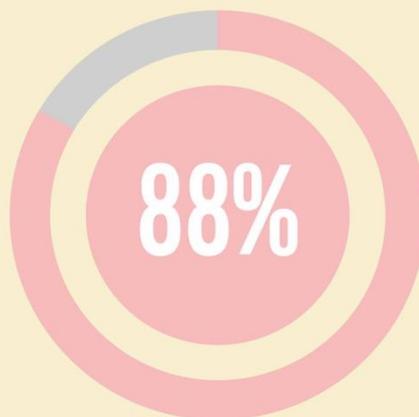
Extrato online



“Meu retrato”

Investimentos

Programa de empréstimos



Avaliação das Informações prestadas



Pediria que o(a) senhor(a) avaliasse, de forma geral, cada um dos serviços disponibilizados pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA.

Plano Família

SEBRAE PREVIDÊNCIA



67%

Possuem expectativa alta ou média para a Implantação do Plano Família do SEBRAE PREVIDÊNCIA.



Qual a sua expectativa com o Plano FAMÍLIA a ser implantado no início de 2019?

SUGESTÕES

- Aumentar o percentual máximo de contribuição de 7% para 10% do salário bruto
- Estender a contribuição da patrocinadora até 65 anos
- Melhorar os canais de comunicação
- Implementar app para smartphone para informações sobre o Plano
- Redução da taxa de juros de empréstimos
- Implementar o Plano Família
- Melhorar os informativos de forma a atingir o maior número de participantes



- Tornar a comunicação mais ativa do que reativa com seus participantes
- Mais presença nos estados
- Modernização do portal

Obrigado!



(61) 3327-1669



relacionamento@sebraeprev.com.br



www.sebraeprevidencia.com.br

