



PESQUISA DE SATISFAÇÃO FAPA 2018

PESQUISA SATISFAÇÃO FAPA

A FAPA realizou uma pesquisa de satisfação com seus participantes ativos, aposentados e pensionistas, entre o dia 25 de janeiro e 02 de março de 2018.

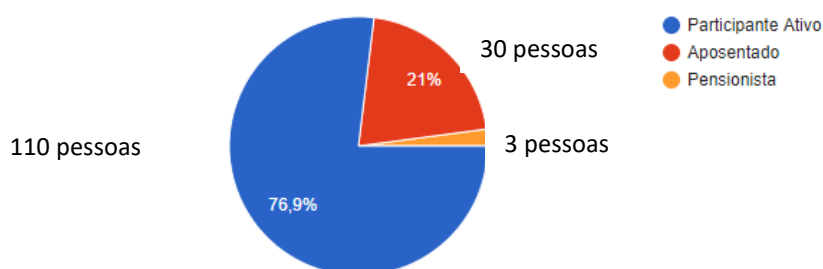
Além de avaliar a satisfação geral dos participantes, a pesquisa tem o objetivo de mensurar o que o público da FAPA está pensando, sentindo e comentando sobre os processos de comunicação e atendimento, bem como, trabalhar melhorias nessas áreas.

A pesquisa foi aplicada em formulário específico, disponibilizado no Google Docs, cujo endereço eletrônico foi divulgado no Informativo E-Semear, nas redes sociais e no site da FAPA.

O questionário contou com nove perguntas de múltipla escolha de preenchimento obrigatório e uma discursiva. A identificação dos participantes no questionário e a questão discursiva eram opcionais.

1 - Qual a sua participação na entidade

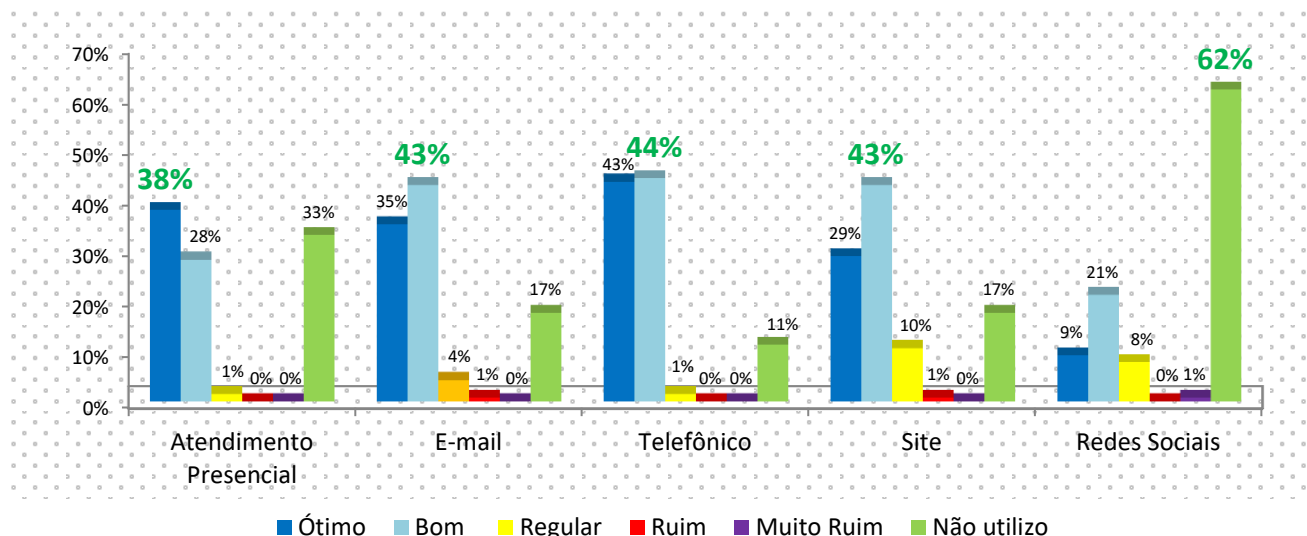
143 respostas



Observações:

- Participaram 143 pessoas, representando 12% do público total da FAPA (1162). Entre os 731 ativos, 110 pessoas (15%) responderam ao questionário. Já entre os 355 aposentados, somente 30 (8%) participaram e entre os 73 pensionistas, somente 3 (4%).
- Entre os ativos, 60 pessoas se identificaram no questionário, entre os aposentados 23 e entre os pensionistas somente uma pessoa.

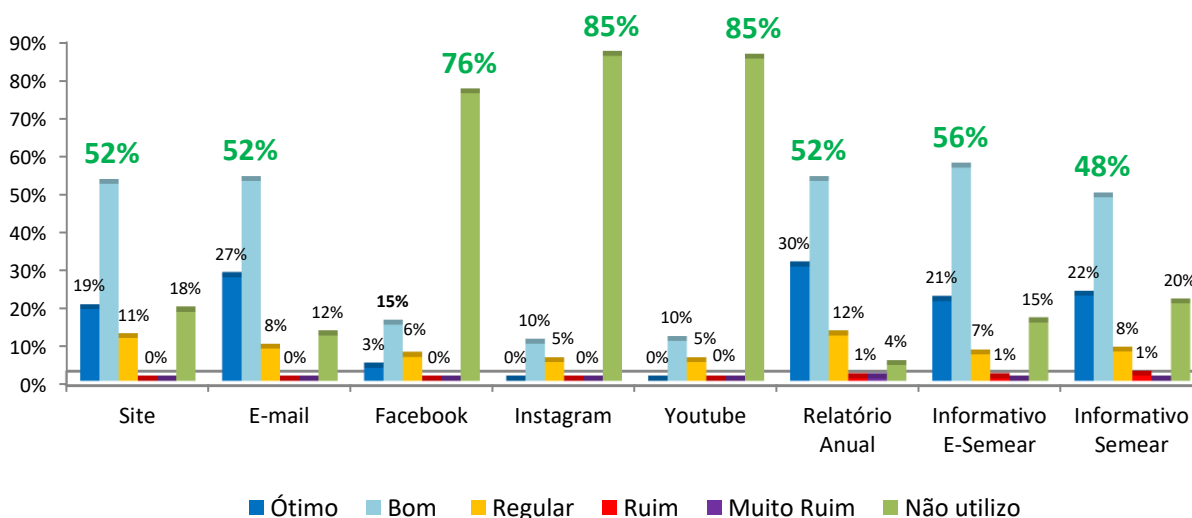
2 - Quanto à qualidade do Atendimento da FAPA, você considera?



Observações:

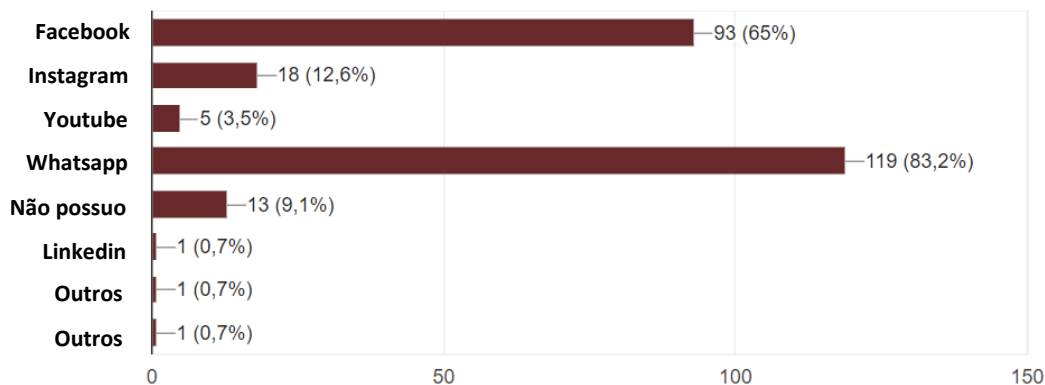
- O atendimento telefônico é a ferramenta mais utilizada pelos participantes ativos (87%) e pelos assistidos da FAPA (94%). É também o tipo de atendimento melhor avaliado pelos dois grupos.
- Já as redes sociais são menos utilizadas pelos respondentes (62% não utilizam), podendo-se interpretar que o público não as considera como um canal de atendimento, ou não tem o hábito de acessar as páginas da FAPA.

3 - Quanto à qualidade das informações disponibilizadas nos canais de Comunicação da FAPA, você considera:



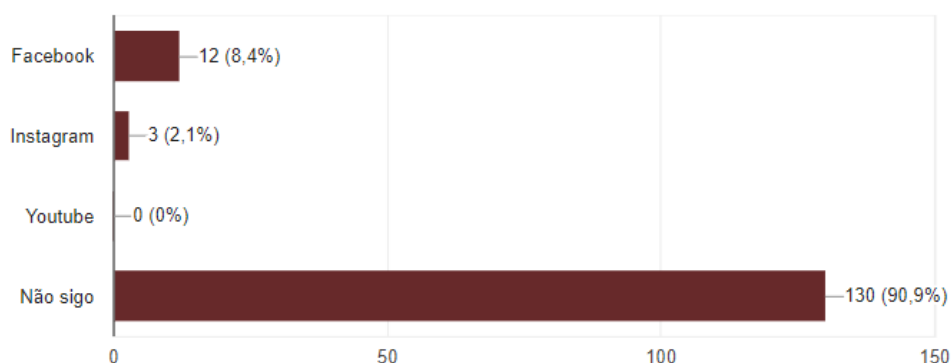
4 – Você possui perfis em redes sociais? Quais? (Marque quantas opções desejar).

143 respostas



5 - Você segue a FAPA em alguma rede social? (Marque quantas opções desejar).

143 respostas

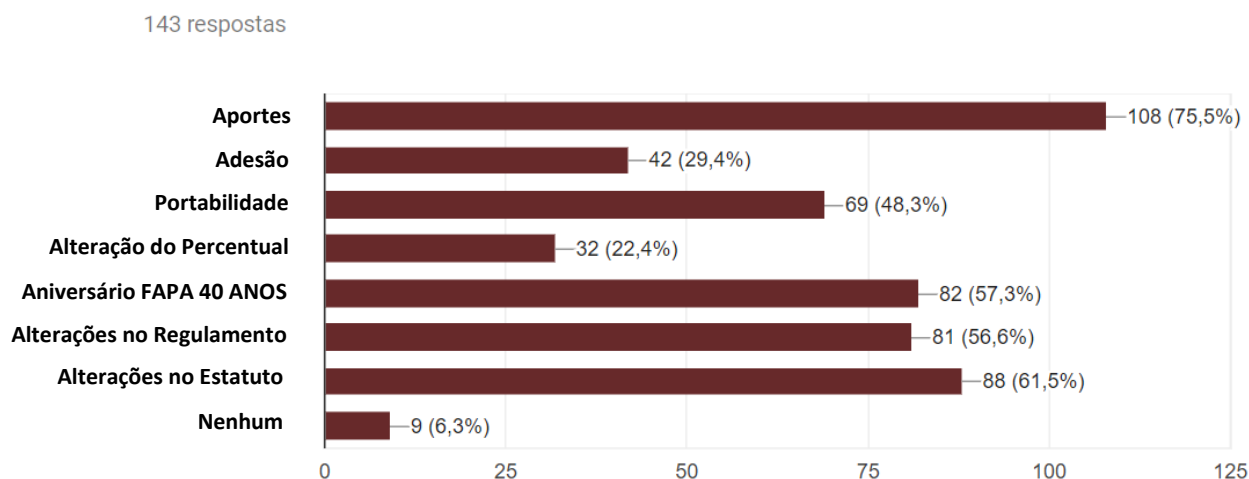


Observações:

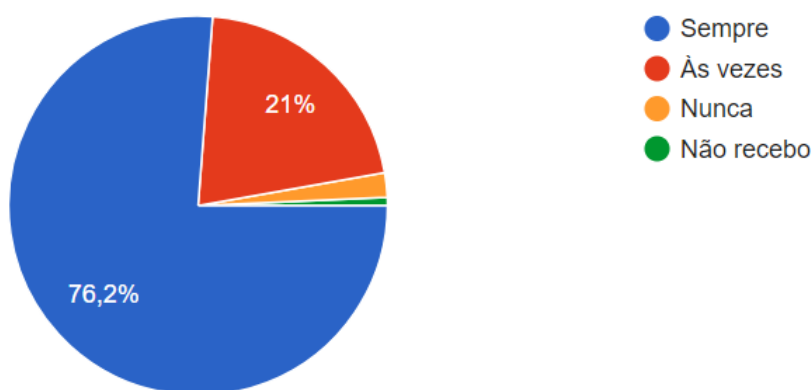
- Na questão 3, o site, os e-mails, os Relatórios Anuais, os Informativos E-Semear e Semear tiveram a maior parte das avaliações boa ou ótima.
- As redes sociais da FAPA como Facebook, Instagram e Youtube, novamente foram apresentadas como pouco utilizadas pelos respondentes. Na questão 4, entretanto, somente 9% **não** possuem nenhum tipo de rede social. Já na questão 5, 90% dos respondentes afirmaram não seguirem a entidade em nenhuma rede social. No Facebook das 93 pessoas que afirmaram possuírem perfil, apenas 12 seguem a FAPA, podendo ser interpretado como falhas de divulgação, falta de interesse em seguir, ou falta de interesse pelos assuntos postados pela entidade.

- O fato de a maior parte dos respondentes (83,2%) utilizarem o Whatsapp reforça a importância da inserção de ações e conteúdos mais estratégicos na plataforma, gerando maior interação e engajamento com o público.

6 – Quanto aos assuntos listados abaixo, quais você obteve conhecimento? (Marque quantas opções desejar).



7 – Com que frequência você acessa os e-mails enviados pela FAPA?



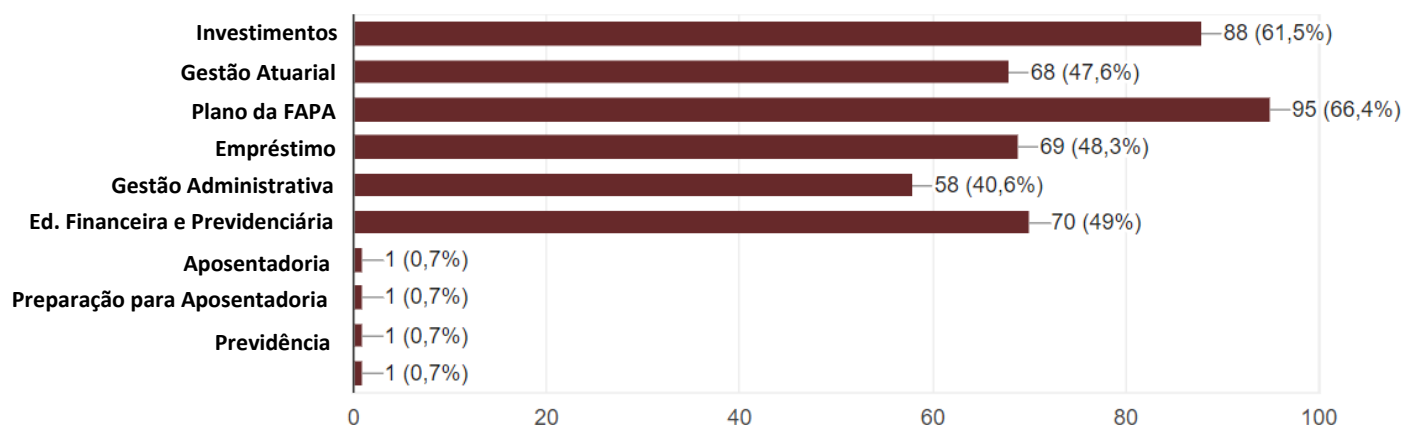
Observações:

- Dentre os respondentes, somente 5 participantes ativos e 3 assistidos, não obtiveram conhecimento algum sobre os assuntos listados, o que demonstra

que as informações chegaram de alguma forma, ou foram assimiladas pela maior parte do público.

- Quanto a pergunta 7, somente três respondentes revelaram nunca acessarem os e-mails da FAPA, todos participantes ativos.

8 - Quais assuntos relacionados à FAPA despertam seu interesse? (Marque quantas opção quiser).



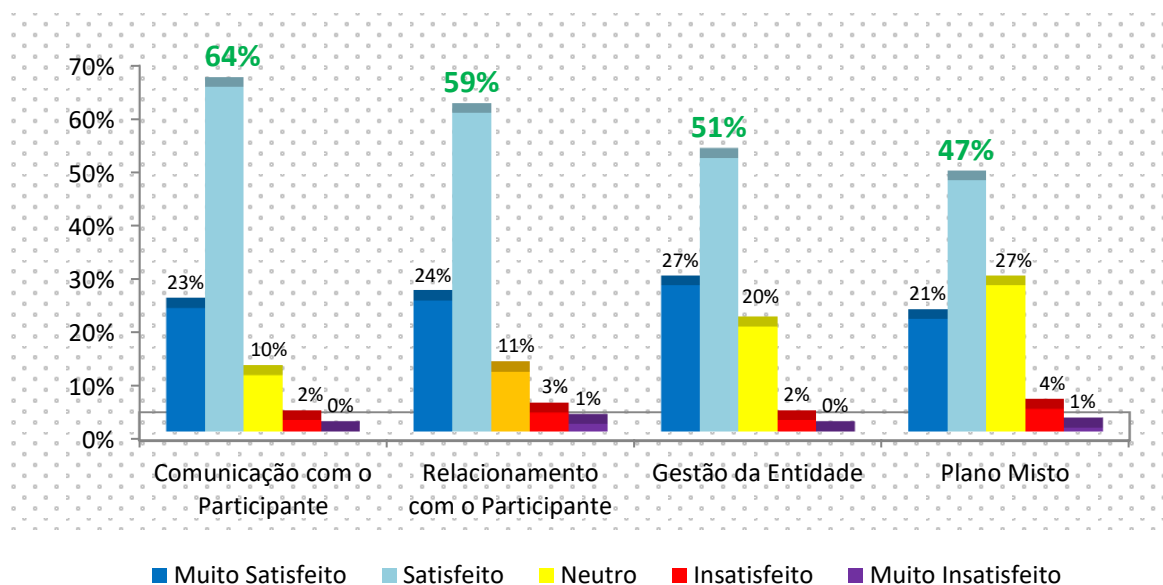
RESULTADO POR GRUPOS:

Participantes		Assistidos		
1º	Plano da FAPA	73	Plano da FAPA	22
2º	Investimentos	70	Investimentos	19
3º	Empréstimos	65	Gestão Atuarial	14
4º	Educação Fin. e Previdenciária	59	Gestão Administrativa	12
5º	Gestão Atuarial	54	Educação Fin. e Previdenciária	11
6º	Gestão Administrativa	47	Empréstimos	8

Observações:

- Quanto aos assuntos de interesse, a maioria dos respondentes, de ambos os grupos (participantes e assistidos) destacaram o Plano da FAPA e os Investimentos. Pode-se interpretar que os assuntos ainda geram muitas dúvidas e merecem uma abordagem mais clara e efetiva pela comunicação da entidade.
- Já entre os participantes os empréstimos e a educação financeira e previdenciária também foram muito citados, demonstrando a necessidade de serem trabalhados conteúdos relacionados a finanças pessoais.

9 - Qual seu grau de satisfação quanto a FAPA com relação à:



Observações:

- Em geral os participantes e assistidos se consideram satisfeitos em relação à FAPA, principalmente com relação à comunicação e ao relacionamento.
- Quanto às insatisfações, observa-se que, apesar do índice ser abaixo, o Plano Misto foi o mais citado, por 6 pessoas, sendo 5 participantes e 1 aposentado.