

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - POSTALIS 2016

1. AMOSTRA E ESCALA
2. COMUNICAÇÃO
3. ATENDIMENTO
4. ADMINISTRAÇÃO
5. EDUCAÇÃO PREVIDENCIÁRIA
6. BENEFÍCIOS
7. FINANÇAS PESSOAIS
8. EDUCAÇÃO FINANCEIRA
9. CONTRIBUIÇÃO
10. RECOMENDAÇÃO – POSTALIS
11. SATISFAÇÃO GERAL – POSTALIS
12. IMAGEM – POSTALIS
13. SUGESTÕES
14. ACESSO À INTERNET
15. CONCLUSÕES

1. AMOSTRA E ESCALA

Amostra do Estudo 2016

	COTA MÍNIMA	COTA REALIZADA	
Sexo			
F	270	562	27%
M	884	1498	73%
	1154	2060	100%

	COTA MÍNIMA	COTA REALIZADA	
Idade			
até 29 anos	92	30	1%
30 a 39 anos	333	335	16%
40 a 49 anos	313	574	28%
50 a 59 anos	296	815	40%
60 anos ou mais	120	306	15%
	1154	2060	100%

	COTA MÍNIMA	COTA REALIZADA	
Categoria Profissional			
Nível Básico	1005	1305	63%
Nível Médio	74	377	18%
Nível Superior	6	30	1%
Nível Técnico	70	348	17%
	1155	2060	100%

	COTA MÍNIMA	COTA REALIZADA	
Situação do Plano			
Ativos no Plano BD saldado e Ativos no Plano PostalPrev	411	1165	57%
Ativos somente no Plano BD saldado	1	1	0%
Ativos somente no Postalprev	320	268	13%
Assistidos do Plano BD e do Plano Postalprev	40	41	2%
Assistidos apenas do Plano BD	52	118	6%
Assistidos apenas do plano Postalprev	330	467	23%
	1154	2060	100%

	COTA MÍNIMA	COTA REALIZADA	
ATIVIDADE			
ATIVOS	1062	1899	92%
ASSISTIDOS	92	161	8%
	1154	2060	100%

	COTA MÍNIMA	COTA REALIZADA	
UF			
ACR	3	4	0,2%
AC - DF	28	144	7%
AL	12	22	1%
AM	12	20	1%
AP	3	6	0,3%
BA	55	67	3%
BSB - DF	24	52	3%
CE	29	57	3%
ES	22	34	2%
GO	30	55	3%
MA	19	25	1%
MG	127	206	10%
MS	16	46	2%
MT	16	26	1%
PA	25	43	2%
PB	15	38	2%
PE	34	55	3%
PI	16	31	2%
POST	2	6	0,3%
PR	64	121	6%
RJ	126	164	8%
RN	14	38	2%
RO	8	17	1%
RR	2	3	0,1%
RS	79	130	6%
SC	41	82	4%
SE	9	16	1%
SPI	128	196	10%
SPM	190	342	17%
TO	7	14	1%
	1154	2060	100,0%

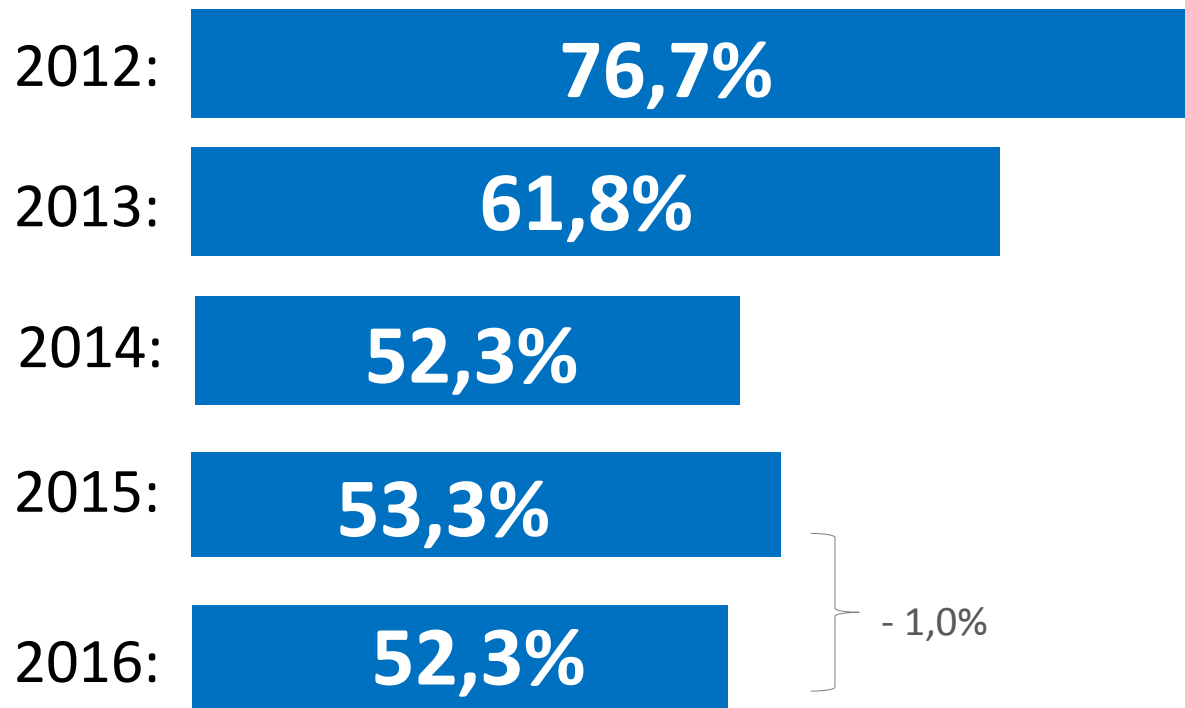
Questionário 2015	Questionário 2016
<p>ESCALA:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Concordo Totalmente<input type="checkbox"/> Concordo em Grande Parte<input type="checkbox"/> Concordo com Restrições<input type="checkbox"/> Discordo em Grande Parte<input type="checkbox"/> Discordo Totalmente<input type="checkbox"/> Nunca acessei	<p>ESCALA:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ótimo<input type="checkbox"/> Bom<input type="checkbox"/> Regular<input type="checkbox"/> Ruim<input type="checkbox"/> Péssimo<input type="checkbox"/> Nunca acessei

} **Grau de Concordância (GC)**

} **Grau de Discordância (GD)**

2. COMUNICAÇÃO

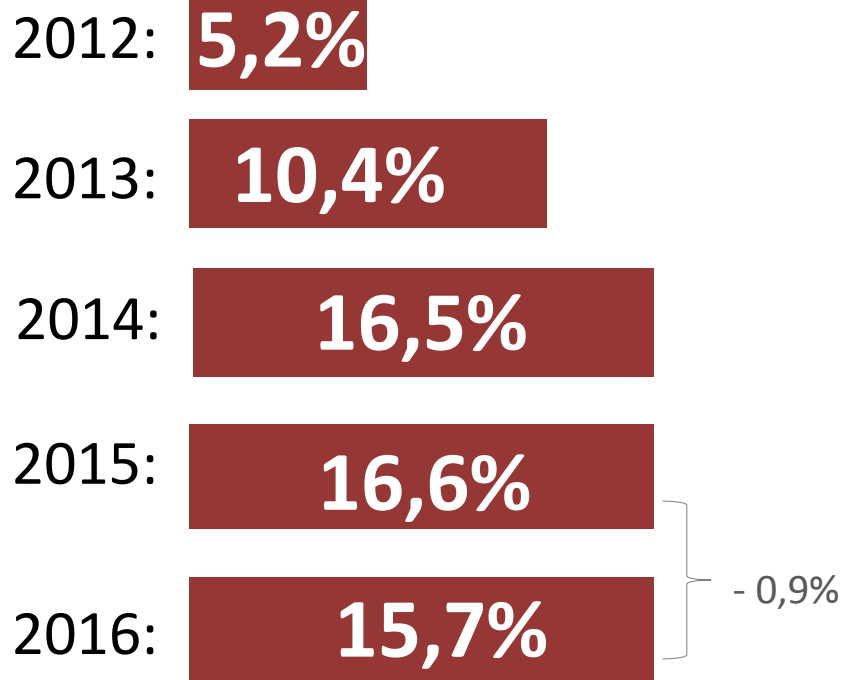
Geral / Aprovam



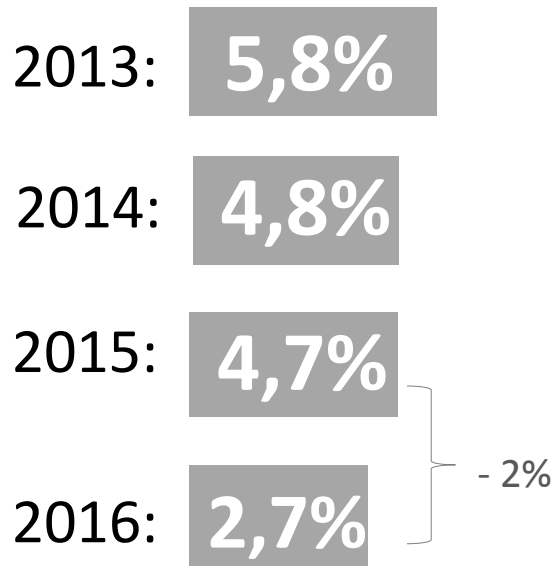
GC= Ótimo+Bom

Geral / Desaprovam

GD= Pésimo+Ruim



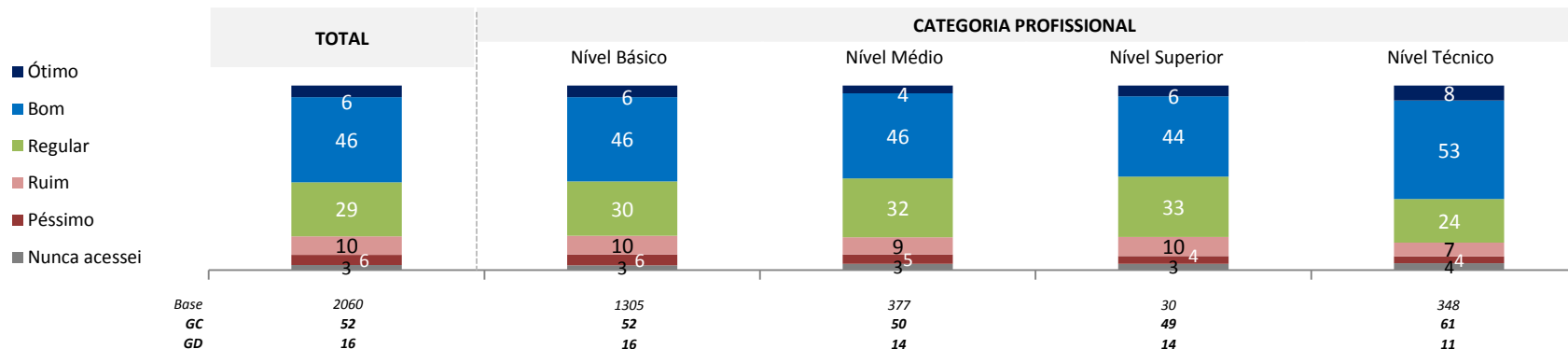
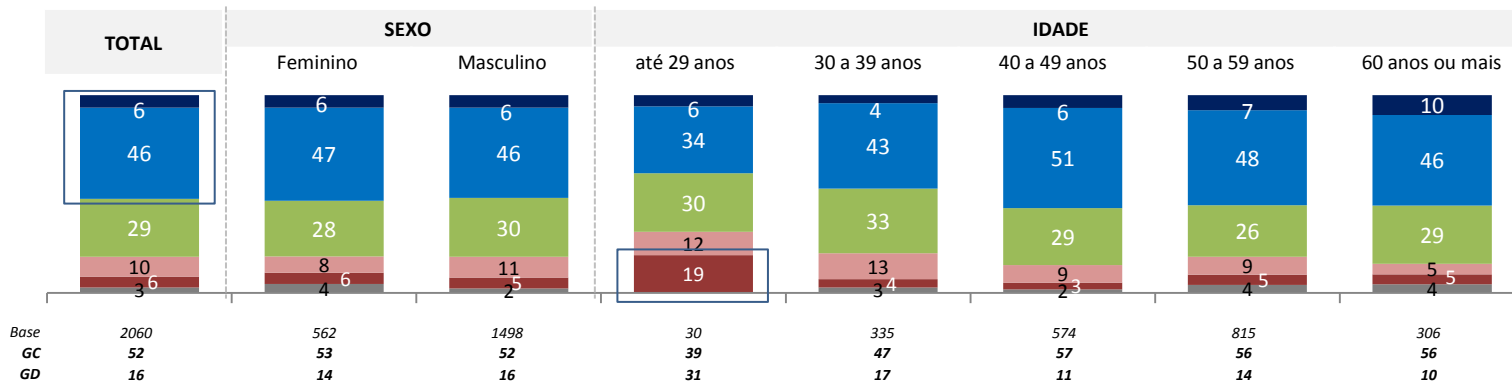
Geral / Nunca Acessaram



Avaliação Site Postalis

- Para 52% do total da amostra, o site é ótimo/bom
- Entre os mais jovens, é maior o percentual de avaliação ruim/péssima

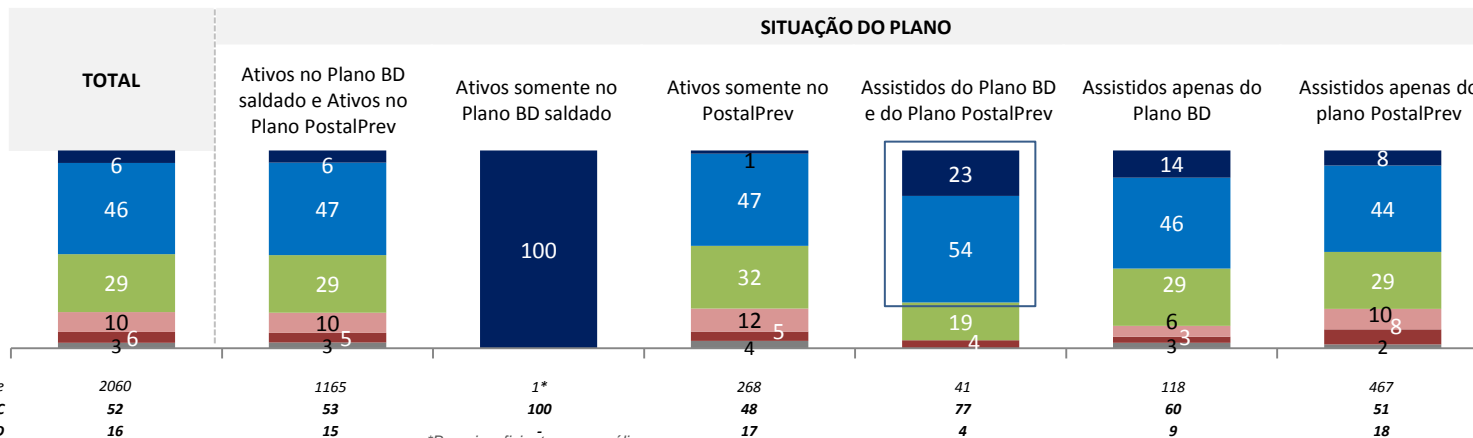
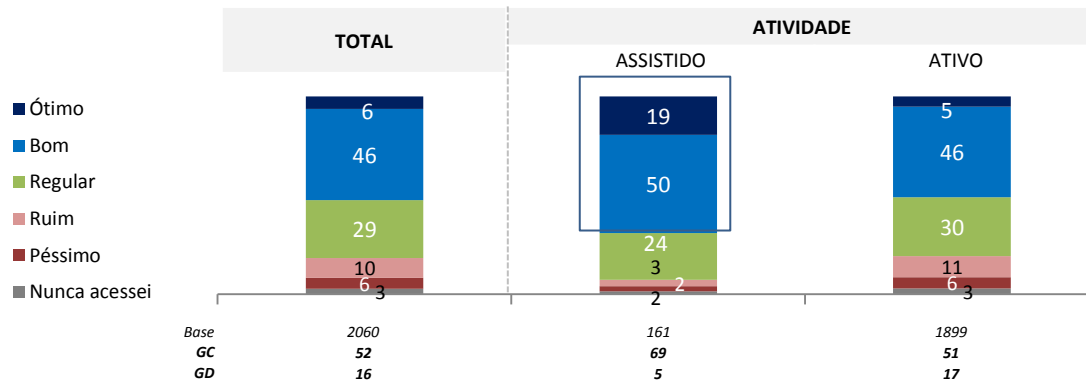
Dados em %



Avaliação Site Postalís

Dados em %

- Para 69% do perfil Assistido, o site do Postalís é ótimo/bom
- Situação do plano: 77% do perfil 'Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev' consideram o site ótimo/bom

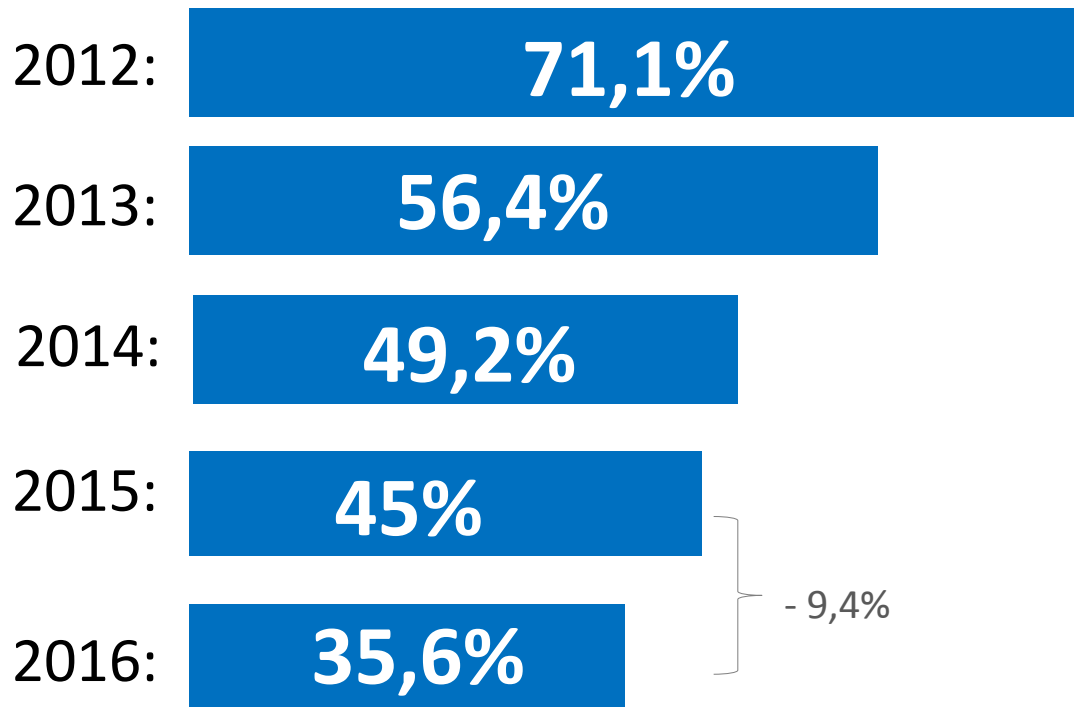


*Base insuficiente para análise

2. Como você avalia o site do Postalís?

Total Geral / Aprovam

GC



} - 9,4%

Total Geral / Desaprovam

GD

2012: **4,4%**

2013: **11,9%**

2014: **17,9%**

2015: **19,3%**

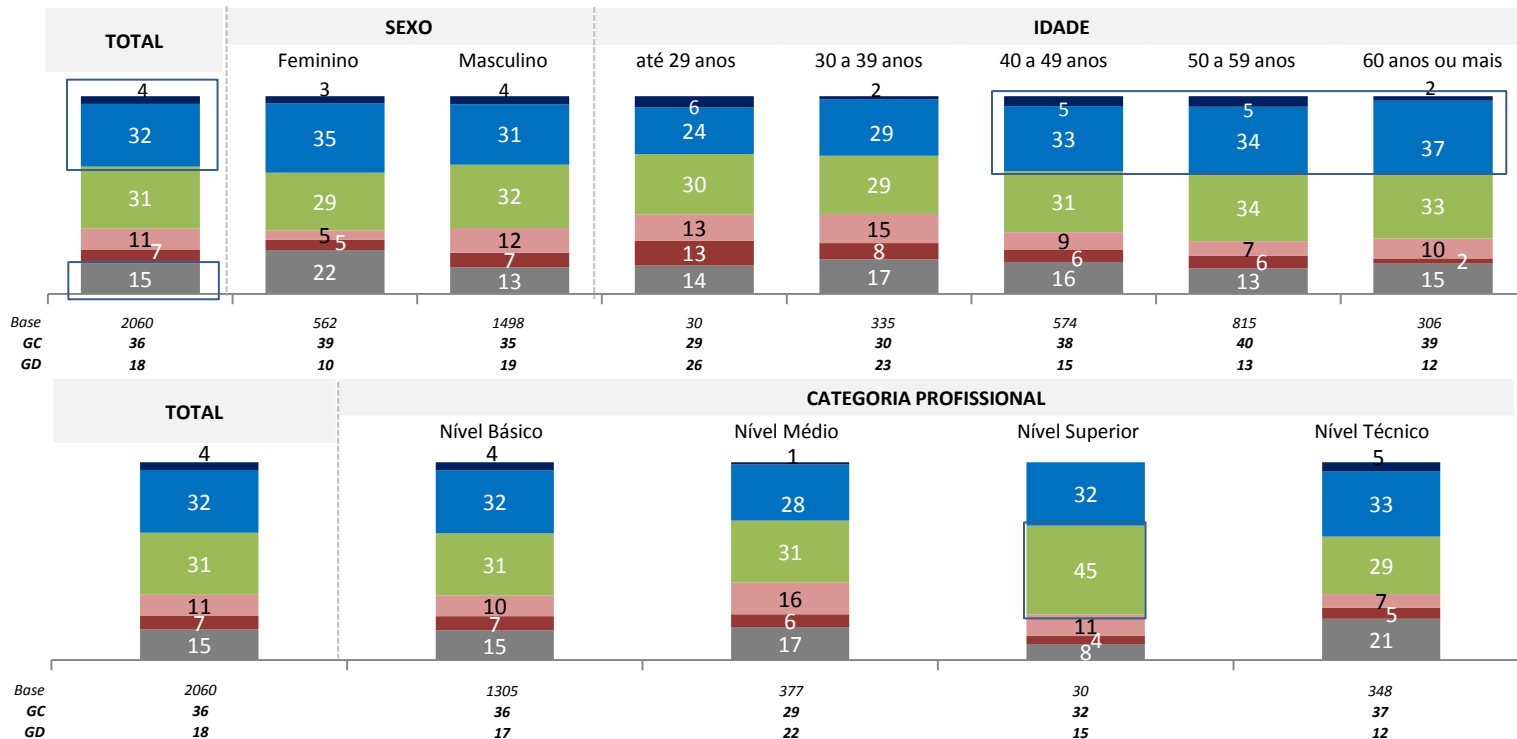
2016: **17,6%**

} - 1,7%

Avaliação Informativo Jornal do Postalis

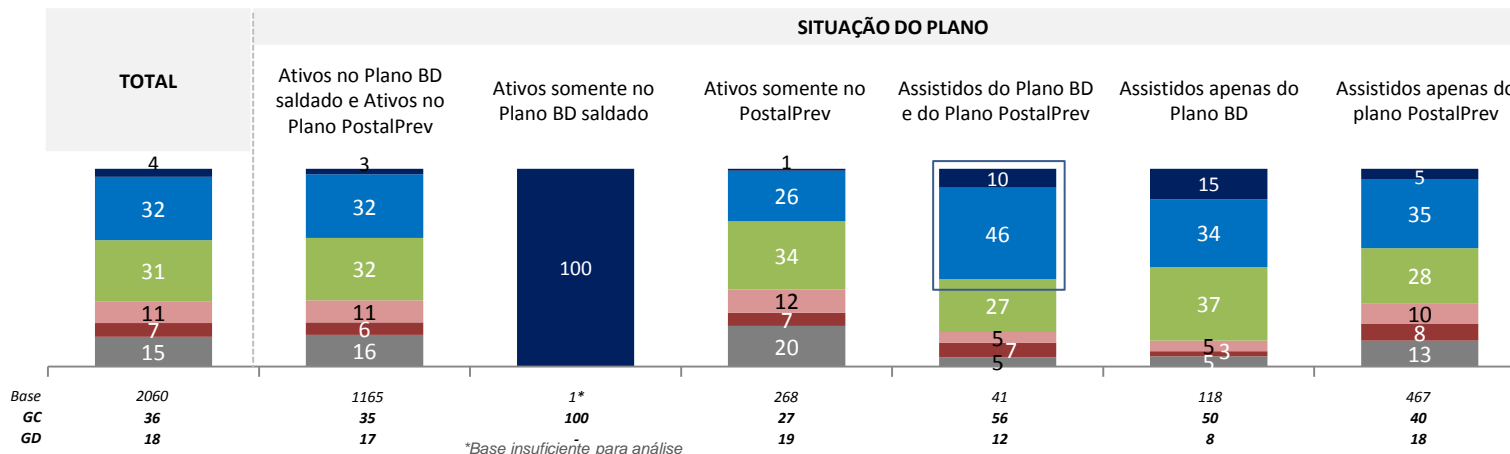
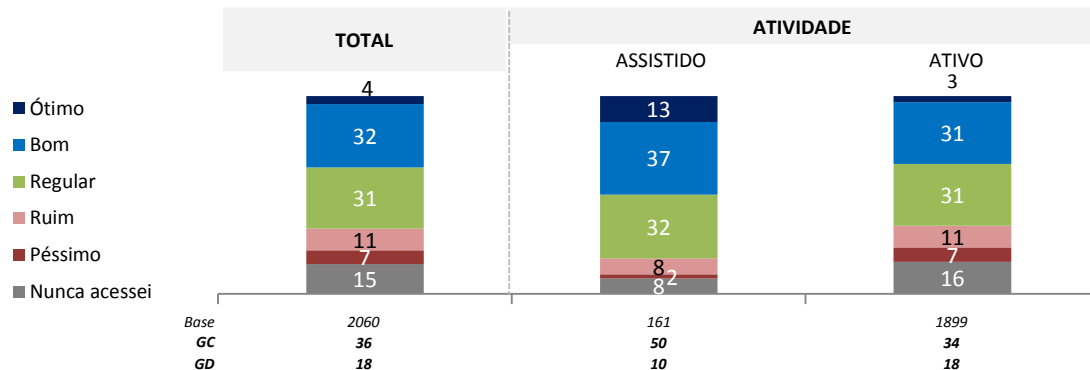
- 15% do total de entrevistados nunca acessaram o informativo digital Jornal do Postalis
- 36% avaliam como ótimo/bom
- A avaliação é mais positiva entre os mais maduros
- Entre os que possuem nível superior, 45% consideram regular

Dados em %



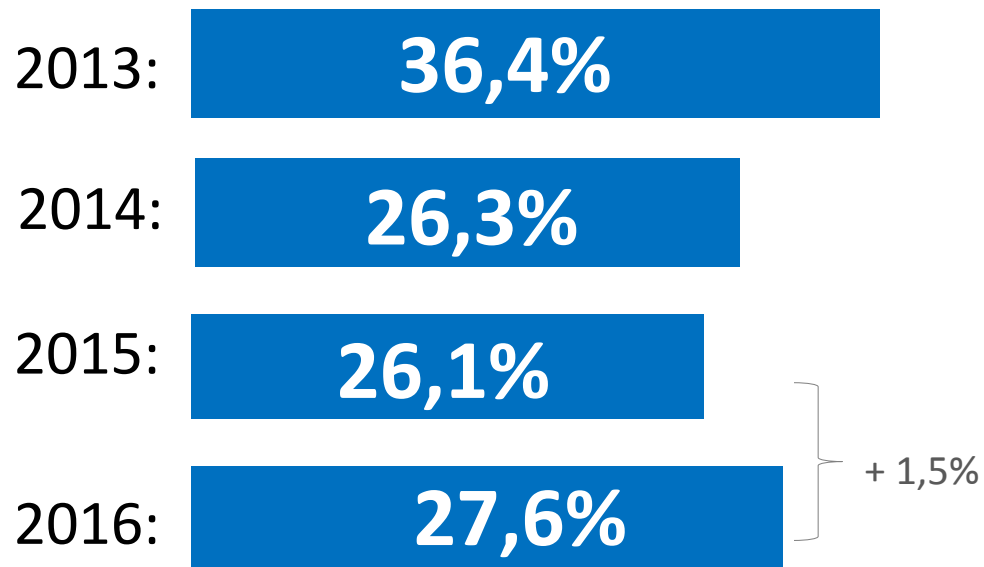
Dados em %

- 56% do perfil 'Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev' avaliam o informativo como ótimo/bom



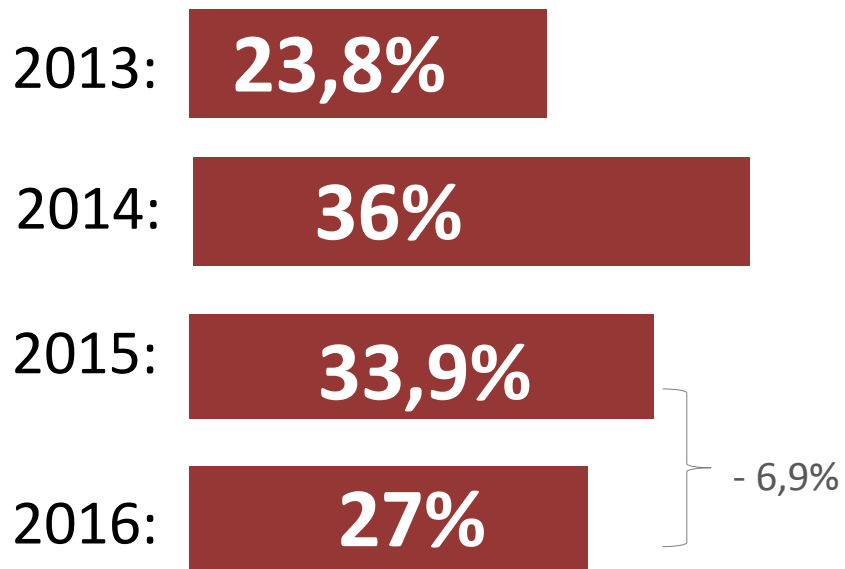
Geral / Aprovam

GC



Geral / Desaprovam

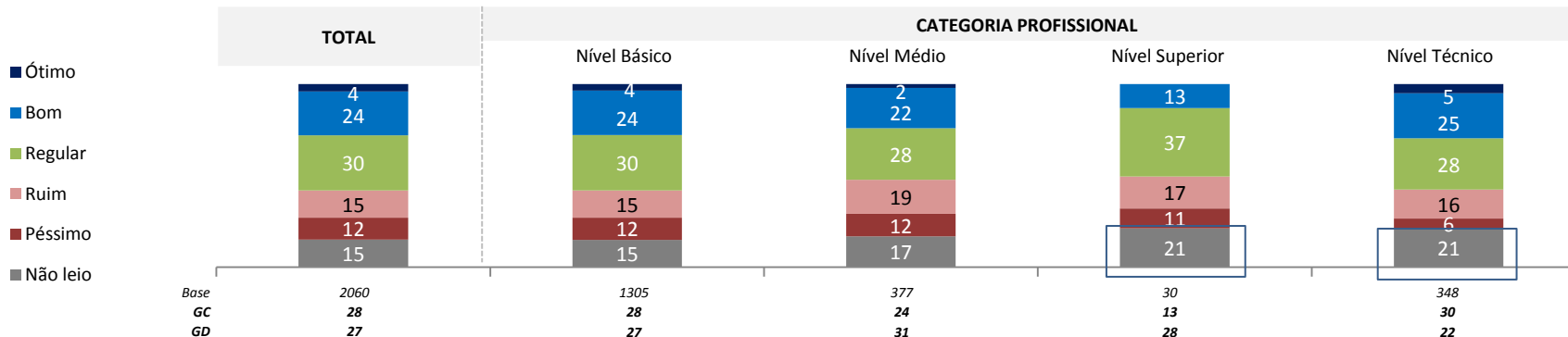
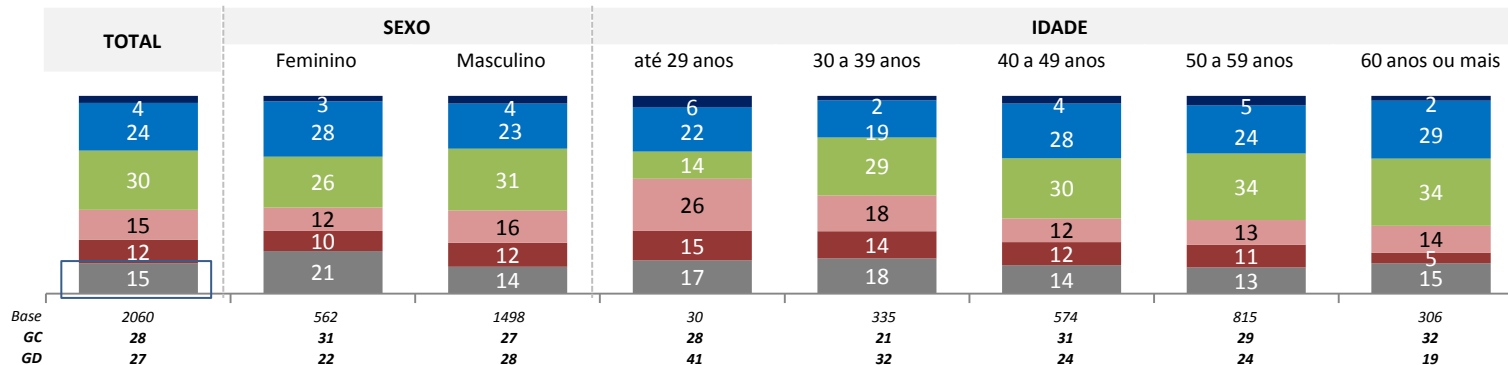
GD



Avaliação do Relatório Anual de Informações do Postalís

- 15% do total de entrevistados afirmam que não costumam ler o relatório anual de informações do Postalís
- Esse percentual é maior entre os participantes de nível superior e técnico: 21%

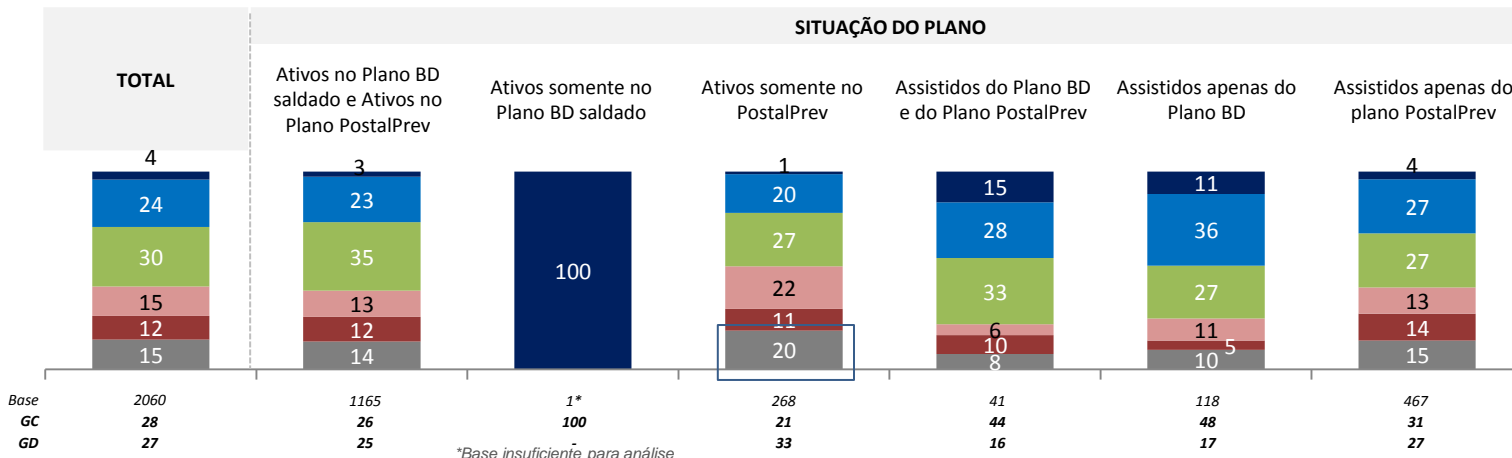
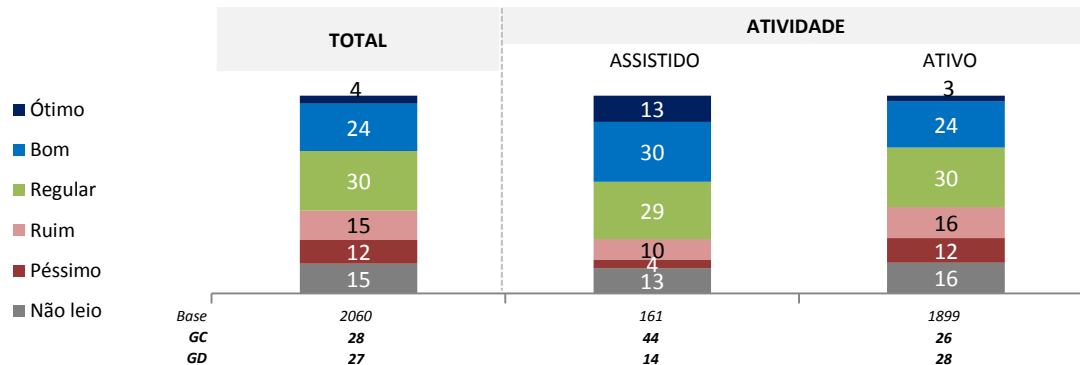
Dados em %



Avaliação do Relatório Anual de Informações do Postalis

Dados em %

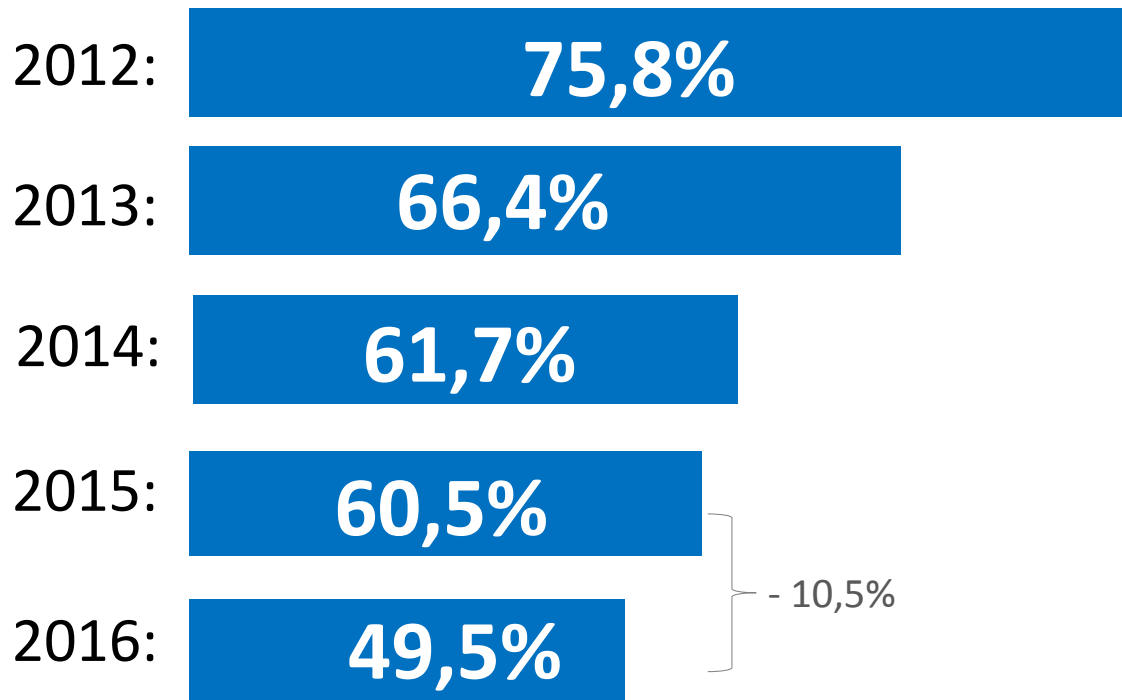
- 'Ativos somente no Plano PostalPrev' é o perfil com maior percentual de pessoas que não costumam ler o relatório anual de informações: 20%



*Base insuficiente para análise

Total Geral / Aprovam

GC



O Postalis On Line (área pessoal do site) disponibiliza as informações pessoais e serviços de que o participante normalmente precisa.

Como você avalia o Postalis On Line (área pessoal do site) quanto a disponibilizar as informações pessoais e serviços de que o participante normalmente precisa? (2016)

Total Geral / Desaprovam

GD

2012: **3,5%**

2013: **7,1%**

2014: **9,5%**

2015: **10,5%**

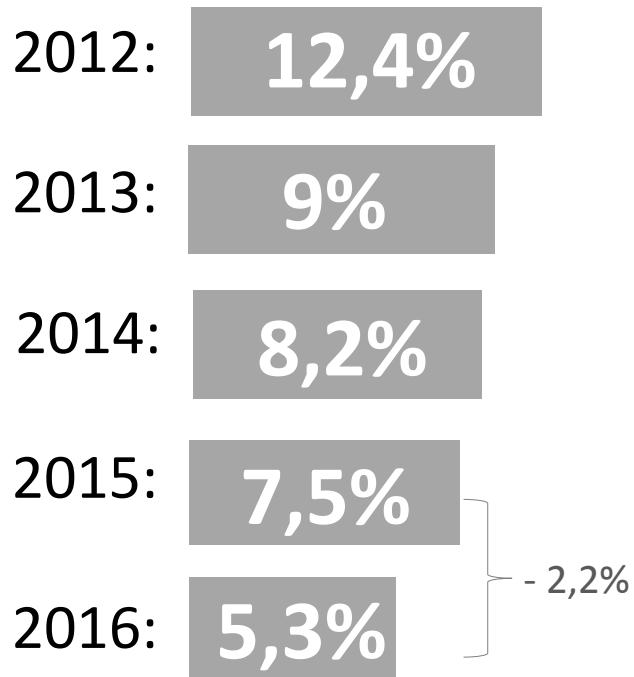
2016: **15,8%**

+ 5,3%

O Postalis On Line (área pessoal do site) disponibiliza as informações pessoais e serviços de que o participante normalmente precisa.

Como você avalia o Postalis On Line (área pessoal do site) quanto a disponibilizar as informações pessoais e serviços de que o participante normalmente precisa? (2016)

Total Geral / Nunca Acessaram

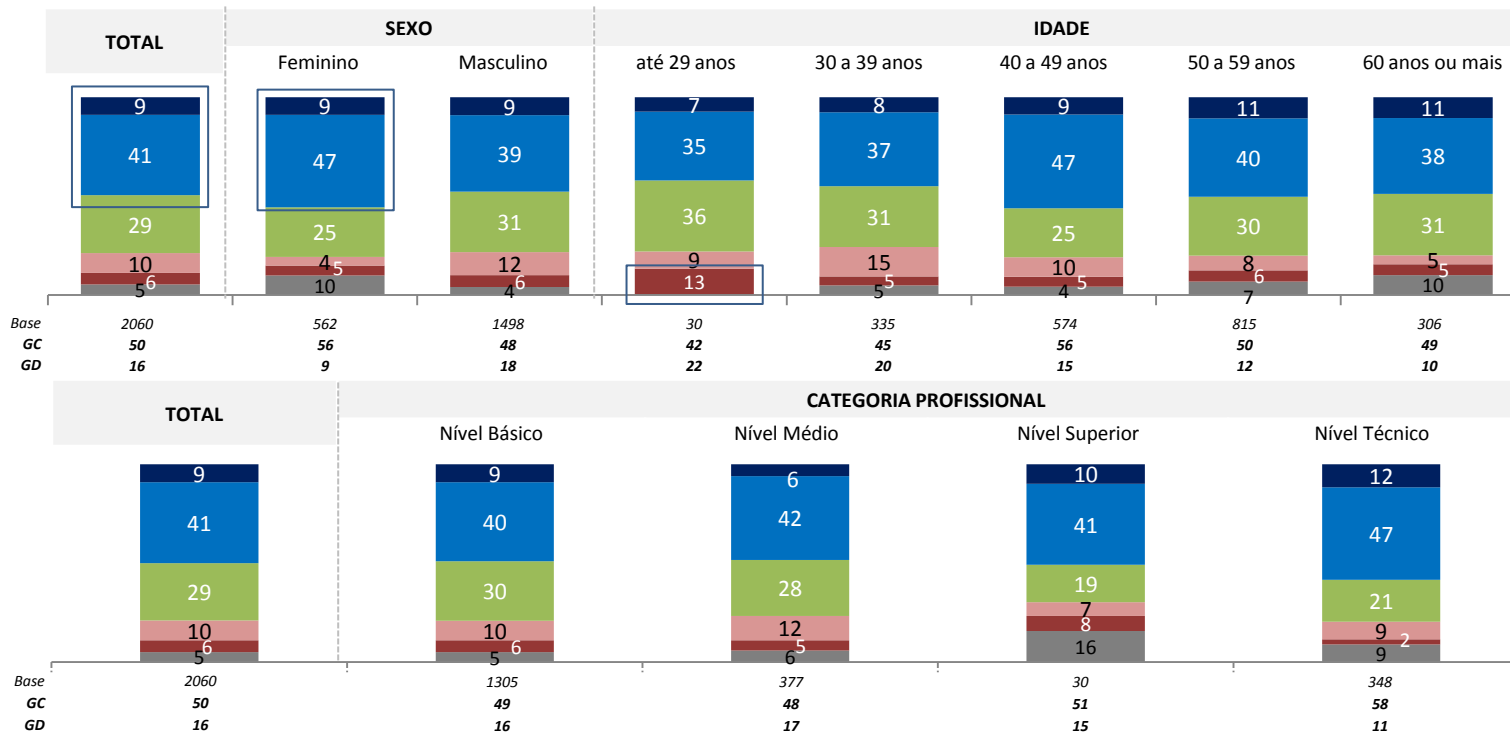


O Postalis On Line (área pessoal do site) disponibiliza as informações pessoais e serviços de que o participante normalmente precisa.

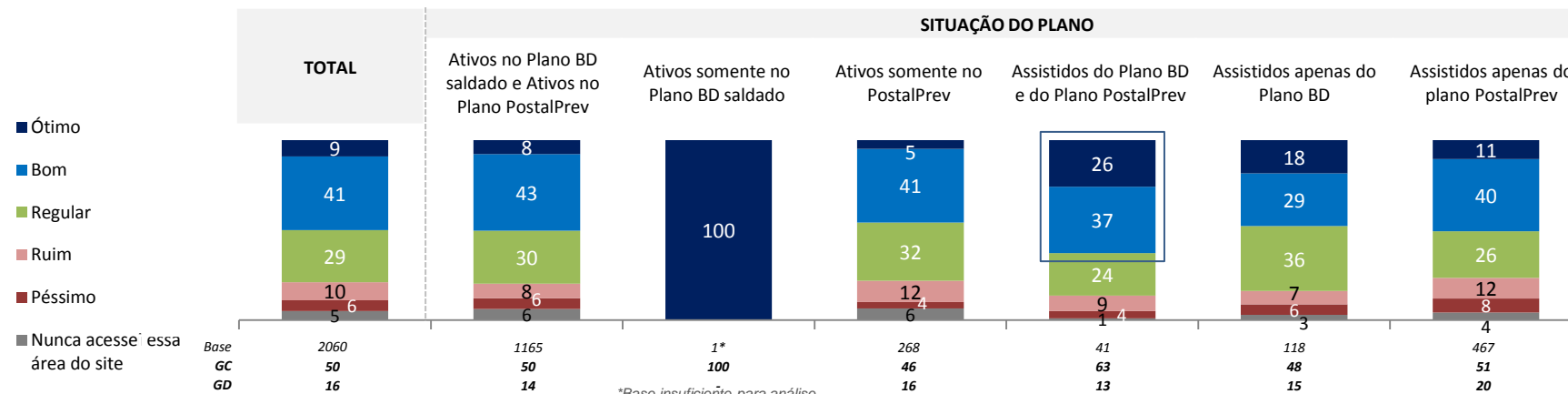
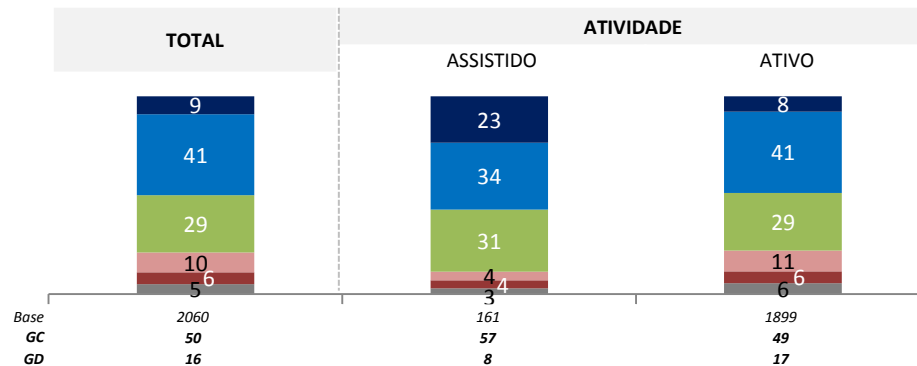
Como você avalia o Postalis On Line (área pessoal do site) quanto a disponibilizar as informações pessoais e serviços de que o participante normalmente precisa? (2016)

Avaliação Postalis On Line

- Para 50% do total da amostra, o Postalis On Line é considerado ótimo/bom
- Esse percentual é maior entre as mulheres: 56%
- A pior avaliação está entre os mais jovens: 13% o avaliaram como péssimo



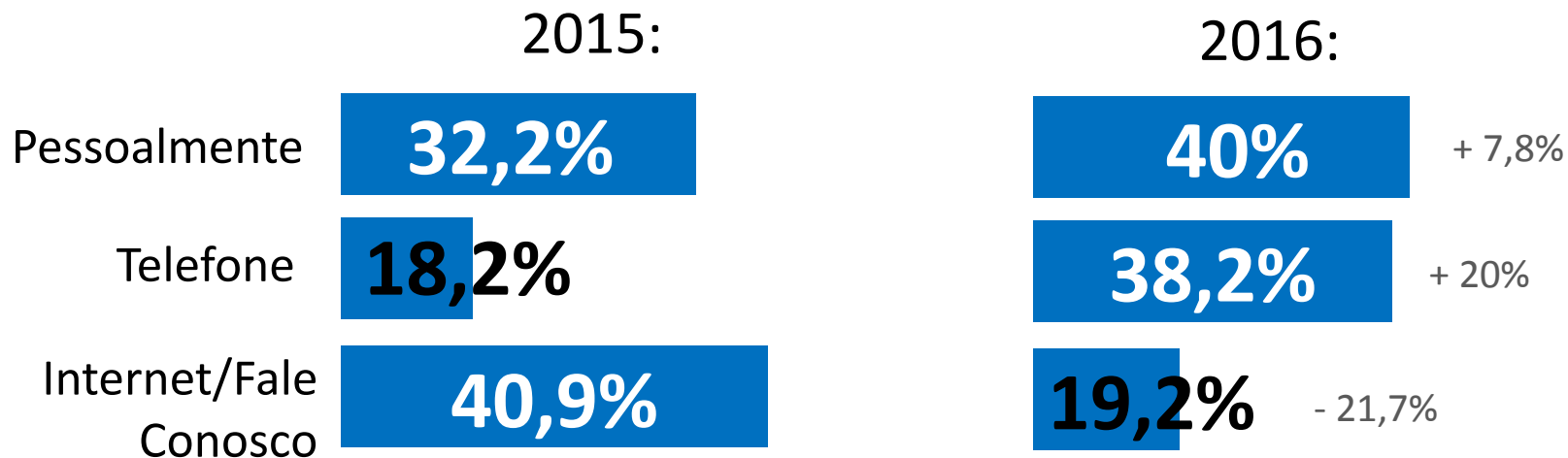
- 'Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev': avaliação mais positiva do Postalis Online: para 63%, é considerado ótimo/bom



3. ATENDIMENTO

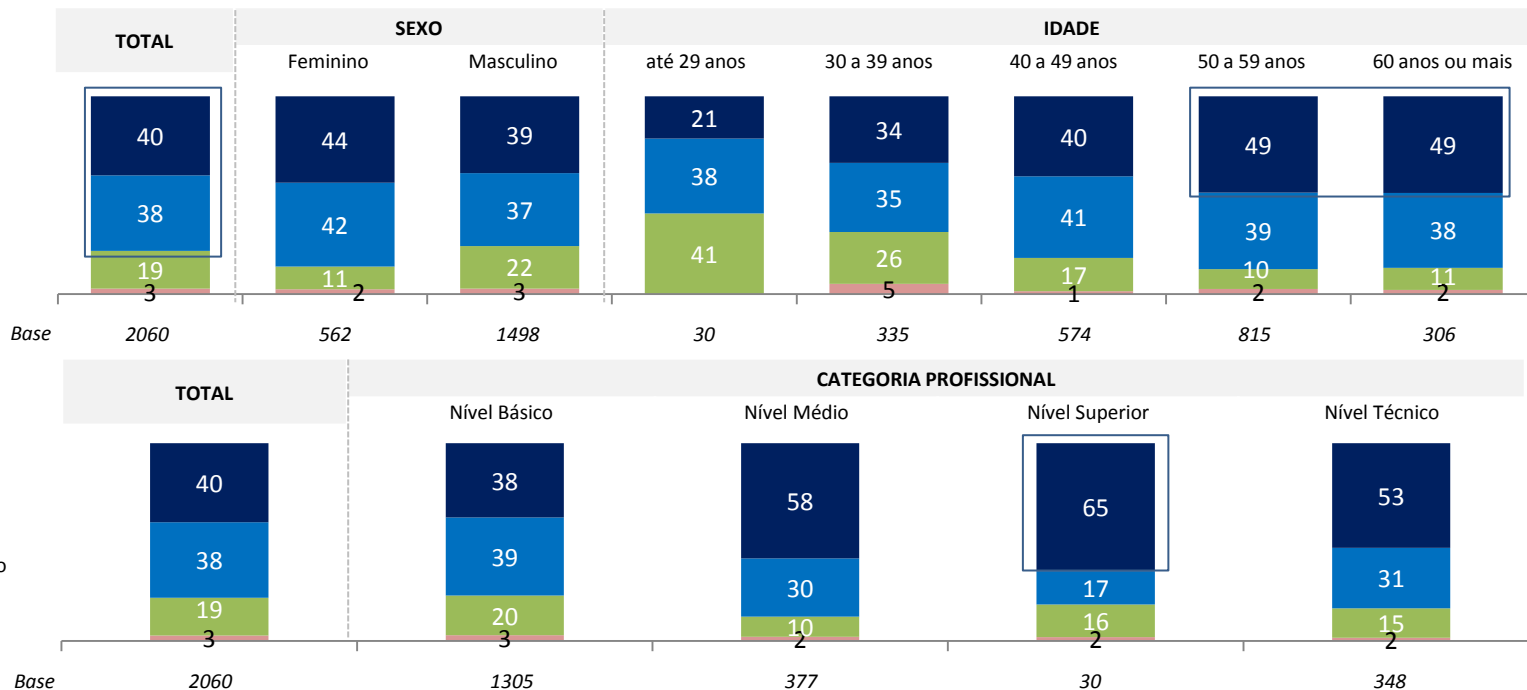
Forma de atendimento mais utilizada

Geral



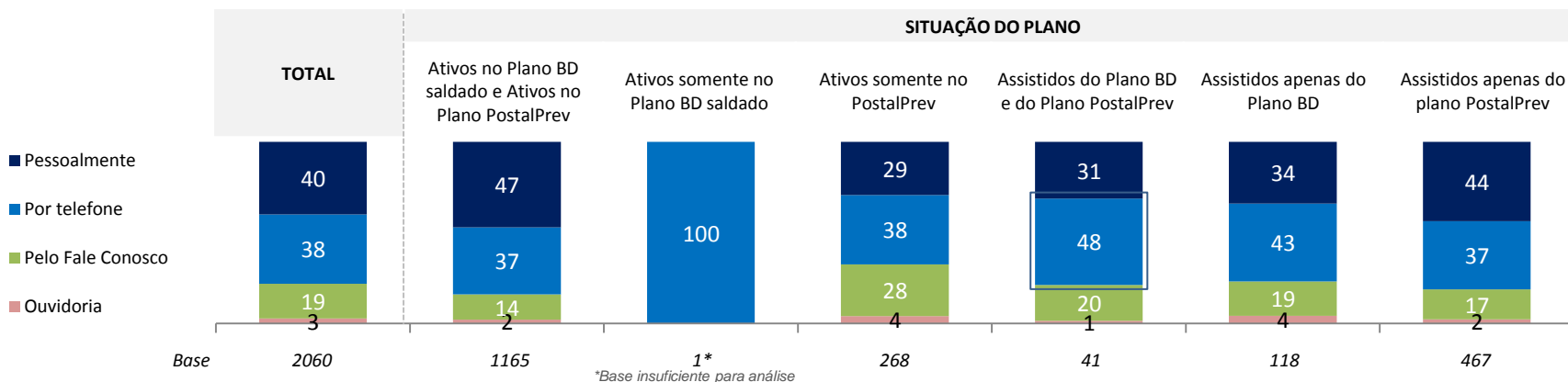
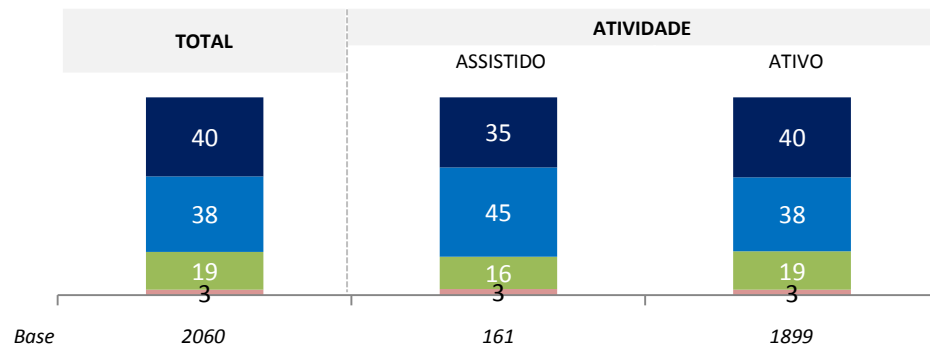
Forma de atendimento mais utilizada

- As formas de atendimento mais utilizadas são pessoalmente (40%) e por telefone (38%)
- Nas faixas de idade acima de 50 anos e entre os que possuem nível superior, a preferência pelo atendimento pessoal é ainda maior (49% e 65%, respectivamente)



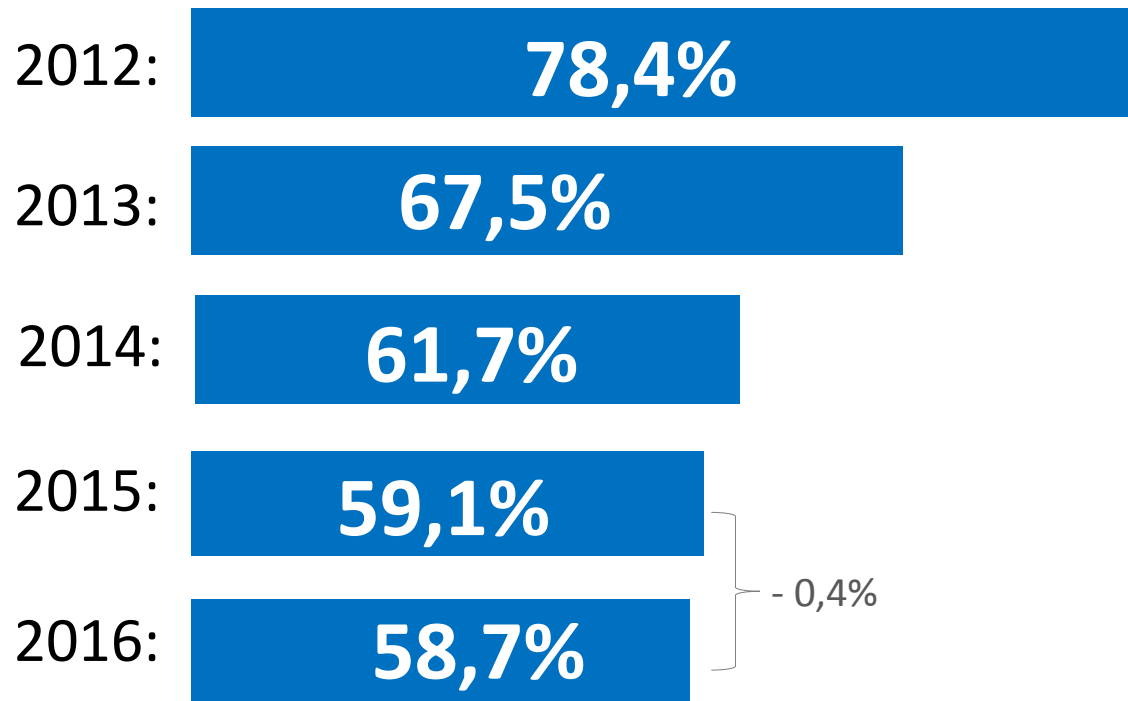
Forma de atendimento mais utilizada

- 'Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev' : 48% preferem atendimento por telefone



Geral / Aprovam

GC



O Atendimento nos Núcleos Regionais (pessoalmente ou por telefone) cumpre o objetivo de manter os participantes informados sobre benefícios, serviços e acontecimentos relativos ao Instituto.// Como você avalia o atendimento dos Núcleos Regionais? (2016)

Geral / Desaprovam

GD

2012: **4,4%**

2013: **7,3%**

2014: **11,4%**

2015: **12,3%**

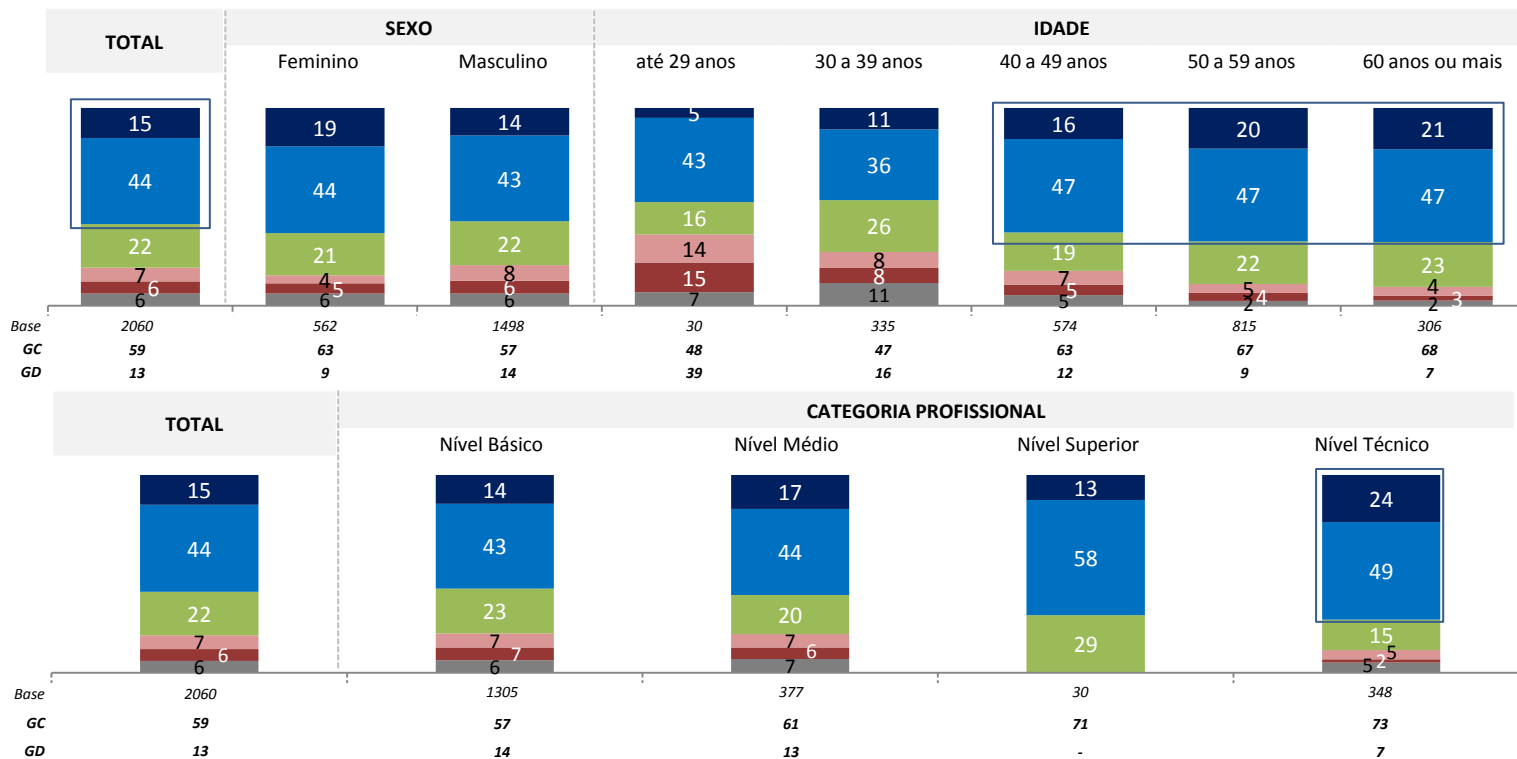
2016: **13,1%**

} + 0,8%

O Atendimento nos Núcleos Regionais (pessoalmente ou por telefone) cumpre o objetivo de manter os participantes informados sobre benefícios, serviços e acontecimentos relativos ao Instituto.// Como você avalia o atendimento dos Núcleos Regionais? (2016)

Atendimento dos Núcleos Regionais

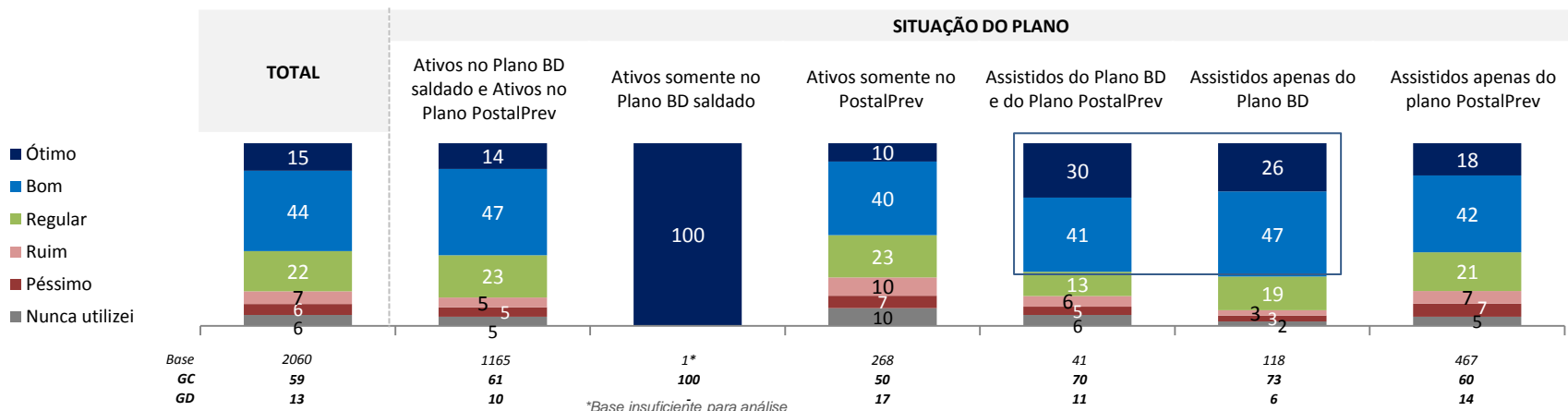
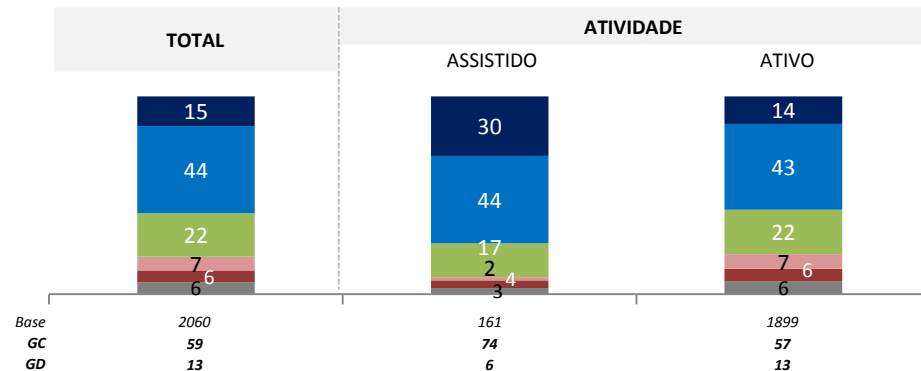
- Para 59% da amostra total, o atendimento dos Núcleos Regionais é ótimo/bom
- Nas faixas acima de 40 anos e para aqueles que possuem nível técnico, a avaliação positiva é mais alta



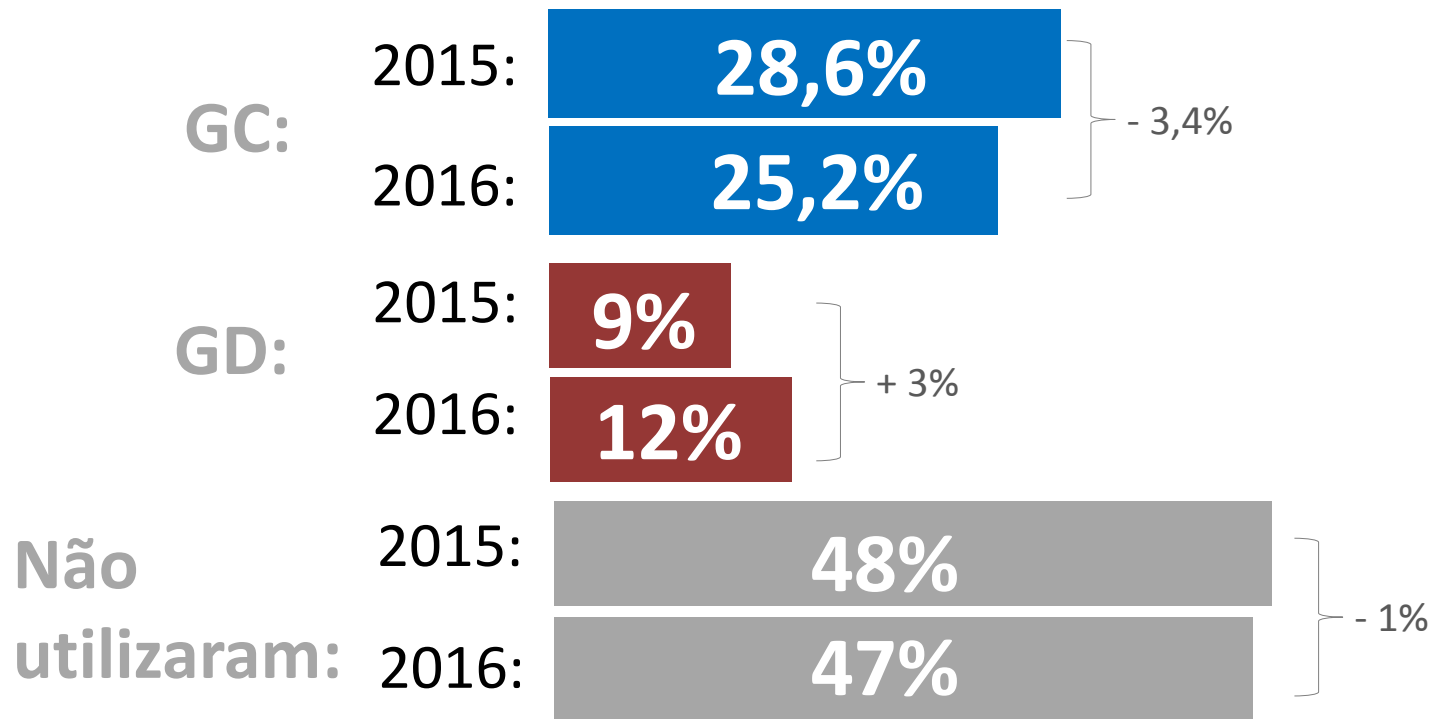
Atendimento dos Núcleos Regionais

Dados em %

- Assistidos apenas do Plano BD e Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev: a avaliação do atendimento como ótimo/bom ficou acima de 70%



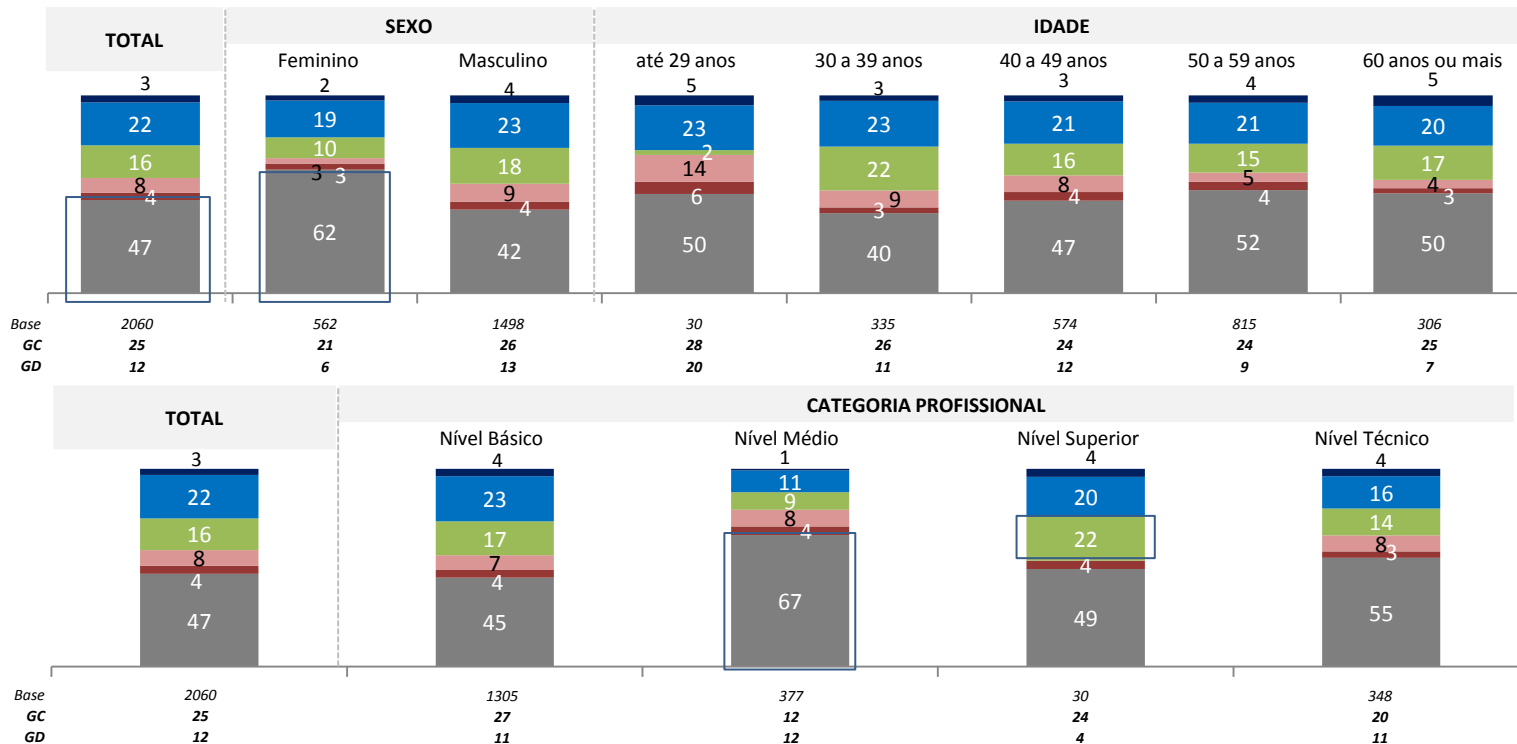
Geral



*O serviço de atendimento ao participante por meio do “Fale Conosco” atende às minhas necessidades.
Como você avalia o atendimento via Fale Conosco? (2016)*

Atendimento via Fale Conosco

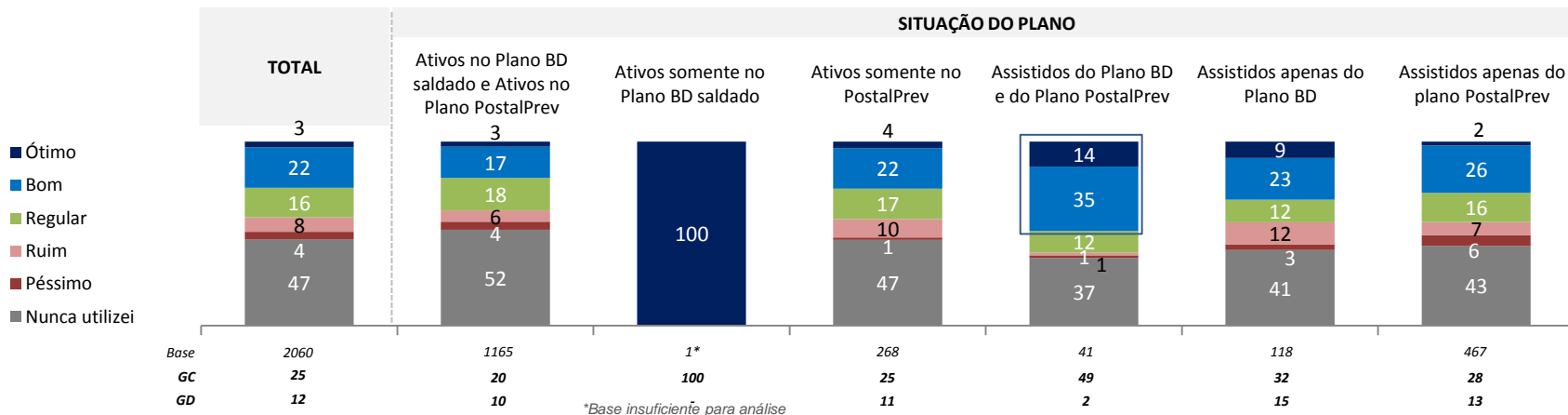
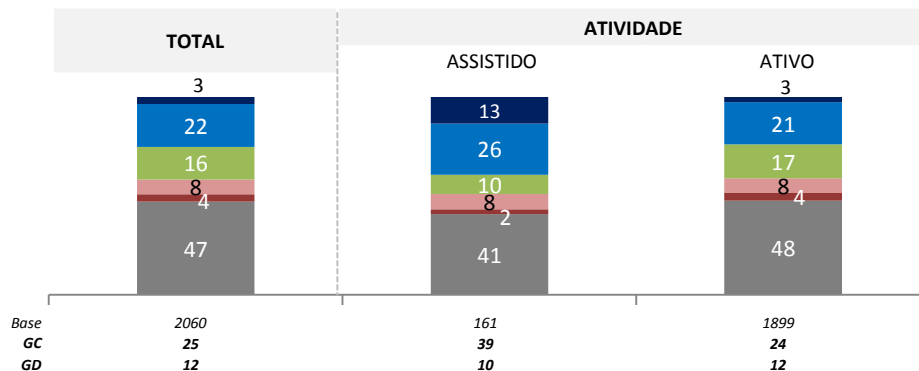
- 47% do total da amostra nunca utilizaram o atendimento via Fale Conosco
- Esse percentual é ainda maior entre o público feminino (62%) e entre a categorial profissional 'nível médio' (67%)
- Entre os que possuem nível superior, 22% consideram o atendimento regular



Atendimento via Fale Conosco

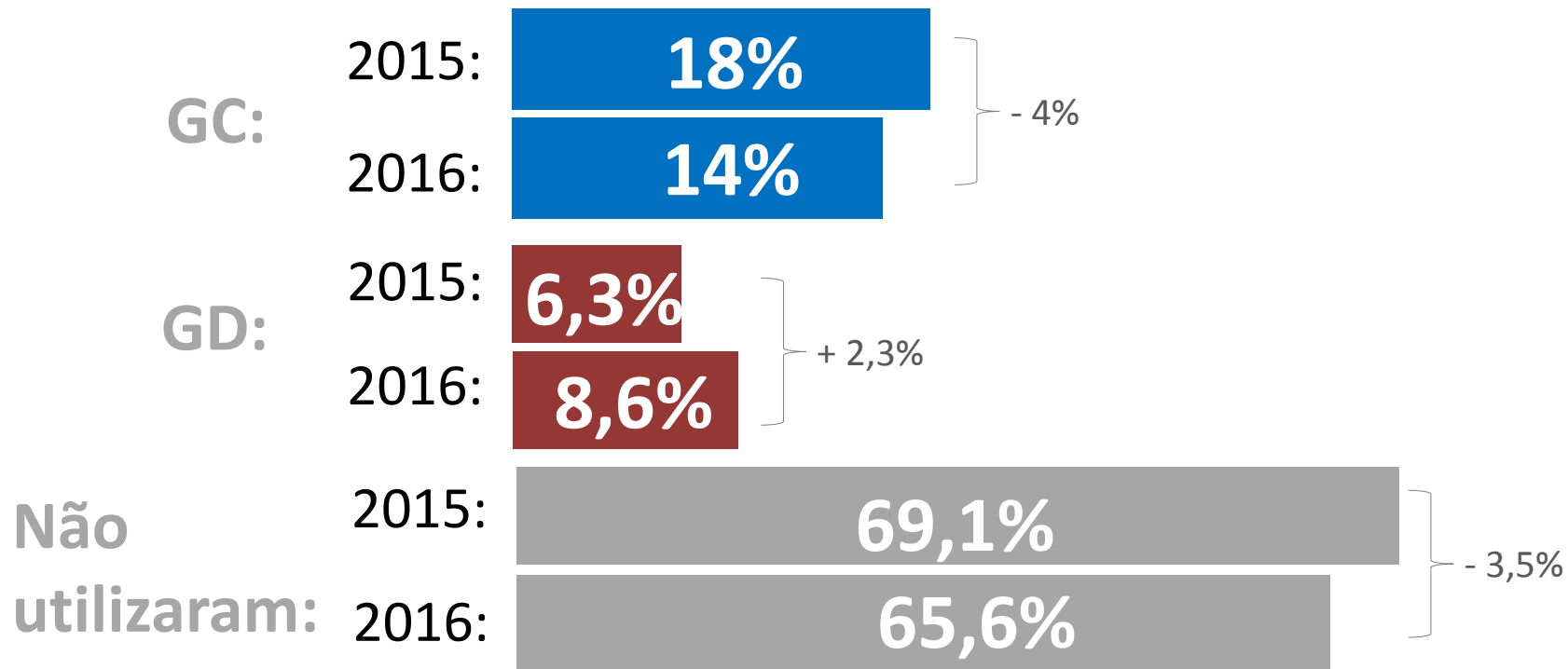
Dados em %

- ‘Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev:’ 49% da amostra avaliou o atendimento via Fale Conosco como ótimo/bom



*Base insuficiente para análise

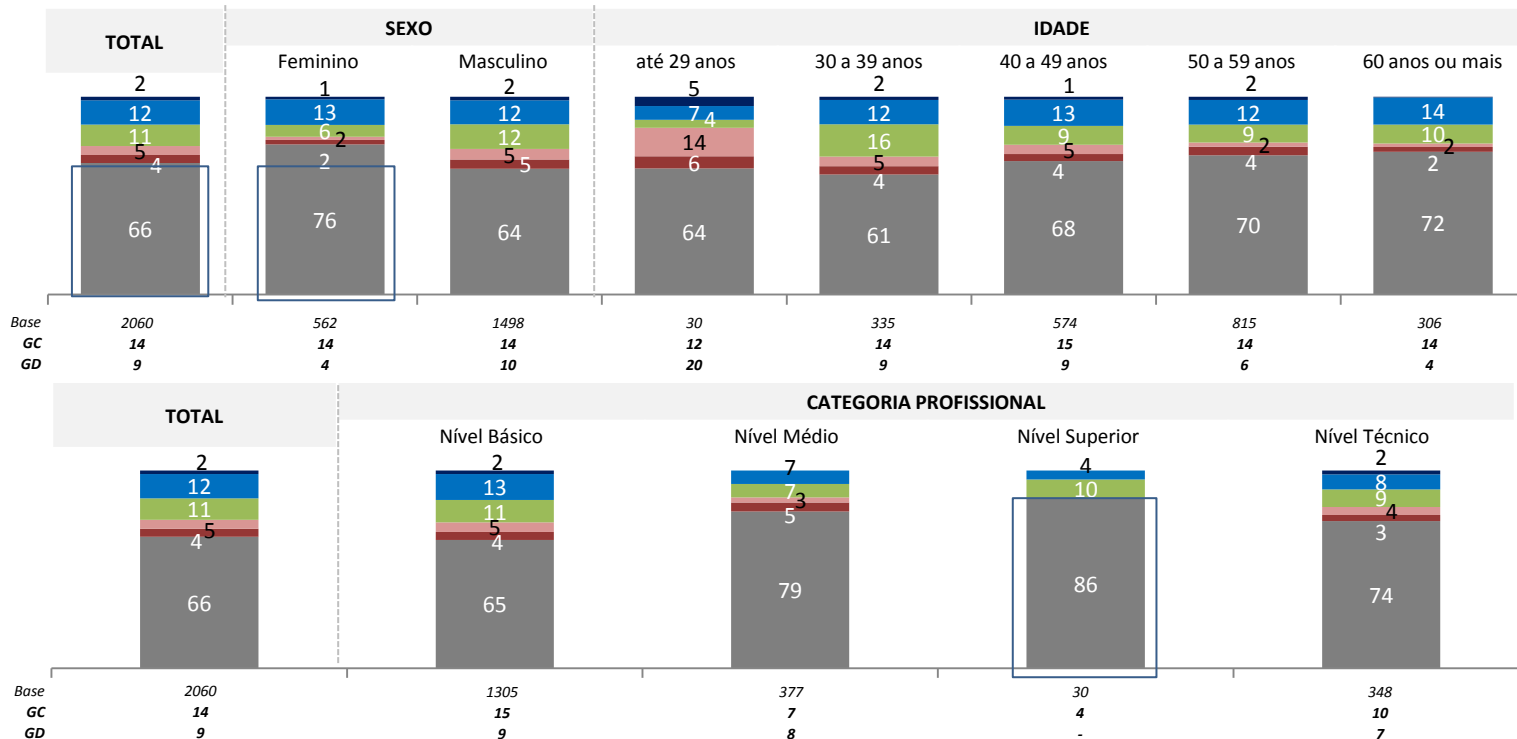
Geral



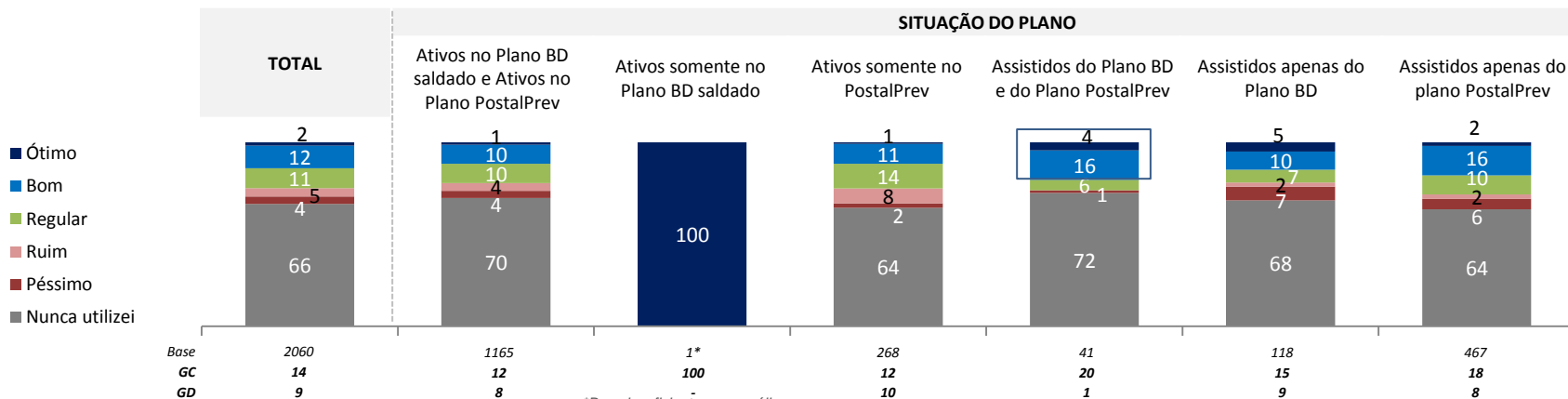
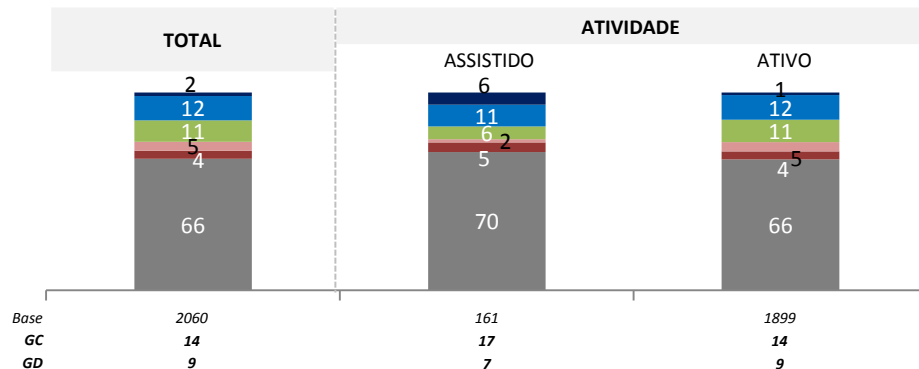
Quando mandei e-mail para Ouvidoria do POSTALIS, a resposta fornecida foi esclarecedora
Como você avalia o atendimento da Ouvidoria? (2016)

Atendimento Ouvidoria

- 66% dos respondentes nunca utilizaram o atendimento da Ouvidoria
- Entre as mulheres, esse percentual é de 76% e, entre os que possuem nível superior, chega a 86%



- 'Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev': 20% avaliaram o atendimento da Ouvidoria como ótimo/bom



*Base insuficiente para análise

4. ADMINISTRAÇÃO

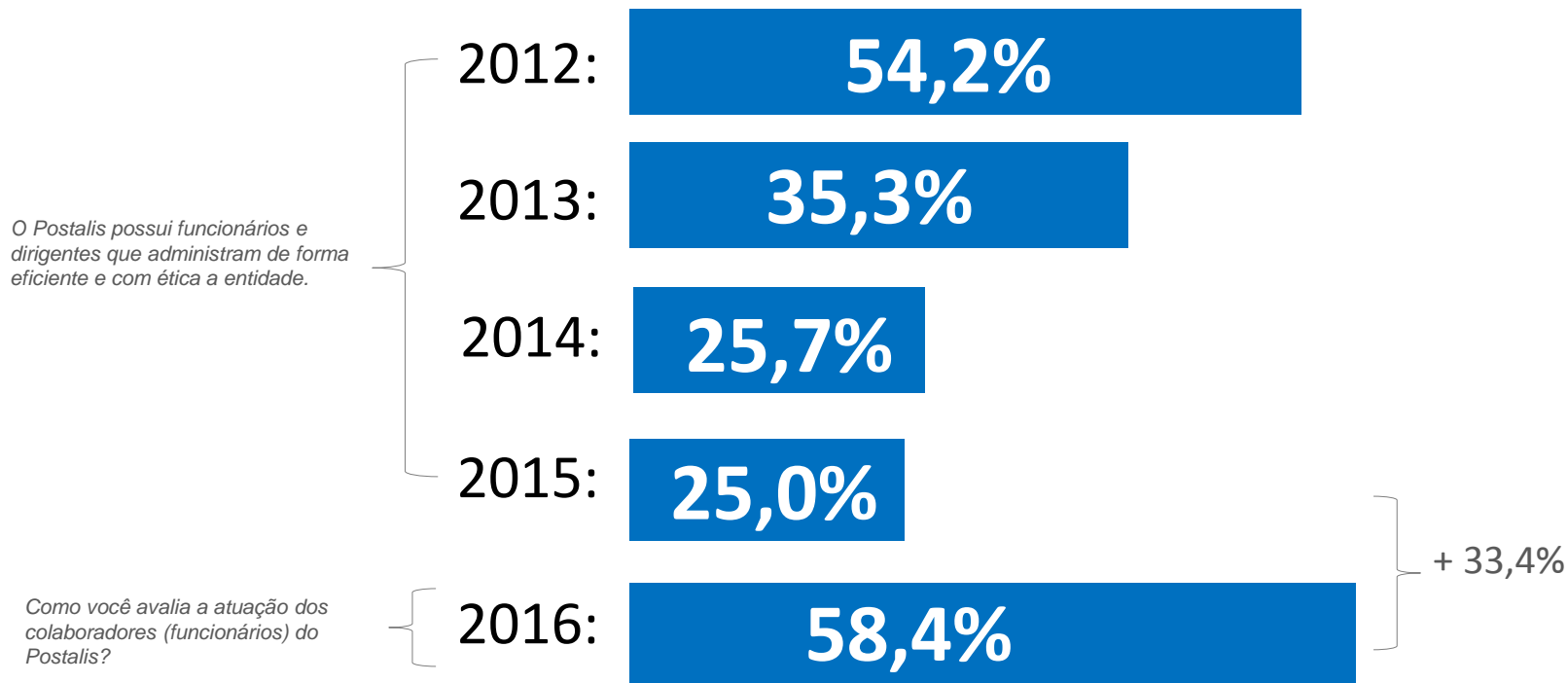
Atuação dos colaboradores do Postalís

*Como você avalia a atuação dos colaboradores (funcionários) do Postalís?
(pergunta 2016)*

*O Postalís possui funcionários e dirigentes que administram de forma eficiente e com ética a entidade.
(pergunta 2015)*

Geral / Aprovam

GC

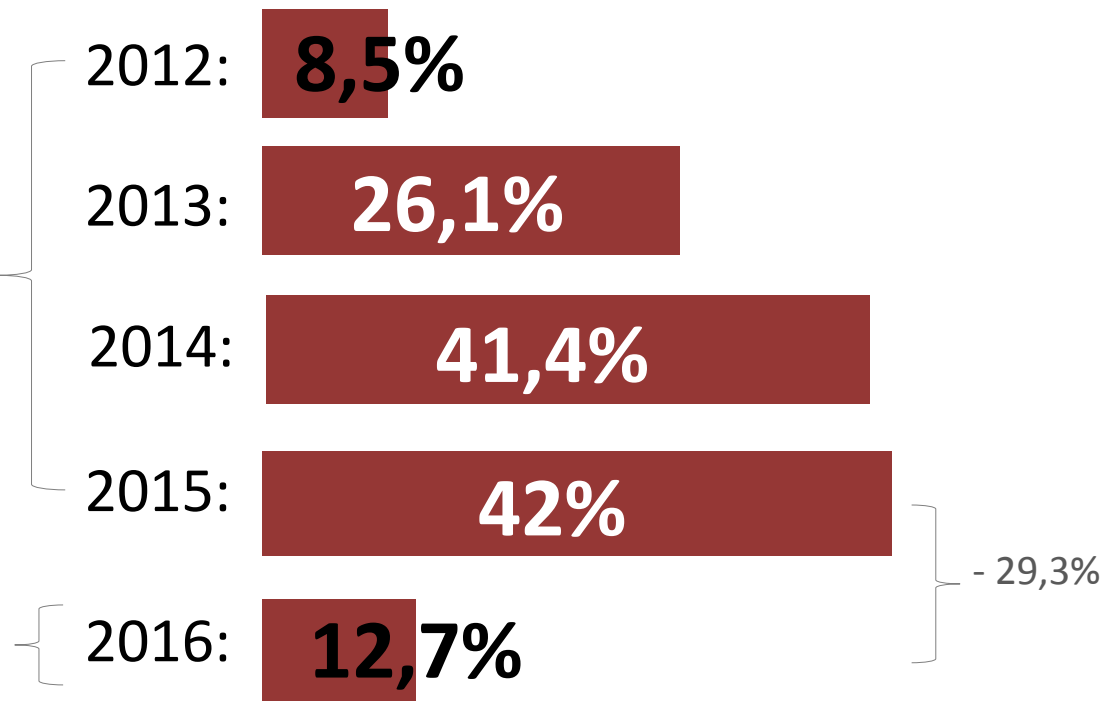


Geral / Desaprovam

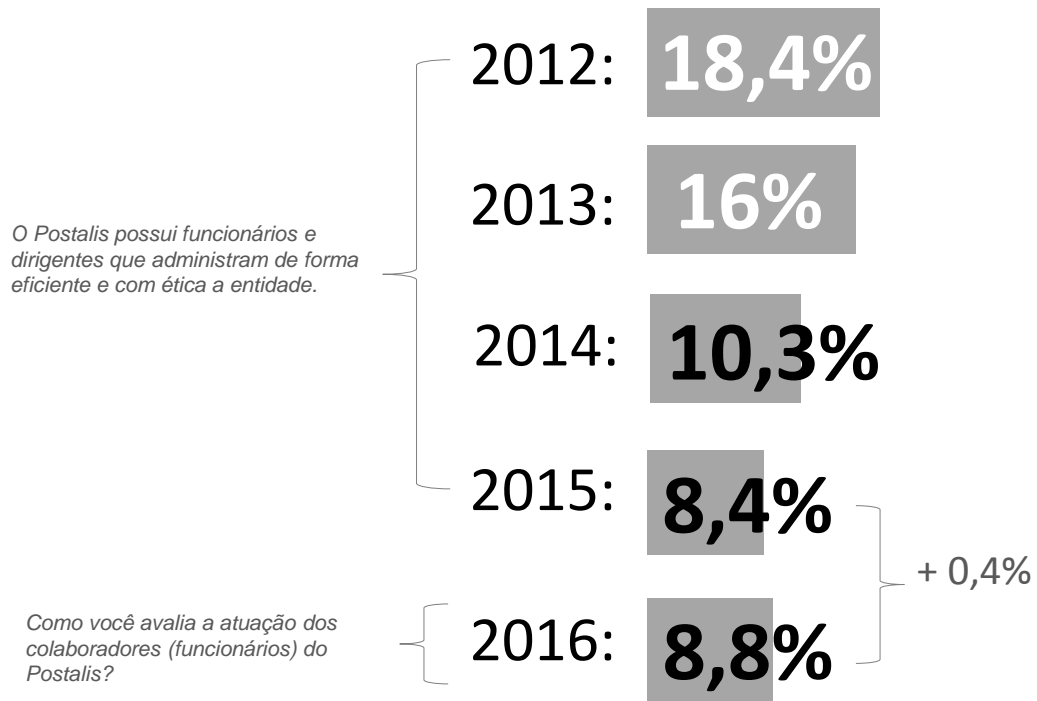
GD

O Postalís possui funcionários e dirigentes que administram de forma eficiente e com ética a entidade.

Como você avalia a atuação dos colaboradores (funcionários) do Postalís?



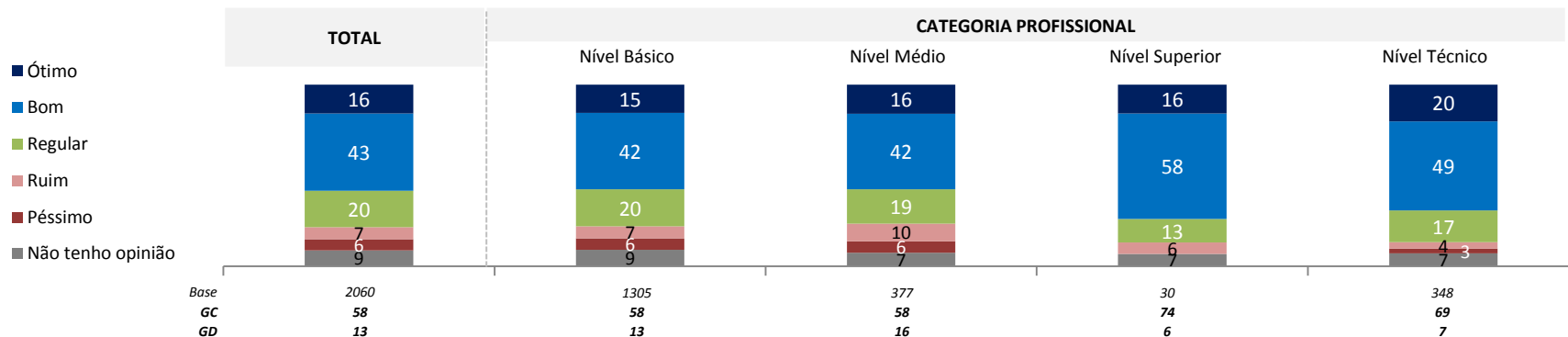
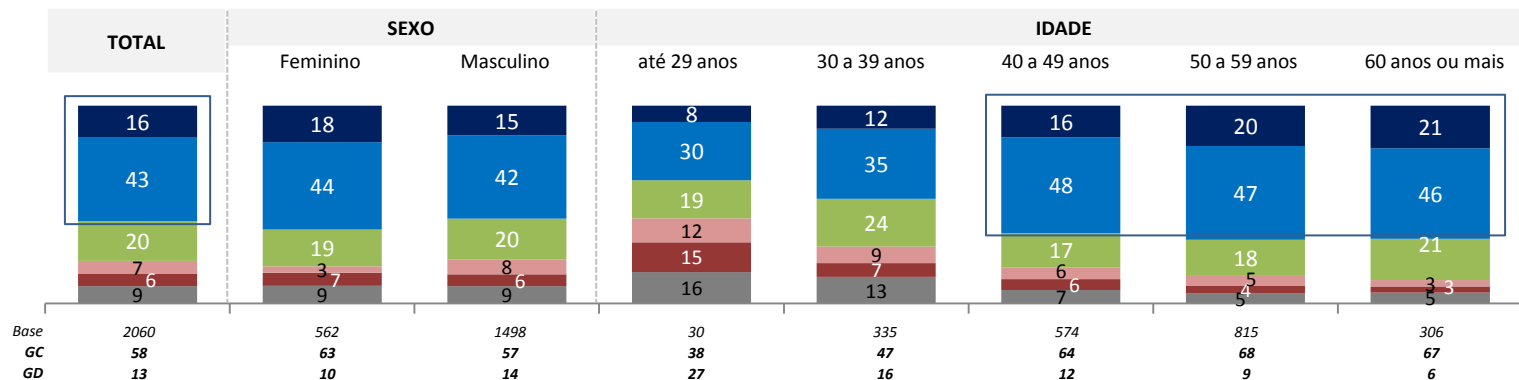
Geral / Não sabem opinar



Atuação dos colaboradores do Postalís

- Para 58% da amostra total, a atuação dos colaboradores foi avaliada como ótima/boa
- Nas faixas acima de 40 anos, a avaliação positiva fica acima de 60%

Dados em %

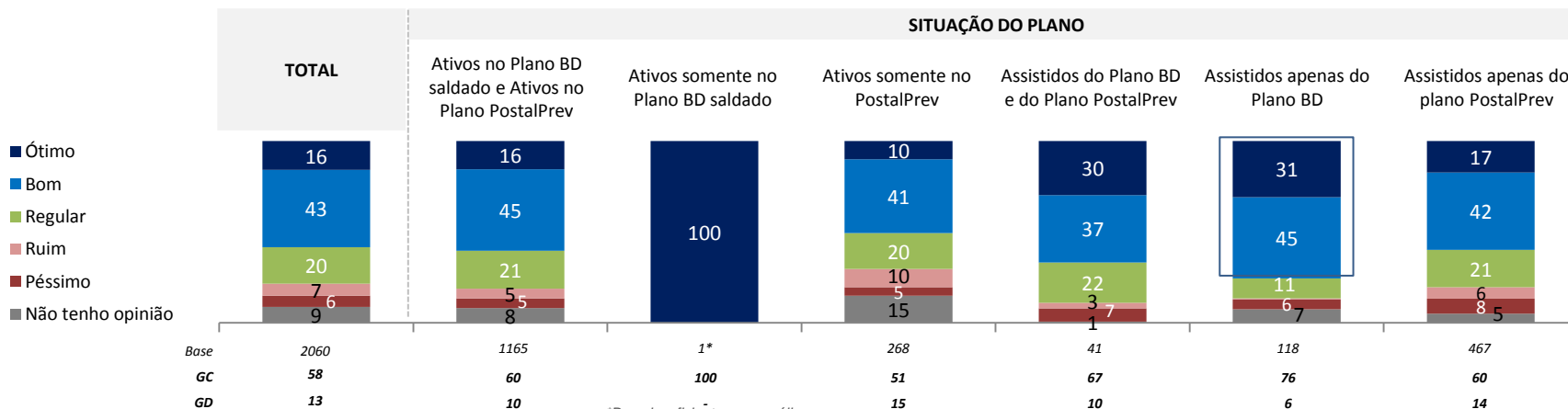
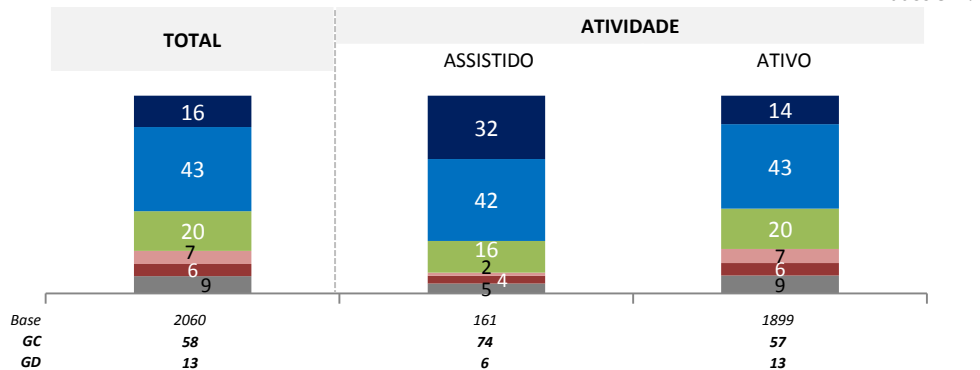


Atuação dos colaboradores do Postalís



Dados em %

- 'Assistidos apenas do Plano BD': 76% de avaliação positiva



*Base insuficiente para análise

Atuação da Diretoria do Postalis

*Como você avalia a atuação da Diretoria do Postalis?
(pergunta 2016)*

A Administração do POSTALIS se empenha na defesa dos interesses dos participantes e do patrimônio do Instituto. (pergunta 2015)

Geral / Aprovam

GC

A Administração do POSTALIS se empenha na defesa dos interesses dos participantes e do patrimônio do Instituto.

2012: **52,9%**

2013: **28,8%**

2014: **19,1%**

2015: **18,1%**

2016: **11,7%**

- 6,4%

Como você avalia a atuação da Diretoria do Postalis?

Geral / Desaprovam

GD

A Administração do POSTALIS se empenha na defesa dos interesses dos participantes e do patrimônio do Instituto.

2012: **9,2%**

2013: **30,8%**

2014: **49,5%**

2015: **48,2%**

2016: **52%**

+ 3,8%

Como você avalia a atuação da Diretoria do Postalís?

Geral / Não sabem opinar

A Administração do POSTALIS se empenha na defesa dos interesses dos participantes e do patrimônio do Instituto.

2012: **17,3%**

2013: **15,5%**

2014: **9,6%**

2015: **8,0%**

2016: **16,6%**

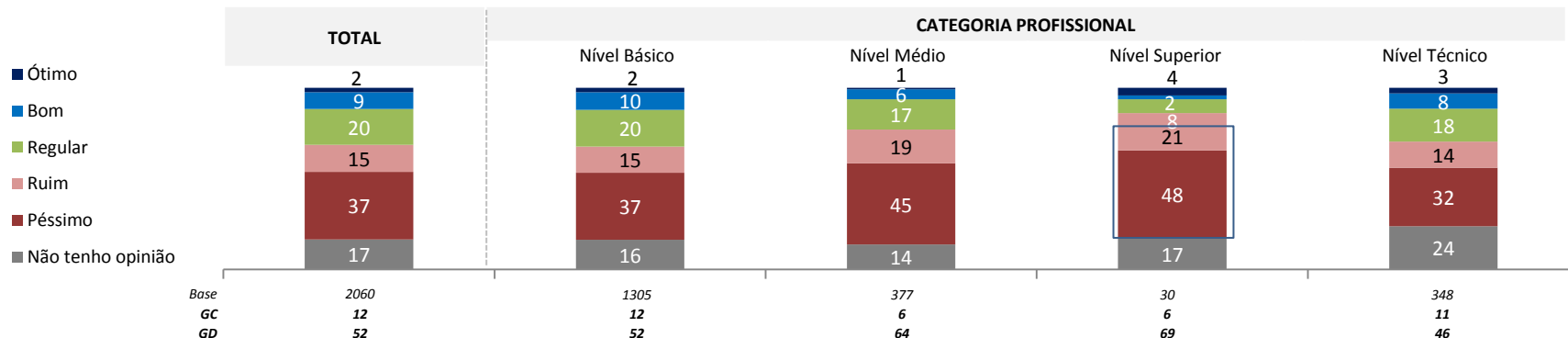
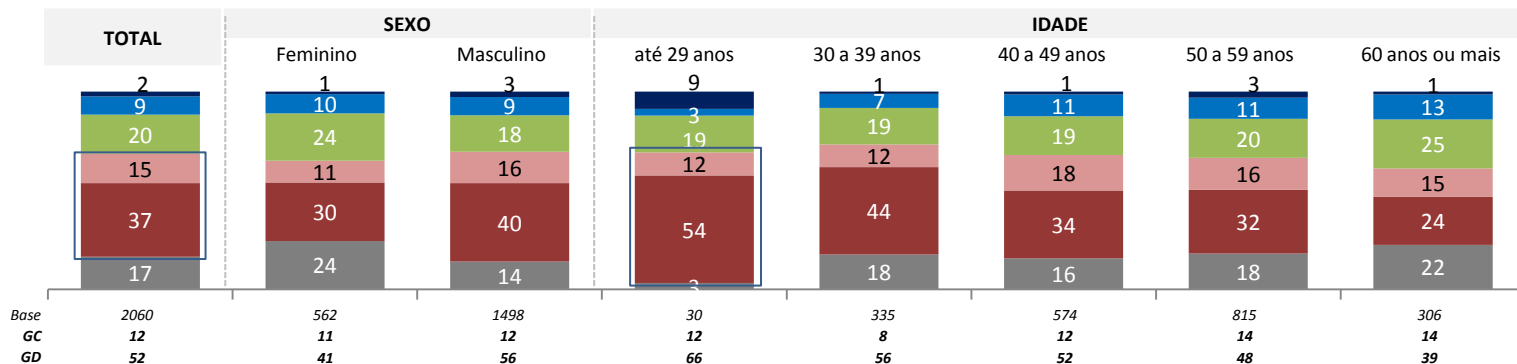
+ 8,6%

Como você avalia a atuação da Diretoria do Postalis?

Atuação da Diretoria do Postalis

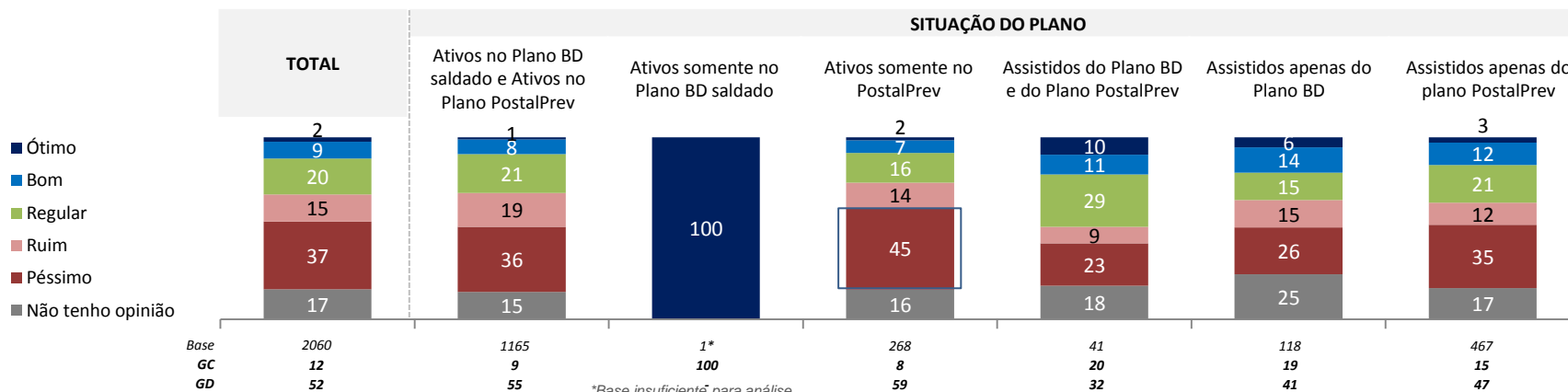
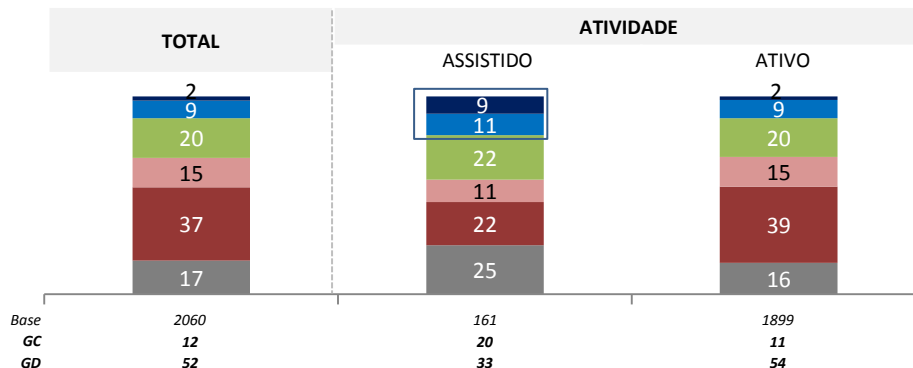
- Para 52% do total dos entrevistados, a atuação da diretoria está entre ruim/péssima
- Avaliação é mais crítica entre os mais jovens e entre os de nível superior

Dados em %



Atuação da Diretoria do Postalís

- 20% dos assistidos consideram ótima ou boa a atuação da diretoria
- Avaliação mais negativa entre os 'Ativos somente no PostalPrev': 45% avaliaram a atuação da diretoria como péssima



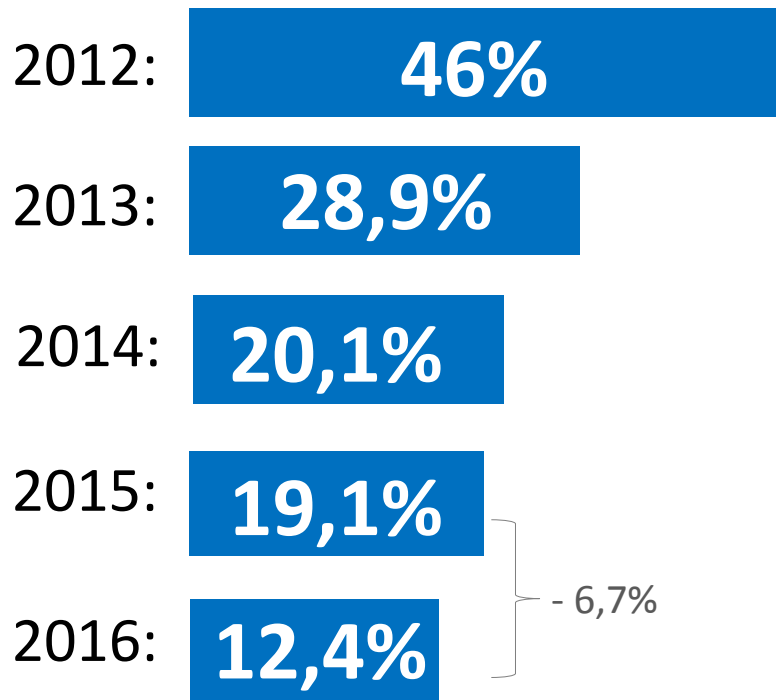
*Base insuficiente para análise

Atuação dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal do Postalís

*Como você avalia a atuação dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal?
(pergunta 2016)*

*Os membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal representam bem os Participantes na administração da entidade.
(pergunta 2015)*

Geral / Aprovam



GC

*Os membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal representam bem os Participantes na administração da entidade
Como você avalia a atuação dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal? (2016)*

Geral / Desaprovam

GD

2012:

10,2%

2013:

26,5%

2014:

45,3%

2015:

46,9%

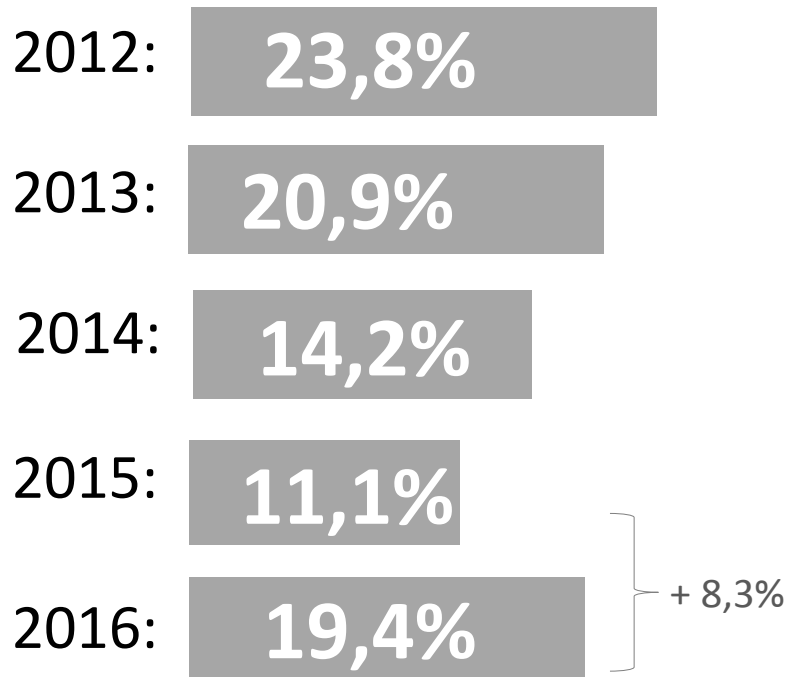
2016:

47,7%

+ 0,8%

*Os membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal representam bem os Participantes na administração da entidade
Como você avalia a atuação dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal? (2016)*

Geral / Não sabem opinar

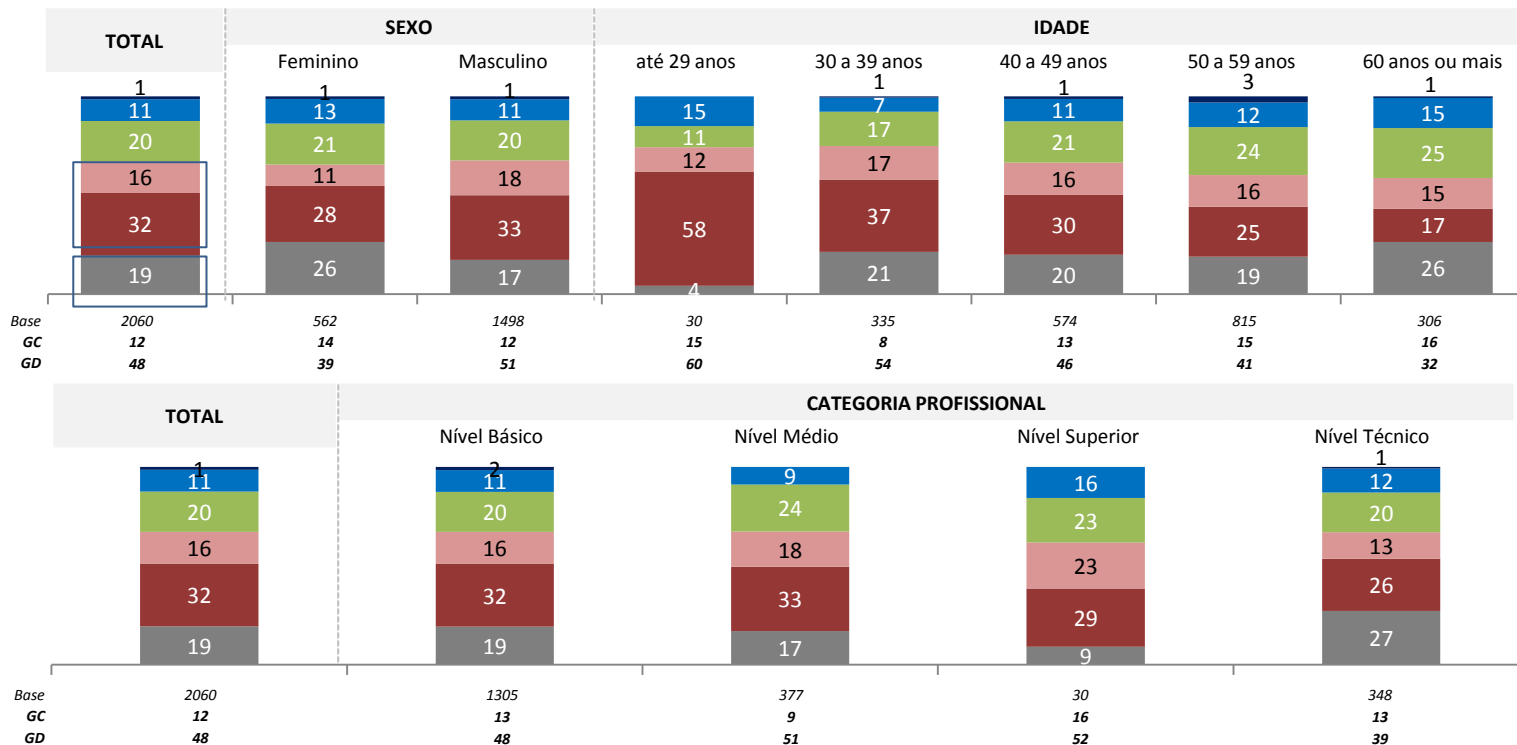


*Os membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal representam bem os Participantes na administração da entidade
Como você avalia a atuação dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal? (2016)*

Atuação dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal

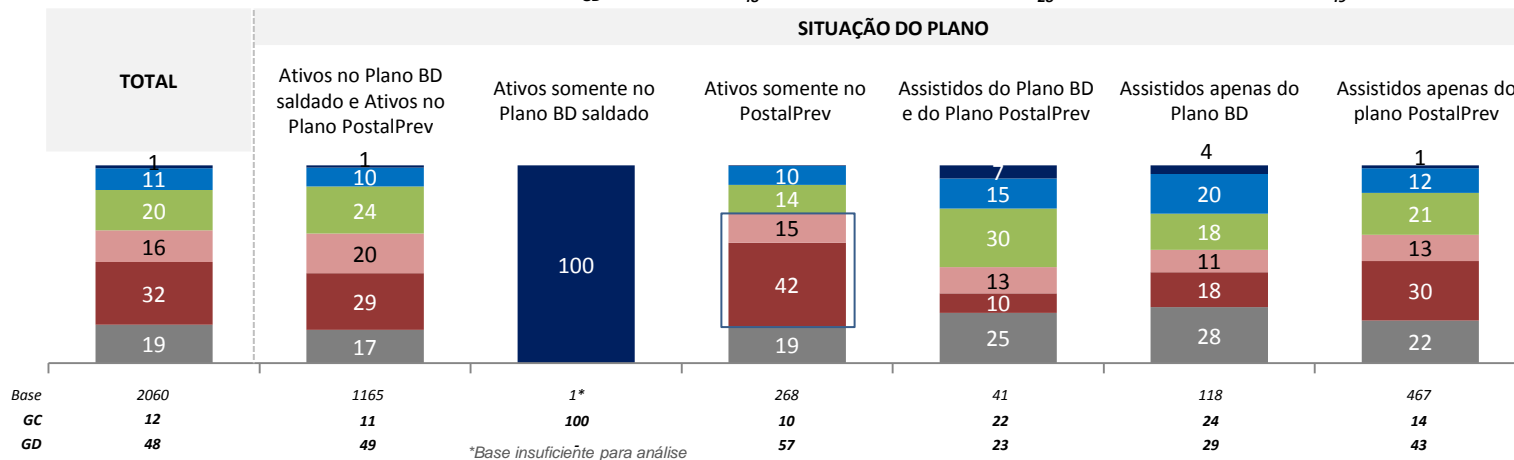
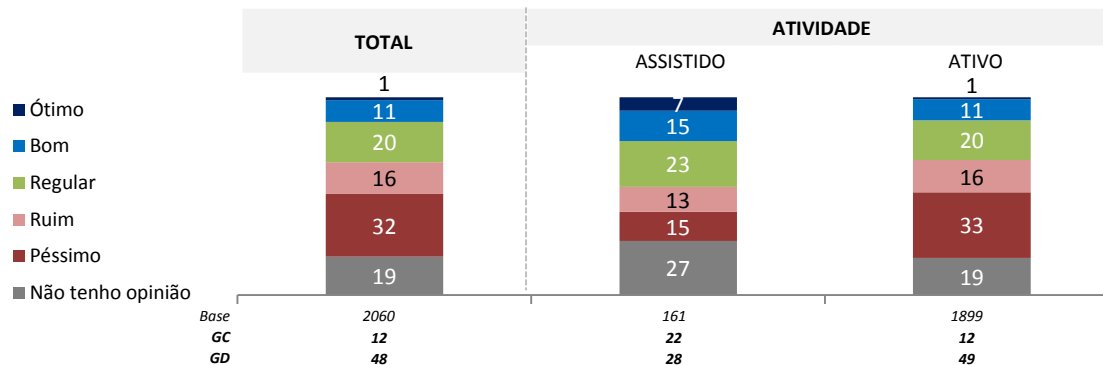
- 48% do total da amostra avaliaram a atuação dos membros do Conselho como ruim/péssima
- 19% do total diz não ter opinião sobre o assunto

Dados em %



Atuação dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal

- 'Ativos somente no PostalPrev':
57% avaliam a atuação dos membros do Conselho como ruim/péssima



Nova Pergunta (estudo 2016)

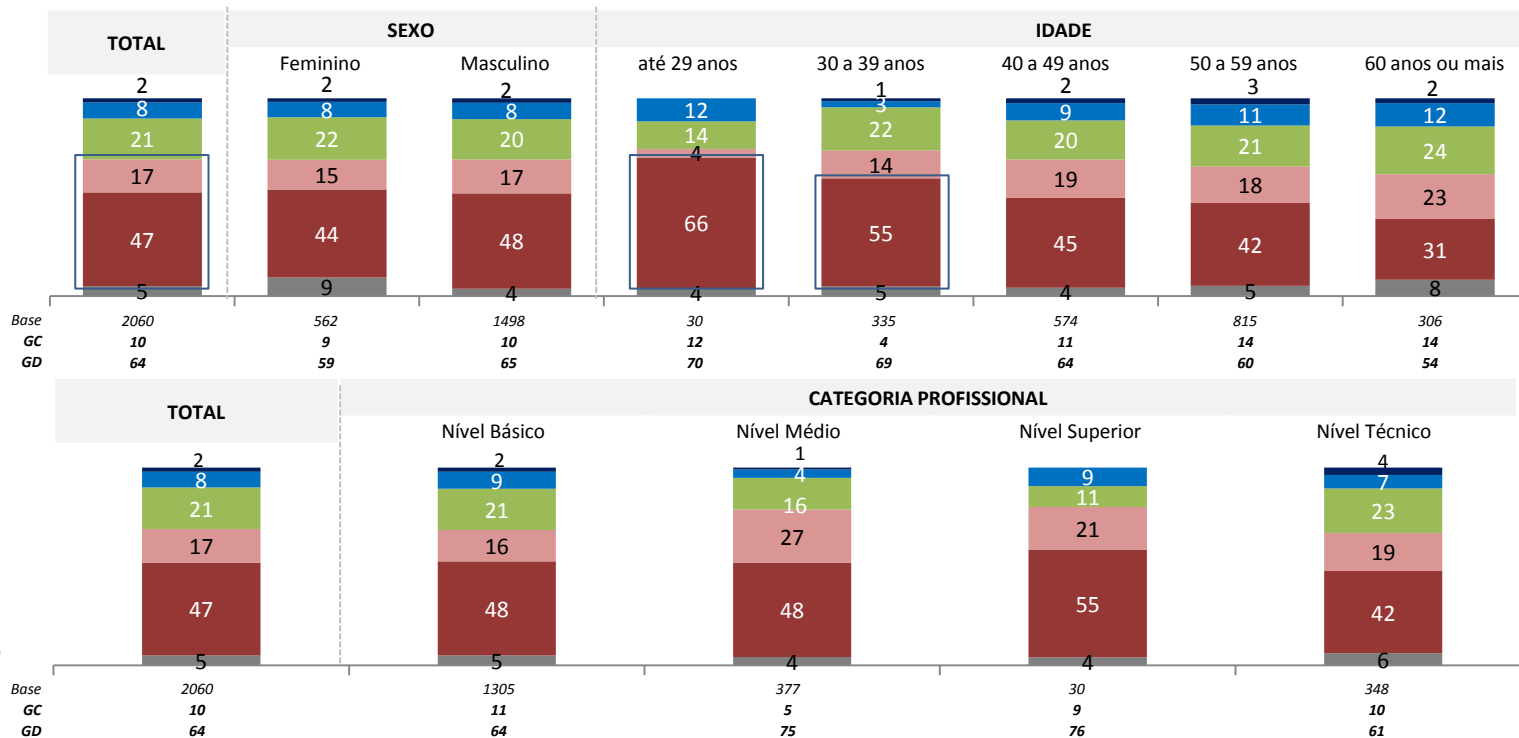
Transparência do Postalis

Como você avalia o grau de transparência do Postalis?

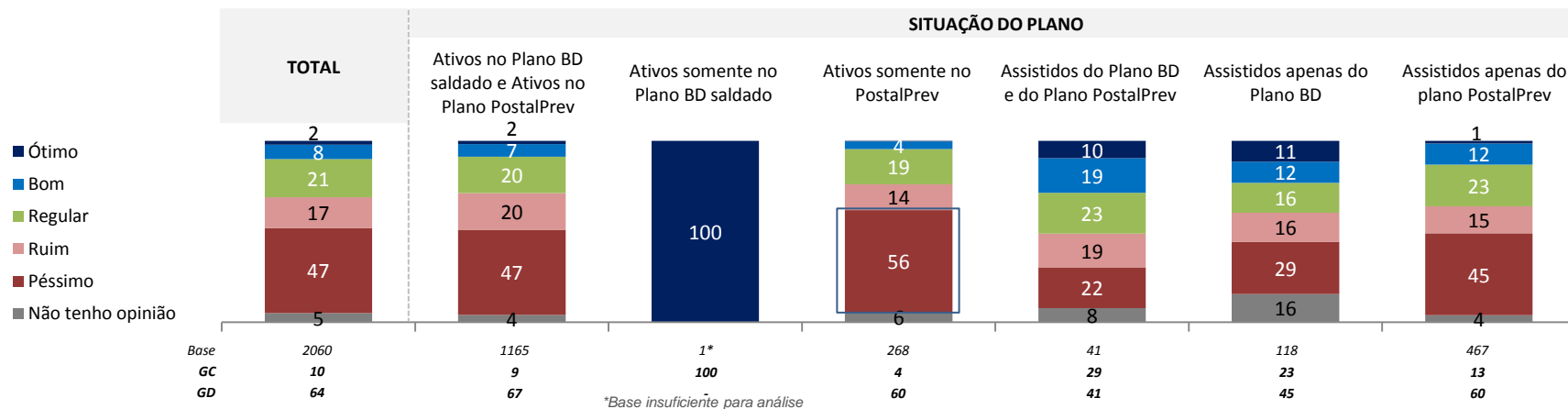
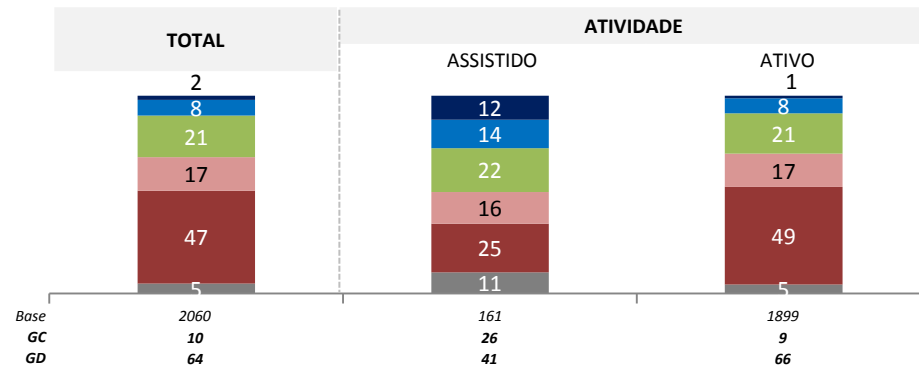
Transparência do Postalis

- Transparência: 64% do total consideram ruim/péssima
- Avaliação é mais negativa entre os mais jovens

Dados em %



- 'Ativos somente no PostalPrev': avaliação mais negativa: 56% avaliaram a transparência como péssima



Nova Pergunta (estudo 2016)

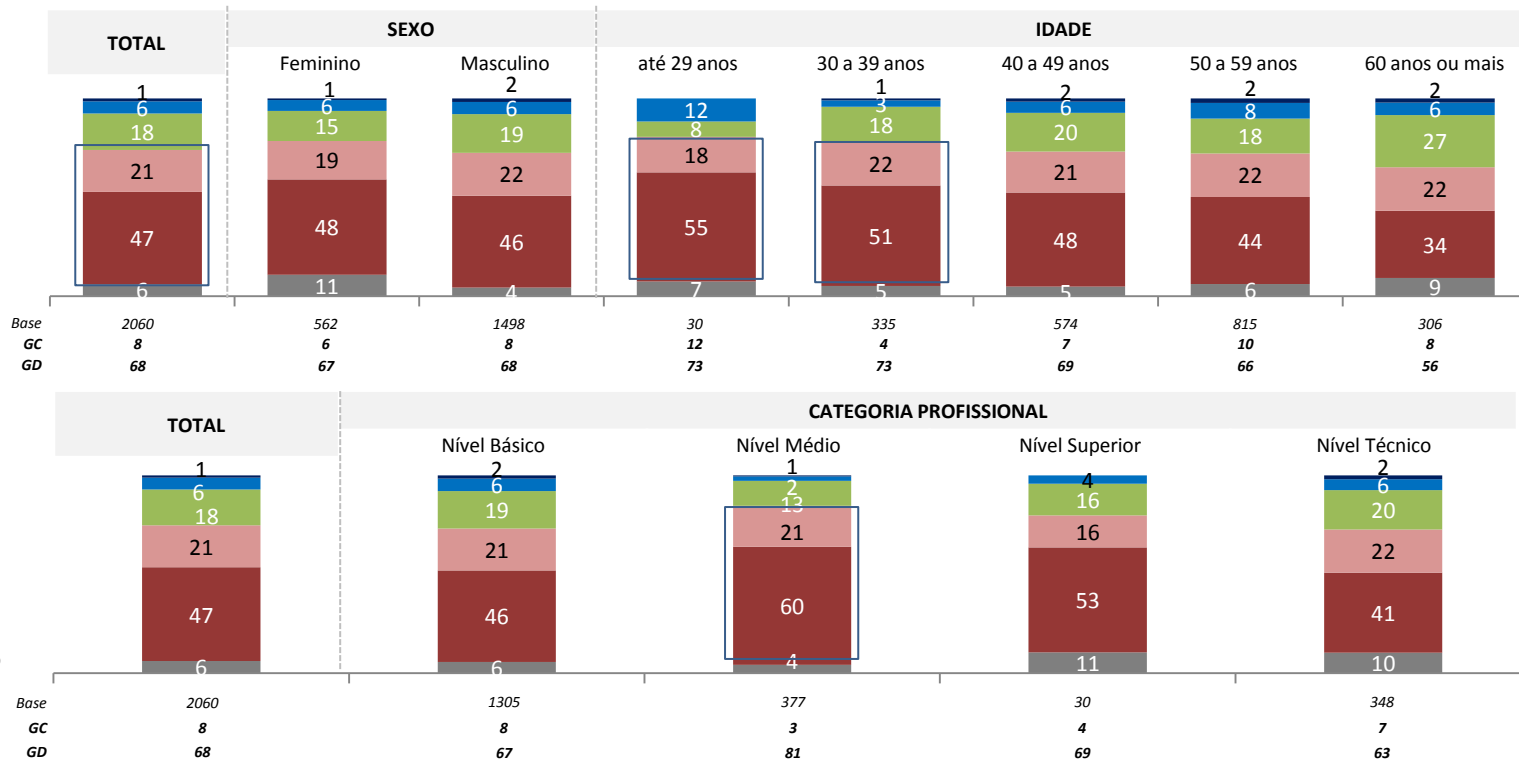
Grau de sustentabilidade do Postalís

Como você avalia o grau de sustentabilidade, no sentido de solidez, do Postalís?

Grau de sustentabilidade do Postalis

- Sustentabilidade/solidez do Postalis: 68% avaliaram como ruim/péssima
- Nas faixas etárias até 29 anos, a avaliação negativa chega a 73% e, entre os que possuem nível médio, 81%

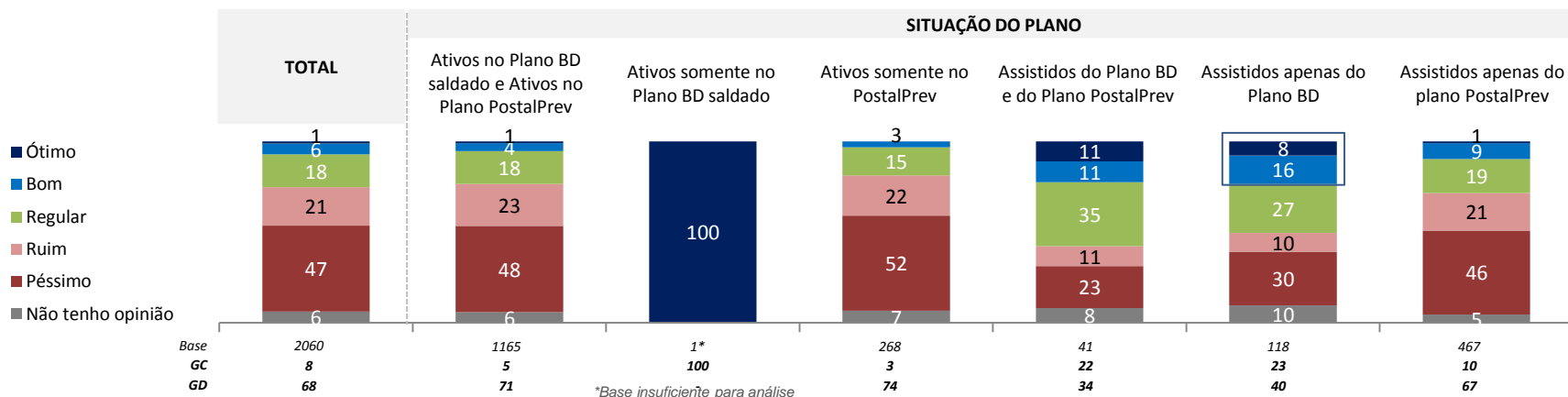
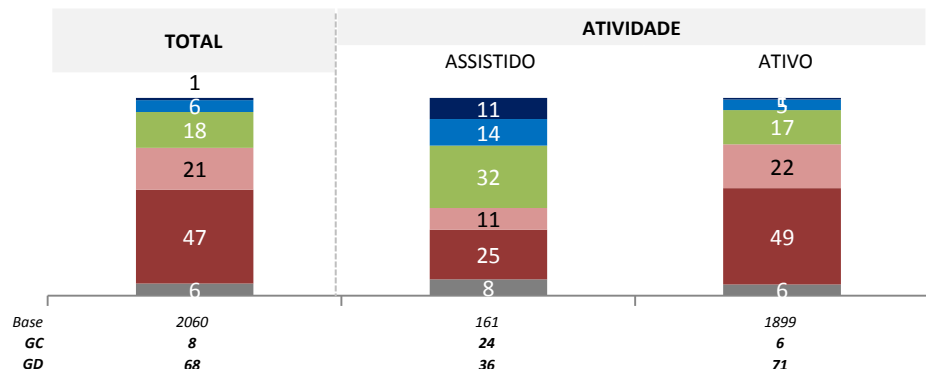
Dados em %



Grau de sustentabilidade do Postalís

Dados em %

- 'Assistidos apenas do Plano BD': avaliação mais positiva, 23% avaliaram a sustentabilidade/solidez do Postalís como ótima/boa



Nova Pergunta (estudo 2016)

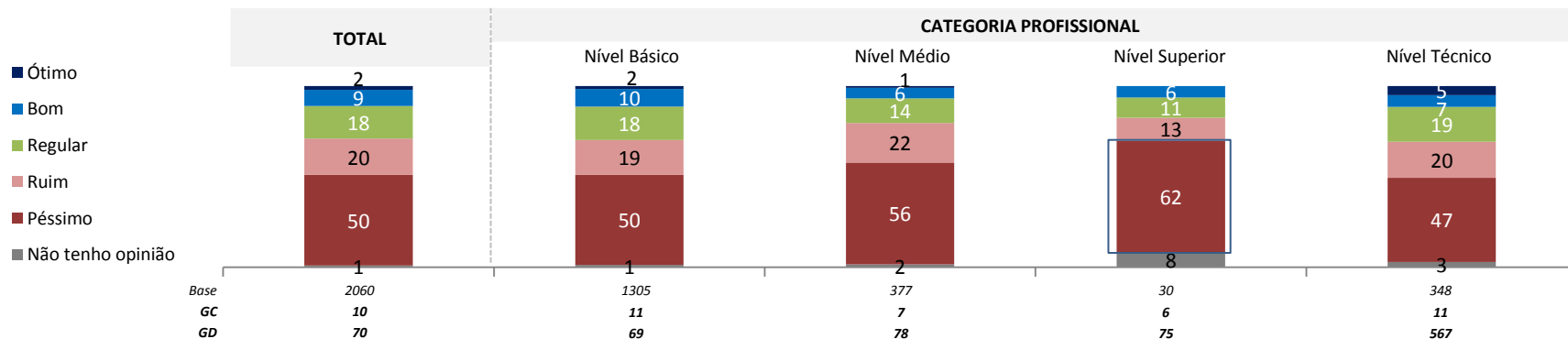
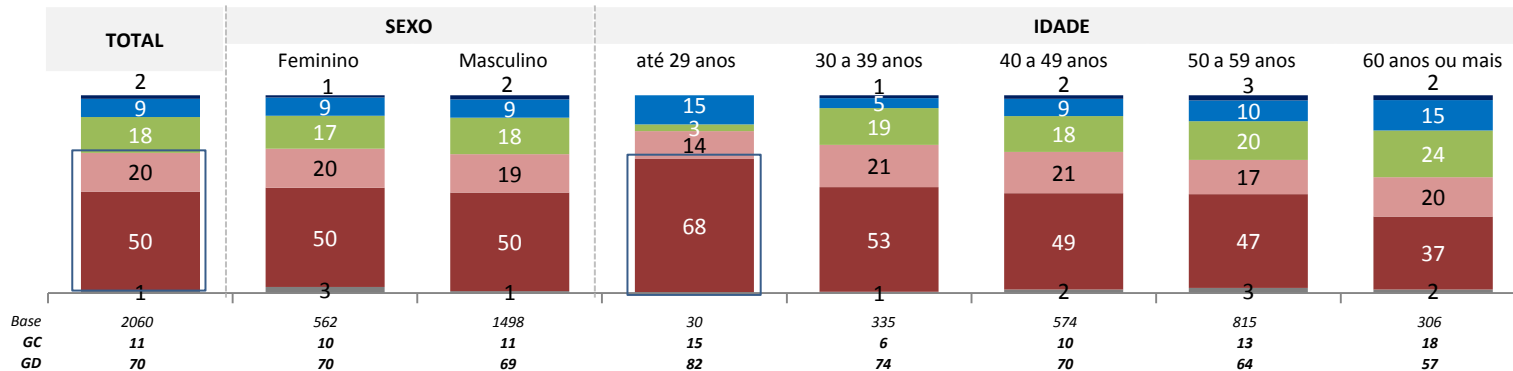
Grau de confiabilidade do Postalis

Como você avalia o grau de confiabilidade do Postalis?

Grau de confiabilidade do Postalís

- 70% dos entrevistados apresentam baixo grau de confiabilidade no Postalís
- Os mais jovens e os que possuem nível superior apresentam o maior índice de avaliação 'péssima': 68% e 62%, respectivamente

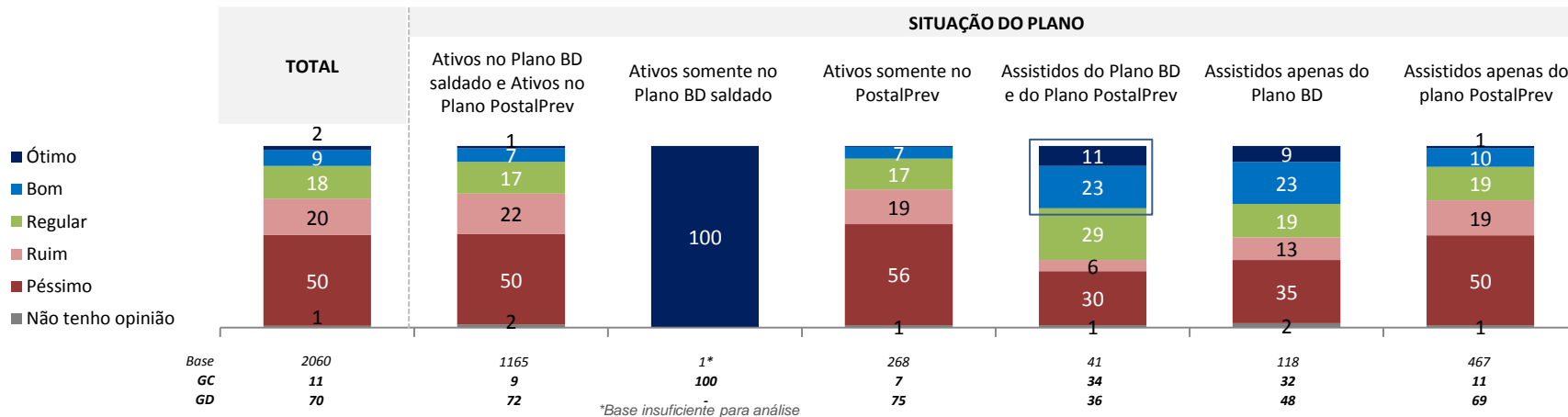
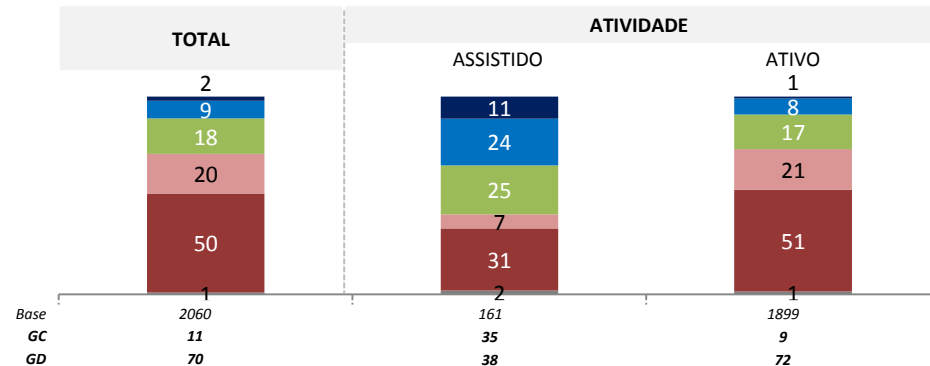
Dados em %



Grau de confiabilidade do Postalís

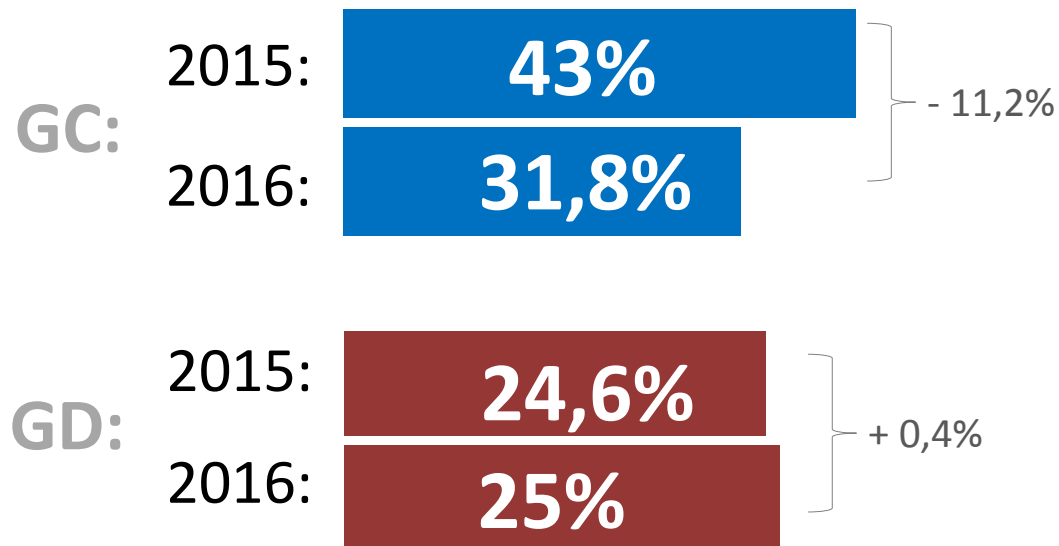


- ‘Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev’: mais otimistas na avaliação da confiabilidade – 34% avaliaram como ótima/boa



5. EDUCAÇÃO PREVIDENCIÁRIA

Geral

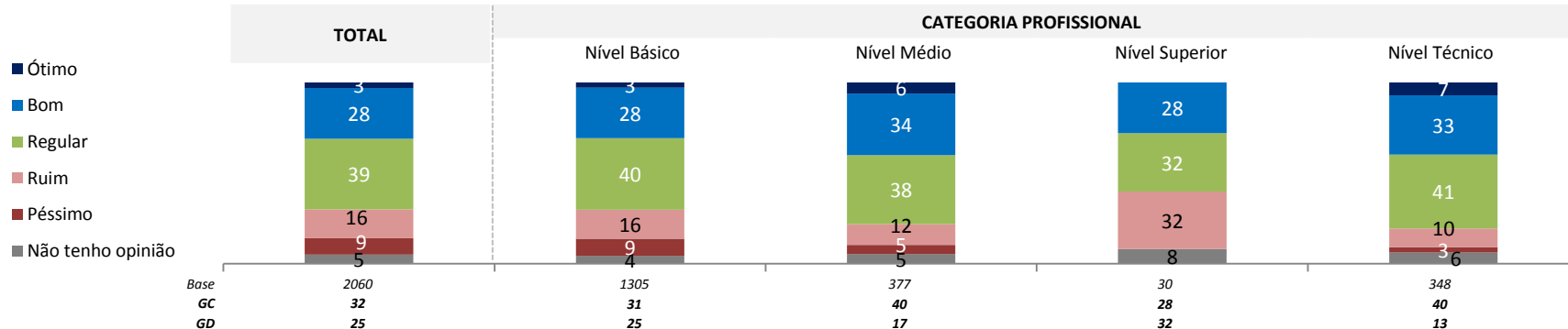
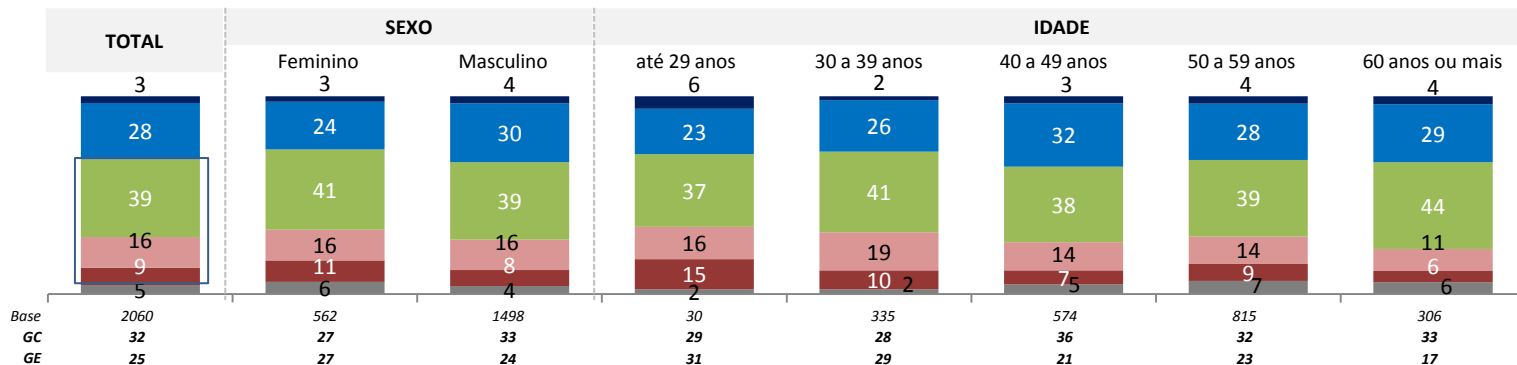


Conheço bem as condições e regras estabelecidas para a concessão do benefício de aposentadoria pelos planos de benefícios previdenciários administrados pelo Postalís // Como você avalia seu próprio conhecimento sobre o Regulamento do seu plano de previdência complementar (Plano BD e PostalPrev), inclusive quanto às regras estabelecidas para a concessão do benefício de aposentadoria? (2016)

Conhecimento próprio sobre o Regulamento do plano de previdência complementar

- 64% do total da amostra consideram o seu próprio conhecimento sobre o regulamento como regular/ruim/péssimo

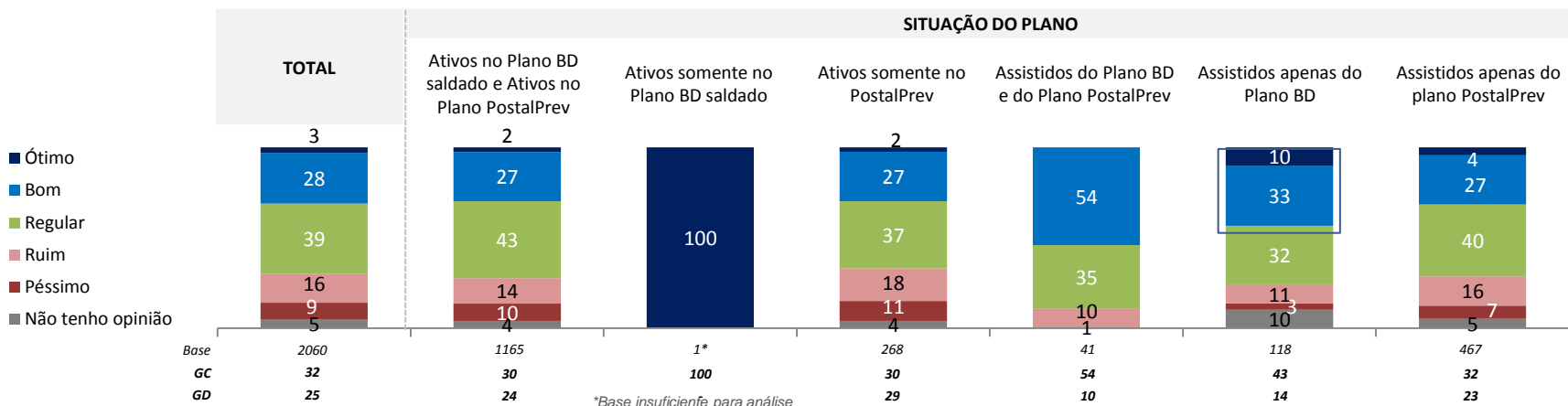
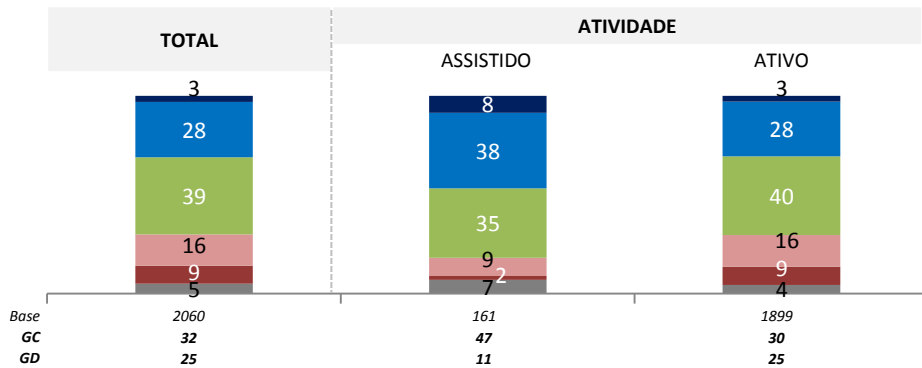
Dados em %



Conhecimento próprio sobre o Regulamento do plano de previdência complementar

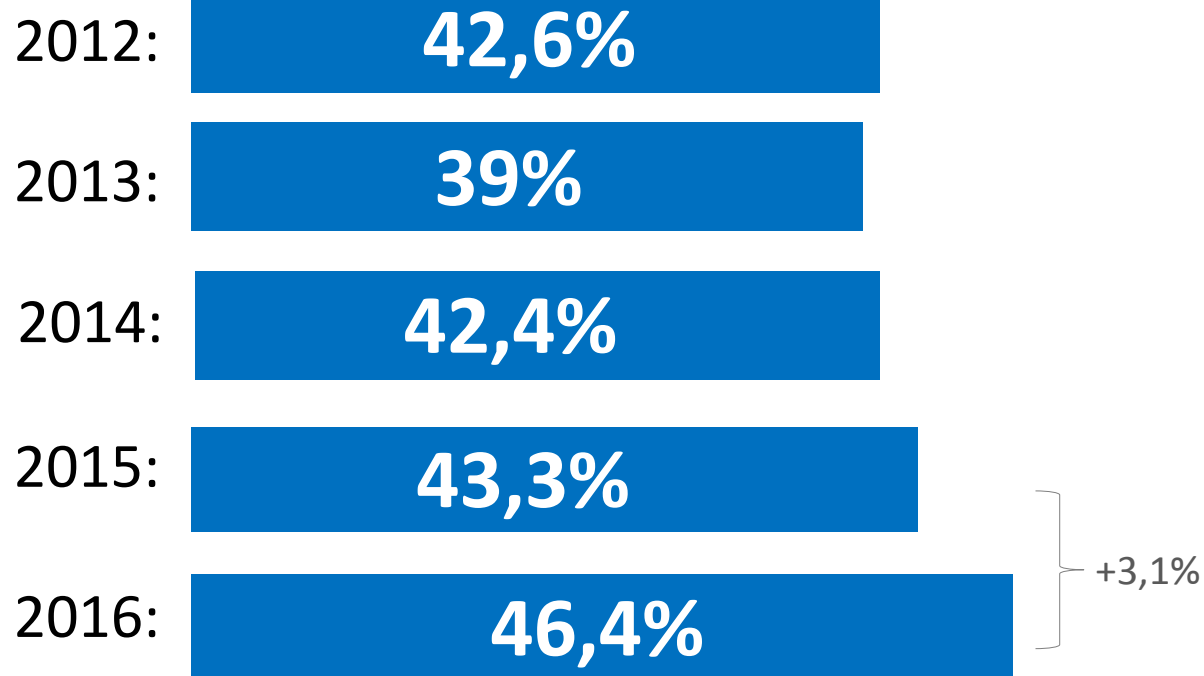


- 'Assistidos apenas do Plano BD': 43% consideram seu próprio conhecimento como ótimo/bom



*Base insuficiente para análise

Assistidos

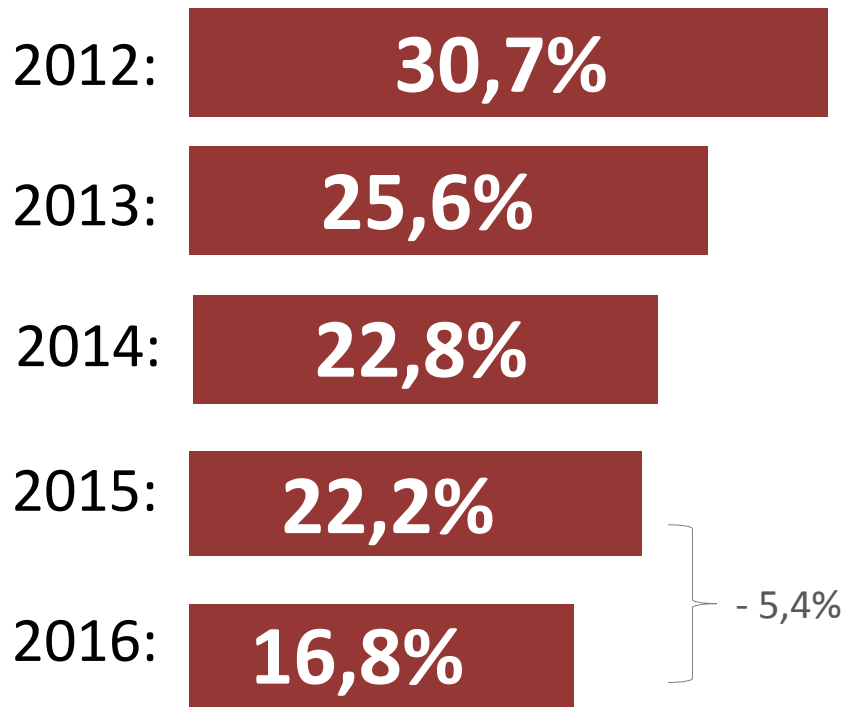


**Desde que começaram
a trabalhar**

Complete a questão: "Comecei a me informar e a planejar a minha aposentadoria..."

Ainda não comecei a me informar nem a planejar minha aposentadoria/ Faltando menos de 5 anos para me aposentar/Depois de completar 10 anos de trabalho/Antes de completar 10 anos de trabalho/Desde que comecei a trabalhar

Ativos



Ainda não planejaram

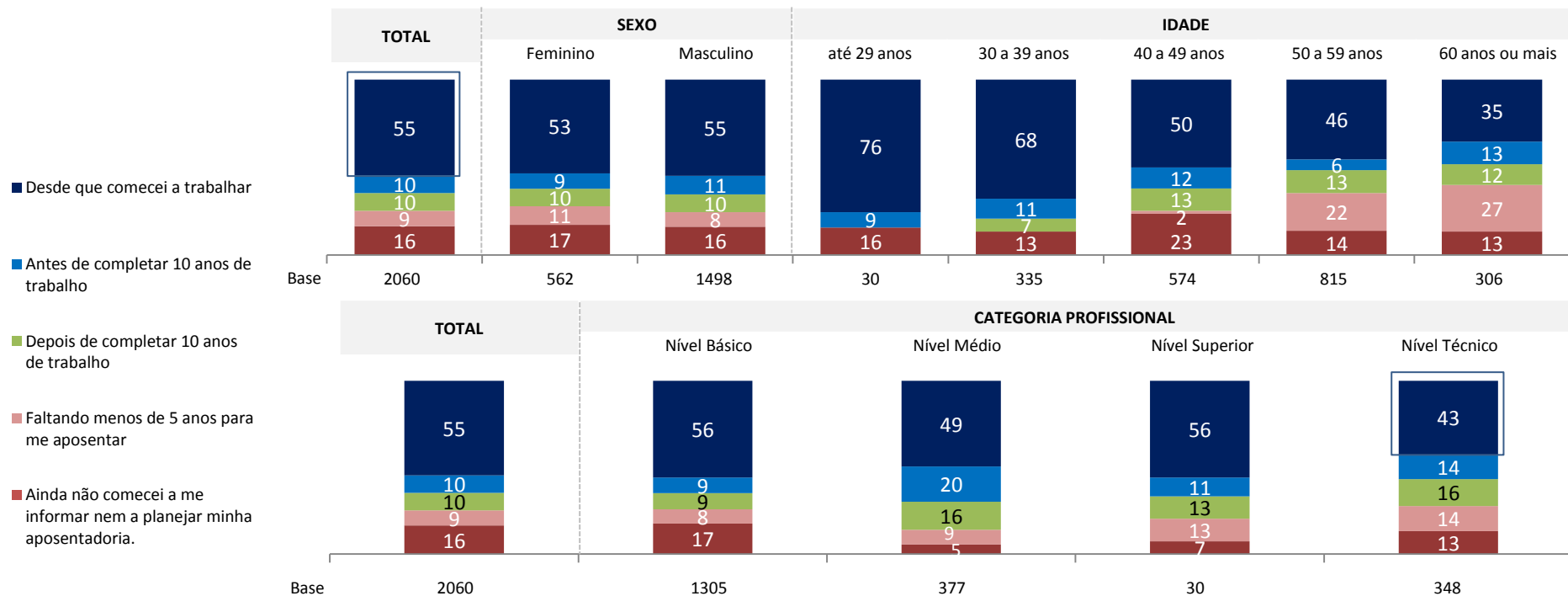
Complete a questão: "Comecei a me informar e a planejar a minha aposentadoria..."

Ainda não comecei a me informar nem a planejar minha aposentadoria/ Faltando menos de 5 anos para me aposentar/Depois de completar 10 anos de trabalho/Antes de completar 10 anos de trabalho/Desde que comecei a trabalhar

Início do planejamento da aposentadoria

- 55% do total dos respondentes planejam a aposentadoria desde que começaram a trabalhar
- Esse percentual é mais baixo entre os aqueles de nível médio: 43%

Dados em %



Início do planejamento da aposentadoria

Dados em %

- ‘Ativos somente no PostalPrev’: 60% planejam a aposentadoria desde que começaram a trabalhar

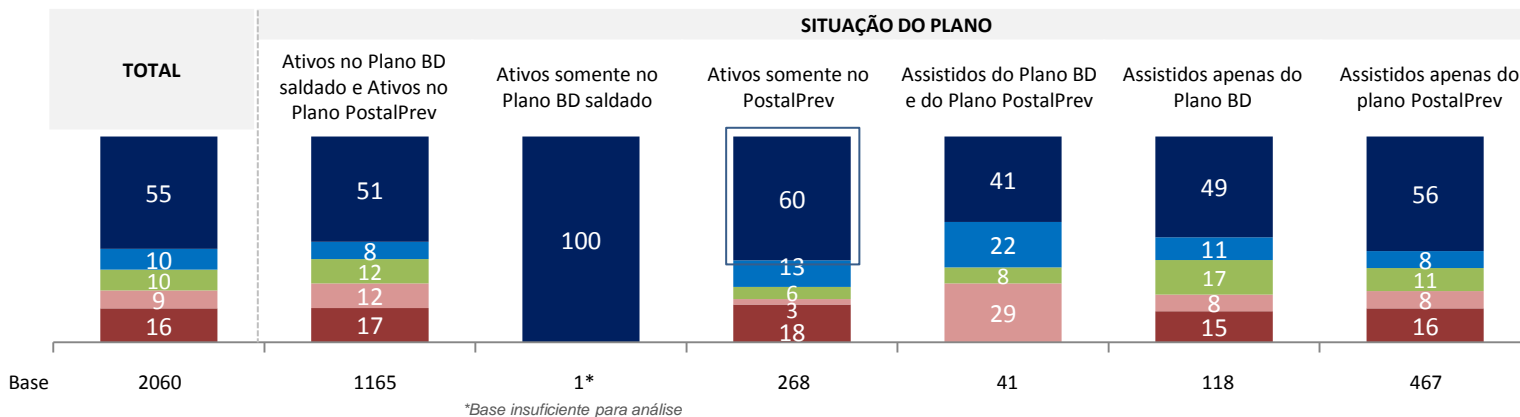
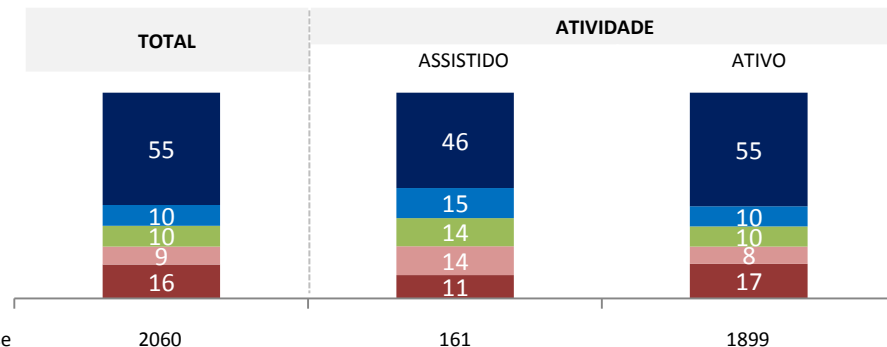
■ Desde que comecei a trabalhar

■ Antes de completar 10 anos de trabalho

■ Depois de completar 10 anos de trabalho

■ Faltando menos de 5 anos para me aposentar

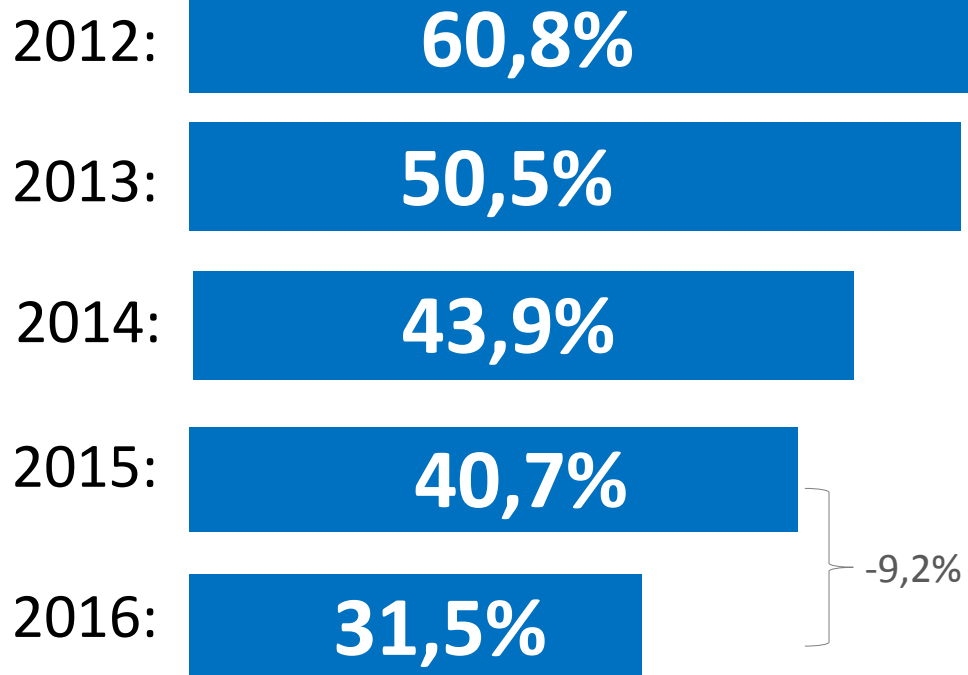
■ Ainda não comecei a me informar nem a planejar minha aposentadoria.



6. BENEFÍCIOS

Geral / Aprovam

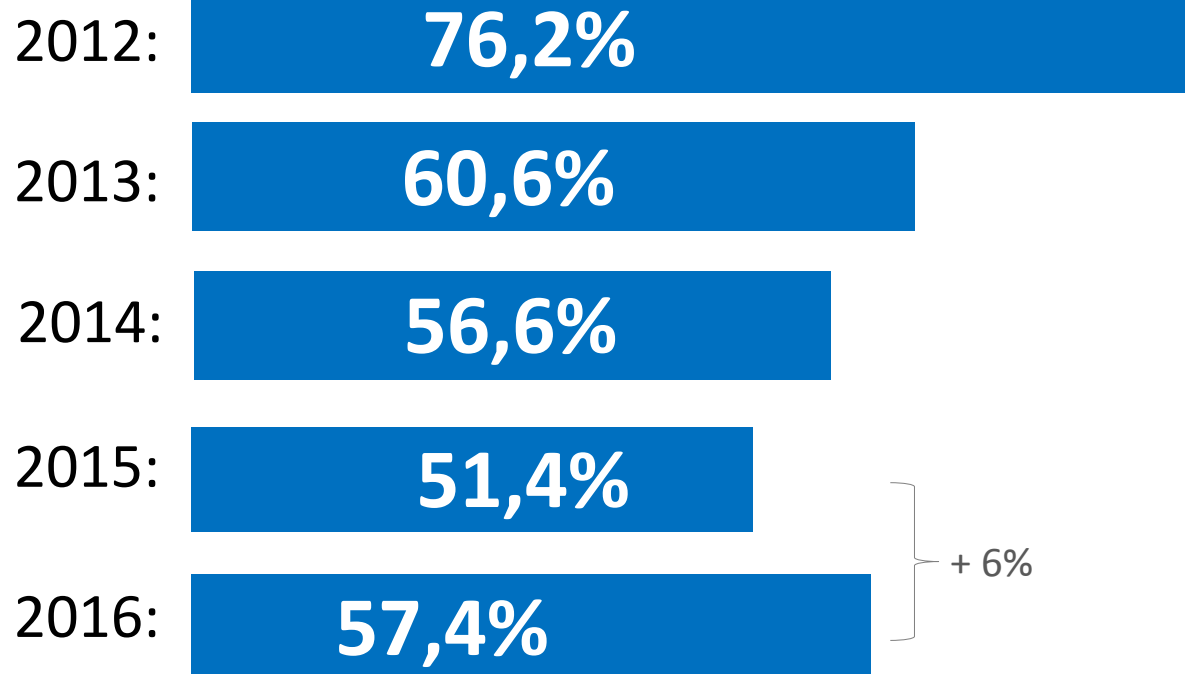
GC



*O processo de concessão de qualquer benefício é simples, claro e no prazo adequado
Como você avalia o processo de concessão de benefícios pelo Postalis? (2016)*

Assistidos / Aprovam

GC

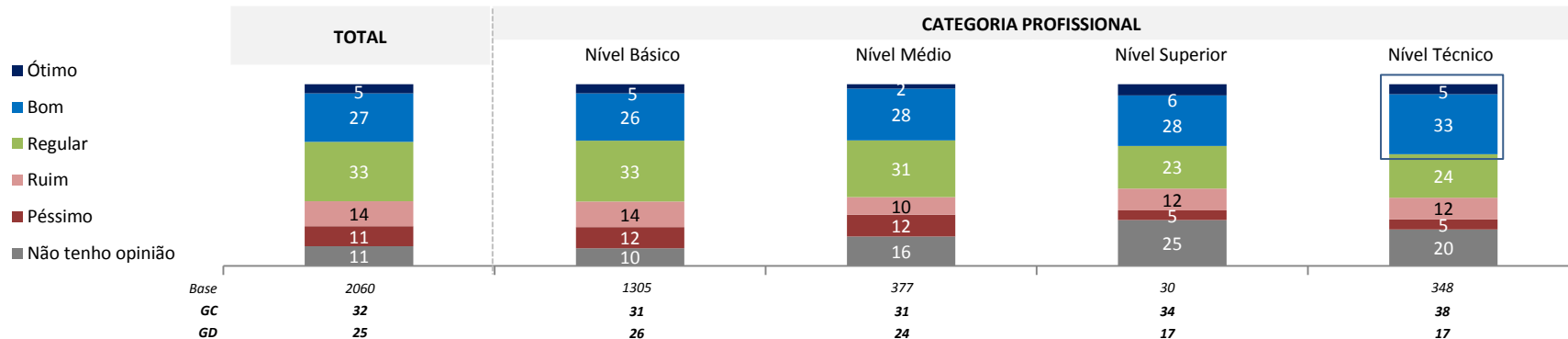
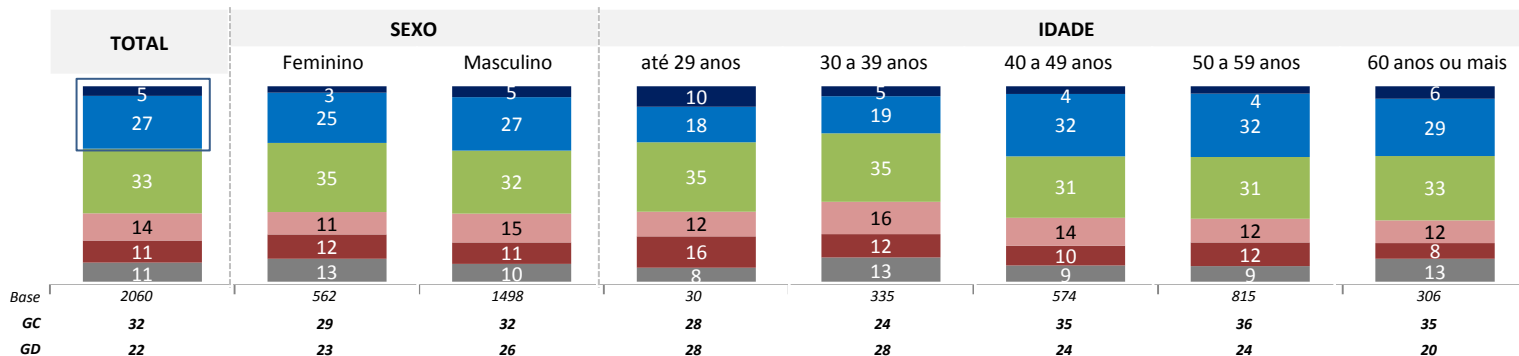


*O processo de concessão de qualquer benefício é simples, claro e no prazo adequado
Como você avalia o processo de concessão de benefícios pelo Postalis? (2016)*

Processo de concessão de benefícios pelo Postalis

- Para 32% do total geral, o processo de concessão de benefícios é ótimo/bom
- Entre aqueles que possuem nível técnico, esse percentual chega a 38%

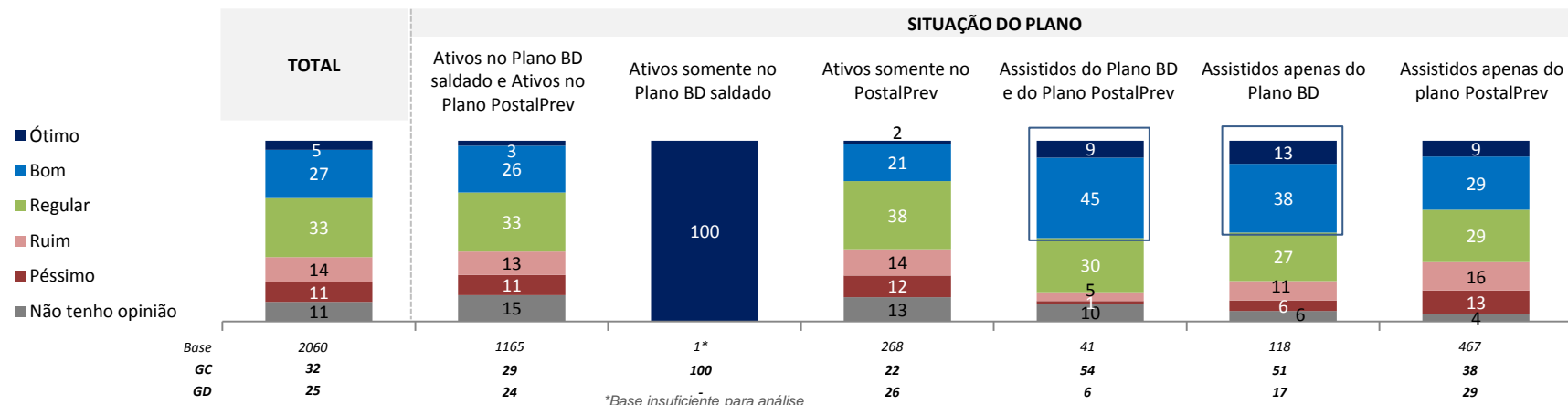
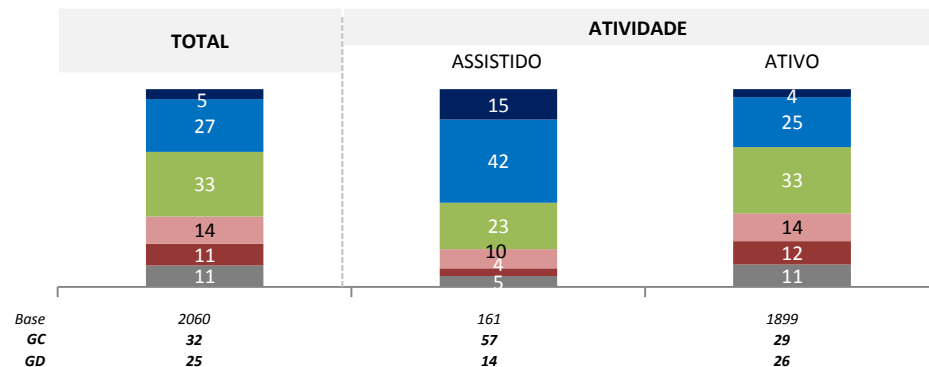
Dados em %



Processo de concessão de benefícios pelo Postalis

Dados em %

- ‘Assistidos apenas do Plano BD’ e ‘Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev’: avaliações mais positivas sobre o processo de concessão de benefícios

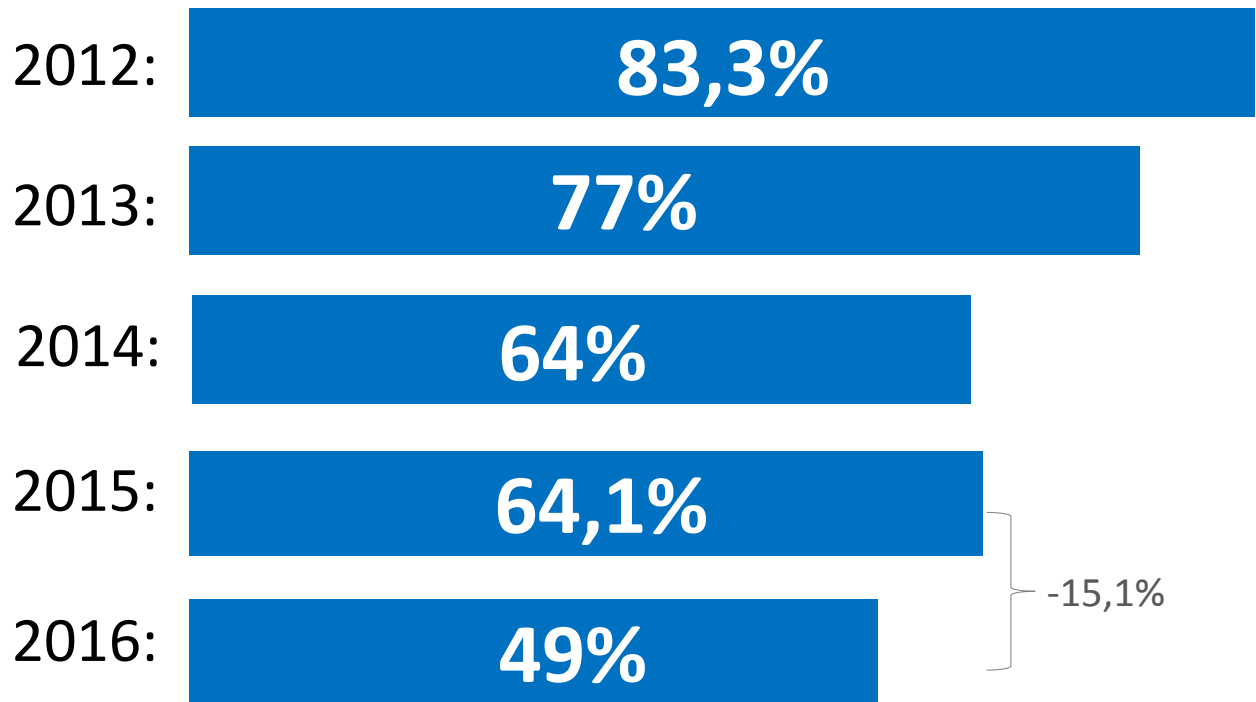


*Base insuficiente para análise

Sem os benefícios de aposentadoria, enfrentaria dificuldades?

Geral

GC



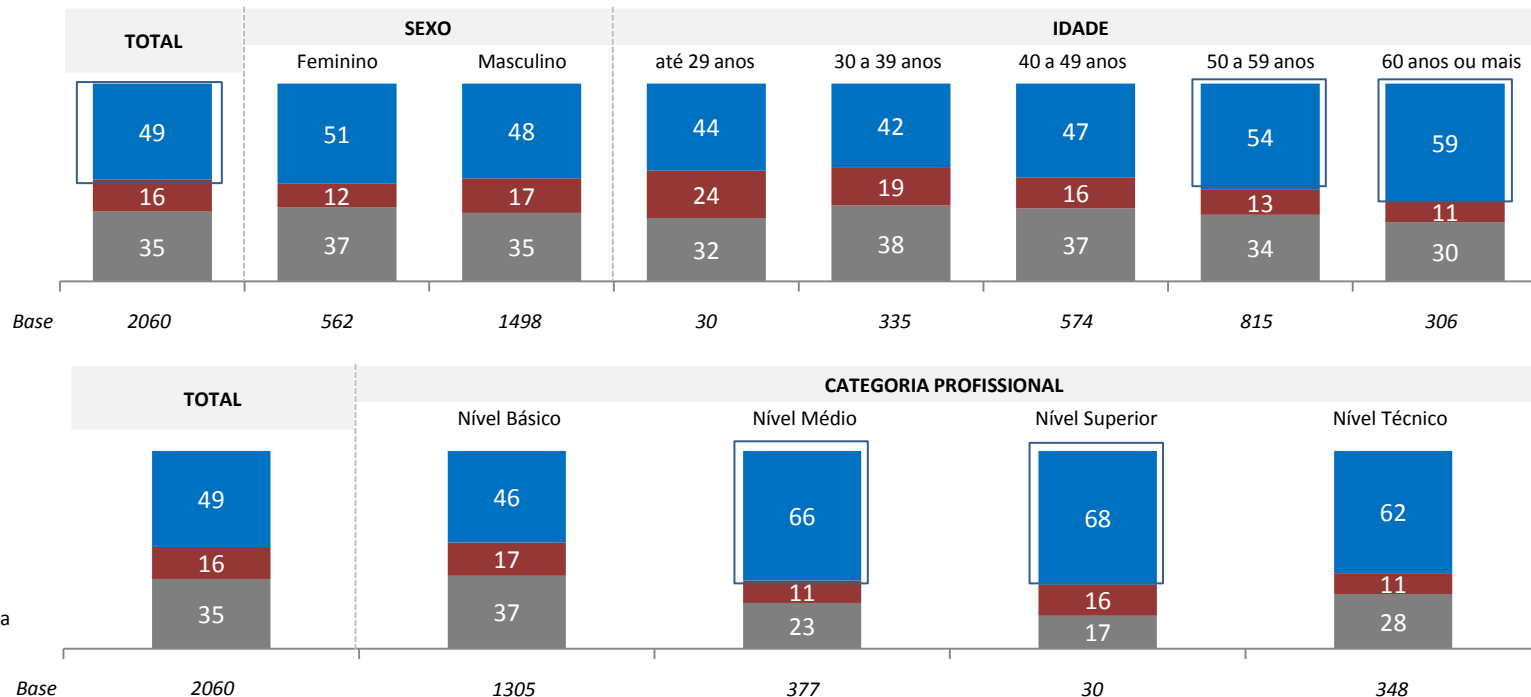
Sem os benefícios dos Planos BD e PostalPrev, eu provavelmente enfrentaria dificuldades financeiras durante a aposentadoria

Sem os benefícios de aposentadoria dos Planos BD e PostalPrev você provavelmente enfrentaria dificuldades financeiras após sua aposentadoria? (2016)

Sem os benefícios de aposentadoria, enfrentaria dificuldades?

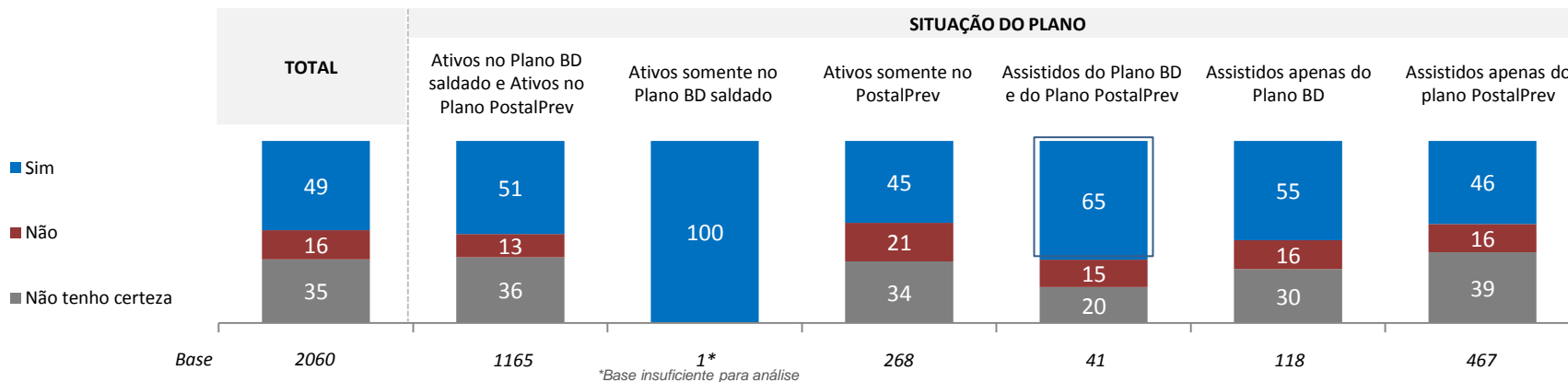
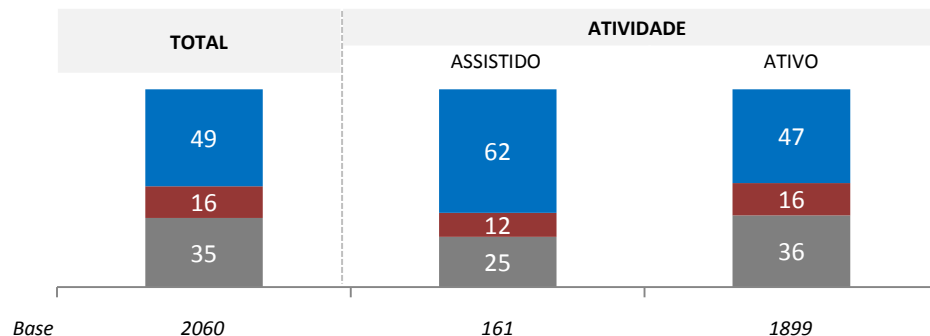
- 49% enfrentariam dificuldades sem os benefícios da aposentadoria dos Planos BD e PostalPrev
- Percentual é mais alto nas faixas acima de 50 anos e entre nível médio e nível superior

Dados em %

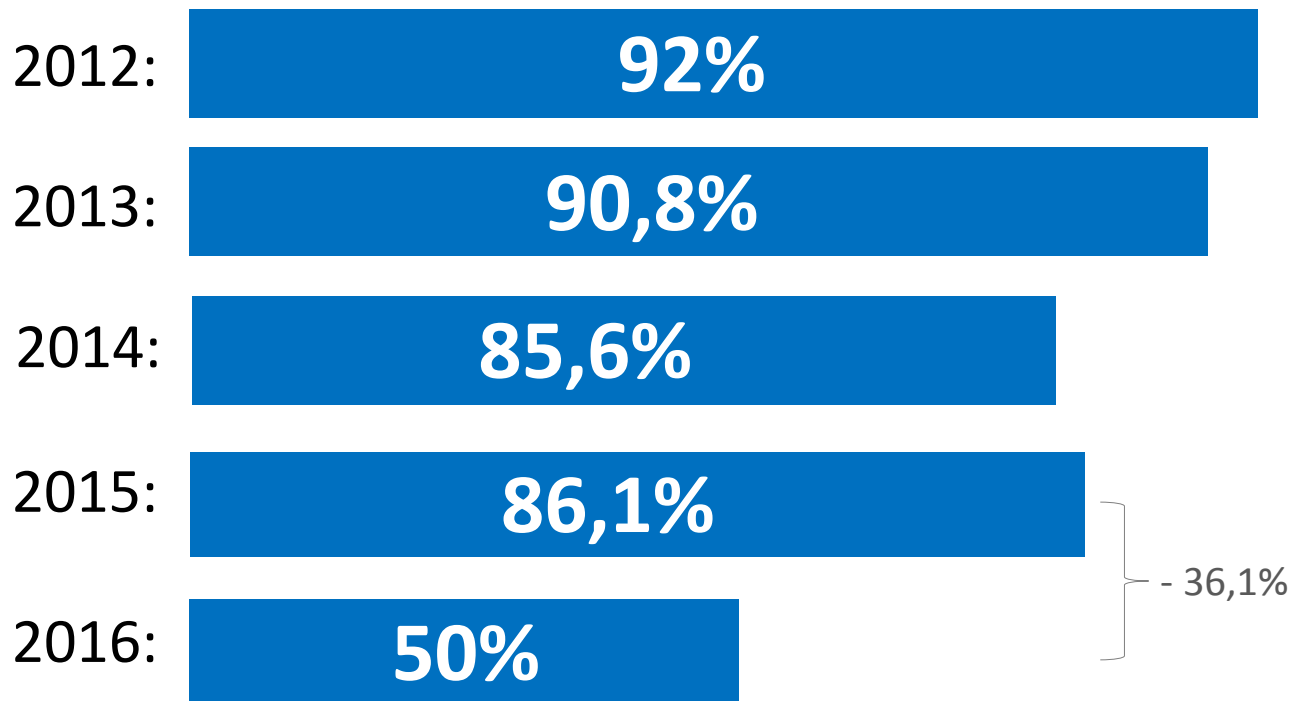


Sem os benefícios de aposentadoria, enfrentaria dificuldades?

- ‘Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev’: 65% enfrentariam dificuldades sem os benefícios da aposentadoria



Geral/ Aprovam



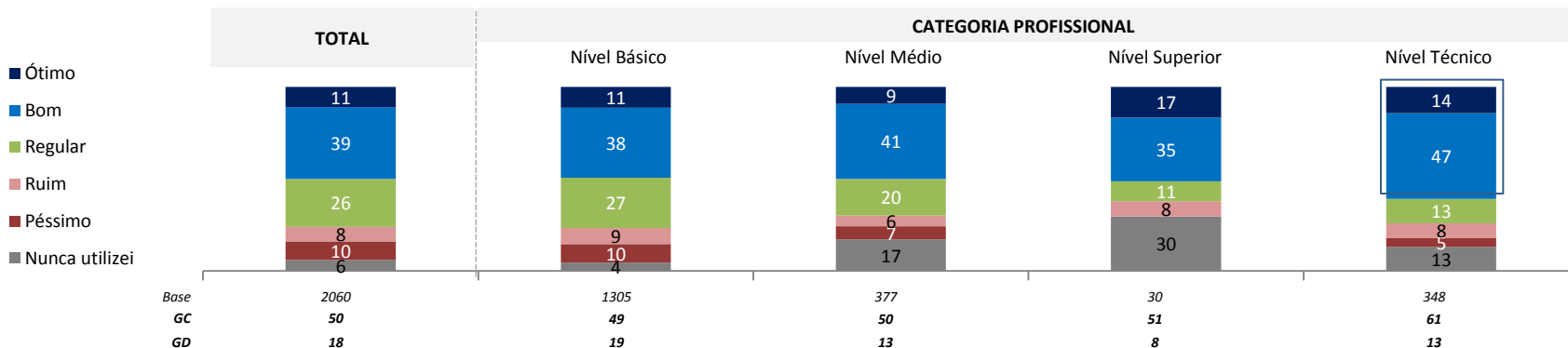
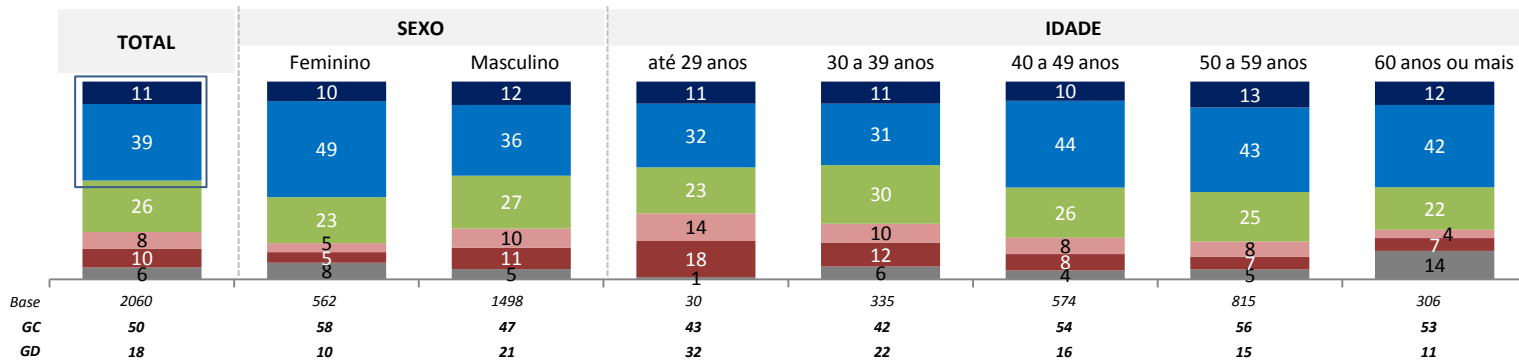
GC

Avaliação do processo de concessão de empréstimos do Postalís e suas regras



- 50% da amostra avaliam como positivo o processo de concessão de empréstimos do Postalís
- Entre os que possuem nível técnico, a avaliação de ótimo/bom chega a 61%

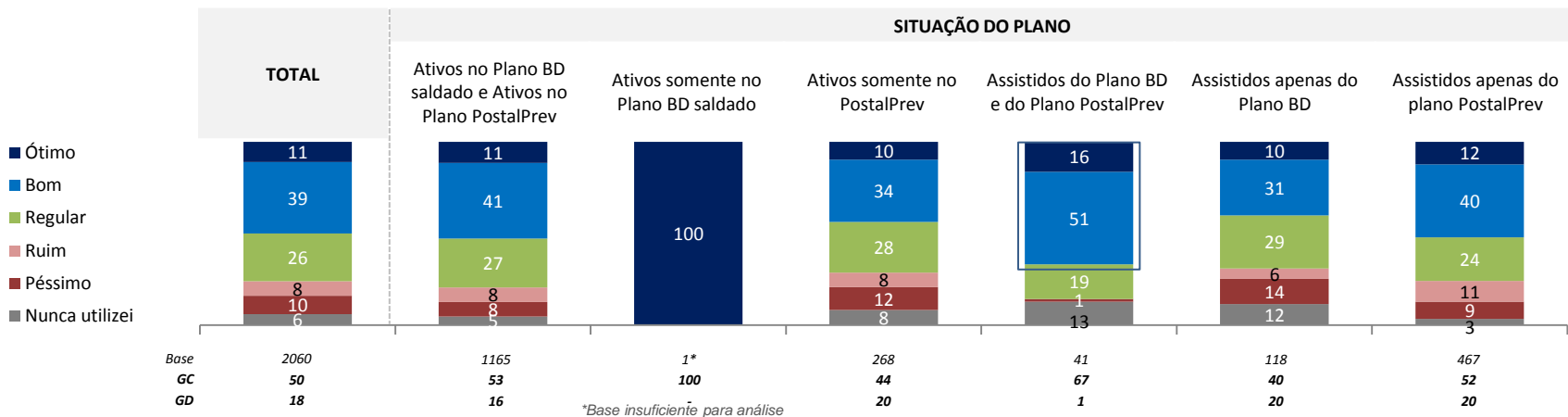
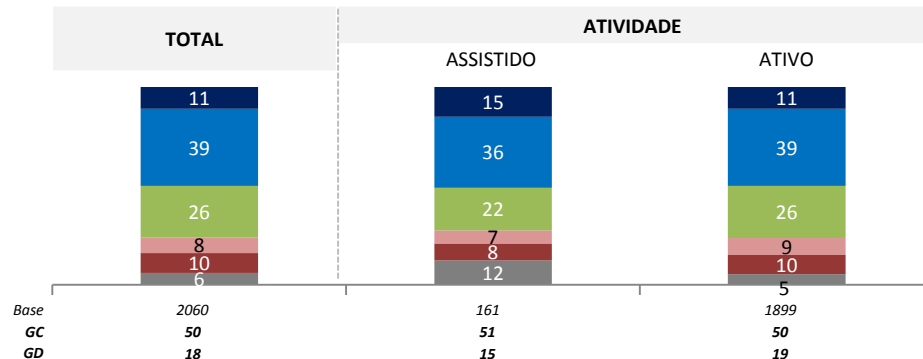
Dados em %



Avaliação do processo de concessão de empréstimos do Postalis e suas regras

Dados em %

- ‘Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev’: 67% classificaram o processo como ótimo/bom

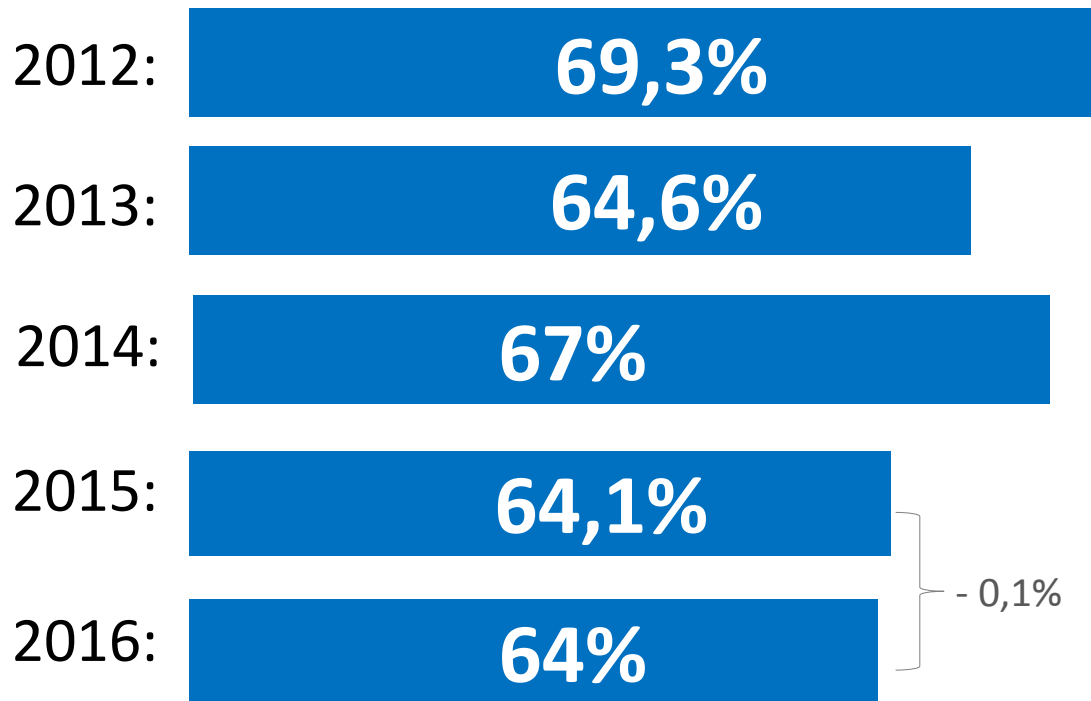


*Base insuficiente para análise

7. FINANÇAS PESSOAIS

Geral / Possuem empréstimos

GC



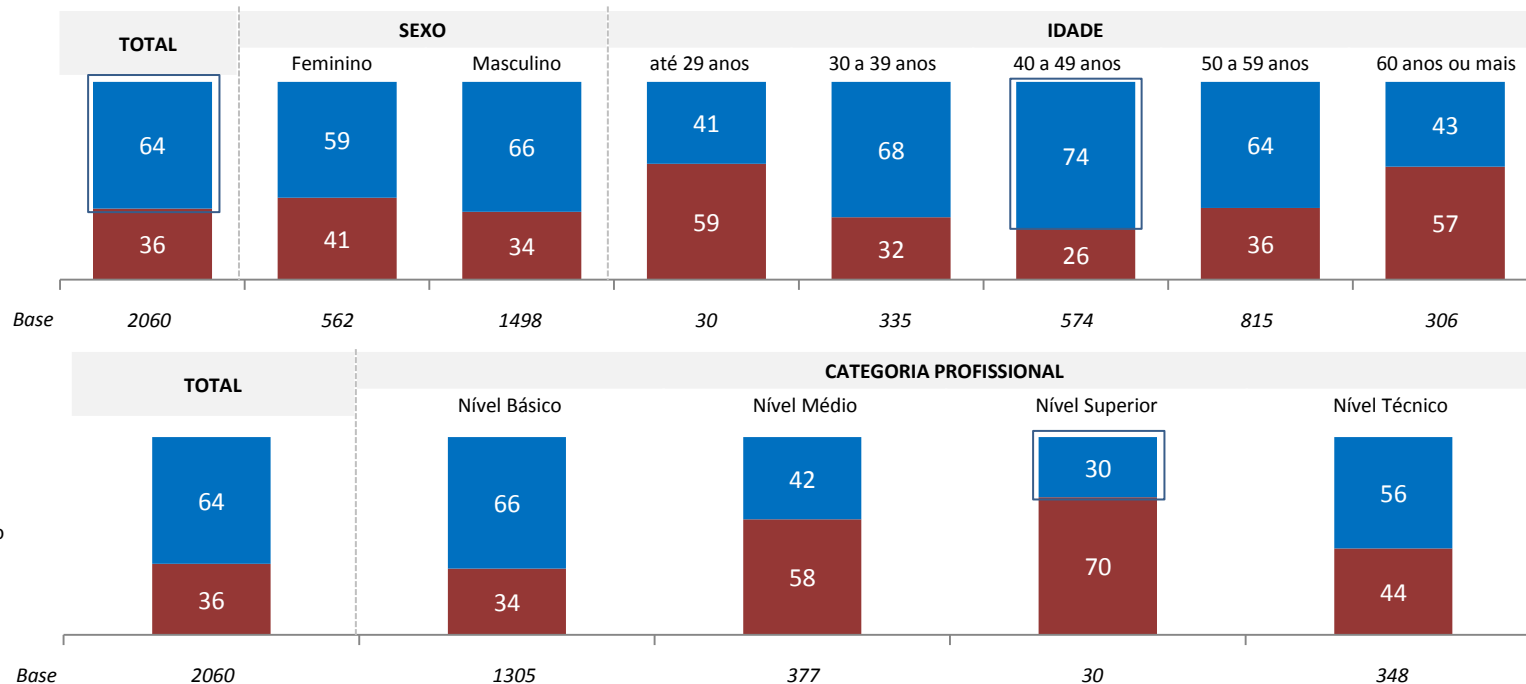
Já utilizou alguma vez o serviço de empréstimo oferecido pelo Postalis aos participantes?

Quanto à administração que você faz do seu dinheiro, responda, por favor, às seguintes perguntas: a) Possui atualmente algum empréstimo junto ao Postalis?(2016)

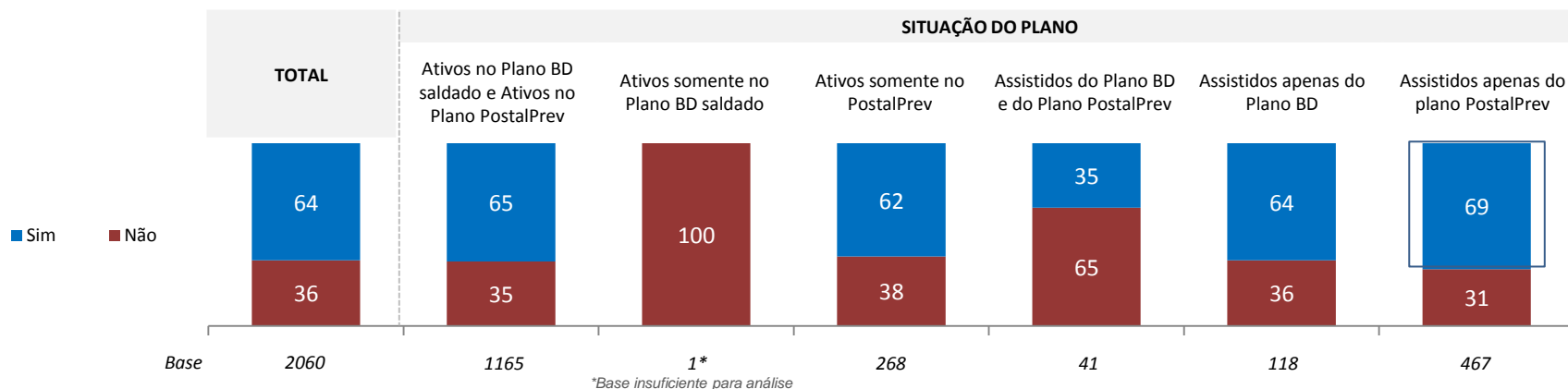
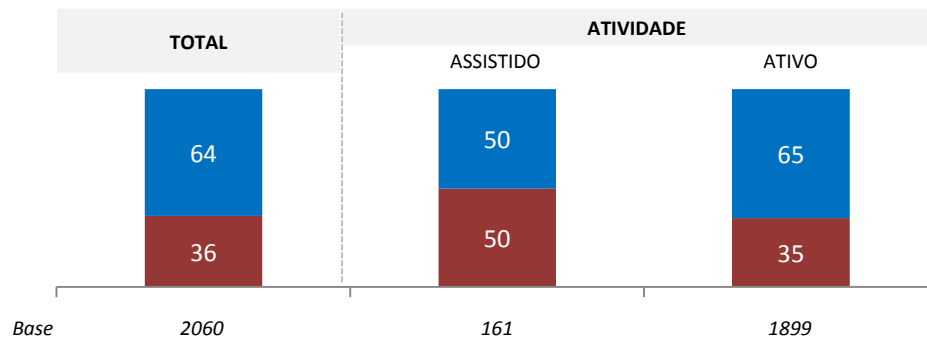
Empréstimo junto ao Postalis

- 64% da amostra total possui algum empréstimo junto ao Postalis
- Na faixa etária de 40-49 anos, 74% possuem
- Já entre os que possuem nível superior, apenas 30% possuem algum empréstimo

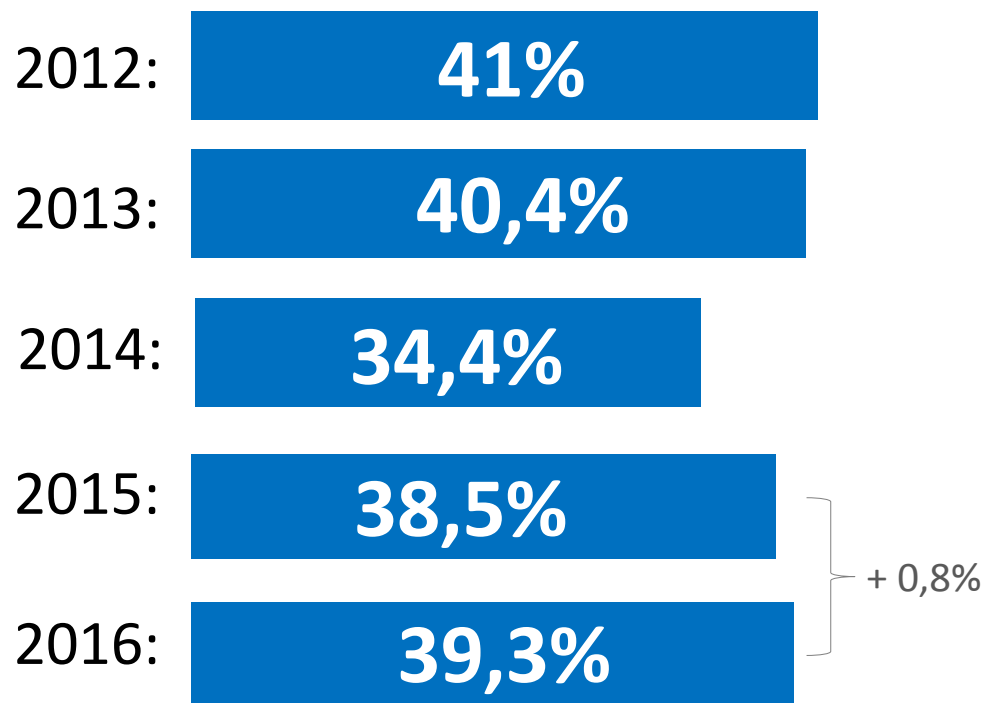
Dados em %



- ‘Assistidos apenas do Plano PostalPrev’: 69% possuem empréstimos junto ao Postalis



Geral / Possuem empréstimos



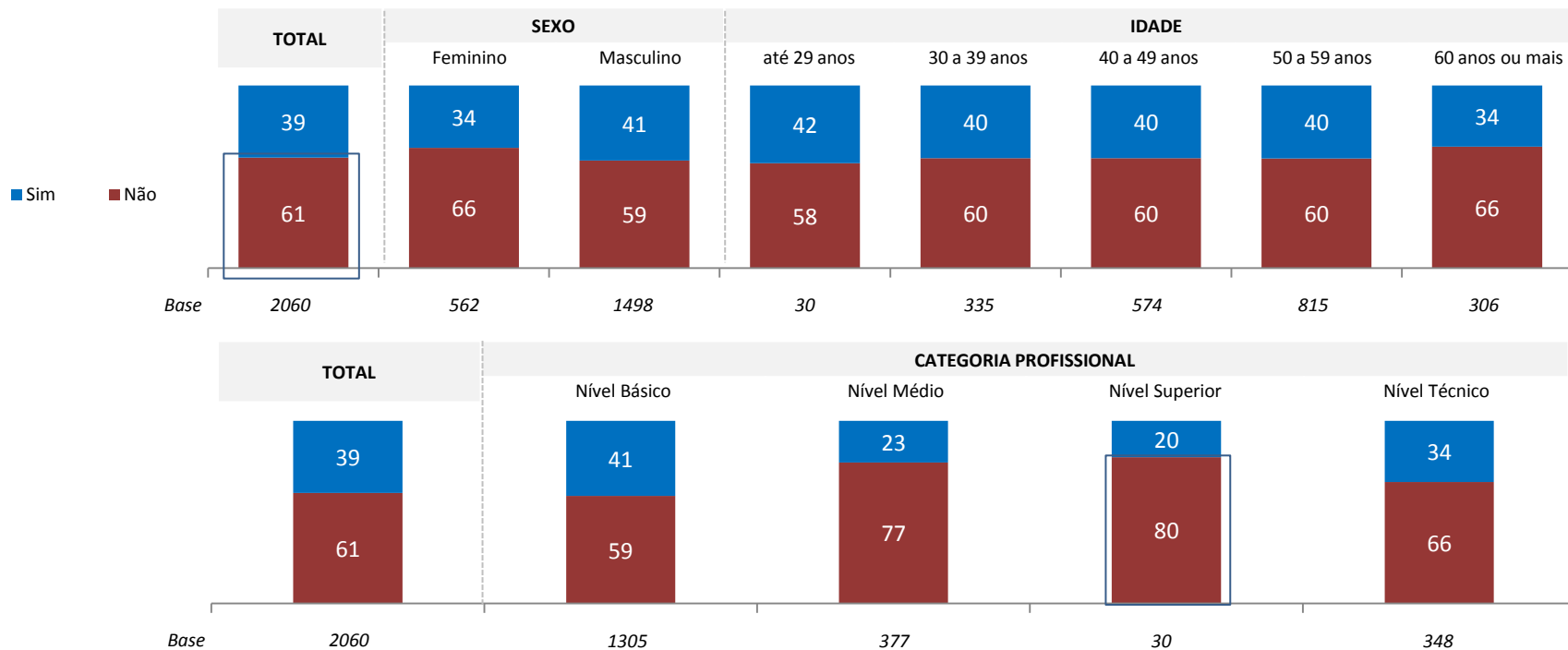
GC= Ótimo+Bom

Quanto à administração que você faz do seu dinheiro, responda, por favor, às seguintes perguntas: b) Possui atualmente algum empréstimo junto a banco ou financeira?(2016)

Empréstimo junto a banco ou financeira

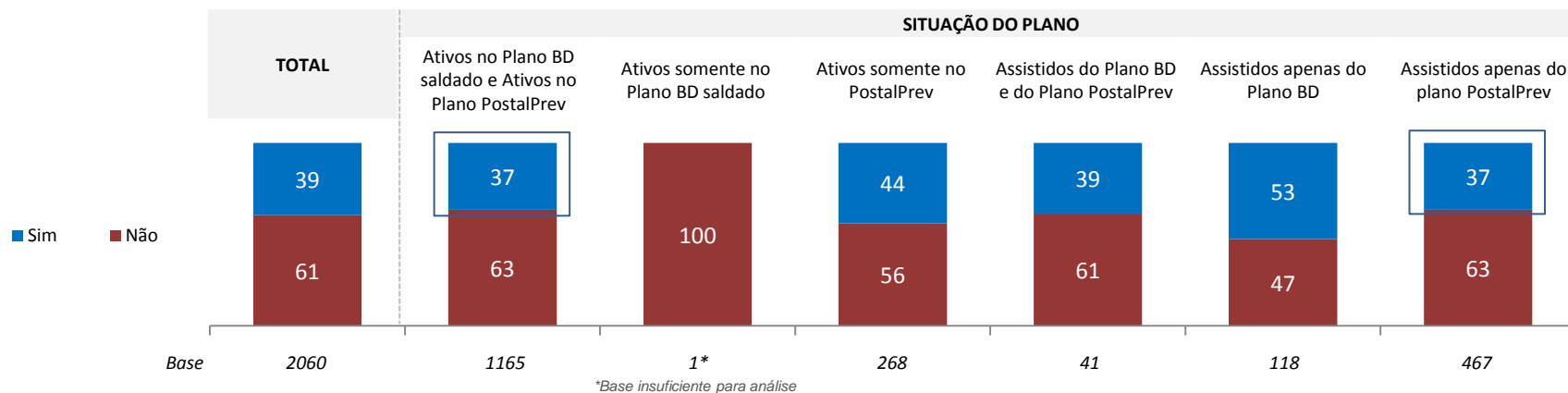
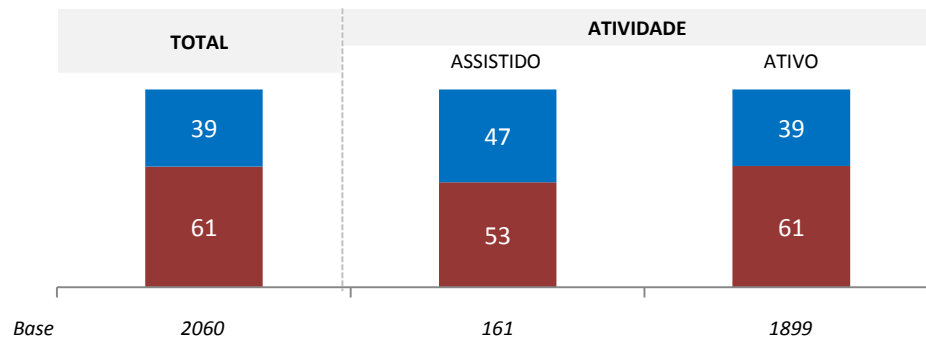
- 61% do total de respondentes não possuem empréstimos em bancos ou financeiras
- Entre os de nível superior, 80% não possuem

Dados em %



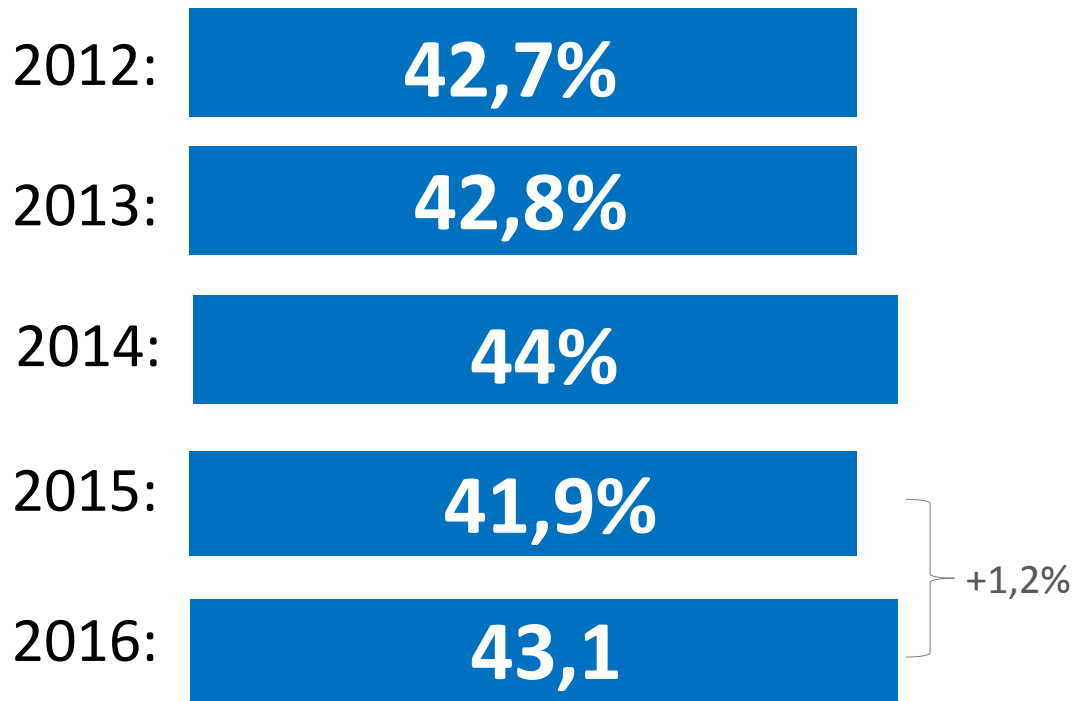
Empréstimo junto a banco ou financeira

- ‘Assistidos apenas do plano PostalPrev’ e ‘Ativos no Plano BD saldado e Ativos no Plano PostalPrev’: 37% possuem algum tipo de empréstimo



Geral / Possuem

GC

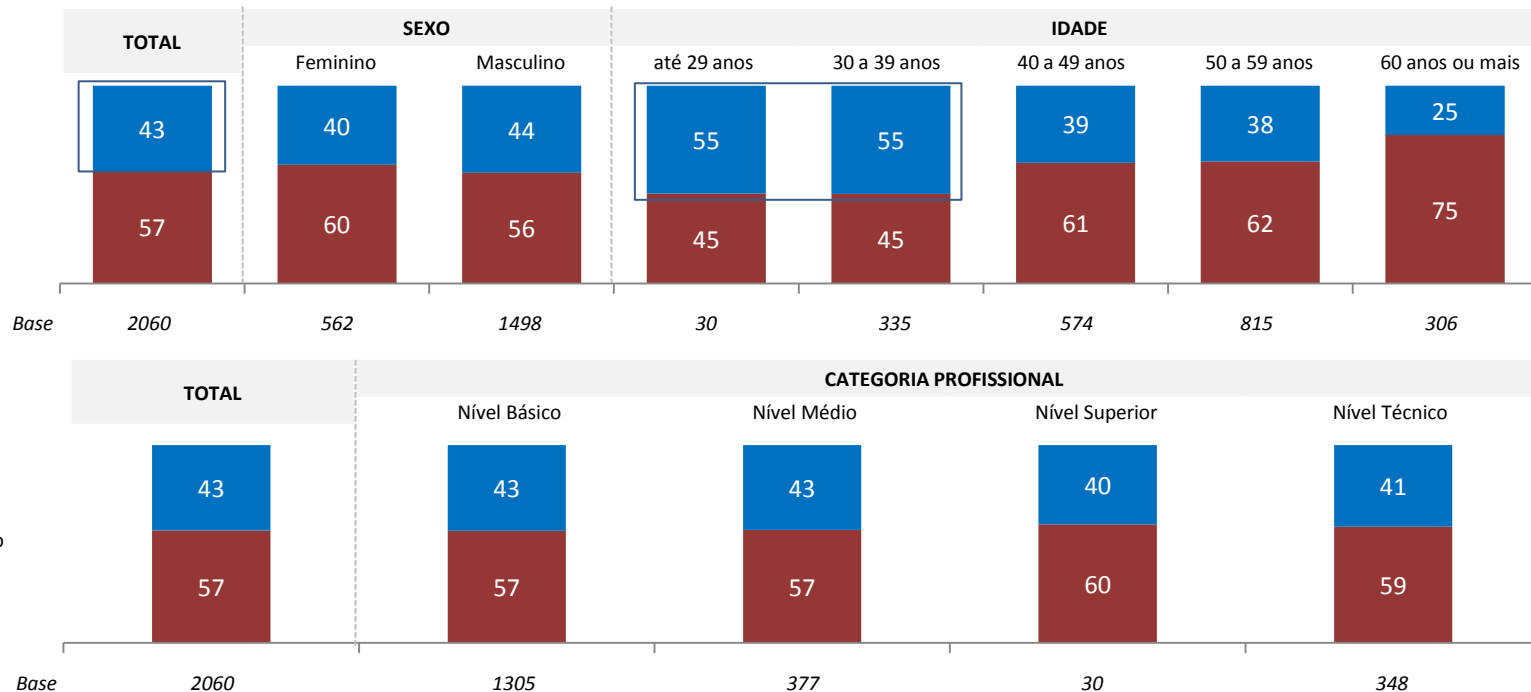


Quanto à administração que você faz do seu dinheiro, responda, por favor, às seguintes perguntas: c) Possui atualmente algum tipo de financiamento (imóvel, carro...)?(2016)

Posse de financiamento (imóvel, carro...)

- 43% do total geral possuem algum tipo de financiamento
- Esse percentual é mais alto entre as faixas etárias até 39 anos: 55%

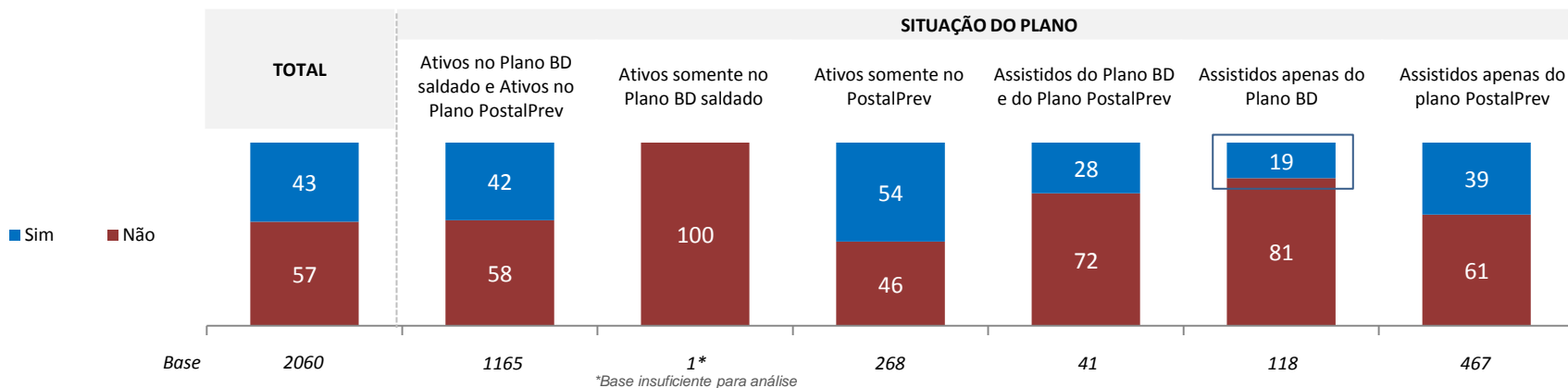
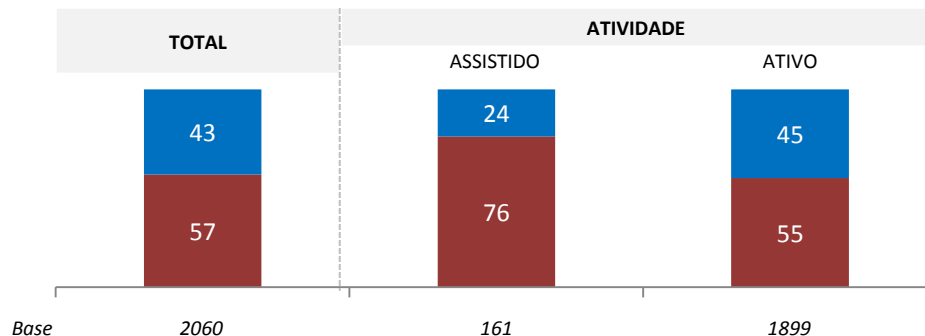
Dados em %



21. Quanto à administração que você faz do seu dinheiro, responda, por favor, às seguintes perguntas: c) Possui atualmente algum tipo de financiamento (imóvel, carro...)?

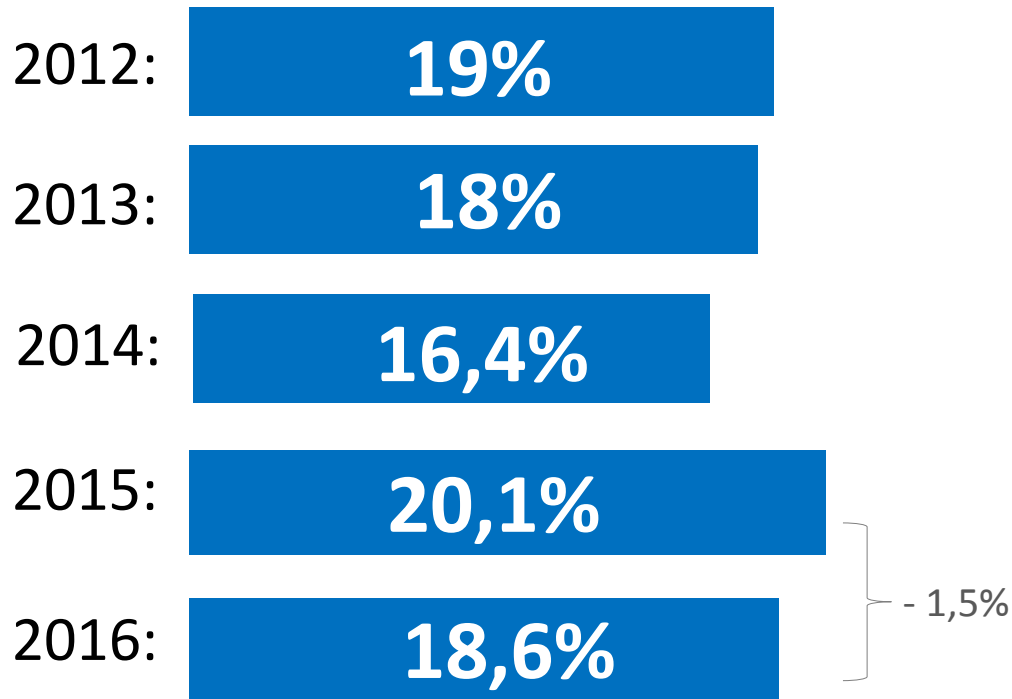
Posse de financiamento (imóvel, carro...)

- 'Assistidos apenas do Plano BD': somente 19% possuem algum tipo de financiamento



Geral / Possuem

GC

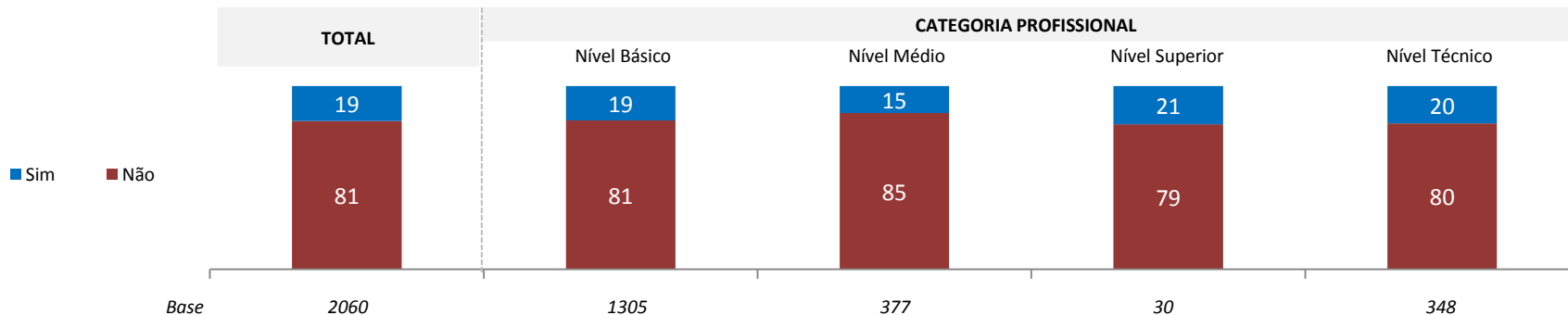
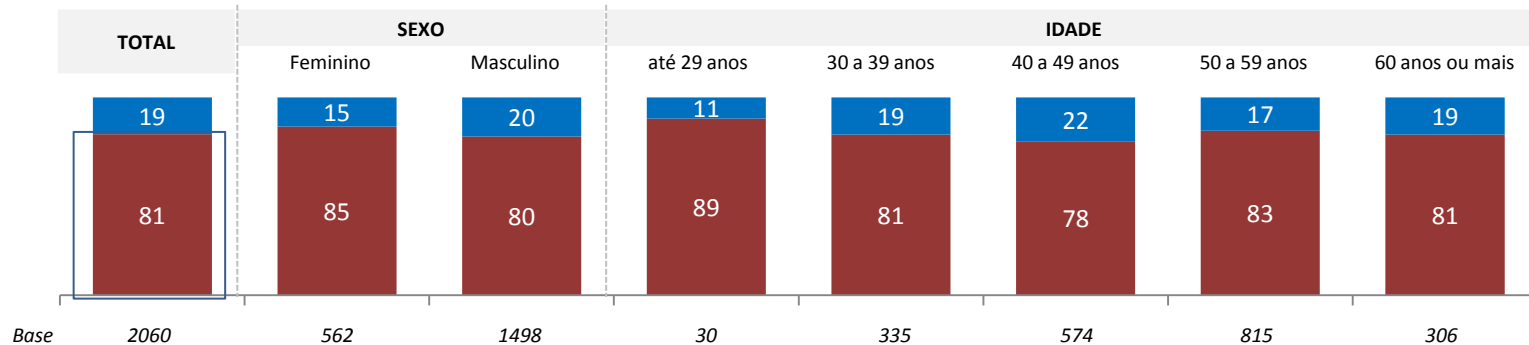


Quanto à administração que você faz do seu dinheiro, responda, por favor, às seguintes perguntas:) d) Utiliza atualmente algum tipo de crédito?(2016)

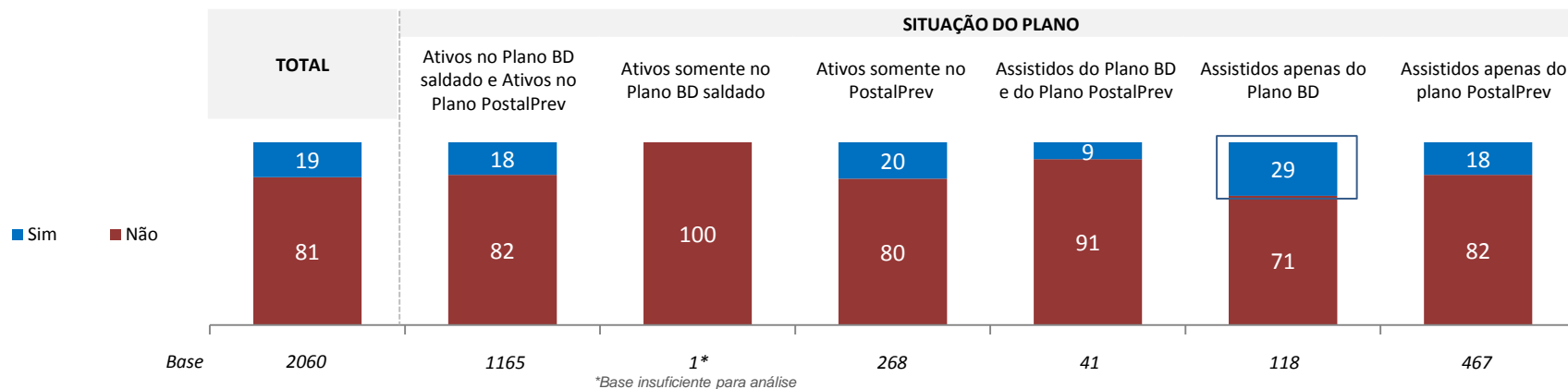
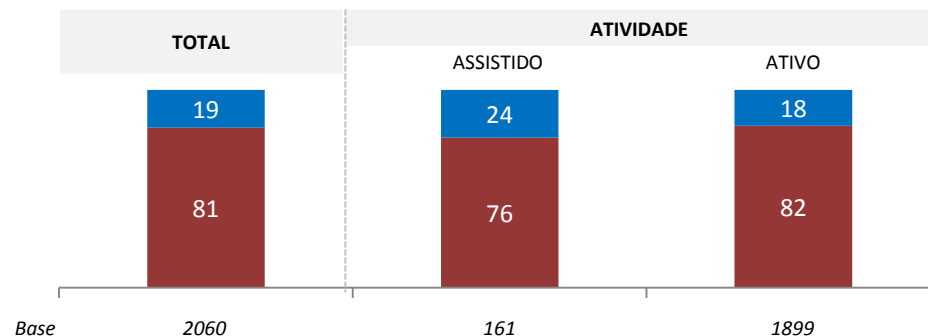
Posse de Crédito Rotativo

- Maioria não possui nenhum tipo de crédito rotativo: 81% da amostra total

Dados em %

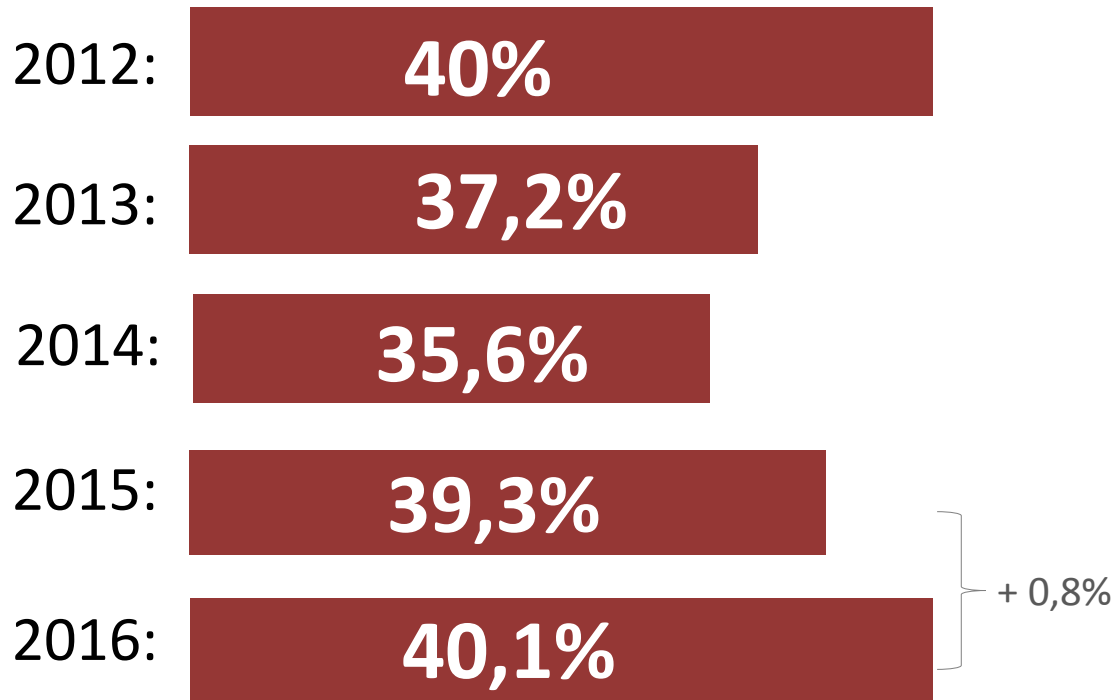


- 'Assistidos apenas do Plano BD': 29% possuem algum tipo de crédito rotativo



Geral / Não possuem

GD

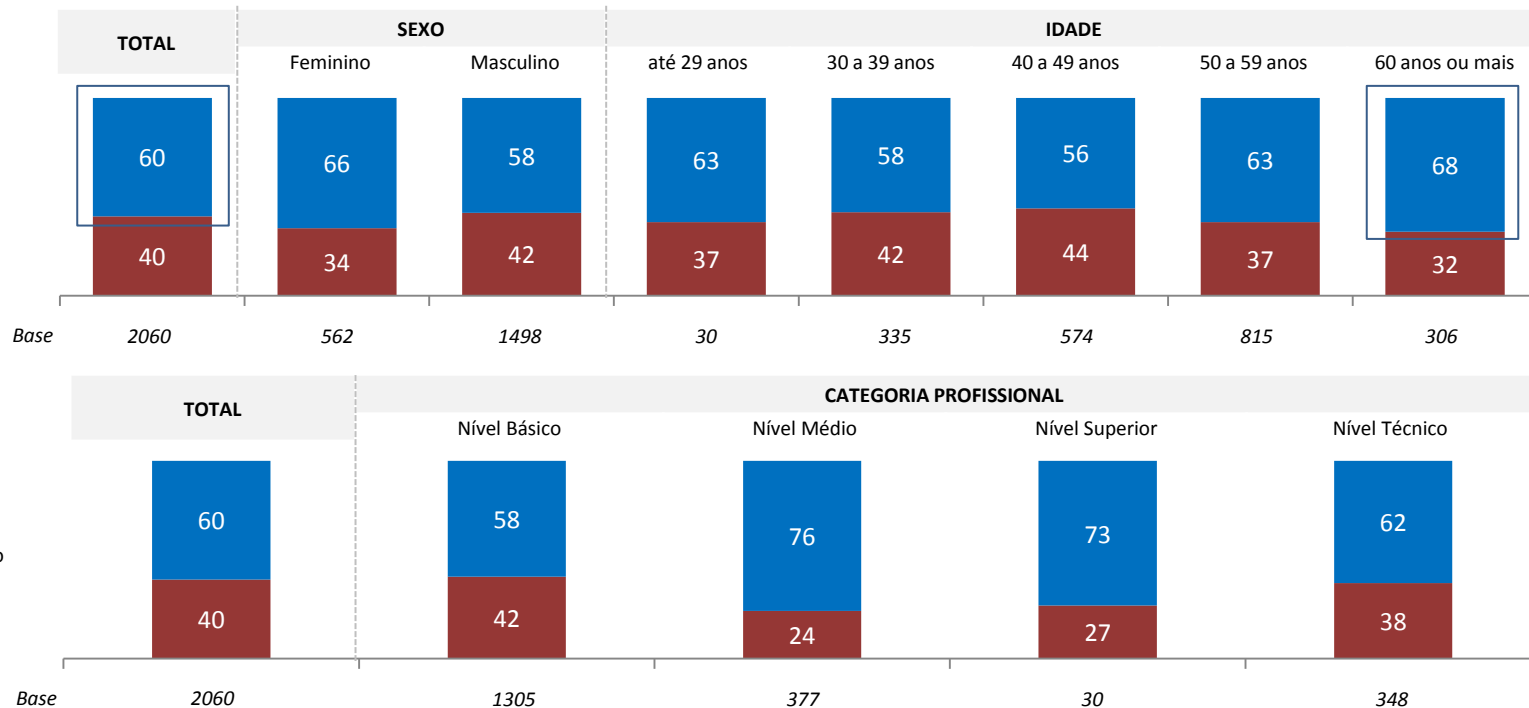


Quanto à administração que você faz do seu dinheiro, responda, por favor, às seguintes perguntas: e) Mantém algum tipo de investimento ou poupança? (2016)

Investimento ou poupança

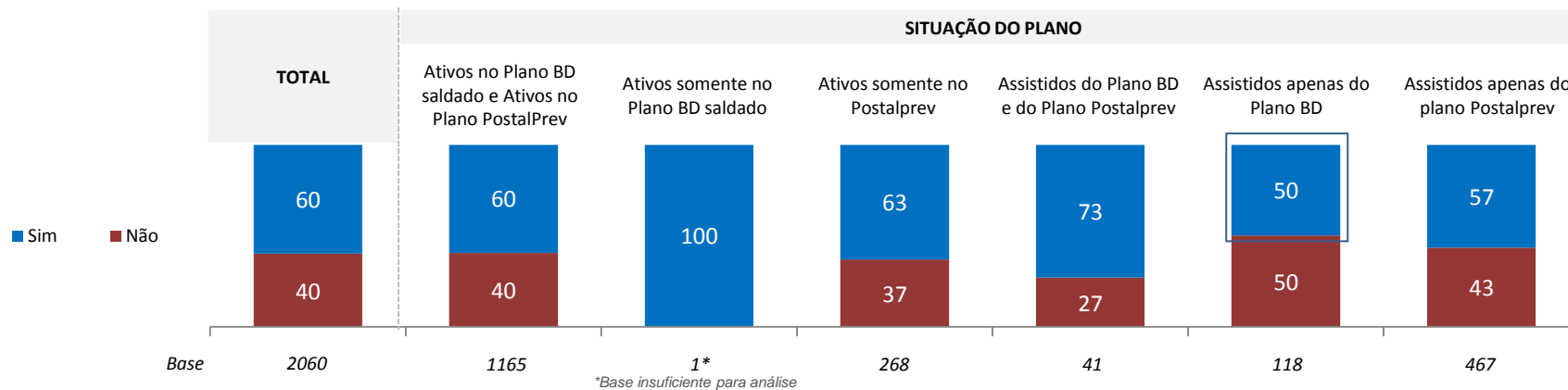
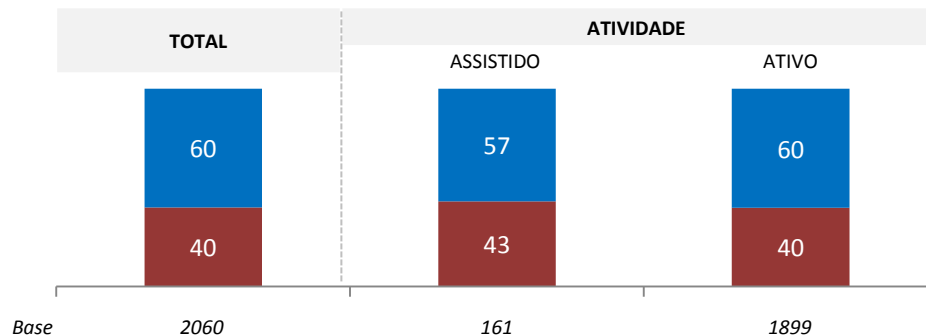
- 60% do total dos respondentes afirmam que possuem algum tipo de investimento ou poupança
- Entre os mais velhos, o maior percentual: 68%

Dados em %



21. Quanto à administração que você faz do seu dinheiro, responda, por favor, às seguintes perguntas: e) Mantém algum tipo de investimento ou poupança?

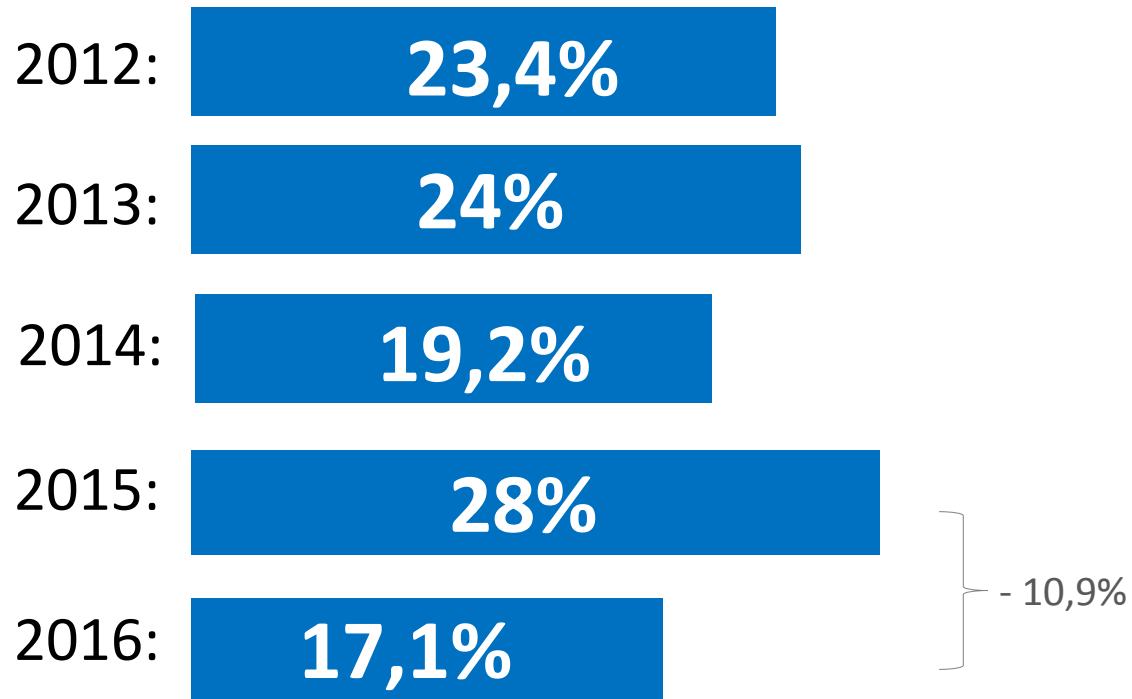
- Percentual mais baixo no perfil 'Assistidos apenas do Plano BD': 50% afirmam ter algum investimento ou poupança



Uso frequente do limite do cheque especial

Geral / Utilizam

GC

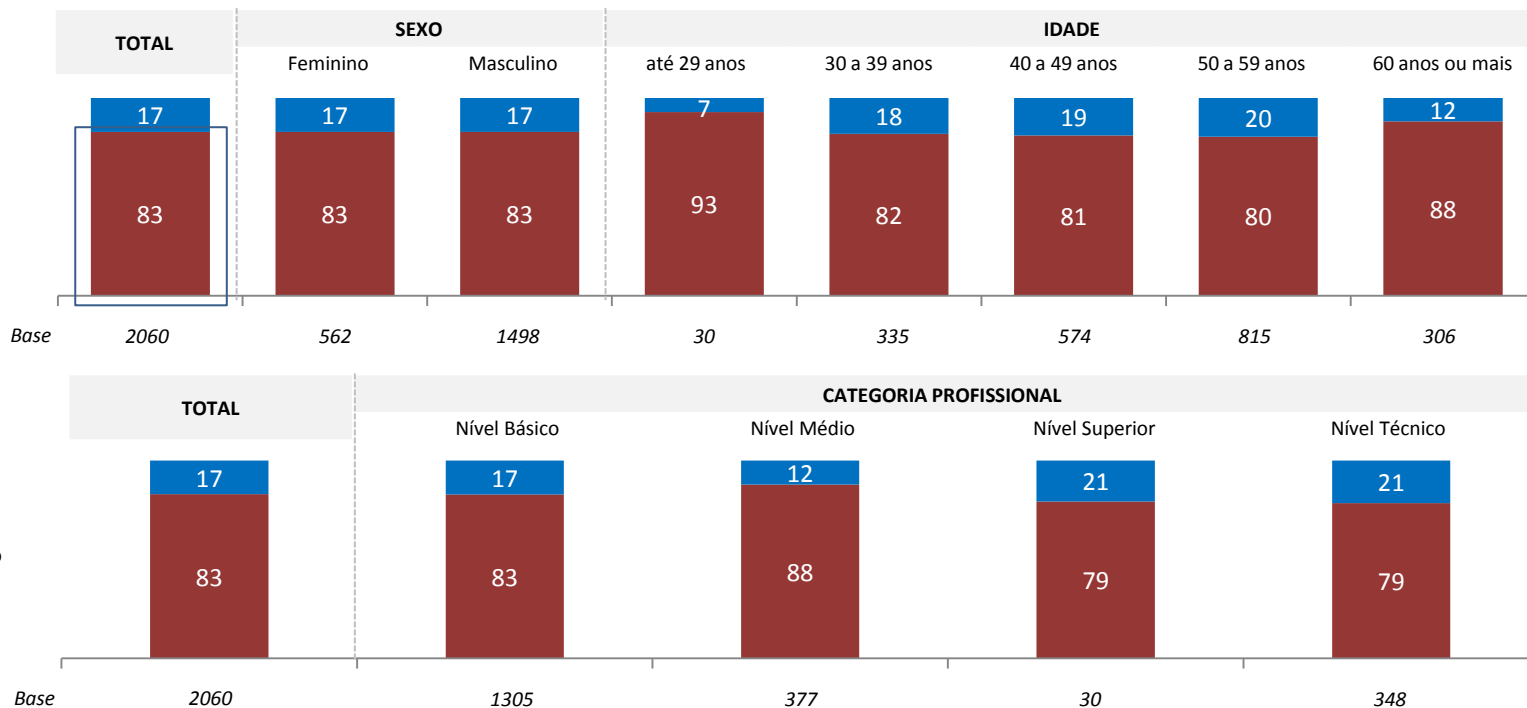


Quanto à administração que você faz do seu dinheiro, responda, por favor, às seguintes perguntas: f) Faz uso frequente do limite do cheque especial?

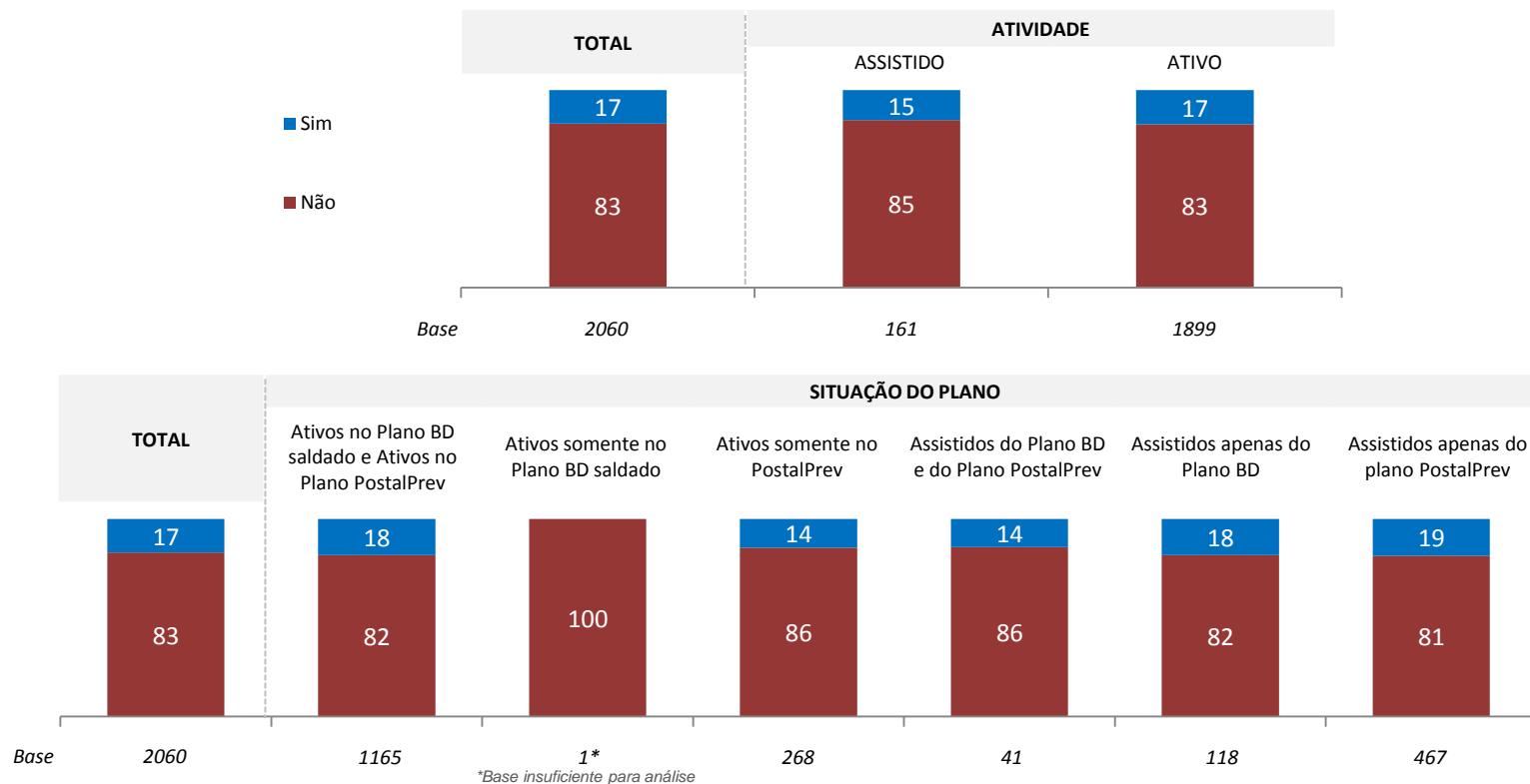
Uso frequente do limite do cheque especial

- Maioria não usa com frequência o limite do cheque especial

Dados em %



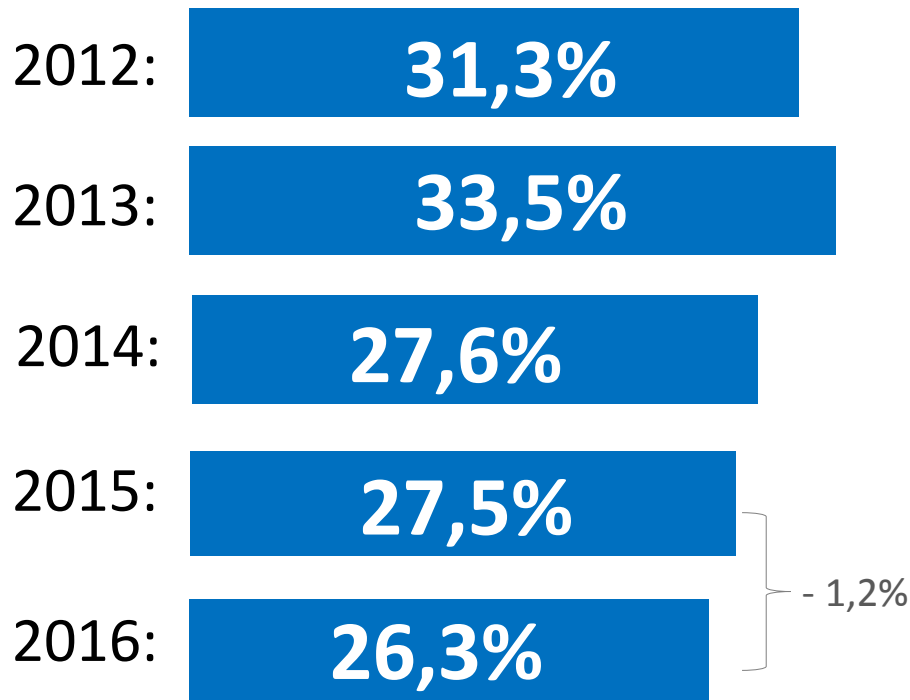
Uso frequente do limite do cheque especial



21. Quanto à administração que você faz do seu dinheiro, responda, por favor, às seguintes perguntas: f) Faz uso frequente do limite do cheque especial?

Geral / Fez ou pretende fazer

GC

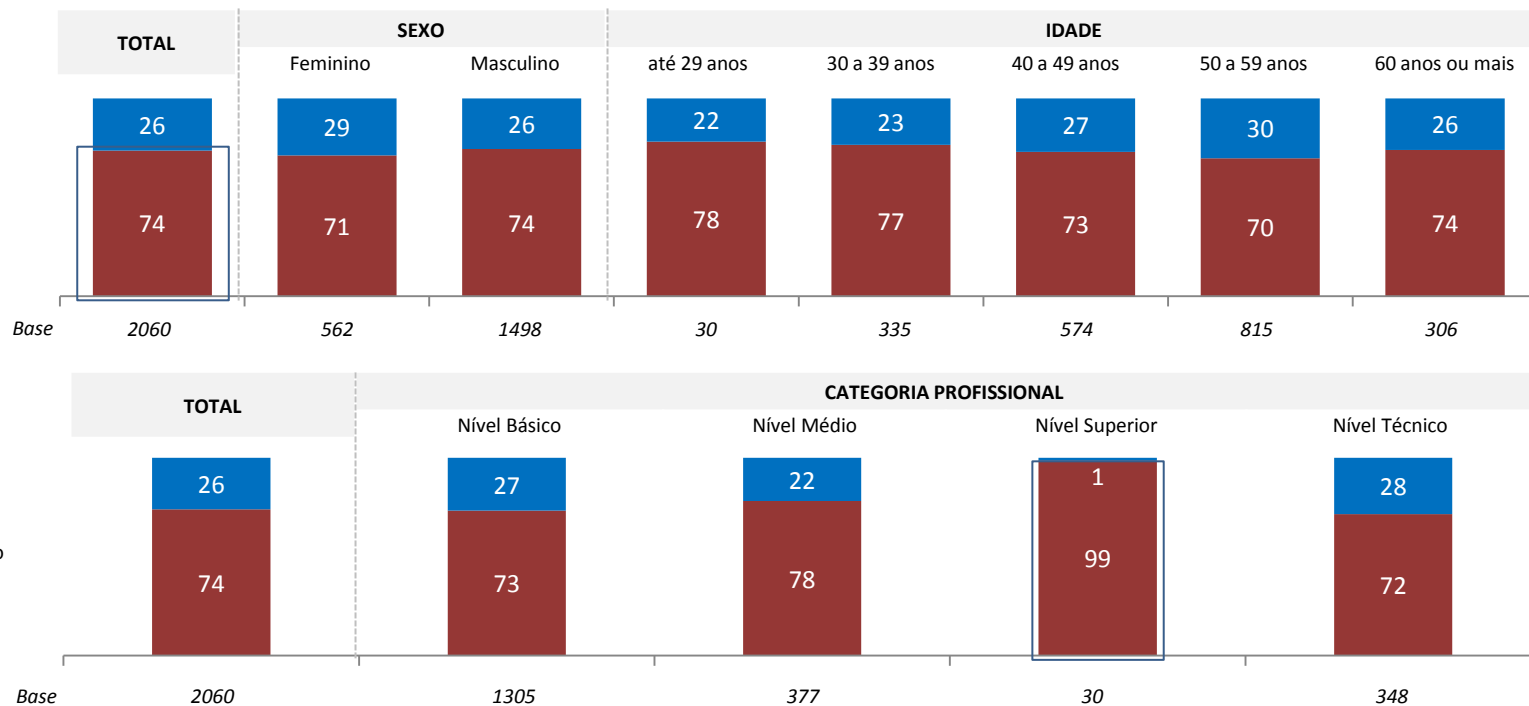


Quanto à administração que você faz do seu dinheiro, responda, por favor, às seguintes perguntas: g) Já fez ou pretende fazer contribuição voluntária ou extraordinária ao PostalPrev?

Contribuição voluntária ou extraordinária ao PostalPrev

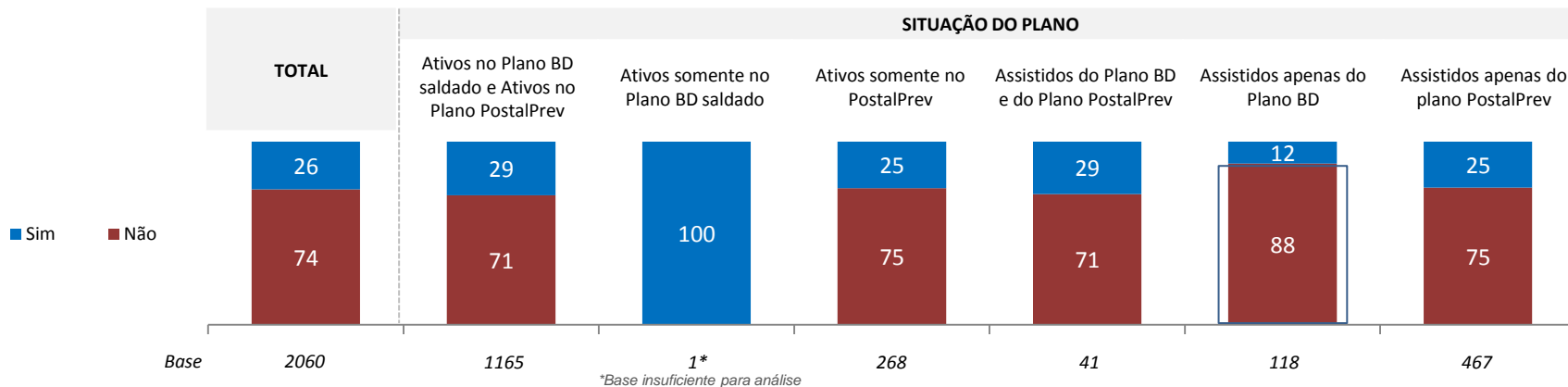
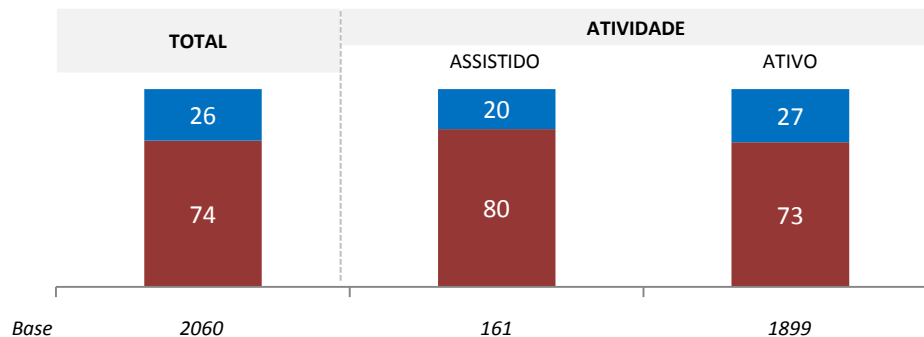
- 74% do total de respondentes não fizeram e dizem não pretenderem fazer contribuições voluntárias ou extraordinárias
- Esse percentual atinge 99% entre aqueles que possuem nível superior

Dados em %



Contribuição voluntária ou extraordinária ao PostalPrev

- ‘Assistidos apenas do Plano BD’: 88% não pretendem fazer contribuições



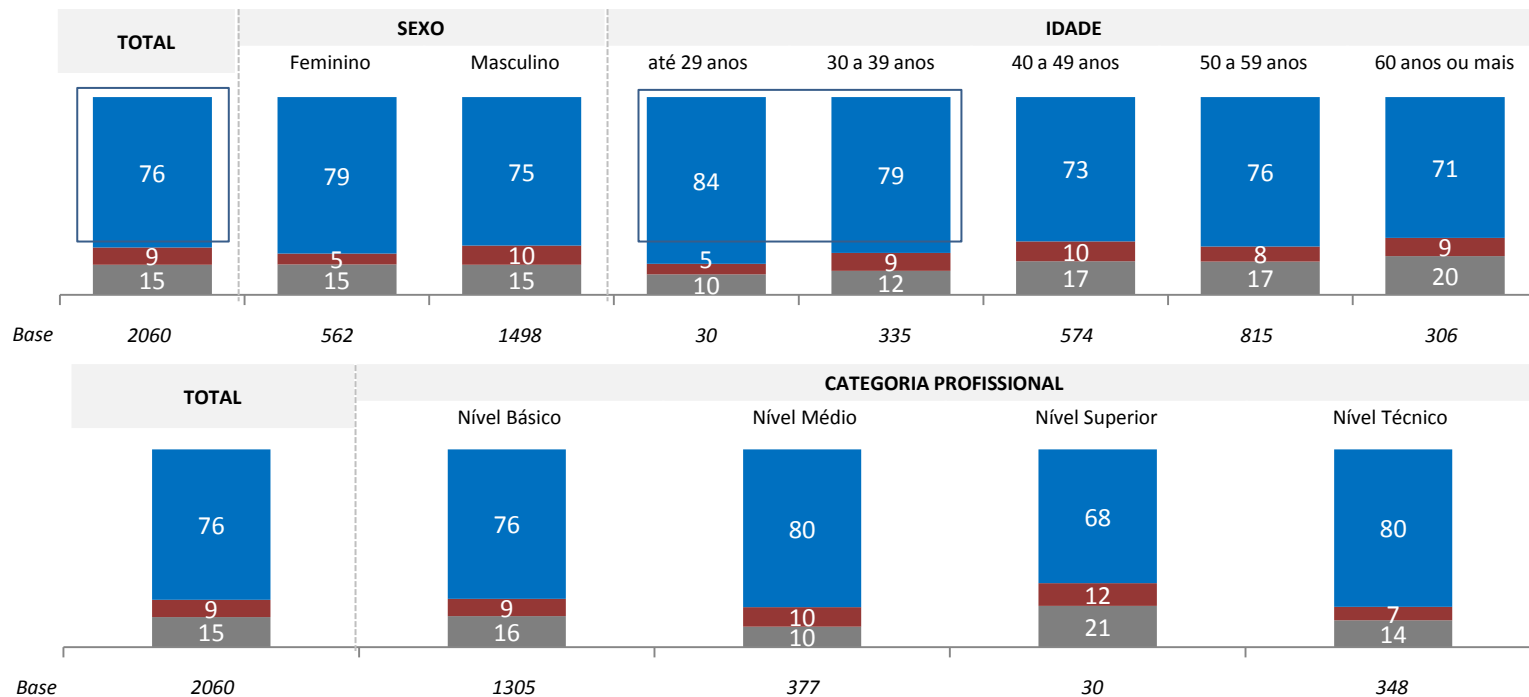
8. EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Importância do Postalis desenvolver um Programa de Educação Financeira e Previdenciária



- Para 76% do total, é importante o Postalis desenvolver um programa de educação financeira e previdenciária, especialmente para os mais jovens.

Dados em %



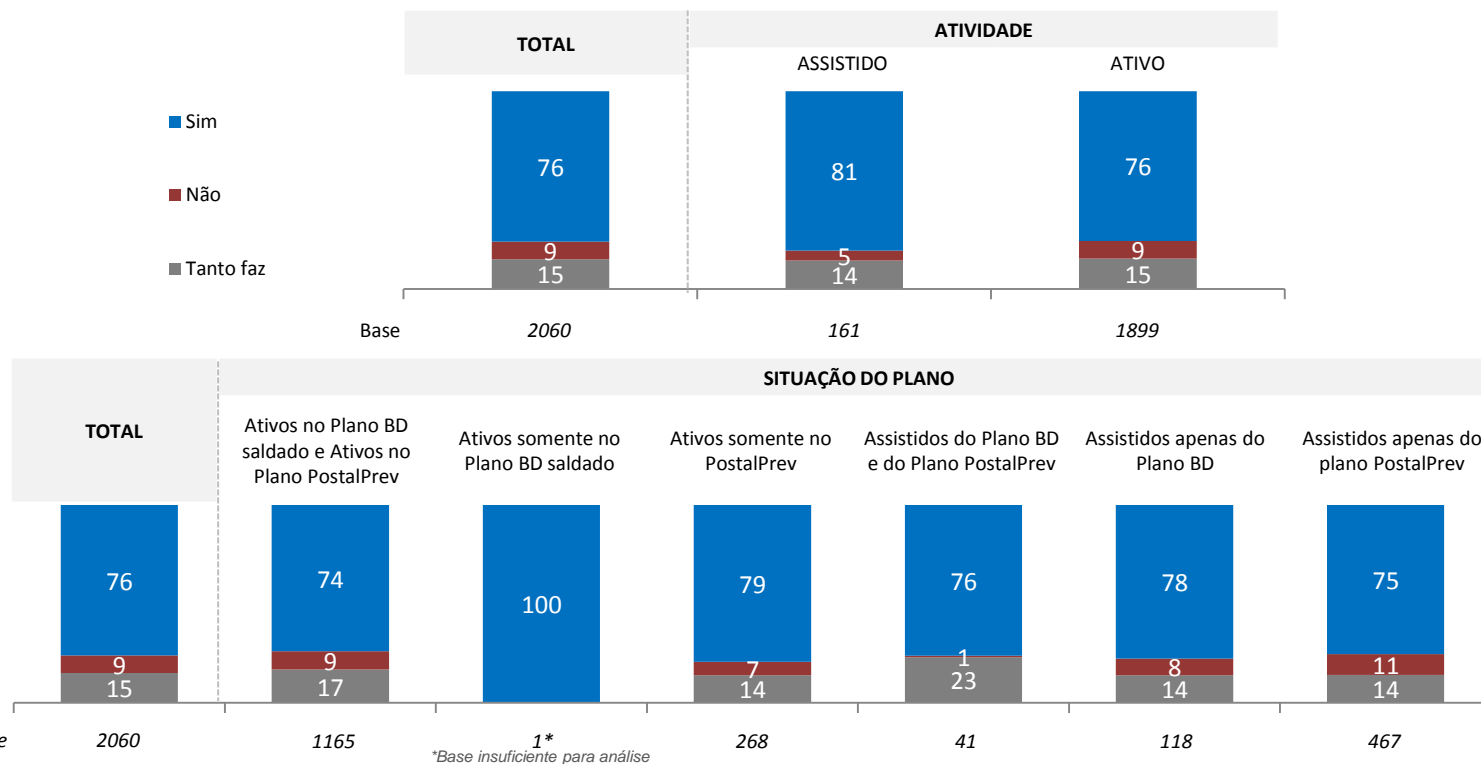
■ Sim
■ Não
■ Tanto faz

22. Você acha que é importante o Postalis desenvolver um Programa de Educação Financeira e Previdenciária, para auxiliar os participantes no planejamento de suas finanças pessoais, aposentadorias, no entendimento das regras do seu plano de benefícios e no conhecimento da legislação dos fundos de pensão?"

Importância do Postalis desenvolver um Programa de Educação Financeira e Previdenciária



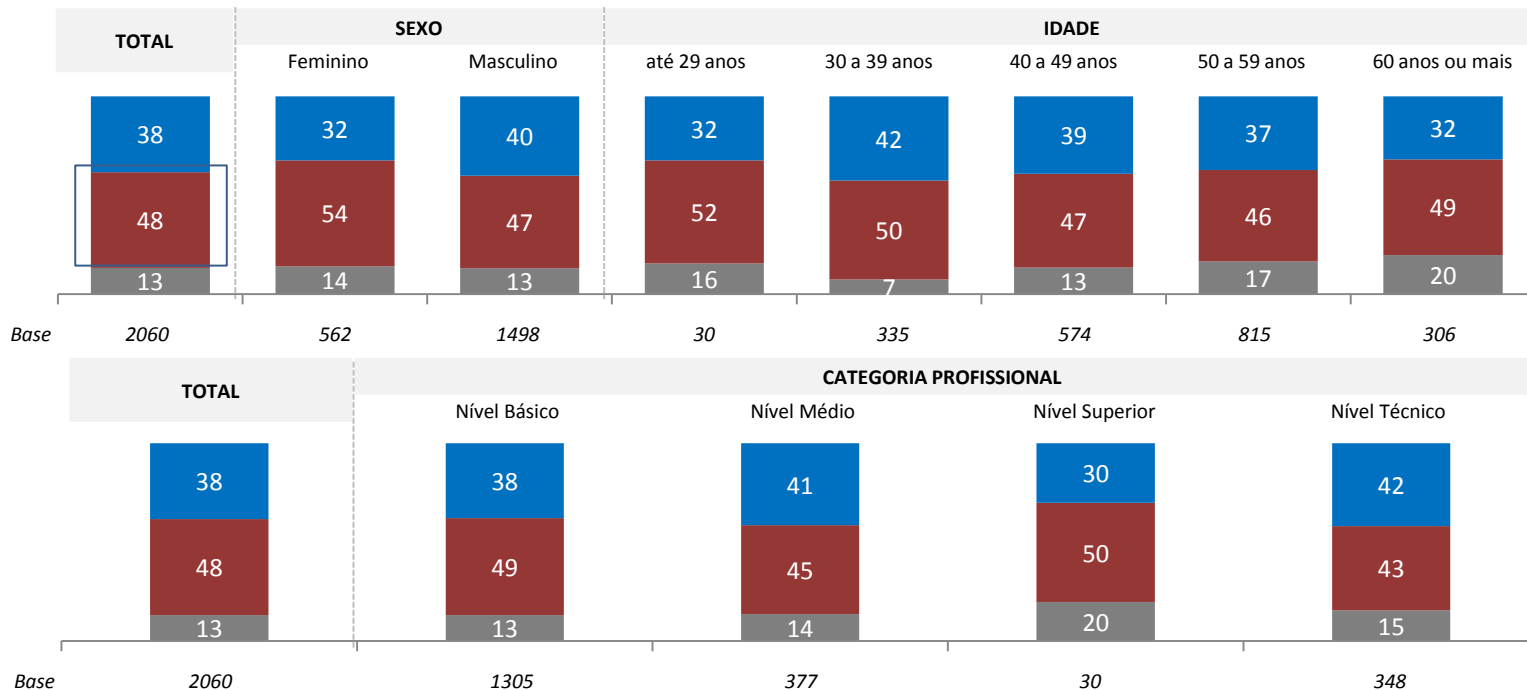
Dados em %



22. Você acha que é importante o Postalis desenvolver um Programa de Educação Financeira e Previdenciária, para auxiliar os participantes no planejamento de suas finanças pessoais, aposentadorias, no entendimento das regras do seu plano de benefícios e no conhecimento da legislação dos fundos de pensão?"

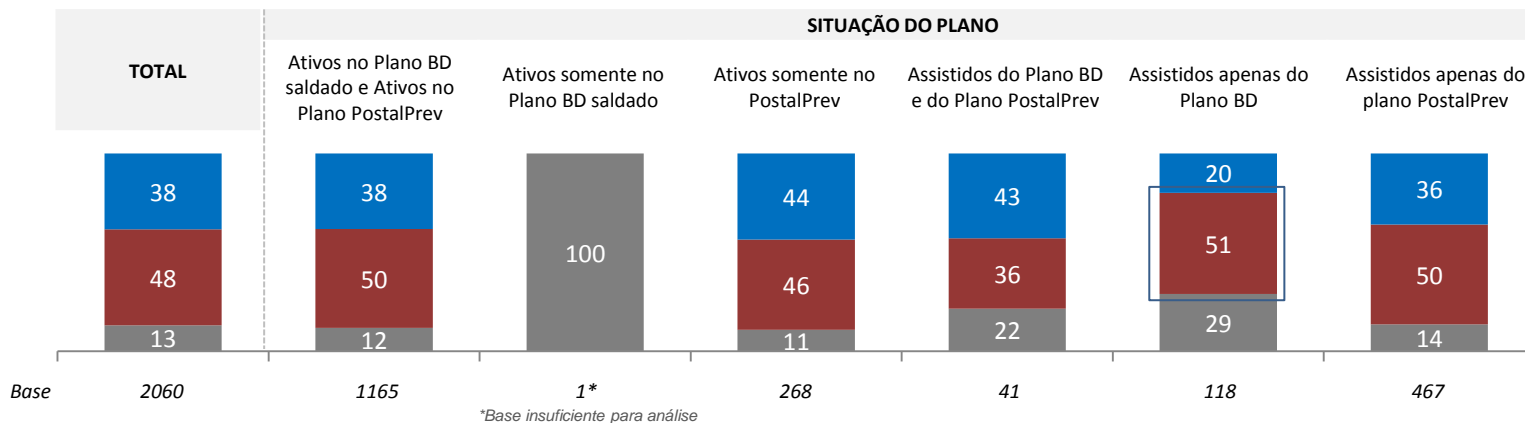
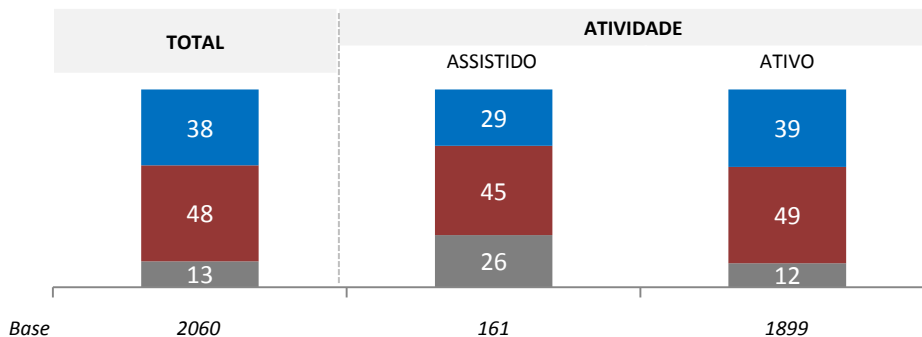
Concorda que se você aumentar sua contribuição hoje estará melhorando sua renda na aposentadoria?

- Para 48% do total de respondentes, aumentar a contribuição da aposentadoria não significa melhorar sua renda na aposentadoria



Concorda que se você aumentar sua contribuição hoje estará melhorando sua renda na aposentadoria?

- ‘Assistidos apenas no Plano BD’: 51% não concordam que aumentar a contribuição melhoraria a aposentadoria



9. CONTRIBUIÇÃO

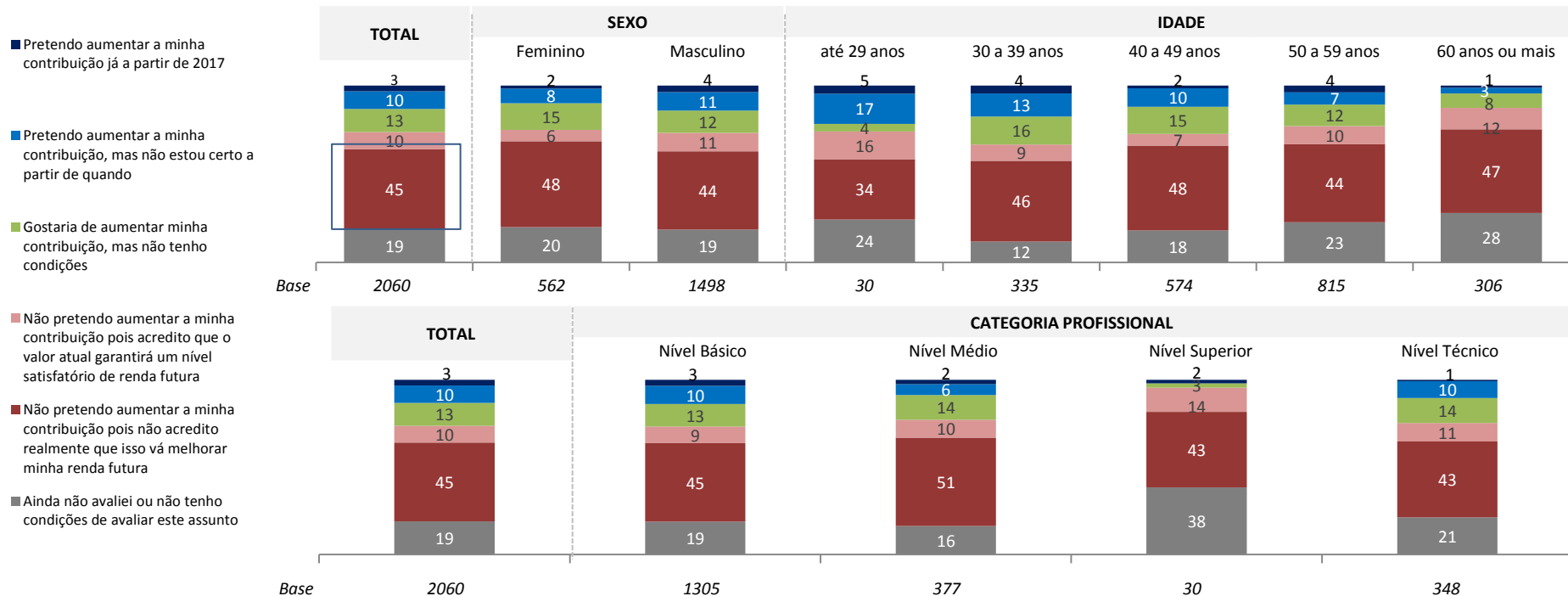
Nova Pergunta (estudo 2016)

Pretensão com relação à contribuição

Pretensão com relação à contribuição

- 45% do total dos respondentes afirmam que não pretendem aumentar o valor de suas contribuições, pois não acreditam que isso irá melhorar suas rendas futuras

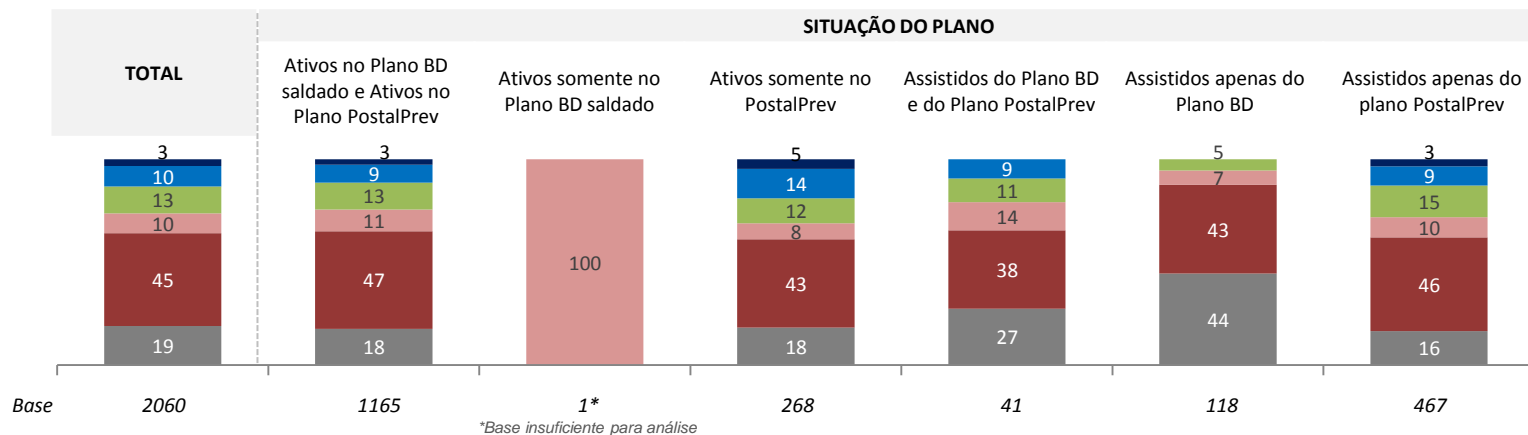
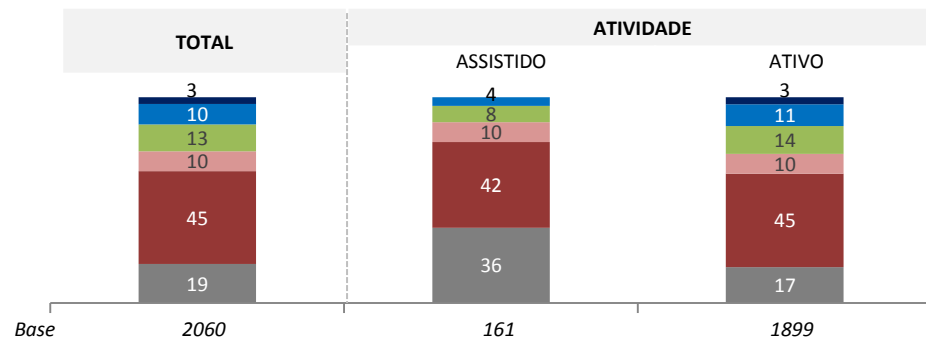
Dados em %



Pretensão com relação à contribuição

Dados em %

- Pretendo aumentar a minha contribuição já a partir de 2017
- Pretendo aumentar a minha contribuição, mas não estou certo a partir de quando
- Gostaria de aumentar minha contribuição, mas não tenho condições
- Não pretendo aumentar a minha contribuição pois acredito que o valor atual garantirá um nível satisfatório de renda futura
- Não pretendo aumentar a minha contribuição pois não acredito realmente que isso vá melhorar minha renda futura
- Ainda não avaliei ou não tenho condições de avaliar este assunto

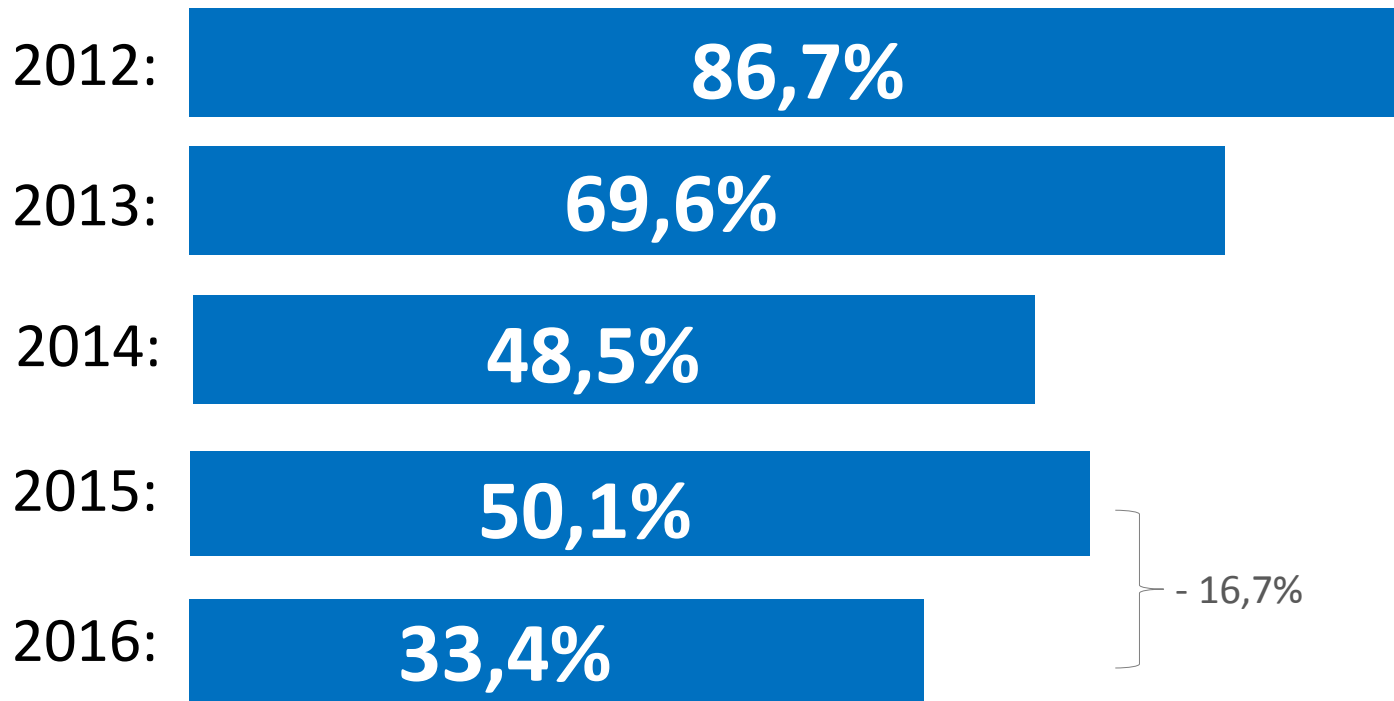


*Base insuficiente para análise

10. RECOMENDAÇÃO - POSTALIS

Geral / Recomendariam

GC



Eu recomendaria o POSTALIS a um novo empregado dos Correios.

Você recomendaria o plano de benefícios “PostalPrev” a um novo empregado dos Correios? (2016)

Geral / Não Recomendariam

GD

2012: **3,2%**

2013: **12%**

2014: **25,3%**

2015: **28,7%**

2016: **50%**

} + 21,3%

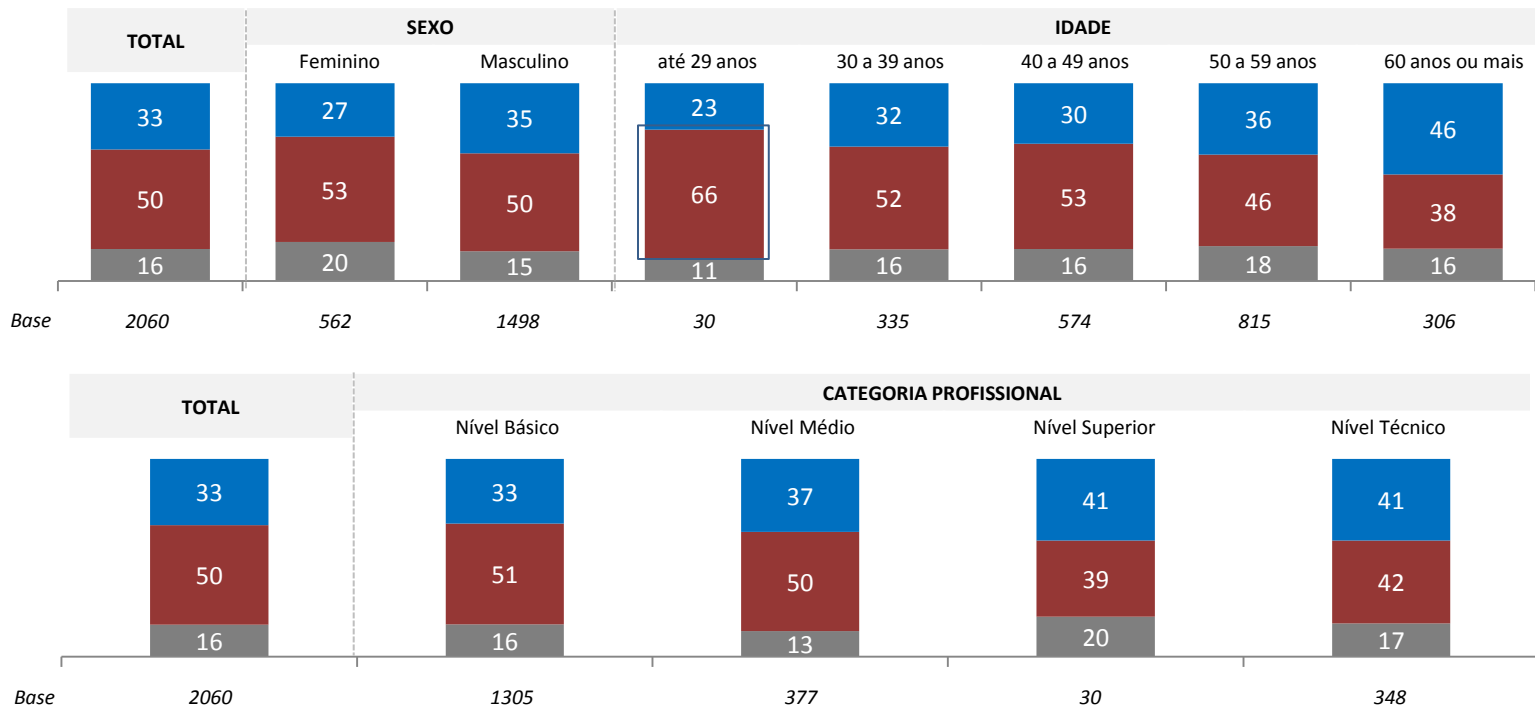
*Eu recomendaria o POSTALIS a um novo empregado dos Correios.
Você recomendaria o plano de benefícios “PostalPrev” a um novo empregado dos Correios? (2016)*

Recomendação do plano de benefícios “PostalPrev” a um novo empregado



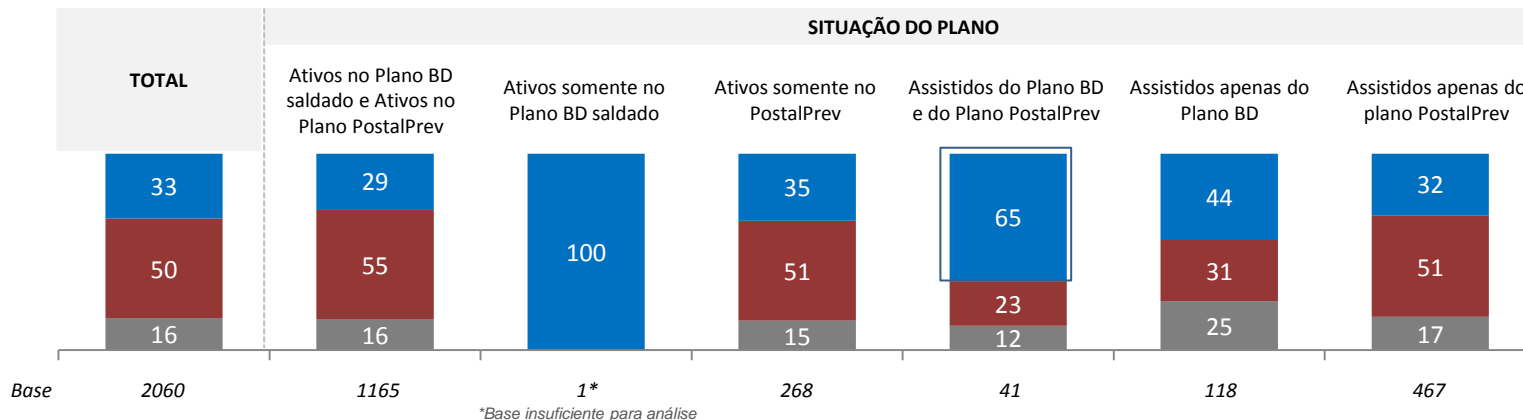
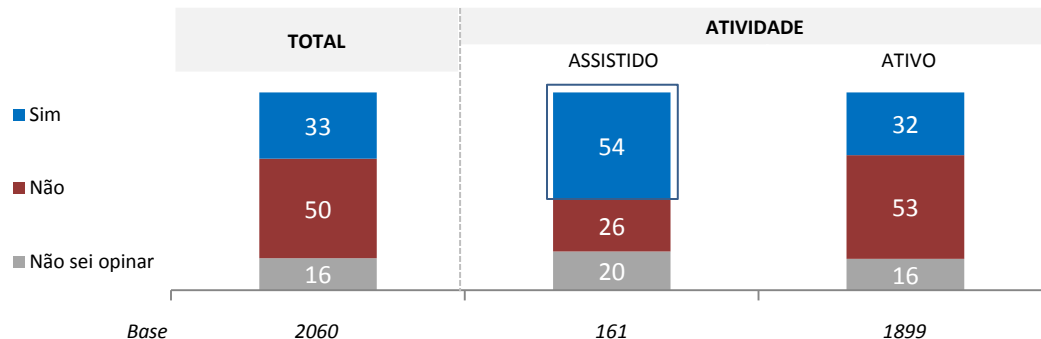
- 66% dos participantes na faixa entre 20 e 29 anos não recomendariam o plano de benefícios do PostalPrev

Dados em %



Recomendação do plano de benefícios “PostalPrev” a um novo empregado

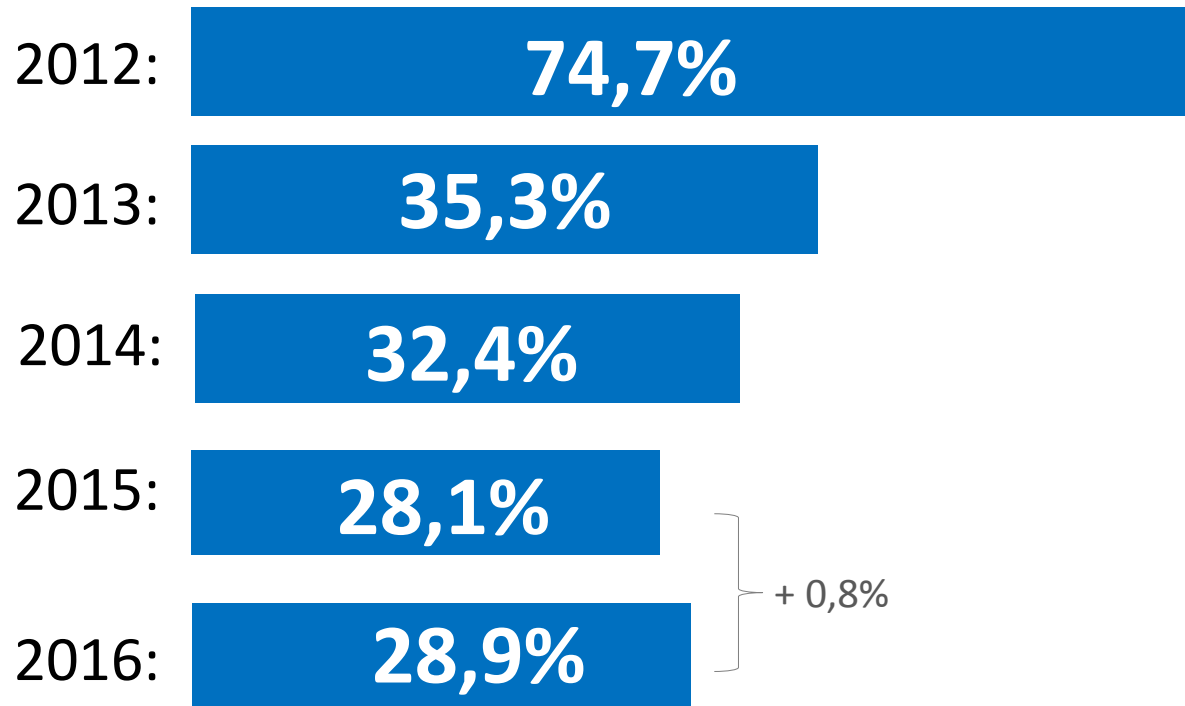
- 54% dos Assistidos recomendariam o plano
- Entre os ‘Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev’, 65% recomendariam



11. SATISFAÇÃO GERAL - POSTALIS

Geral / Aprovam

GC

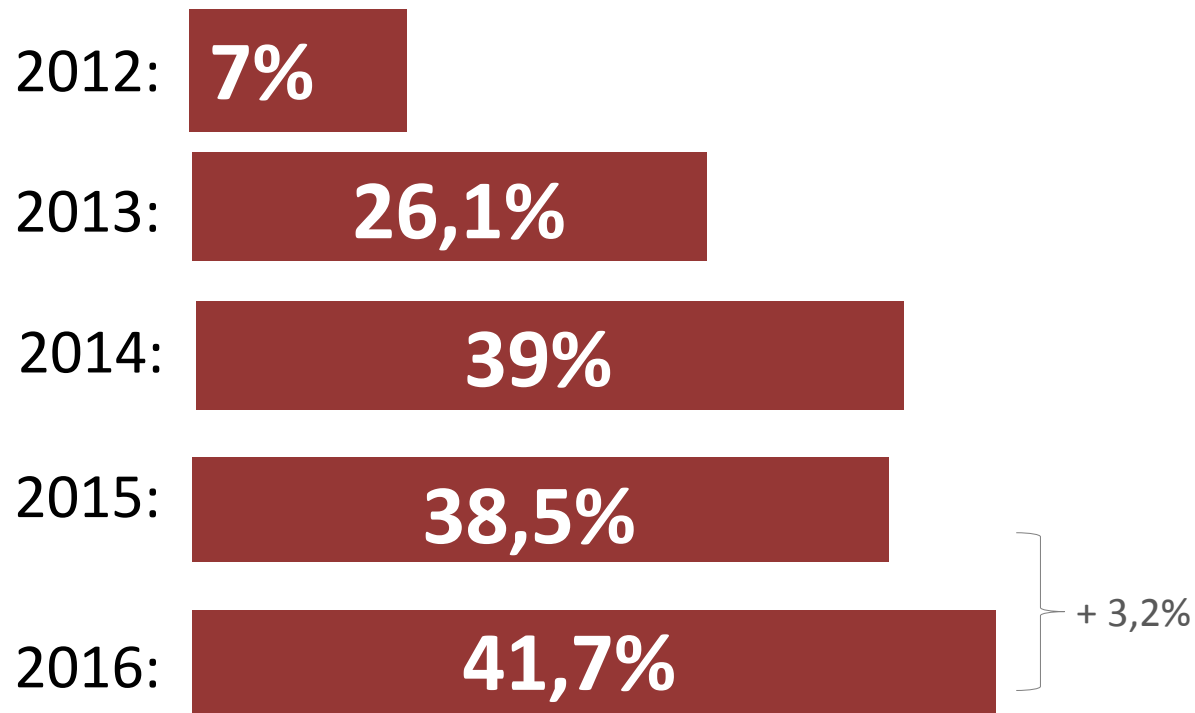


De maneira geral, eu estou satisfeito com a Instituição.

Pensando em toda a sua experiência com o Postalis, qual o seu nível de Satisfação Geral? (2016)

Geral / Desaprovam

GD

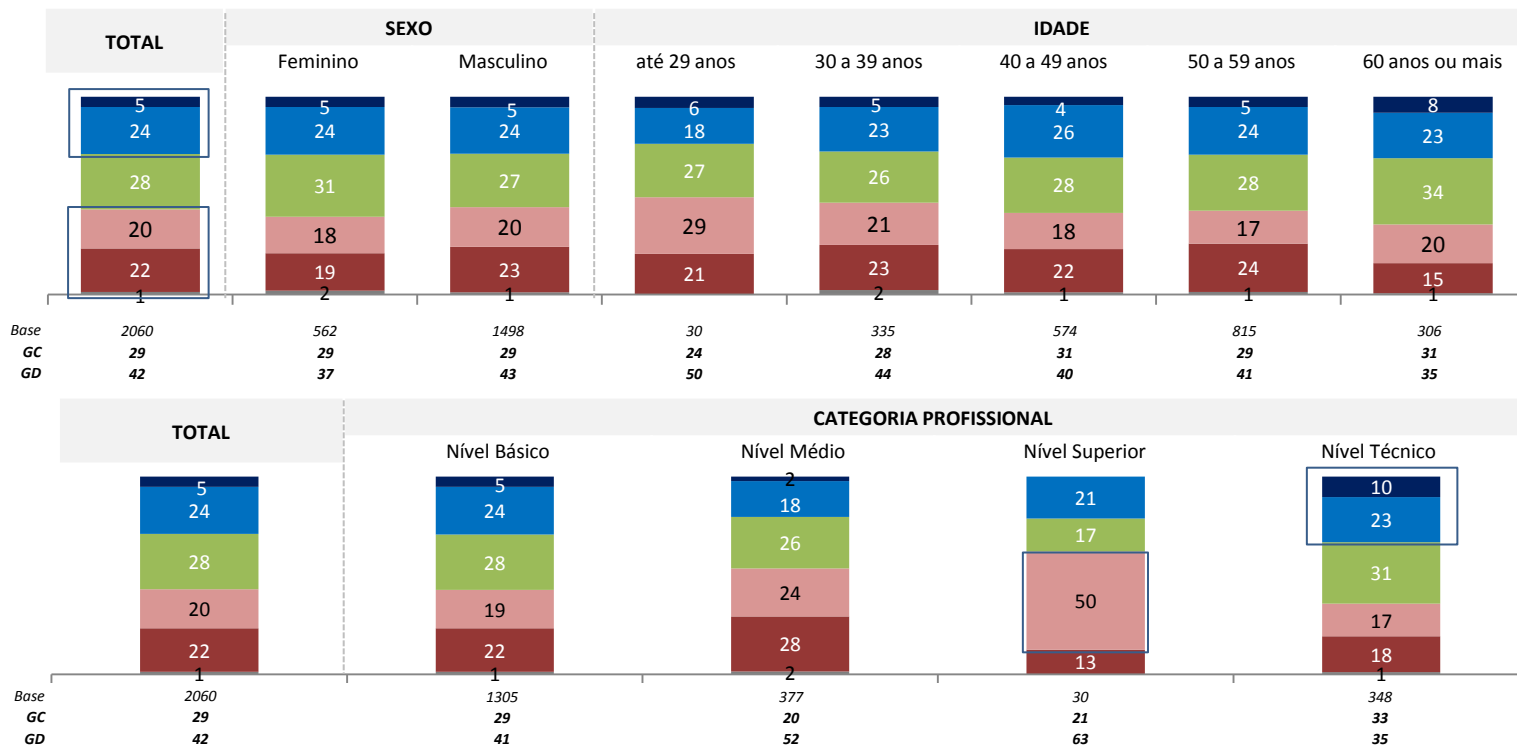


De maneira geral, eu estou satisfeito com a Instituição.

Pensando em toda a sua experiência com o Postalis, qual o seu nível de Satisfação Geral? (2016)

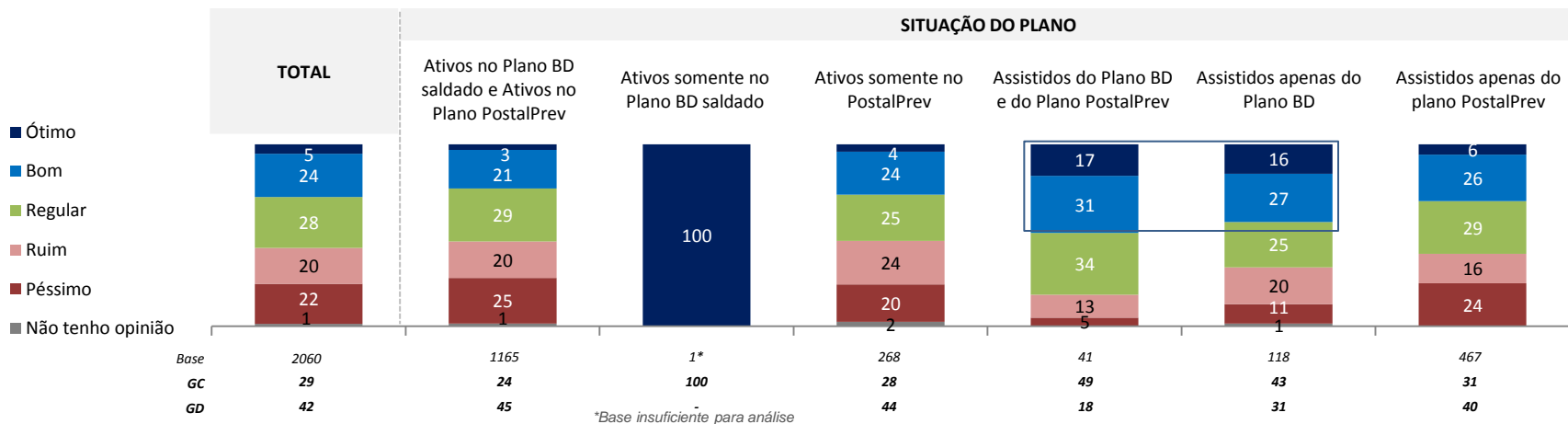
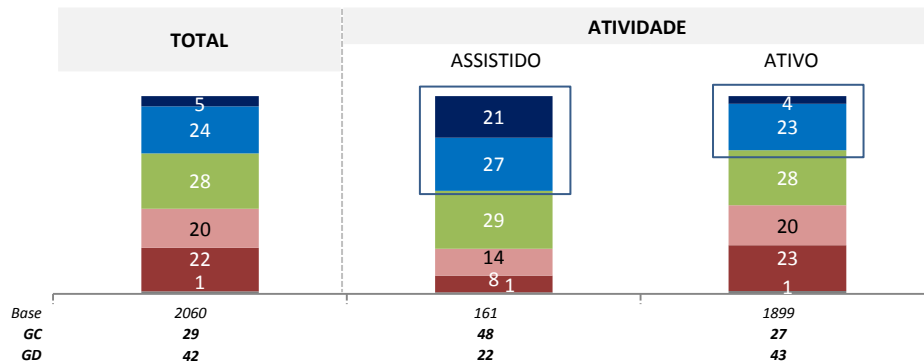
Satisfação Geral com o Postalis

- 29% das pessoas afirmaram que seu nível de satisfação com o Postalis é ótimo ou bom
- Para 42%, a avaliação ficou entre ruim e péssimo
- O nível de satisfação é semelhante entre as faixas de idade e levemente maior entre os que possuem nível técnico.
- Entre os que possuem nível superior, 50% consideram seu nível de satisfação como ruim



Satisfação Geral com o Postalis

- Nível de satisfação do perfil Assistidos é maior do que do perfil Ativo
- Situação do plano: 'Assistidos apenas do Plano BD' e 'Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev' apresentam avaliação de ótimo/bom acima das demais categorias



*Base insuficiente para análise

12. IMAGEM - POSTALIS

TOTAL



13. SUGESTÕES

Sugestões para o Postalis

NOTA: Para quantificar as menções das perguntas abertas, os temas citados pelos respondentes foram codificados. Depois de codificar cada resposta dos participantes, esses códigos foram processados e geraram os percentuais de citações abaixo.



1/3

Dados em %

	TOTAL	SEXO		IDADE				
		Feminino	Masculino	até 29 anos	30 a 39 anos	40 a 49 anos	50 a 59 anos	60 anos ou mais
Base	2060	562	1498	30	335	574	815	306
ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	48	46	49	37	42	48	55	59
Acabar com a corrupção no instituto/ mais honestidade/ idoneidade	13	12	13	13	13	12	13	15
Não obrigar o trabalhador a bancar uma dívida que não é dele	10	12	9	10	8	9	12	10
Ter mais controle financeiro/ fiscalizar melhor o patrimônio	9	7	10	12	9	10	10	7
Melhorar as aplicações financeiras/ investimentos financeiros sem tanto risco	9	8	9	13	10	8	7	8
Cobrar apenas dos responsáveis pelo rombo/ punir os responsáveis	8	9	8	7	5	7	12	10
Transparência com o dinheiro/ transparência nas aplicações	7	7	7	-	9	8	7	6
Recuperar o dinheiro roubado/ o dinheiro desviado	6	7	5	-	4	6	8	8
Acabar com as contribuições extras obrigatórias/ contribuição da equalização	4	5	4	-	2	5	6	10
Garantir a Sustentabilidade/ a sustentabilidade do plano	4	4	4	5	4	4	4	3
Não aumentar o valor da contribuição dos empregados	3	4	2	-	2	2	4	7
Recuperar o dinheiro mal investido/ mal administrado	2	2	2	-	2	3	3	2
Devolva o dinheiro (s/e)	2	2	2	-	1	3	2	2
Melhorar a rentabilidade	1	1	1	-	1	0	0	1

Sugestões para o Postalis



2/3

Dados em %

	TOTAL	SEXO		IDADE				
		Feminino	Masculino	até 29 anos	30 a 39 anos	40 a 49 anos	50 a 59 anos	60 anos ou mais
<i>Base</i>	2060	562	1498	30	335	574	815	306
ADMINISTRAÇÃO GERAL	17	21	16	23	16	19	16	14
Boa administração/ administração responsável/ séria	8	9	8	7	8	8	9	7
Voltar a transmitir confiança/ segurança/ credibilidade	6	9	6	15	5	6	6	6
Respeito com os associados/contribuintes	2	2	2	5	2	3	1	3
Zelar pelo futuro tranquilo dos contribuintes	2	2	2	-	2	2	1	1
Ética administrativa	1	1	0	-	0	1	1	1
OUTRAS RESPOSTAS	12	10	12	16	13	11	8	12
Transparência (s/e)	8	6	8	11	9	9	4	5
Menos burocracia para sair do plano/ deixar de contribuir	1	1	1	-	2	1	1	-
Melhorar/ melhorar sempre (s/e)	1	2	1	5	1	0	-	1
QUALIFICAÇÃO DA DIRETORIA/CONSELHO/GESTORES	10	9	11	5	10	11	10	13
Ter uma Diretoria competente/ qualificada/ gestão técnica (s/e)	6	5	7	4	7	6	6	8
A Diretoria não ser de "indicados"/ não servir ao "aparelhamento político"	6	3	7	1	6	7	6	7
Que Gestores e Conselheiros sejam empregados da empresa	2	2	2	-	1	3	2	3

Sugestões para o Postalis



3/3

Dados em %

	TOTAL	SEXO		IDADE				
		Feminino	Masculino	até 29 anos	30 a 39 anos	40 a 49 anos	50 a 59 anos	60 anos ou mais
Base	2060	562	1498	30	335	574	815	306
QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES	10	12	9	8	10	12	8	8
Mais transparência/sinceridade nas informações	7	9	6	8	6	9	6	4
Ter mais informações	2	2	2	-	3	2	1	2
Esclarecer/informar sobre o futuro da Postalis	1	1	2	-	1	2	1	1
Mais esclarecimentos referente a cobranças/ cobranças extras	1	1	1	-	1	2	0	2
Realizar palestras sobre o plano, a gestão do plano e sobre educação financeira	1	2	1	-	2	1	1	-
REFERÊNCIAS A EMPRÉSTIMOS	7	2	8	7	11	6	5	2
FACILITAR EMPRESTIMOS	5	1	6	7	8	3	3	1
Facilitar empréstimos	4	1	6	7	8	3	2	1
VALORES/ TAXAS	2	1	2	-	4	1	1	0
Redução da taxa de juros dos empréstimos	1	1	1	-	2	1	1	0
Rever valores/ rever valor das margens (s/e)	1	0	1	-	1	0	1	-
FORMA DE PAGAMENTO	1	0	1	-	1	1	0	-
ACESSO ON LINE	1	1	1	-	2	1	1	1
Criar um app para ter informações instantâneas	1	1	1	-	1	0	0	-
Melhorar/facilitar a navegação pelo site	1	0	1	-	1	0	1	-
ATENDIMENTO	1	1	1	-	1	1	2	0
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	1	0	1	-	1	1	1	-
REFERÊNCIAS A VANTAGENS/ BENEFÍCIOS	1	1	0	-	1	0	0	1
Não respondeu/ nada/ não tem sugestões	20	23	19	17	23	20	20	16

1/3

Dados em %

	TOTAL	CATEGORIA PROFISSIONAL			
		Nível Básico	Nível Médio	Nível Superior	Nível Técnico
<i>Base</i>	2060	1305	377	30	348
ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	48	47	54	57	57
Acabar com a corrupção no instituto/ mais honestidade/ idoneidade	13	13	11	23	14
Não obrigar o trabalhador a bancar uma dívida que não é dele	10	10	4	14	10
Ter mais controle financeiro/ fiscalizar melhor o patrimônio	9	9	11	8	12
Melhorar as aplicações financeiras/ investimentos financeiros sem tanto risco	9	8	14	2	11
Cobrar apenas dos responsáveis pelo rombo/ punir os responsáveis	8	8	10	9	8
Transparência com o dinheiro/ transparência nas aplicações	7	7	11	11	10
Recuperar o dinheiro roubado/ o dinheiro desviado	6	6	4	2	7
Acabar com as contribuições extras obrigatórias/ contribuição da equalização	4	4	4	10	7
Garantir a Sustentabilidade/ a sustentabilidade do plano	4	4	7	5	3
Não aumentar o valor da contribuição dos empregados	3	3	2	4	3
Recuperar o dinheiro mal investido/ mal administrado	2	2	4	3	4
Devolva o dinheiro (s/e)	2	2	1	-	1
Melhorar a rentabilidade	1	0	2	-	1

2/3

Dados em %	TOTAL	CATEGORIA PROFISSIONAL			
		Nível Básico	Nível Médio	Nível Superior	Nível Técnico
	<i>Base</i> 2060	1305	377	30	348
ADMINISTRAÇÃO GERAL	17	17	17	25	14
Boa administração/ administração responsável/ séria	8	8	7	16	8
Voltar a transmitir confiança/ segurança/ credibilidade	6	7	6	6	4
Respeito com os associados/contribuintes	2	2	3	6	3
Zelar pelo futuro tranquilo dos contribuintes	2	2	2	-	1
Ética administrativa	1	0	1	3	1
OUTRAS RESPOSTAS	12	12	11	2	8
Transparência (s/e)	8	8	8	2	5
Menos burocracia para sair do plano/ deixar de contribuir	1	1	0	-	-
Melhorar/ melhorar sempre (s/e)	1	1	0	-	-
QUALIFICAÇÃO DA DIRETORIA/CONSELHO/GESTORES	10	9	27	27	12
Ter uma Diretoria competente/ qualificada/ gestão técnica (s/e)	6	6	13	17	6
A Diretoria não ser de "indicados"/ não servir ao "aparelhamento político"	6	5	14	7	7
Que Gestores e Conselheiros sejam empregados da empresa	2	1	6	17	3

Sugestões para o Postalís



3/3

Dados em %	Base	TOTAL	CATEGORIA PROFISSIONAL			
		2060	Nível Básico 1305	Nível Médio 377	Nível Superior 30	Nível Técnico 348
QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES		10	9	14	12	14
Mais transparência/sinceridade nas informações		7	6	10	8	10
Ter mais informações		2	2	3	4	3
Esclarecer/informar sobre o futuro da Postalís		1	2	1	-	1
Mais esclarecimentos referente a cobranças/ cobranças extras		1	1	0	-	1
Realizar palestras sobre o plano, a gestão do plano e sobre educação financeira		1	1	1	-	0
REFERÊNCIAS A EMPRÉSTIMOS		7	7	4	-	2
FACILITAR EMPRESTIMOS		5	5	2	-	1
Facilitar empréstimos		4	5	2	-	1
VALORES/ TAXAS		2	2	1	-	1
Redução da taxa de juros dos empréstimos		1	1	1	-	1
Rever valores/ rever valor das margens (s/e)		1	1	-	-	-
FORMA DE PAGAMENTO		1	1	0	-	-
ACESSO ON LINE		1	1	1	-	2
Criar um app para ter informações instantâneas		1	1	-	-	0
Melhorar/facilitar a navegação pelo site		1	1	-	-	0
ATENDIMENTO		1	1	2	2	1
QUALIDADE DO ATENDIMENTO		1	1	0	-	0
REFERÊNCIAS A VANTAGENS/ BENEFÍCIOS		1	1	-	-	2
Não respondeu/ nada/ não tem sugestões		20	20	18	14	21

1/3

	TOTAL	SITUAÇÃO DO PLANO					
		Ativos no Plano BD saldado e Ativos no Plano PostalPrev	Ativos somente no Plano BD saldado	Ativos somente no Plano Postalprev	Assistidos do Plano BD e do Plano Postalprev	Assistidos apenas do Plano BD	Assistidos apenas do plano Postalprev
Dados em %	Base 2060	1165	1	268	41	118	467
ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	48	52	-	41	62	56	48
Acabar com a corrupção no instituto/ mais honestidade/ idoneidade	13	11	-	15	21	17	13
Não obrigar o trabalhador a bancar uma dívida que não é dele	10	11	-	6	15	14	10
Ter mais controle financeiro/ fiscalizar melhor o patrimônio	9	11	-	11	12	5	7
Melhorar as aplicações financeiras/ investimentos financeiros sem tanto risco	9	8	-	11	6	4	7
Cobrar apenas dos responsáveis pelo rombo/ punir os responsáveis	8	9	-	5	13	9	9
Transparência com o dinheiro/ transparência nas aplicações	7	7	-	6	-	4	9
Recuperar o dinheiro roubado/ o dinheiro desviado	6	6	-	5	7	4	6
Acabar com as contribuições extras obrigatórias/ contribuição da equalização	4	6	-	1	13	10	4
Garantir a Sustentabilidade/ a sustentabilidade do plano	4	5	-	3	7	1	4
Não aumentar o valor da contribuição dos empregados	3	3	-	1	9	3	3
Recuperar o dinheiro mal investido/ mal administrado	2	3	-	1	1	3	3
Devolva o dinheiro (s/e)	2	2	-	-	3	0	2
Melhorar a rentabilidade	1	1	-	1	-	2	0

2/3

	TOTAL	SITUAÇÃO DO PLANO						
		Ativos no Plano BD saldado e Ativos no Plano PostalPrev	Ativos somente no Plano BD saldado	Ativos somente no Plano Postalprev	Assistidos do Plano BD e do Plano Postalprev	Assistidos apenas do Plano BD	Assistidos apenas do plano Postalprev ;	
		Base	2060	1165	1	268	41	118
Dados em %								
ADMINISTRAÇÃO GERAL	17	21	-	14	3	8	19	
Boa administração/ administração responsável/ séria	8	10	-	7	1	4	8	
Voltar a transmitir confiança/ segurança/ credibilidade	6	7	-	5	1	0	9	
Respeito com os associados/contribuintes	2	3	-	2	1	2	2	
Zelar pelo futuro tranquilo dos contribuintes	2	3	-	1	-	2	1	
Ética administrativa	1	0	-	1	1	1	1	
OUTRAS RESPOSTAS	12	12	-	12	3	12	12	
Transparência (s/e)	8	8	-	10	3	2	6	
Menos burocracia para sair do plano/ deixar de contribuir	1	1	-	-	-	-	2	
Melhorar/ melhorar sempre (s/e)	1	1	-	1	-	-	2	
QUALIFICAÇÃO DA DIRETORIA/CONSELHO/GESTORES	10	10	-	11	20	6	9	
Ter uma Diretoria competente/ qualificada/ gestão técnica (s/e)	6	5	-	7	18	5	5	
A Diretoria não ser de "indicados"/ não servir ao "aparelhamento político"	6	6	-	6	7	2	5	
Que Gestores e Conselheiros sejam empregados da empresa	2	2	-	1	3	1	2	

Sugestões para o Postalis



3/3

	TOTAL	SITUAÇÃO DO PLANO						
		Ativos no Plano BD saldado e Ativos no Plano PostalPrev	Ativos somente no Plano BD saldado	Ativos somente no Postalprev	Assistidos do Plano BD e do Plano Postalprev	Assistidos apenas do Plano BD	Assistidos apenas do plano Postalprev ;	
Dados em %	Base	2060	1165	1	268	41	118	467
QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES		10	11	-	11	5	13	7
Mais transparência/sinceridade nas informações		7	8	-	8	5	9	5
Ter mais informações		2	1	-	2	1	1	3
Esclarecer/informar sobre o futuro da Postalis		1	2	-	2	-	1	0
Mais esclarecimentos referente a cobranças/ cobranças extras		1	1	-	-	-	3	1
Realizar palestras sobre o plano, a gestão do plano e sobre educação financeira		1	0	-	2	-	-	1
REFERÊNCIAS A EMPRÉSTIMOS		7	5	-	10	-	10	5
FACILITAR EMPRESTIMOS		5	3	-	8	-	8	3
Facilitar empréstimos		4	3	-	8	-	8	3
VALORES/ TAXAS		2	2	-	3	-	2	1
Redução da taxa de juros dos empréstimos		1	1	-	2	-	-	1
Rever valores/ rever valor das margens (s/e)		1	1	-	1	-	2	-
FORMA DE PAGAMENTO		1	1	-	1	-	-	1
ACESSO ON LINE		1	1	-	1	-	3	2
Criar um app para ter informações instantâneas		1	1	-	1	-	-	1
Melhorar/facilitar a navegação pelo site		1	0	-	0	-	1	1
ATENDIMENTO		1	1	-	1	3	3	1
QUALIDADE DO ATENDIMENTO		1	0	-	0	3	2	1
REFERÊNCIAS A VANTAGENS/ BENEFÍCIOS		1	1	-	1	-	0	0
Não respondeu/ nada/ não tem sugestões		20	16	100	23	24	22	21

1/3

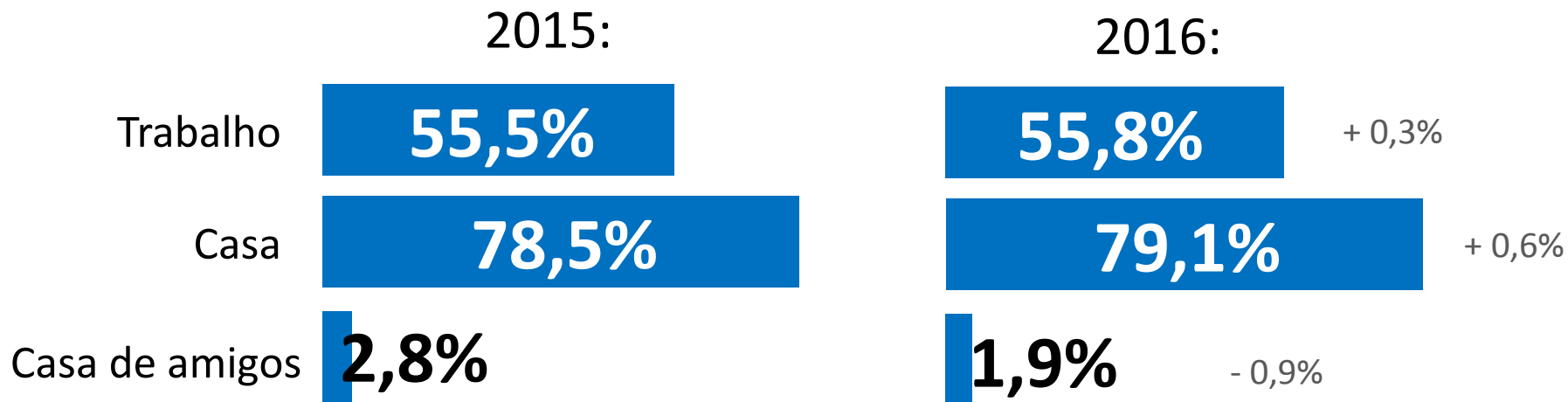
	TOTAL	ATIVIDADE	
		ASSISTIDO	ATIVO
Dados em %	Base		
	2060	161	1899
ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	48	54	48
Acabar com a corrupção no instituto/ mais honestidade/ idoneidade	13	18	13
Não obrigar o trabalhador a bancar uma dívida que não é dele	10	13	9
Ter mais controle financeiro/ fiscalizar melhor o patrimônio	9	7	10
Melhorar as aplicações financeiras/ investimentos financeiros sem tanto risco	9	5	9
Cobrar apenas dos responsáveis pelo rombo/ punir os responsáveis	8	11	8
Transparência com o dinheiro/ transparência nas aplicações	7	3	7
Recuperar o dinheiro roubado/ o dinheiro desviado	6	4	6
Acabar com as contribuições extras obrigatórias/ contribuição da equalização	4	11	4
Garantir a Sustentabilidade/ a sustentabilidade do plano	4	2	4
Não aumentar o valor da contribuição dos empregados	3	6	2
Recuperar o dinheiro mal investido/ mal administrado	2	2	2
Devolva o dinheiro (s/e)	2	0	2
Melhorar a rentabilidade	1	1	0

2/3	Dados em %	ATIVIDADE		
		TOTAL	ASSISTIDO	ATIVO
		Base 2060	161	1899
	ADMINISTRAÇÃO GERAL	17	6	18
	Boa administração/ administração responsável/ séria	8	2	8
	Voltar a transmitir confiança/ segurança/ credibilidade	6	1	7
	Respeito com os associados/contribuintes	2	1	2
	Zelar pelo futuro tranquilo dos contribuintes	2	1	2
	Ética administrativa	1	0	1
	OUTRAS RESPOSTAS	12	9	12
	Transparência (s/e)	8	3	8
	Menos burocracia para sair do plano/ deixar de contribuir	1	-	1
	Melhorar/ melhorar sempre (s/e)	1	-	1
	QUALIFICAÇÃO DA DIRETORIA/CONSELHO/GESTORES	10	10	10
	Ter uma Diretoria competente/ qualificada/ gestão técnica (s/e)	6	8	6
	A Diretoria não ser de "indicados"/ não servir ao "aparelhamento político"	6	3	6
	Que Gestores e Conselheiros sejam empregados da empresa	2	2	2

3/3	TOTAL	ATIVIDADE	
		ASSISTIDO	ATIVO
Dados em %	<i>Base</i> 2060	161	1899
QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES	10	10	10
Mais transparência/sinceridade nas informações	7	8	7
Ter mais informações	2	1	2
Esclarecer/informar sobre o futuro da Postalis	1	0	2
Mais esclarecimentos referente a cobranças/ cobranças extras	1	2	1
Realizar palestras sobre o plano, a gestão do plano e sobre educação financeira	1	1	1
REFERÊNCIAS A EMPRÉSTIMOS	7	6	7
FACILITAR EMPRESTIMOS	5	5	5
Facilitar empréstimos	4	5	4
VALORES/ TAXAS	2	1	2
Redução da taxa de juros dos empréstimos	1	-	1
Rever valores/ rever valor das margens (s/e)	1	1	1
FORMA DE PAGAMENTO	1	-	1
ACESSO ON LINE	1	2	1
Criar um app para ter informações instantâneas	1	-	1
Melhorar/facilitar a navegação pelo site	1	1	0
ATENDIMENTO	1	3	1
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	1	3	0
REFERÊNCIAS A VANTAGENS/ BENEFÍCIOS	1	0	1
Não respondeu/ nada/ não tem sugestões	20	27	19

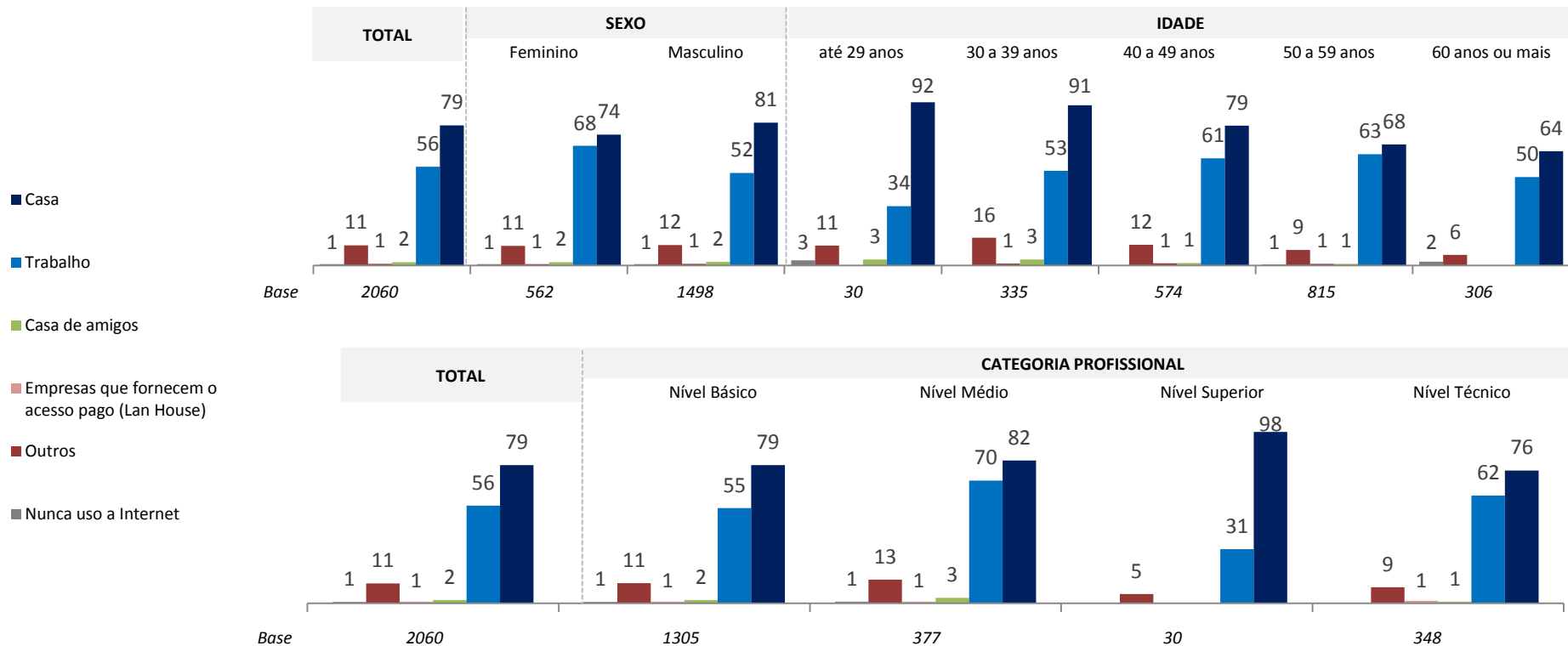
14. ACCESSO À INTERNET

Geral



Internet – Local de acesso

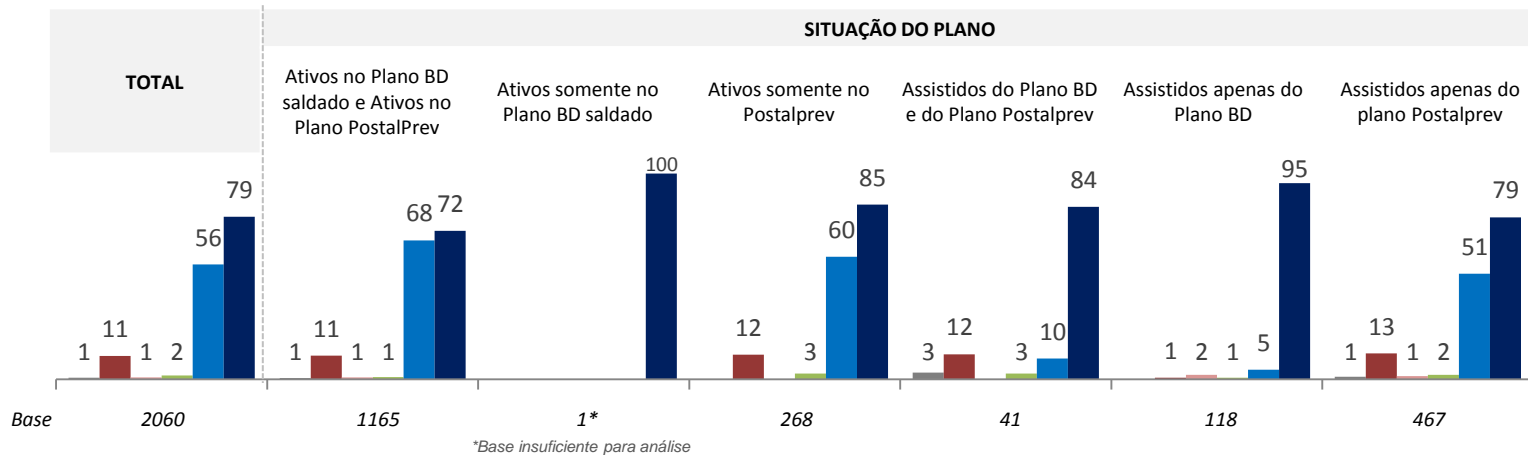
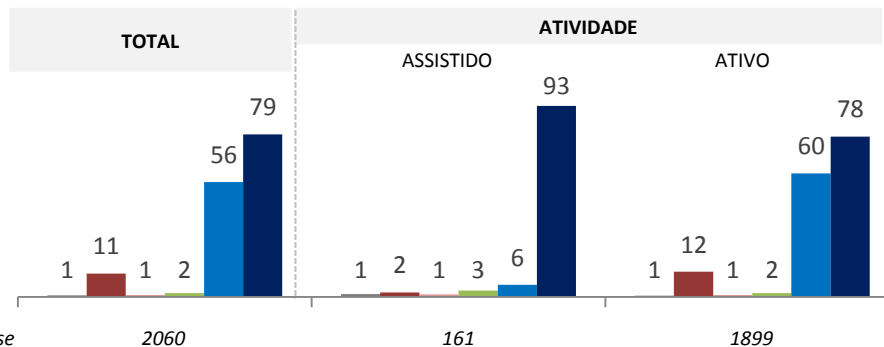
Dados em %



Internet – Local de acesso

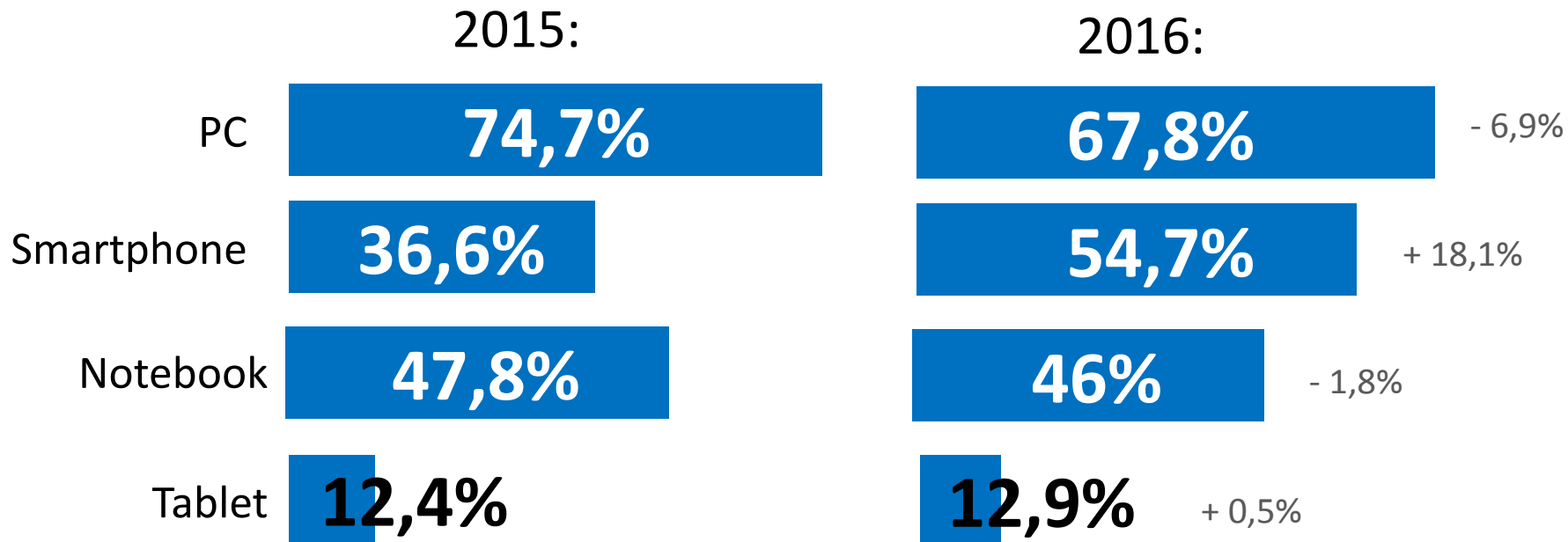
Dados em %

- Casa
- Trabalho
- Casa de amigos
- Empresas que fornecem o acesso pago (Lan House)
- Outros
- Nunca uso a Internet

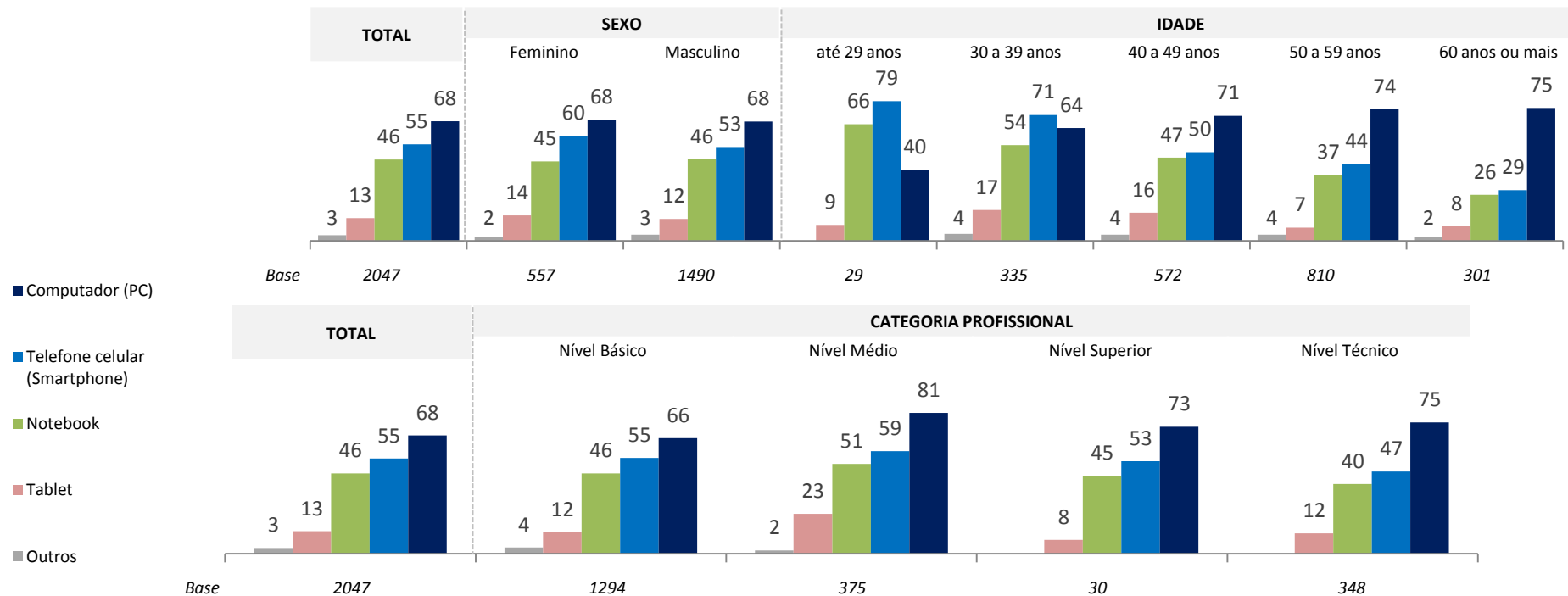


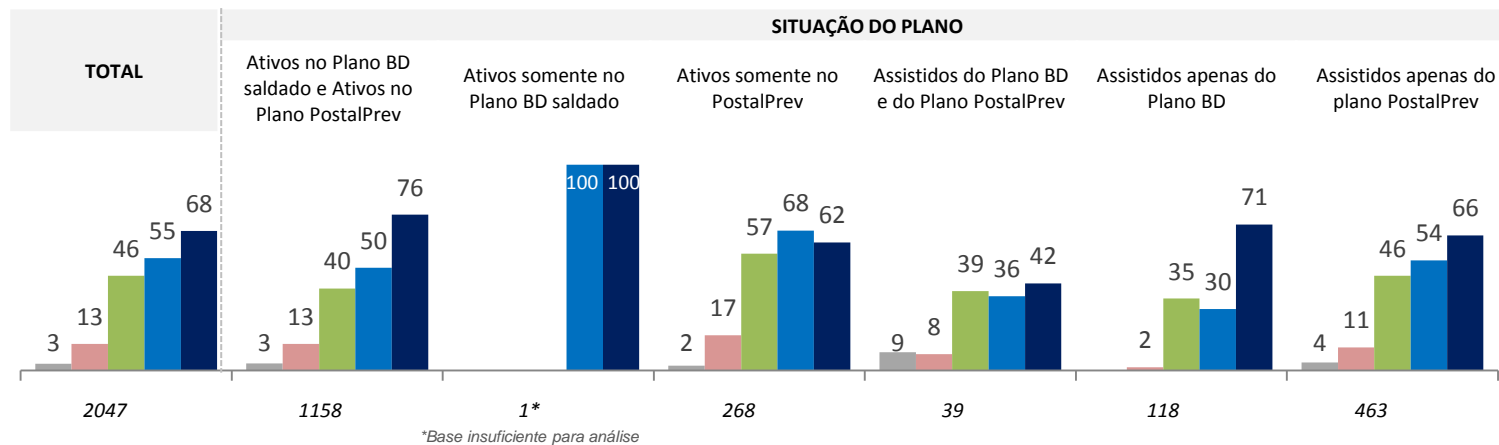
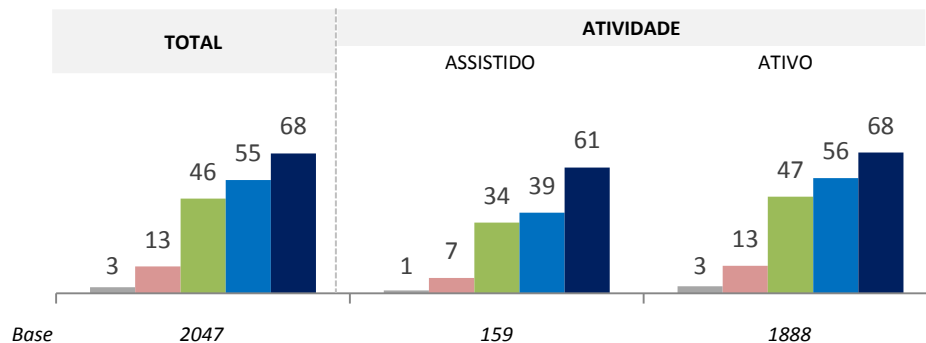
*Base insuficiente para análise

Geral



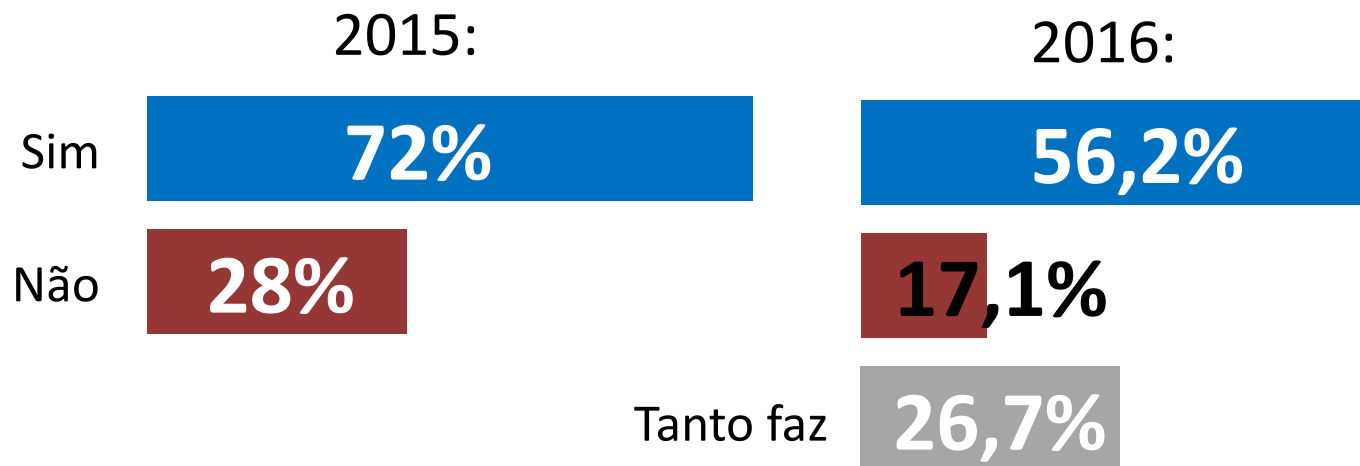
Internet – Forma de acesso





Comunicação via rede sociais – é importante?

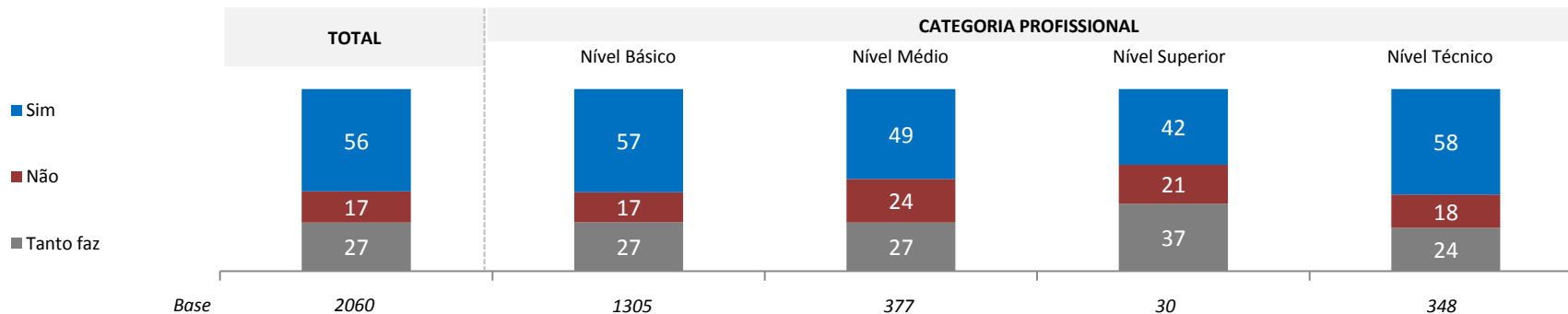
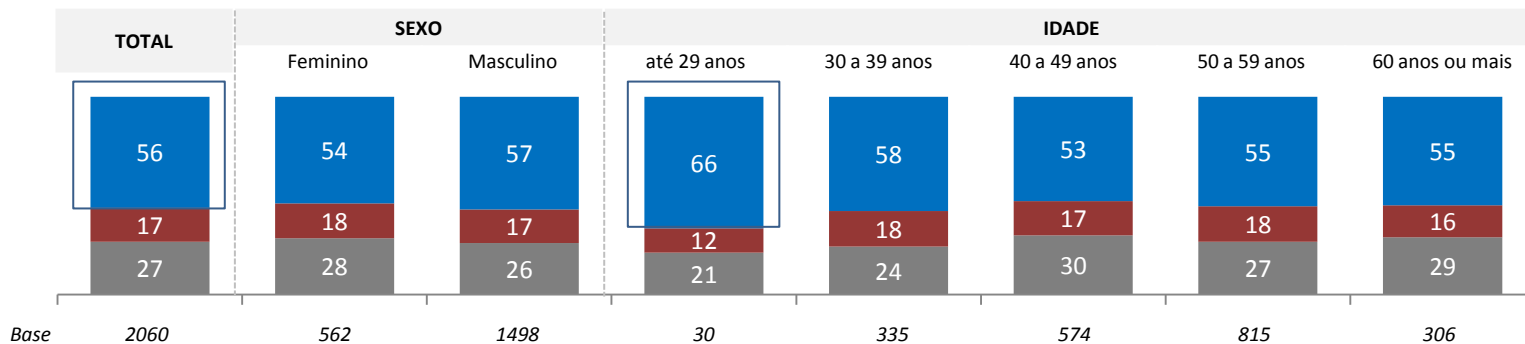
Geral



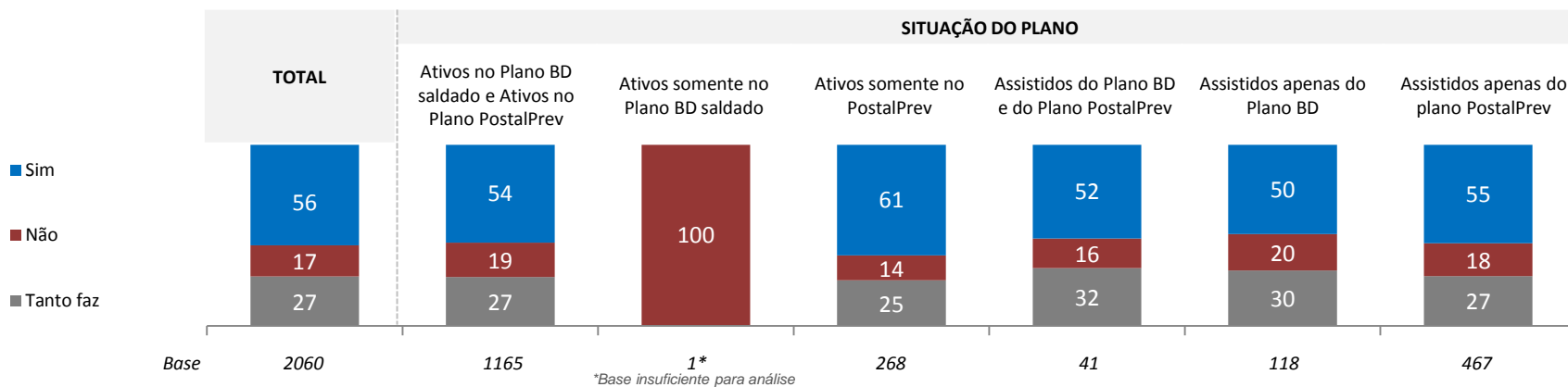
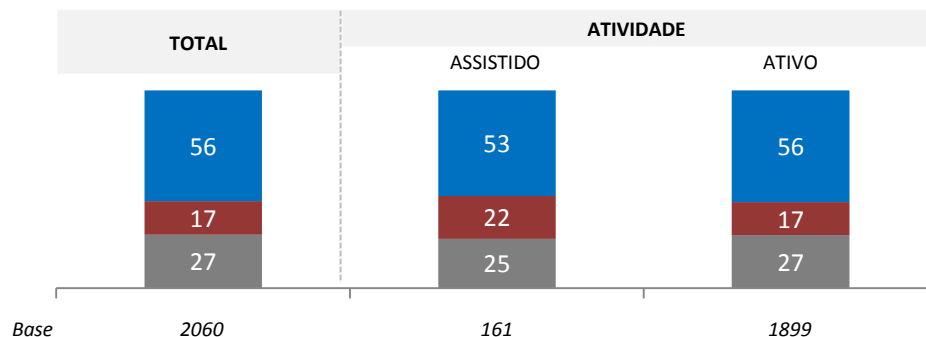
Comunicação via rede sociais – é importante?

- Comunicação via rede sociais: para 56%, é importante. Para os mais jovens, 66%.

Dados em %



Comunicação via rede sociais – é importante?



15. CONCLUSÕES

CONCLUSÕES – QUADRO RESUMO

GC (%)	2015	2016
COMUNICAÇÃO		
Site	53,3%	52,3%
Informativo Jornal do Postalís	45%	35,6%
Relatório Anual de Informações	26,1%	27,6%
Postalís Online	60,5%	49,5%
ATENDIMENTO		
Fale Conosco	28,6%	25,2%
Ouvidoria	18%	14%
Atendimento Núcleos Regionais	59,1%	58,7%
ADMINISTRAÇÃO		
Atuação do Colaboradores	25%	58,4%
Atuação da Diretoria	18,1%	11,7%
Atuação dos Membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal	19,1%	12,4%
GERAL		
Recomendação	50,1%	33,4%
Satisfação Geral	28,1%	28,9%

MAIORES VARIAÇÕES 2015 - 2016

*Atuação dos colaboradores (GC):

2015: 25% / 2016: 58,4% =
+33,4%

Sem os **benefícios dos Planos BD e PostalPrev**, disseram que encontrariam dificuldades após aposentadoria: **(GC)**

2015: 64,1% / 2016: 49% =
- 15,1%

Avaliação do processo de **concessão de empréstimos e suas regras**: (GC)

2015: 86,1% / 2016: 50% =
- 36,1%

Recomendação dos Planos Postal Prev **(GD)**

2015: 28,7% / 2016: 50% =
+ 21,3%

PERFIS – SATISFAÇÃO GERAL COM POSTALIS

ATIVIDADE:

Perfil Assistido está mais satisfeito:

Perfil Assistido = 48% **(GC)**
X
Perfil Ativo = 27% **(GC)**

SITUAÇÃO DO PLANO:

Mais Satisfeitos: Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev = 49% **(GC)**

Menos Satisfeitos: Ativos no Plano BD saldado e Ativos no Plano PostalPrev: 24% **(GC)**

CATEGORIA PROFISSIONAL:

Maior insatisfação:
Nível superior = 63% **(GD)**

IDADE:

Maior insatisfação:
Até 29 anos = 50% **(GD)**

*Pergunta alterada:

O Postalis possui funcionários e dirigentes que administram de forma eficiente e com ética a entidade. // Como você avalia a atuação dos colaboradores (funcionários) do Postalis? (2016)

- A Pesquisa mostrou pequena queda na maioria dos itens sob avaliação (aumento de ‘ruim’ ou ‘péssimo’);
- A **Satisfação Geral** com o Instituto manteve-se “estável”: houve reduzido aumento dos Insatisfeitos (GD): de 38,5% para 41,7% (2015-2016);
- Houve queda no indicador **Recomendação do Plano POSTALPREV**: de 50,1% para 33,4% entre os que recomendam, e de 28,7% para 50% entre os que não recomendam.
- As hipóteses para explicar **Satisfação** estável e **Recomendação** em queda acentuada são:
 - Itens avaliados pela primeira vez nesta pesquisa (‘Transparência’, ‘Sustentabilidade’ e ‘Confiabilidade’) apresentaram avaliações com Grau de Discordância superiores à média das demais perguntas (GD de 52% a 70%) .
 - Itens relacionados aos canais de comunicação e atendimento, Relatório Anual, site, Postalís ONLINE, serviços, etc permaneceram estáveis ou apresentaram pequena queda.
 - Nas sugestões apresentadas pelos participantes, os elementos mais mencionados foram: *“acabar com a corrupção”, “mais honestidade”, e “não bancar a dívida que não é deles”*. Estas afirmativas sinalizam a existência de uma crise de imagem institucional e de confiança.
 - A gestão da crise será determinante para a recuperação dos níveis anteriores de **Satisfação Geral**, **Recomendação do Plano POSTALPREV** e de outros indicadores tratados nesta pesquisa.

Realizado por:



Felipe Menezes

felipe.menezes@bridgeresearch.com.br

Giuliana Diaz

giuliana.diaz@bridgeresearch.com.br