



PESQUISA DE SATISFAÇÃO - POSTALIS 2017

Realizado por:



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. NOTAS METODOLÓGICAS E AMOSTRA.....	6
3. COMUNICAÇÃO.....	14
4. ATENDIMENTO.....	29
5. ADMINISTRAÇÃO.....	44
6. VALORES.....	56
7. EDUCAÇÃO PREVIDENCIÁRIA.....	67
8. BENEFÍCIOS.....	75
9. FINANÇAS PESSOAIS.....	86
10. EDUCAÇÃO FINANCEIRA.....	110
11. CONTRIBUIÇÃO.....	116
12. RECOMENDAÇÃO – POSTALIS.....	120
13. SATISFAÇÃO GERAL – POSTALIS.....	125
14. IMAGEM – POSTALIS.....	130
15. SUGESTÕES.....	136
16. ACESSO À INTERNET.....	146
17. CONCLUSÕES.....	153
18. ANEXOS.....	162
18.1 Resultados por Regionais.....	163
18.2 Questionário Pesquisa de Satisfação Postal 2017.....	217

1. INTRODUÇÃO

Introdução

Este documento constitui o Relatório Final da 12ª edição da Pesquisa de Satisfação junto aos participantes ativos e assistidos dos planos de benefícios administrados pelo POSTALIS - Instituto de Previdência Complementar.

Pelo segundo ano consecutivo, a Bridge Research foi contratada para realizar a pesquisa seguindo a Proposta Técnica do POSTALIS.

A coleta foi realizada no período de 18 de setembro a 31 de outubro de 2017, utilizando questionários eletrônicos online, enviados por e-mail, e com opção de respostas via telefone.

A Bridge Research desenvolveu todo o processo da pesquisa: elaboração, avaliação e testes dos questionários, coleta, verificação, tabulação, cruzamentos, análise e geração deste relatório.

Objetivos da pesquisa

O objetivo central desta pesquisa segue sendo o mesmo das edições anteriores: *obter subsídios estratégicos necessários ao aprimoramento da gestão do POSTALIS, que permitam aumento da eficiência dos serviços prestados pelo Instituto.*

Para alcançar esse objetivo, a pesquisa buscou a identificação da evolução do grau de satisfação dos participantes ativos e assistidos em relação aos seguintes aspectos:

- grau de satisfação dos participantes com a instituição;
- segmentos mais insatisfeitos;
- geradores da insatisfação;
- nível de utilização de produtos e serviços oferecidos;
- nível de eficiência e qualidade do atendimento oferecido;
- grau de satisfação dos participantes a respeito da gestão do Instituto;
- grau de credibilidade da gestão do Instituto;
- grau de satisfação com os benefícios do plano e com o seu processo de concessão;
- grau de satisfação com o serviço de empréstimo oferecido e com o seu processo de concessão;
- grau de conhecimento das regras atuais de previdência;
- grau de conhecimento do regulamento do plano de benefícios;
- comportamento em relação a finanças pessoais e previdência;
- entendimento e intenção quanto à realização de contribuições extraordinárias;
- nível de acesso dos associados do POSTALIS à Internet e seus principais locais de acesso;
- percepção da imagem do POSTALIS; e
- avaliação de sugestões e expectativas dos participantes para o POSTALIS.

2. NOTAS METODOLÓGICAS E AMOSTRA

Notas Metodológicas e Amostra

Metodologia

A metodologia da 12ª Pesquisa de Satisfação do POSTALIS – 2017 seguiu os mesmos moldes do estudo anterior com relação à composição da amostra e coleta.

As respostas dos participantes foram coletadas por meio de e-mails individuais ou por contato telefônico. O participante recebeu o e-mail da Bridge Research com uma carta convite para responder a pesquisa e, nesse momento, poderia responder o questionário online ou fornecer um número de telefone para que a Bridge entrasse em contato para obter as respostas.

A maior parte da pesquisa foi respondida online: do total de 1119 respostas obtidas no estudo, 1110 foram online e apenas 9 por telefone.

Universo

O universo da Pesquisa abrangeu a população de associados ativos e assistidos dos planos, com total resultante 105.221 contatos fornecidos pelo Postalís à Bridge Research em agosto de 2017.

Questionário

O questionário desenvolvido para esta edição da pesquisa contou com um total de 31 perguntas.

Até 2015, a maioria das questões eram compostas por uma afirmativa e as opções de resposta eram relativas aos grau de concordância do entrevistado (“discordo totalmente”, “discordo em grande parte”, “concordo com restrições”, “concordo em grande parte” e “concordo totalmente”).

A partir de 2016, as afirmações passaram a ser questões, com respostas em que o entrevistado respondeu avaliando os itens em “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim”, “péssimo”, ou então “não sei”.

O questionário conta ainda com 3 perguntas abertas para que o respondente possa expressar seus pontos de vista de forma mais livre:

29. *Qual a primeira palavra que vem à sua mente quando você pensa em Postalís?*
30. *Deixe aqui suas sugestões para o Postalís:*
31. *O que você espera do Postalís? (incluída em 2017)*

O questionário usado para a aplicação da pesquisa está disponível integralmente ao final deste relatório, em Anexos.

Escala: Mudanças – Estudo até 2015 para estudo 2016 / 2017

Questionários até 2015	↔	Questionário 2016 / 2017	
ESCALA:		ESCALA:	
<input type="checkbox"/> Concordo Totalmente		<input type="checkbox"/> Ótimo	Grau de Concordância (GC)
<input type="checkbox"/> Concordo em Grande Parte		<input type="checkbox"/> Bom	
<input type="checkbox"/> Concordo com Restrições		<input type="checkbox"/> Regular	
<input type="checkbox"/> Discordo em Grande Parte		<input type="checkbox"/> Ruim	Grau de Discordância (GD)
<input type="checkbox"/> Discordo Totalmente		<input type="checkbox"/> Péssimo	
<input type="checkbox"/> Nunca acessei		<input type="checkbox"/> Nunca acessei	

Equipe

Dois profissionais da Bridge Research estiveram diretamente envolvidos com todo o processo de coleta, verificação e supervisão do campo, montagem dos resultados, análise e elaboração do relatório final.

Análise

A Bridge utilizou seu método tradicional de análise, mostrando os resultados através de gráficos e tabelas para a melhor e mais rápida visualização dos dados.

As perguntas do questionário possuem seus resultados apresentados pela visão de todos os perfis:

- Total Geral
- Sexo
- Faixa etária
- Situação do participante (Ativo / Assistido)
- Grupo de situação do participante:
 - Ativos do Plano BD Saldado e Ativos do Plano PostalPrev
 - Ativos somente do Plano BD Saldado
 - Ativos somente do PostalPrev
 - Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev
 - Assistidos apenas do Plano BD
 - Assistidos apenas do Plano PostalPrev
- Categoria (níveis Básico, Médio, Técnico e Superior)
- UF/Regional

Cada gráfico apresenta destaque para as opções extremas de respostas em que são somados os percentuais de respostas “Ótimo” + “Bom” e “Péssimo” + “Ruim”. Essa visão permitiu a comparação dos resultados do estudo de 2016 com os resultados do estudo de 2015, pois foi considerado que:

- “Ótimo + Bom” = Grau de Concordância Total
- “Péssimo” + “Ruim” = Grau de Discordância Total

Para a apresentação e a análise dos resultados, os itens avaliados foram agrupados de acordo com os principais temas explorados na pesquisa:

- Comunicação do Postalís com os participantes
- Atendimento do Postalís aos participantes
- Administração interna do Postalís
- Educação Previdenciária e sua importância para os participantes
- Contribuição dos participantes
- Recomendação - nível de recomendação de quem é associado ao Postalís
- Satisfação Geral dos participantes com o Postalís
- Imagem do Postalís perante os respondentes
- Sugestões de melhorias dos participantes ao Postalís
- Acesso à Internet – hábitos e costumes dos participantes

Entrega dos resultados:

Os resultados da pesquisa de satisfação foram entregues ao POSTALIS em duas formas :

- Relatório Final de Pesquisa, nos formatos impresso e pdf, com gráficos e tabelas que mostram os resultados de cada questão pelas visões de total da amostra e de cada segmento e perfil
- Apresentação em Power Point, gravada em mídia eletrônica.

Amostra do Estudo 2017 – Perfil e Cotas

O estudo estipulou cotas mínimas para todos os perfis de participantes, conforme quadro abaixo.

Em comparação ao estudo de 2016, o retorno das respostas foi menor por parte dos participantes e não foi possível atingir todas as cotas mínimas.

Ainda assim, como os dados foram ponderados de acordo com o peso de cada perfil no Universo (base Postalis), não houve impacto prejudicial na leitura dos resultados por perfis.

	COTA MÍNIMA	COTA REALIZADA	% da amostra
Sexo			
F	244	185	17%
M	808	934	83%
	1052	1119	100%
Idade			
até 29 anos	70	43	4%
30 a 39 anos	303	223	20%
40 a 49 anos	307	315	28%
50 a 59 anos	268	349	31%
60 anos ou mais	103	189	14%
	1052	1119	100%
Categoria Profissional			
Nível Básico	917	875	78%
Nível Médio	70	104	9%
Nível Superior	5	19	2%
Nível Técnico	60	121	11%
	1052	1119	100%
Situação do Plano			
Ativos no Plano BD saldado e Ativos no Plano PostalPrev	354	325	29%
Ativos somente no Plano BD saldado	0	0	0%
Ativos somente no Postalprev	291	198	18%
Assistidos do Plano BD e do Plano Postalprev	41	148	13%
Assistidos apenas do Plano BD	51	99	9%
Assistidos apenas do plano Postalprev	315	349	31%
	1052	1119	
ATIVIDADE			
ATIVOS	942	843	75%
ASSISTIDOS	111	276	25%
	1052	1119	100%

Amostra do Estudo 2017 – Por Regionais

	COTA MÍNIMA	COTA REALIZADA	% da amostra
UF			
ACRE - ACR	2	2	0%
ADMINISTRACAO CENTRAL - AC	27	19	2%
ALAGOAS - AL	11	11	1%
AMAPA - AP	2	4	0%
AMAZONAS - AM	11	8	1%
BAHIA - BA	50	39	3%
BRASILIA - BSB	21	14	1%
CEARA - CE	26	21	2%
ESPIRITO SANTO - ES	20	25	2%
GOIAS - GO	26	16	1%
MARANHAO - MA	17	10	1%
MATO GROSSO - MT	14	8	1%
MATO GROSSO DO SUL - MS	14	16	1%
MINAS GERAIS - MG	117	146	13%
PARA - PA	23	20	2%
PARAIBA - PB	13	14	1%
PARANA - PR	57	54	5%
PERNAMBUCO - PE	31	19	2%
PIAUI - PI	14	8	1%
POSTALIS - POS	2	18	2%
RIO DE JANEIRO - RJ	114	120	11%
RIO GRANDE DO NORTE - RN	12	16	1%
RIO GRANDE DO SUL - RS	71	60	5%
RONDONIA - RO	8	5	0%
RORAIMA - RR	2	2	0%
SANTA CATARINA - SC	38	35	3%
SAO PAULO - INTERIOR - SPI	116	165	15%
SAO PAULO - METROPOLE - SPM	178	232	21%
SERGIPE - SE	8	10	1%
TOCANTINS - TO	7	2	0%
	1052	1119	100%

Ocorrências relevantes durante o campo

Observamos durante o campo de pesquisa alguns fatos relevantes que merecem destaque / análise / considerações:

1. Cadastro incompleto ou desatualizado

Assim como foi mencionado na edição anterior da pesquisa, continua elevado o número de participantes ativos e assistidos com dados incorretos ou incompletos, principalmente sem endereço de e-mail: do total de 105.221 contatos enviados pelo Postalís à Bridge Research, 31.167 não possuíam e-mail para o envio da pesquisa.

2. Acesso restrito e/ou bloqueio de internet nos Correios

No estudo de 2016, durante o período de campo da pesquisa, a Bridge Research recebeu diversos contatos de participantes que receberam o e-mail com o convite da pesquisa mas, quando clicavam no link para responder, havia um bloqueio interno que não permitia o acesso à plataforma da pesquisa por conta da restrição a endereços de internet que não são relacionados aos Correios ou ao POSTALIS. Isso impedia que muitos dos participantes sorteados participassem da pesquisa. Nesses casos, a equipe da Bridge Research respondeu a todos os participantes que entraram em contato, orientando que, se possível, acessassem o link para responder a pesquisa de outro local, que não fosse no trabalho por conta do bloqueio.

No estudo atual, essas ocorrências foram minimizadas com duas providências da equipe de TI do Postalís:

- a) Foram liberados os e-mails abaixo para que não caíssem no SPAM dos participantes da pesquisa:

dma_22673@hsrpesquisas.com.br

dma_22673@dma2.virtualtarget.com.br

suporte@virtualtarget.com.br

suporte.virtualtarget@br.experian.com

pesquisa@hsrpesquisas.com.br

- b) Foram liberadas as URLs:

trk.hsrpesquisas.com.br

www.hsrtechonline.com.br

3. Intervenção Postalís

No dia 04 de outubro/2017, a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) decretou intervenção no Postalís por *“descumprimento de normas relacionadas à contabilização de reservas técnicas e aplicação de recursos”*.

O acontecimento foi notícia em diversos veículos de comunicação de todo o Brasil. Assim, na conclusão, há uma análise feita separadamente a respeito dos resultados da pesquisa obtidos antes e depois desse acontecimento.

Foi possível observar que, após a data da intervenção, a avaliação dos participantes sobre alguns itens se tornou mais negativa, permitindo a hipótese de que a intervenção gerou impacto negativo na opinião dos participantes.

3. COMUNICAÇÃO

Comunicação

Neste capítulo são avaliados os canais de comunicação do Postalís com os participantes:

- Site;
- Jornal Informativo;
- Relatório Anual de Informações;
- Postalís On Line.

Índice de aprovação dos meios de comunicação:

Meio	% de Aprovação		GAP Ponto Percentual
	2016	2017	
Relatório Anual de Informações	27,6%	33,2%	+5,6
Site	52,3%	58,4%	+6,1
Jornal Informativo	35,6%	41,7%	+6,1
Postalís On Line	49,5%	56,8%	+7,3

Na avaliação da satisfação com os meios de comunicação do Postalís, 58,4% consideram o site ótimo/bom. Para o Jornal Informativo, esse percentual é de 41,7% enquanto para o Relatório Anual de Informações é de 33,2%. O Postalís On Line foi o meio de comunicação com maior aumento de avaliação positiva de 2016 para 2017: passou de 49,5% para 56,8% de avaliações entre ótimo e bom.

De forma geral, os mais jovens (faixa de idade até 29 anos) são os participantes menos satisfeitos com a comunicação do Postalís, visto que possuem o maior percentual de avaliações ruim/‘péssimo para os meios de comunicação: Site 22%, Jornal Informativo: 27%, Relatório Anual de Informações: 29%, Postalís On Line: 18%.

Relatório Anual de Informações do Postalís

O Relatório Anual de Informações do Postalís tem alta de 5,6p.p. de aprovação na comparação com a medição anterior.

As mulheres são as que menos leem o informativo: 26% afirmam não ler.

Site

Para 58,4% do total da amostra, o site do Postalís é considerado ótimo ou bom. Esse resultado subiu 6,1 pontos percentuais com relação ao ano anterior.

No decorrer dos anos, cai o percentual de pessoas que dizem que nunca acessaram o site. De 2016 para 2017 esse percentual caiu de 2,7% para 2%.

Informativo Jornal do Postalís

Do estudo anterior para o estudo atual, houve aumento de 6,1 pontos percentuais nas avaliações positivas (ótimo/bom) do Informativo, passando de 35,6% para 41,7% de aprovação.

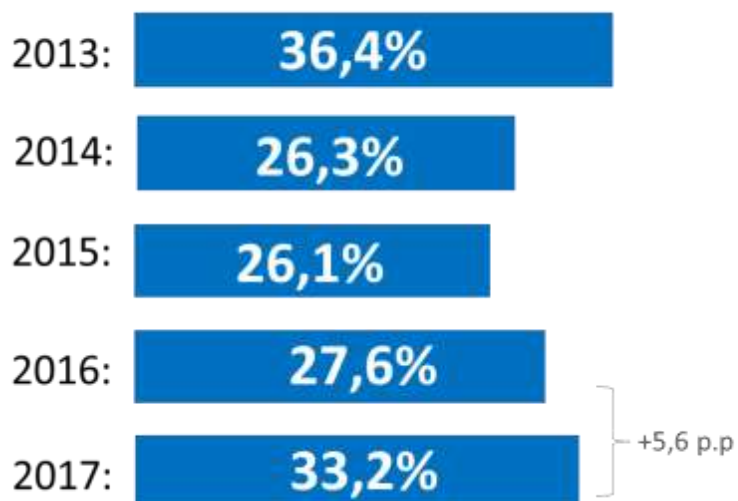
Mulheres e jovens até 29 anos são os perfis que menos acessam: 28% e 24%, respectivamente, disseram que nunca acessaram.

Postalís On Line

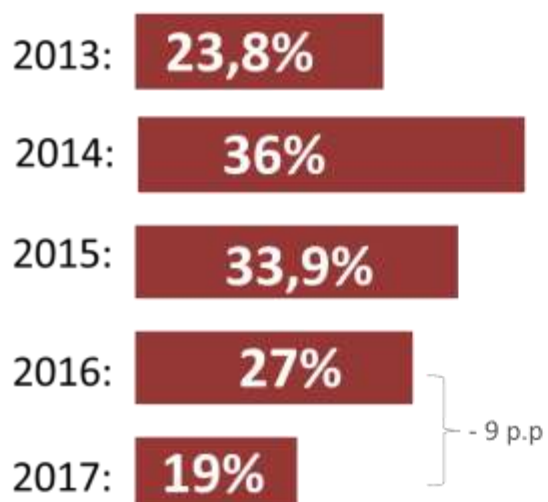
O Postalís On Line apresentou o maior aumento no percentual de avaliações positivas entre os demais meios de comunicação, passando de 49,5% para 56,8% , 7,3 p.p.

Avaliação do Relatório Anual de Informações do Postalis

Geral
GC

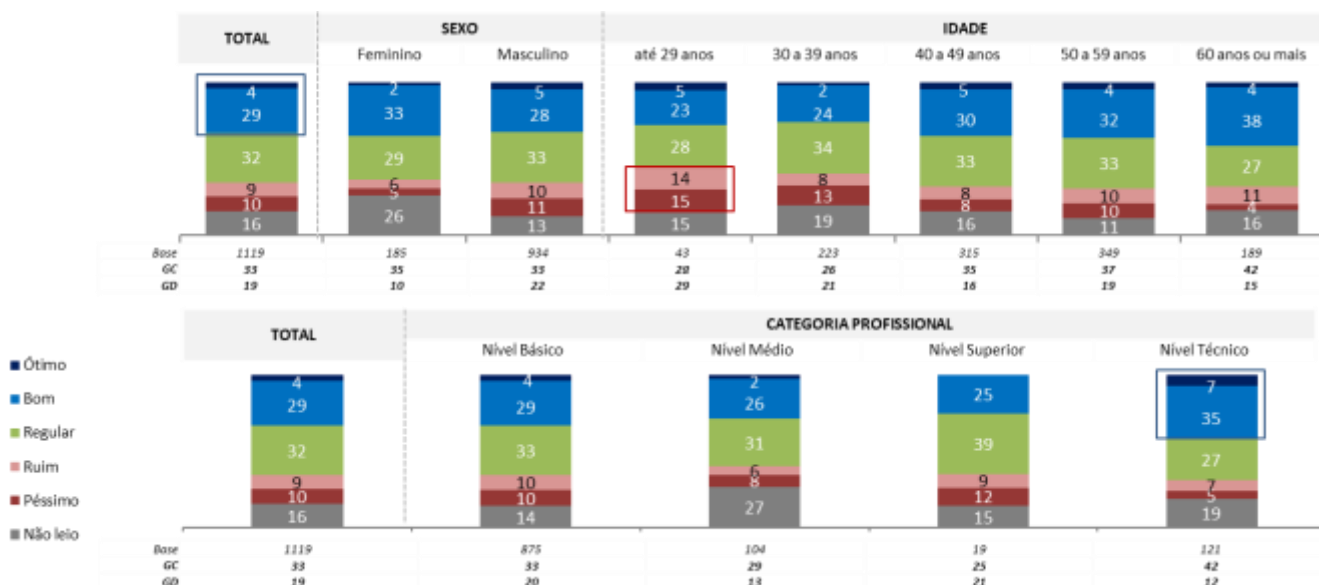


Geral
GD



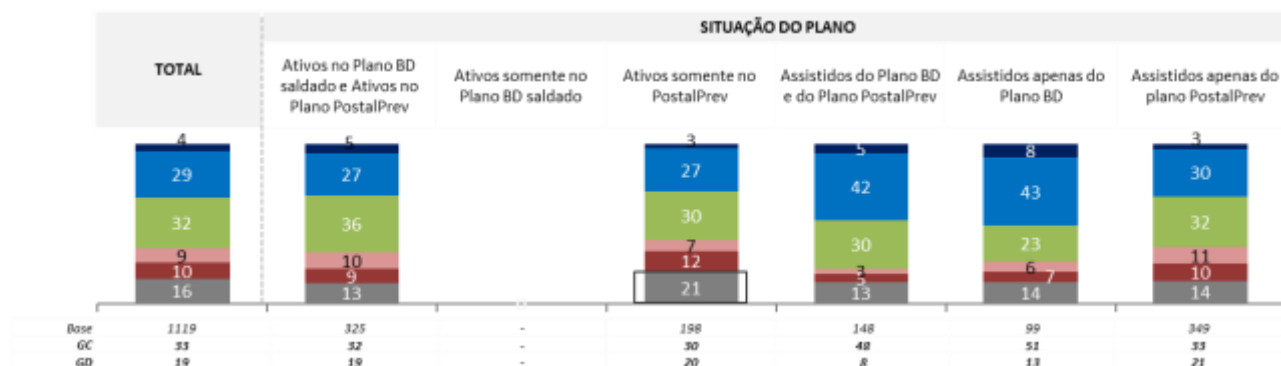
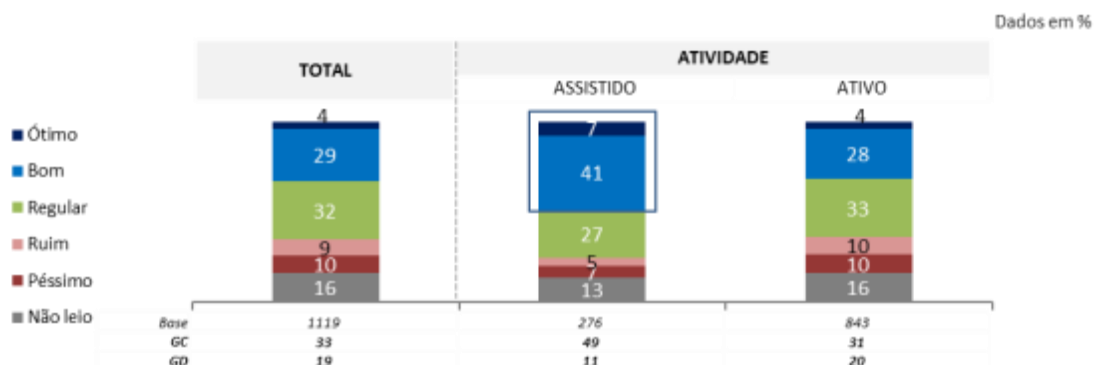
Avaliação do Relatório Anual de Informações do Postalis

- 33% avaliam o relatório como ótimo/bom
- Perfil até 29 anos são os menos satisfeitos com o relatório: 29% avaliam como ruim/péssimo
- Entre os níveis de categoria profissional, o nível técnico é o mais satisfeito: 42% classificam como ótimo/bom

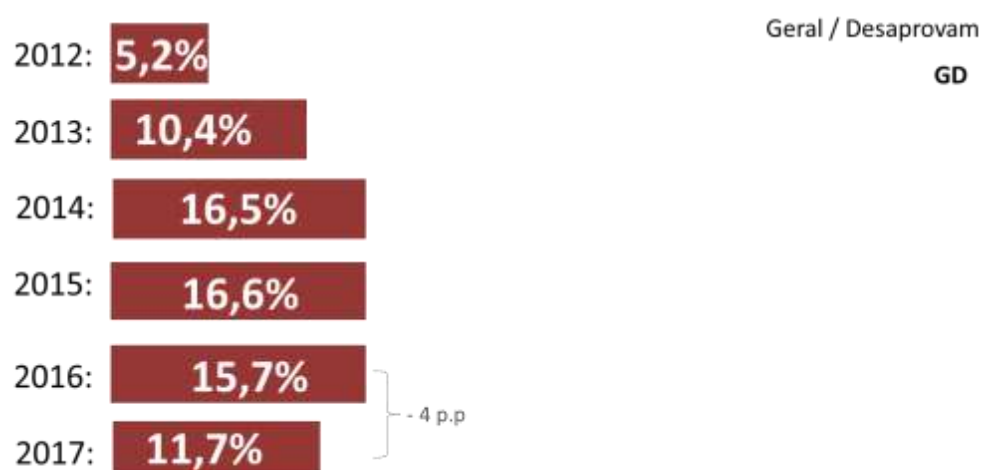
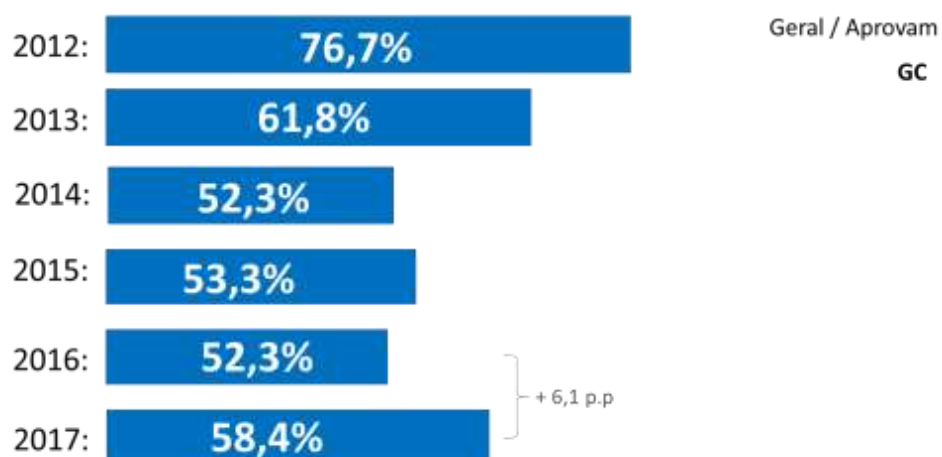


Avaliação do Relatório Anual de Informações do Postalis

- Assistidos avaliam mais positivamente o relatório do que os ativos: 49% dos assistidos avaliam como ótimo/bom, contra 31% dos ativos
- Ativos somente no PostalPrev: 21% disseram que não costumam ler

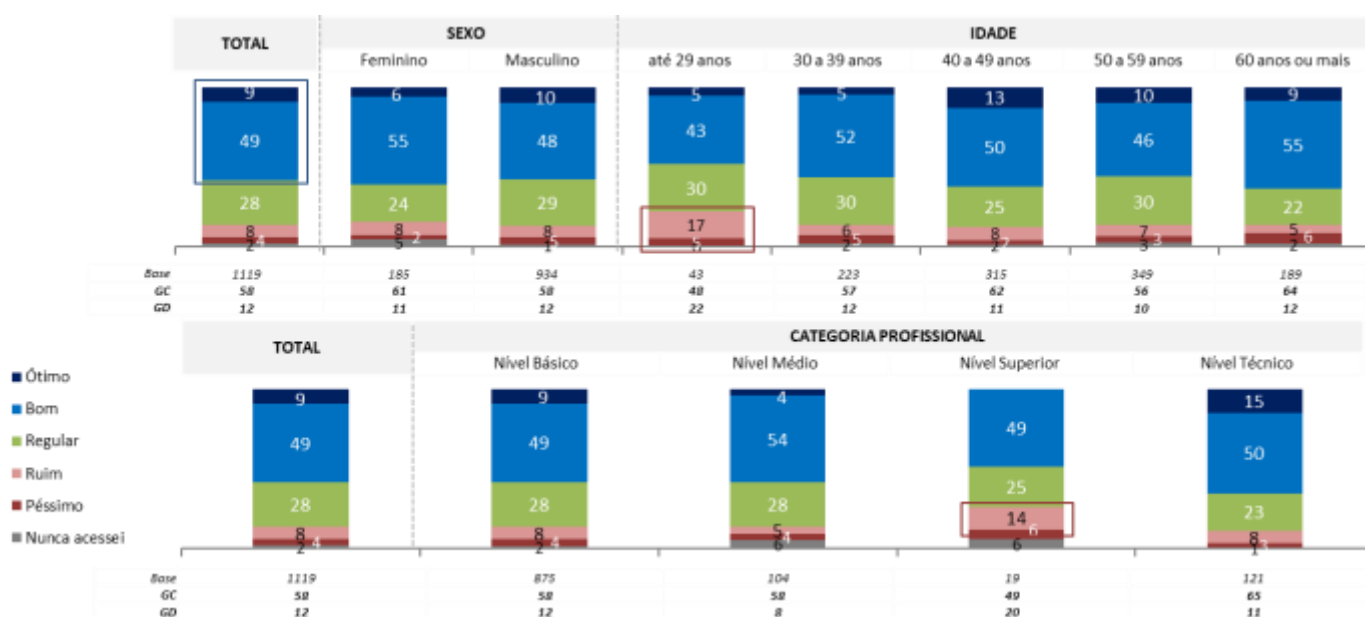


Avaliação Site Postalis



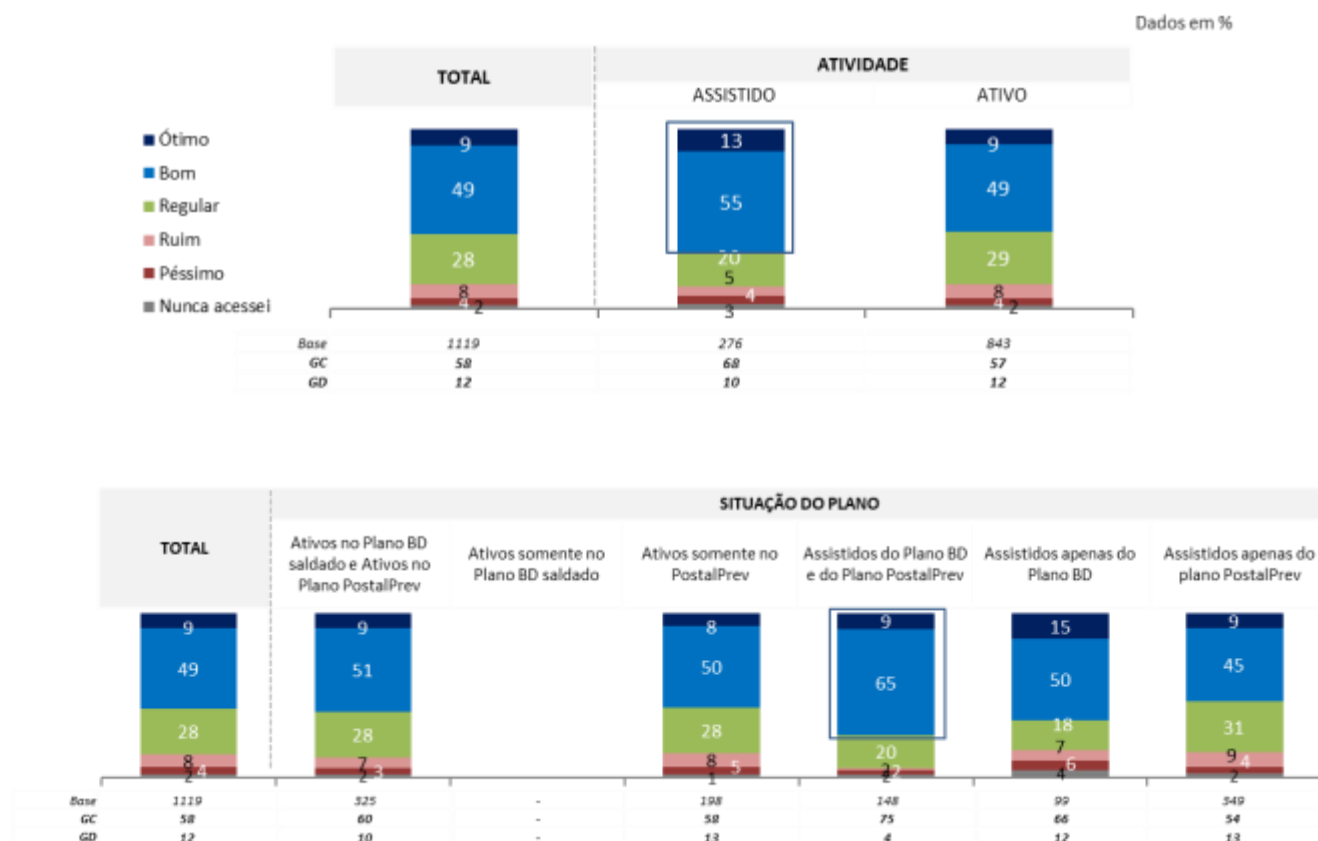
Avaliação Site Postalis

- No geral, o site do Postalis é bem avaliado: 58% do total da amostra consideram ótimo/bom
- Avaliações de péssimo/ruim são maiores entre a faixa de idade até 29 anos e categoria profissional de nível superior: 22% e 20%, respectivamente

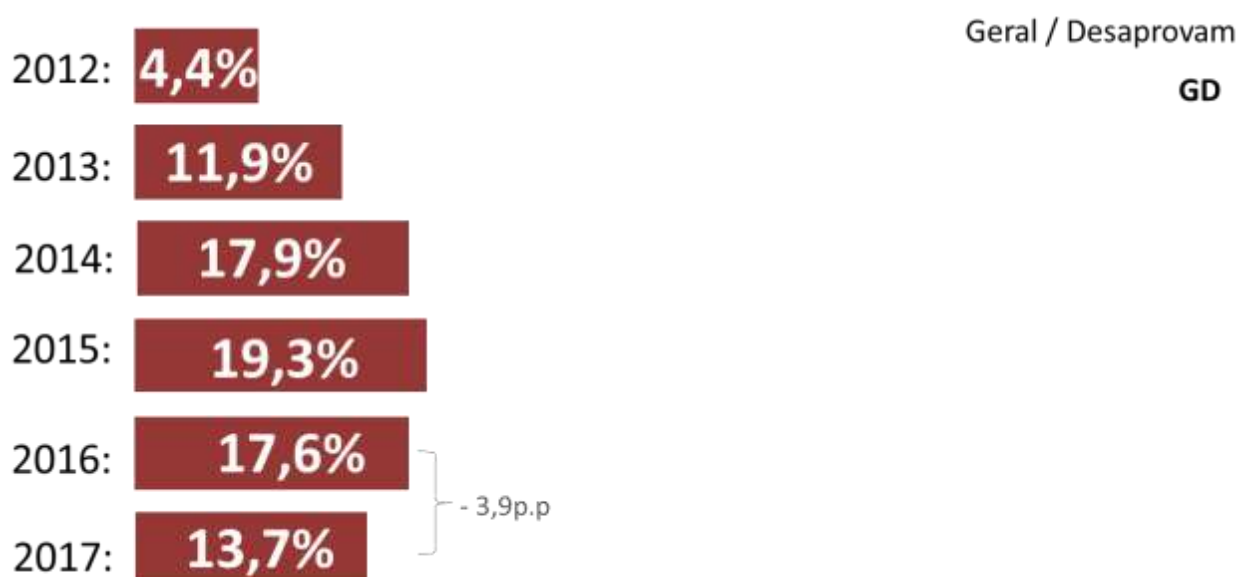
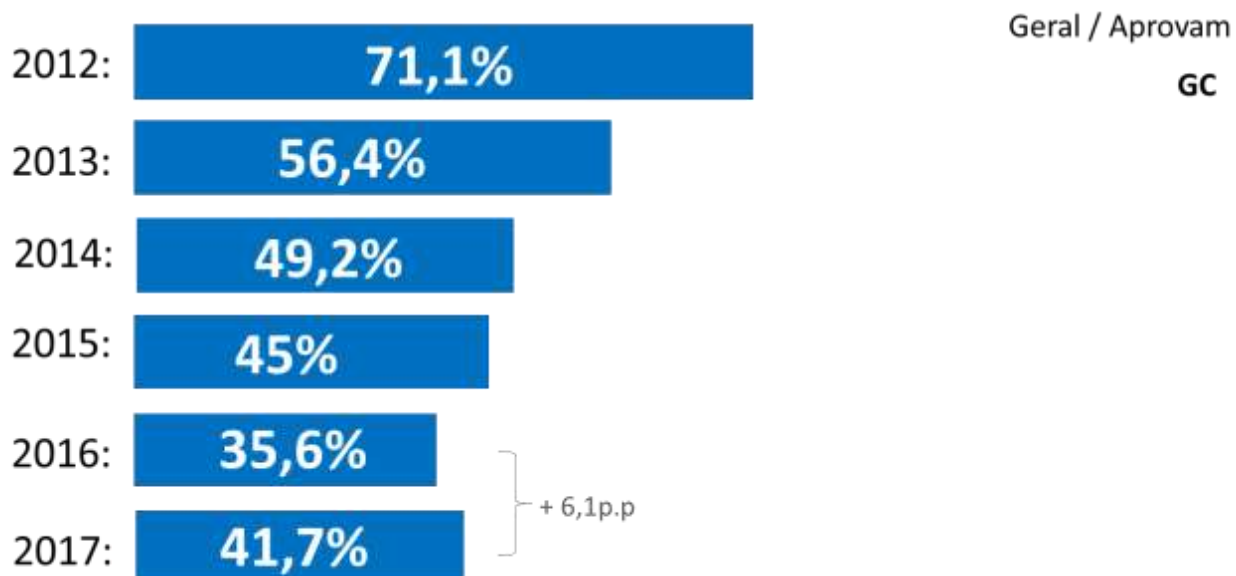


Avaliação Site Postalis

- Assistidos apresentam 68% de avaliação positiva, enquanto os ativos apresentam 57%
- Os 'assistidos do plano BD e do Plano PostalPrev' são os mais satisfeitos com o site: 75% avaliam como ótimo/bom

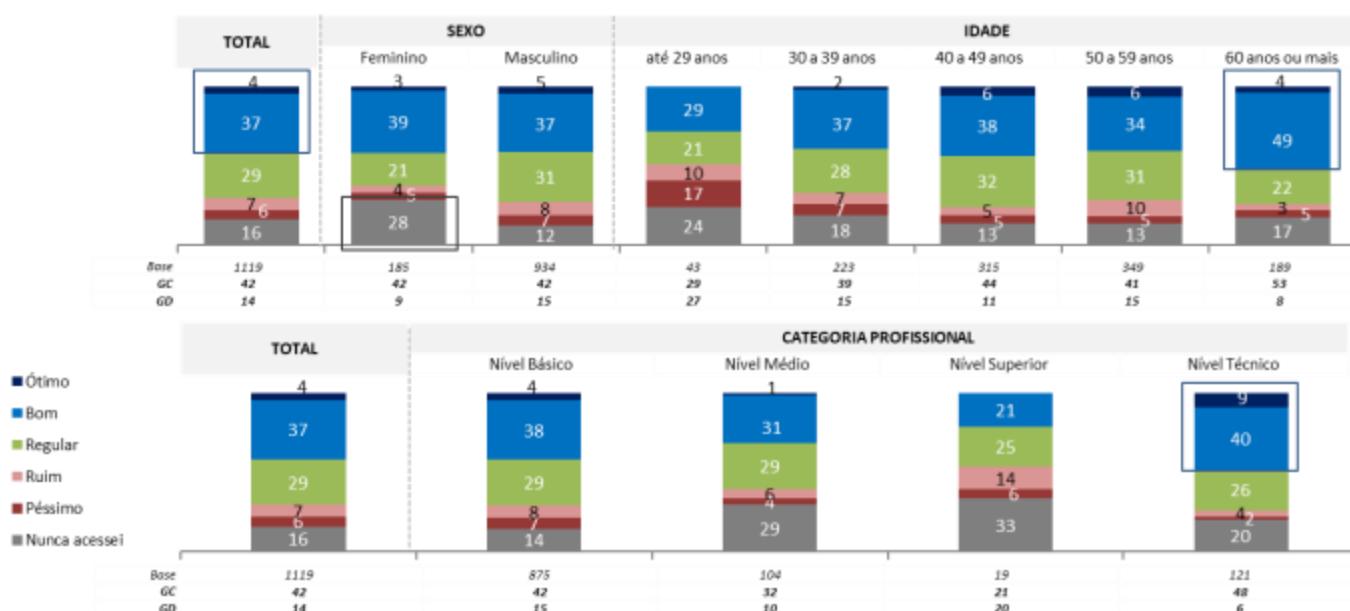


Avaliação Informativo Jornal do Postalis



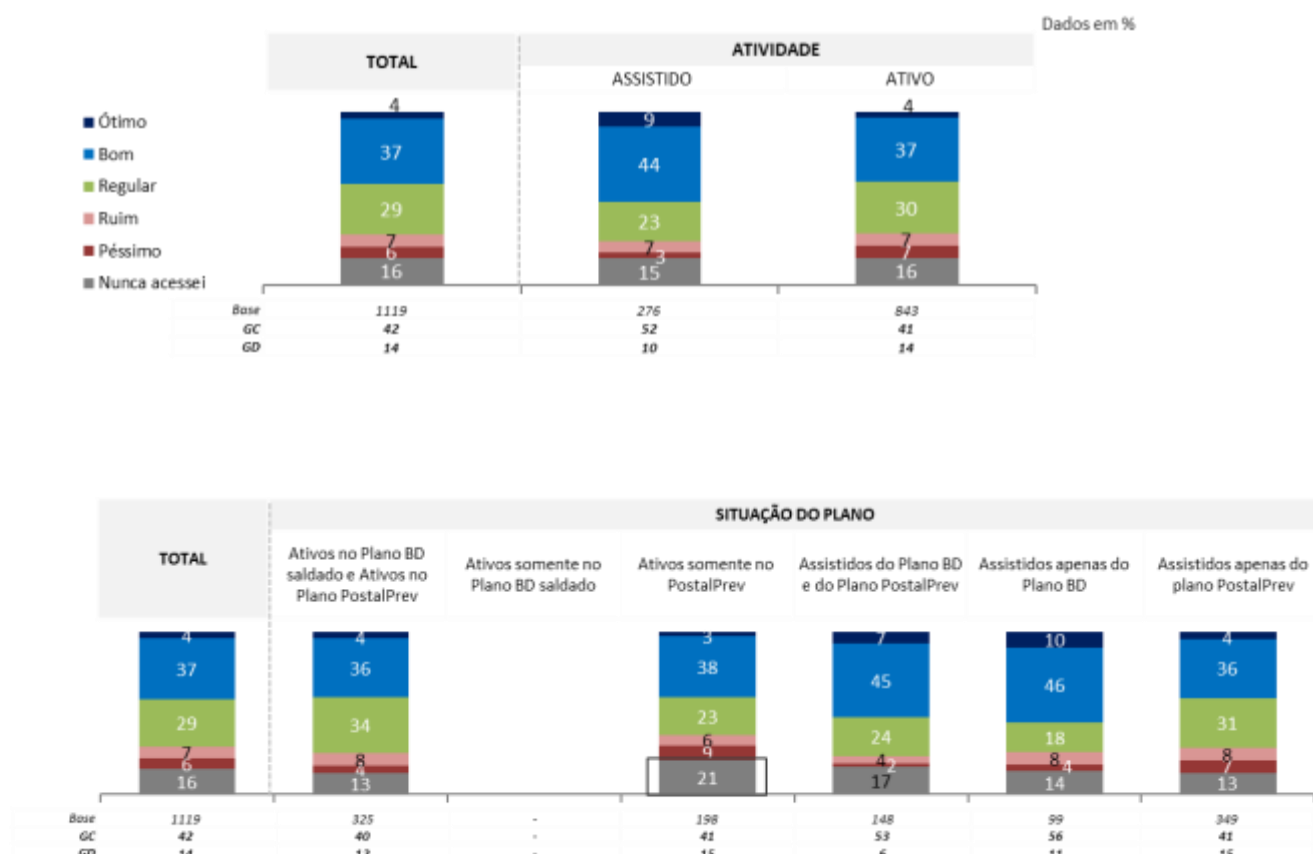
Avaliação Informativo Jornal do Postalís

- 42% dos participantes avaliam o Informativo como ótimo/bom
- Mulheres: 28% afirmam que nunca acessaram
- Perfil acima de 60 anos é os mais satisfeitos com o Informativo: 53% avaliaram positivamente
- Entre categoria profissional, 'nível técnico' apresenta maior percentual de satisfeitos: 48%

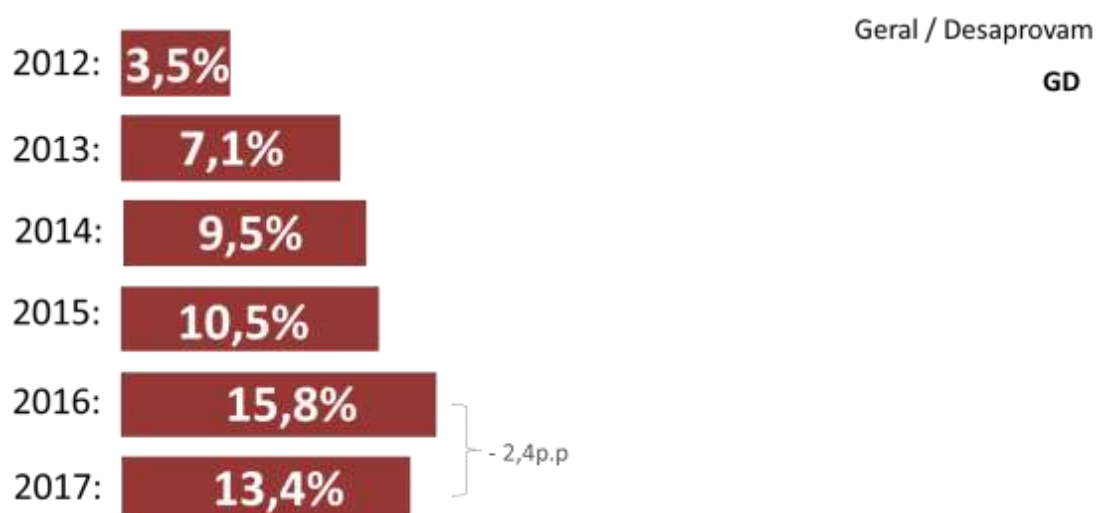
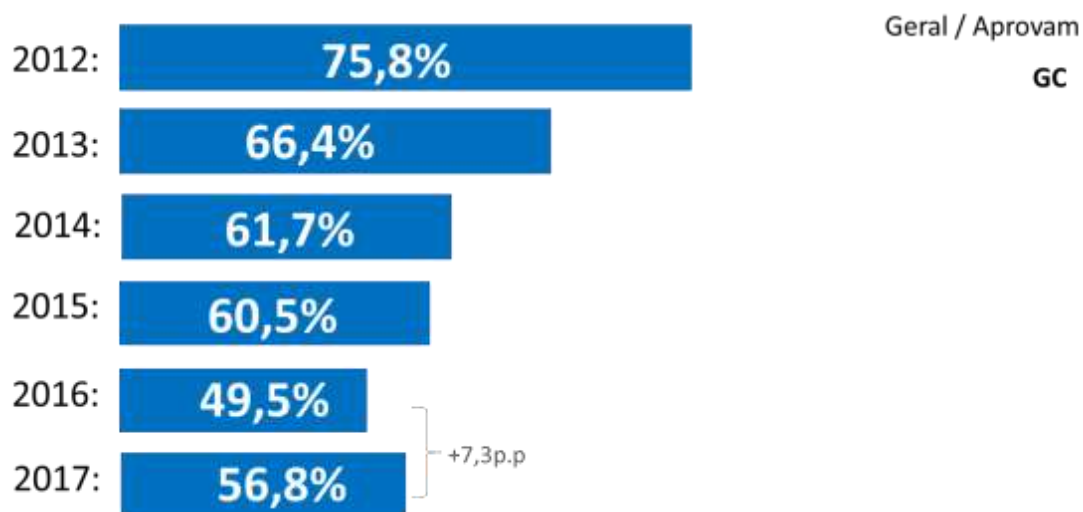


Avaliação Informativo Jornal do Postalis

- Ativos somente no PostalPrev são os que menos acessam o Informativo: 21%

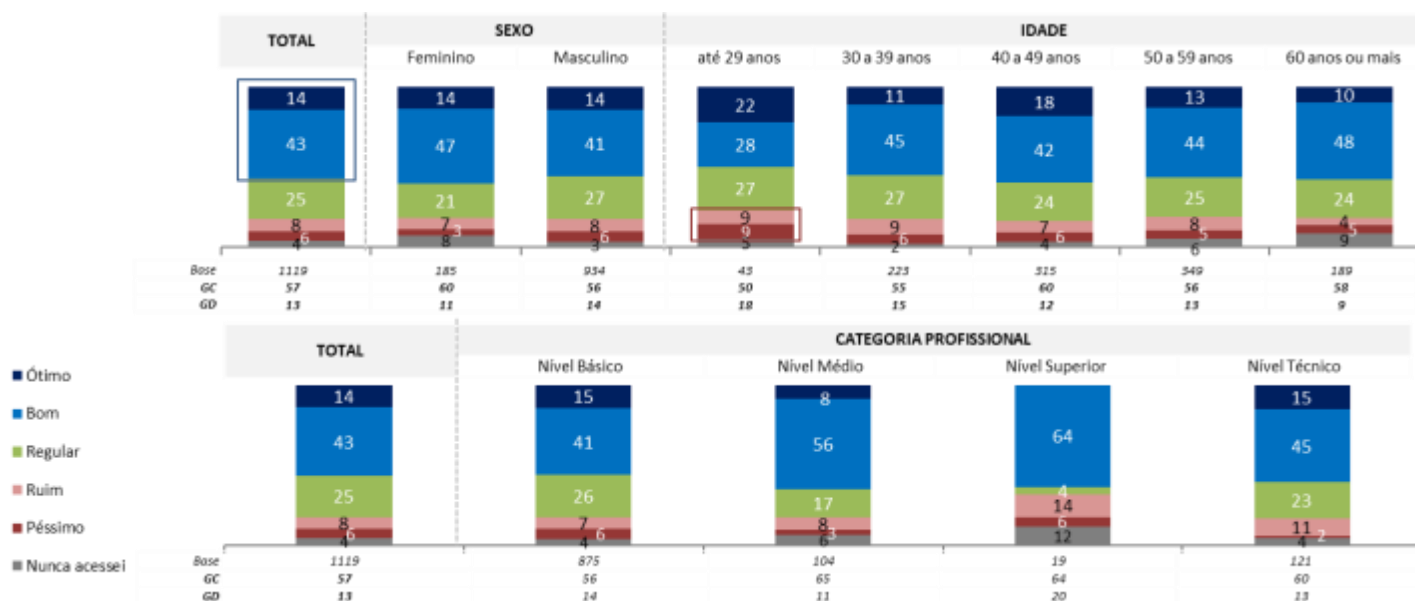


Avaliação Postalis On Line



Avaliação Postalís On Line

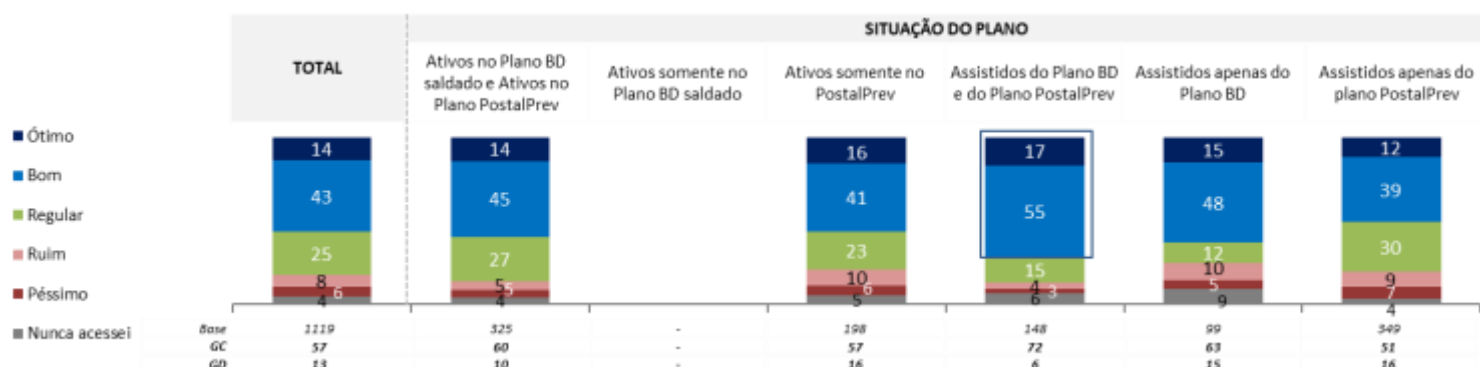
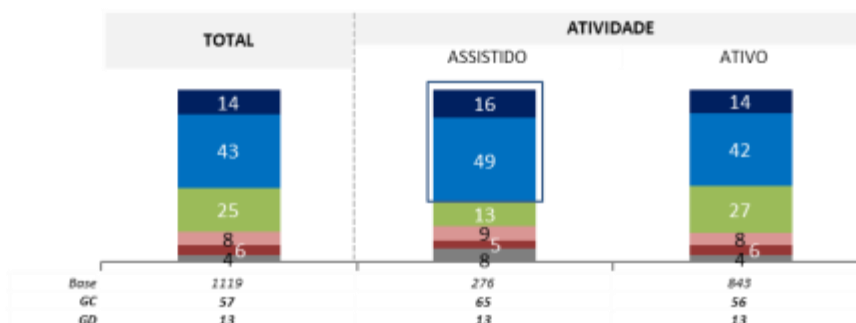
- Postalís Online é avaliado como ótimo/bom por 57% do total da amostra
- A faixa até 29 anos é a que apresenta percentual mais alto de avaliação péssima/ruim: 18%
- Nível básico apresenta o menor percentual de avaliação positiva, 56%, enquanto os demais perfis ficam acima de 60%



Avaliação Postalís On Line

- ‘Assistidos do plano BD e do plano PostalPrev’ são os que apresentam percentuais mais altos de avaliação ótima/positiva: 65% e 72%, respectivamente.

Dados em %



4. ATENDIMENTO

Atendimento

Neste bloco são avaliadas as formas de atendimento do Postalís nas seguintes categorias:

- Pessoalmente;
- Telefone;
- Internet/ Fale Conosco.

As formas de atendimento mais utilizadas são: por telefone (42,3%), pessoalmente (30,1%) e Internet/Fale conosco (24,3%).

Evolução da utilização das formas de atendimento:

Forma de Atendimento	% de utilização		GAP
	2016	2017	Ponto percentual
Pessoalmente	40%	30,1%	-9,9
Telefone	38,2%	42,3%	+4,1
Internet/Fale Conosco	19,2%	24,3%	+ 9,9

Em comparação ao estudo anterior, houve aumento na utilização do atendimento por telefone e no atendimento pela internet/fale conosco. Por outro lado, caem 9,9 p.p a utilização do atendimento pessoal.

Avaliação das Formas de atendimento utilizadas:

Atendimento via	% de aprovação		GAP
	2016	2017	Ponto percentual
Núcleos Regionais	58,7%	56,4%	-2,3
Fale Conosco	25,2%	24,1%	-1,1
Ouvidoria	14%	7%	-7

Na avaliação das formas de atendimento do Postalís, 56,4% avaliam o atendimento dos Núcleos Regionais como ótimo/bom, enquanto para o Fale Conosco e para a Ouvidoria, esse percentual é de 24,1% e 7%, respectivamente.

Porém, vale ressaltar que 51,4% dos participantes dessa edição do estudo disseram que nunca utilizaram o Fale Conosco e 81,1% nunca utilizaram a Ouvidoria. No estudo de 2016, esses percentuais eram de 47% e 65,6%, respectivamente.

Atendimento Pessoal – Núcleos Regionais

A satisfação do Atendimento Pessoal do Postalís nos Núcleos Regionais caiu 2,3 p.p do estudo anterior para o estudo atual, passando de 58,7% de avaliações como ótimo/bom para 56,4%.

Fale Conosco

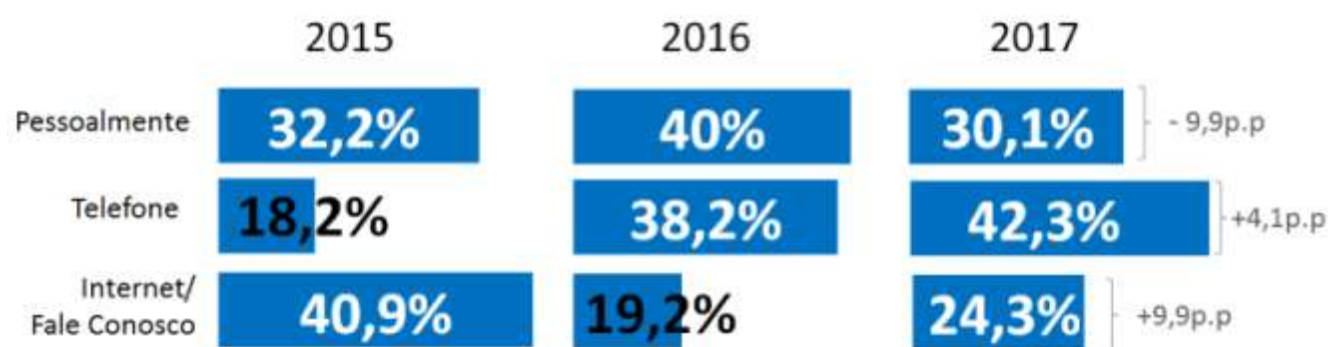
Pouco mais da metade dos respondentes da pesquisa nunca utilizaram essa forma de atendimento do Postalís.

Do total dos respondentes, 24,1 % aprovam o Fale Conosco, percentual bastante similar ao estudo do ano anterior: 25,2%.

Ouvidoria

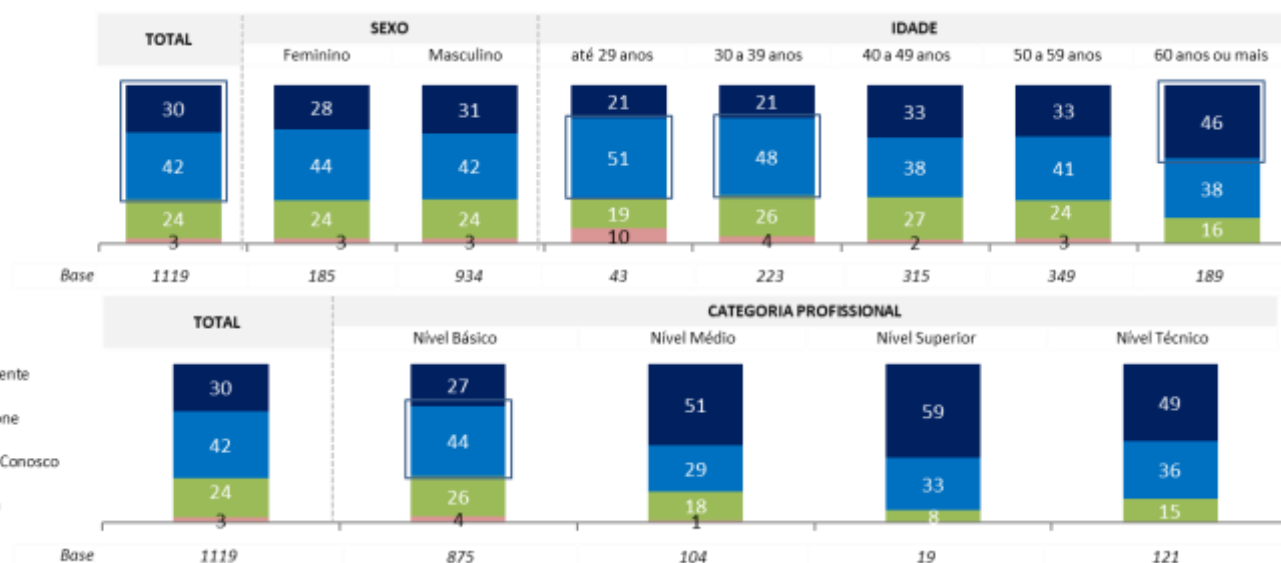
A maioria dos participantes nunca utilizou os serviços da Ouvidoria: 81,1 e, portanto, não podiam avaliar essa forma de atendimento.

Forma de atendimento mais utilizada



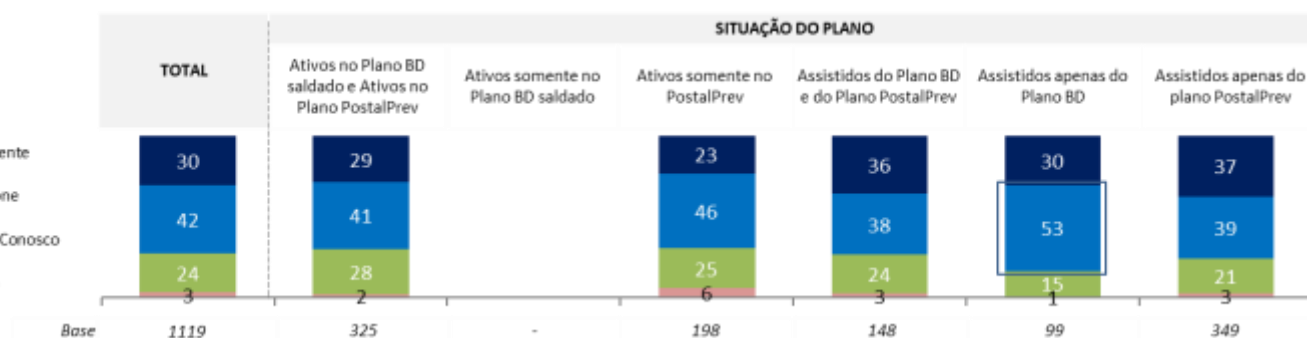
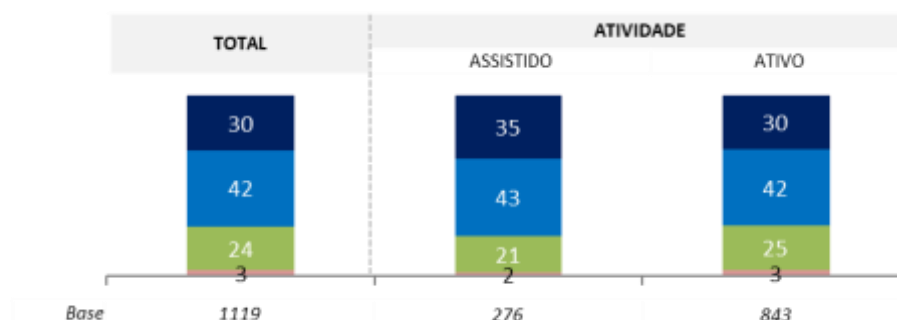
Forma de atendimento mais utilizada

- Pessoalmente e por telefone são as formas de atendimento mais utilizadas: 30% e 42%, respectivamente.
- Os mais jovens, até 39 anos, preferem o telefone, enquanto na faixa acima de 60 anos, 46% afirmam preferir pessoalmente.
- Nível básico: usam mais o telefone do que os demais perfis de categoria profissional

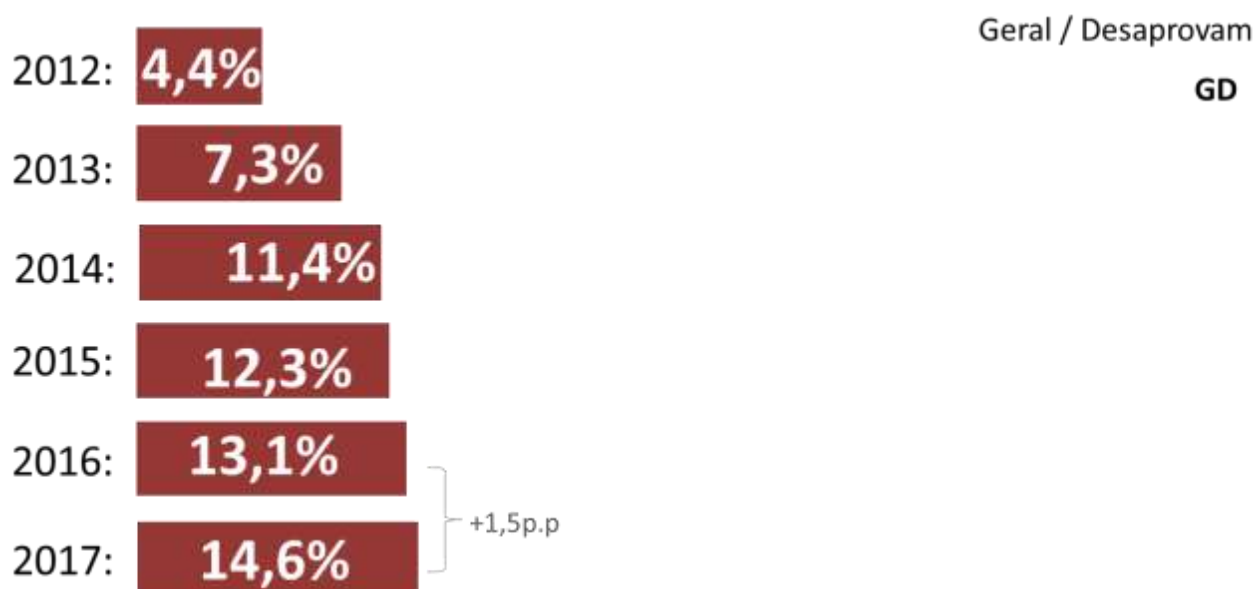
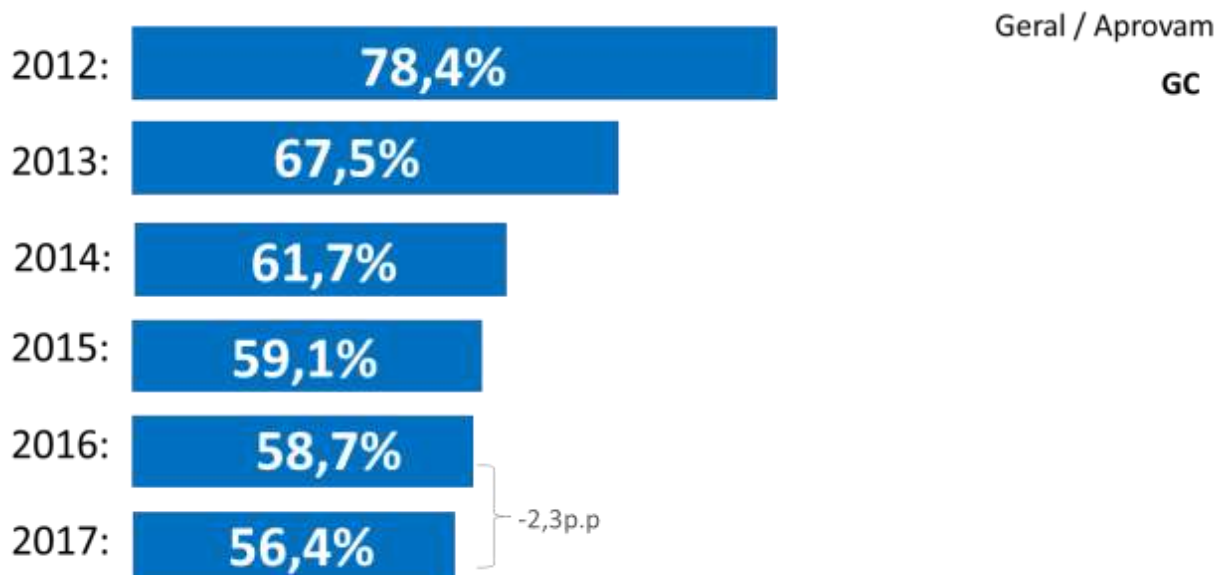


Forma de atendimento mais utilizada

- 53% dos 'assistidos apenas do Plano BD' utilizam mais o telefone

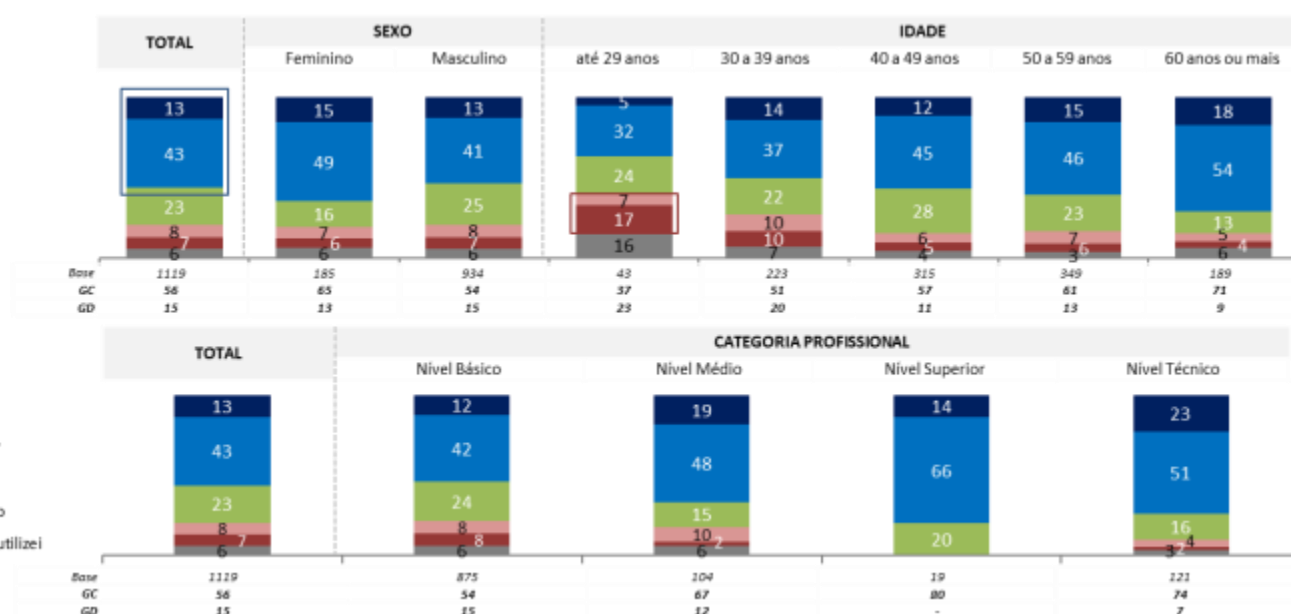


Atendimento dos Núcleos Regionais



Atendimento dos Núcleos Regionais

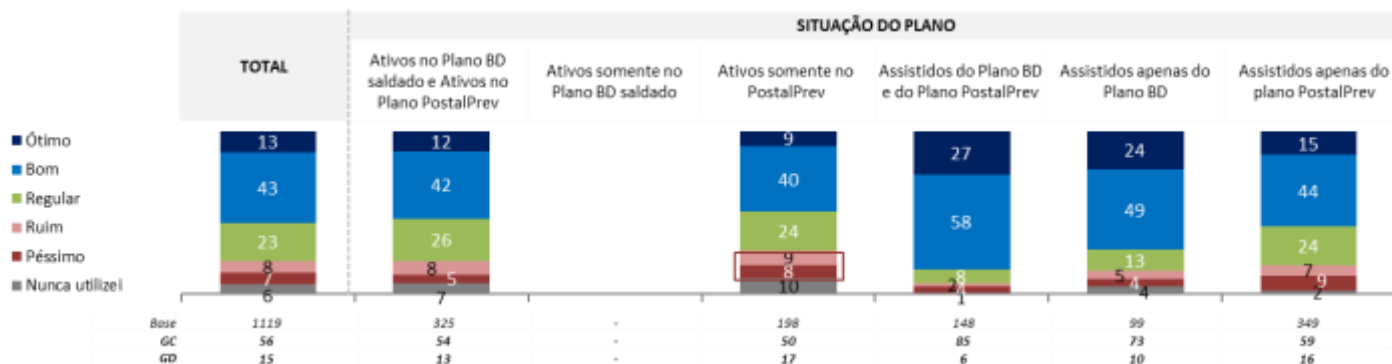
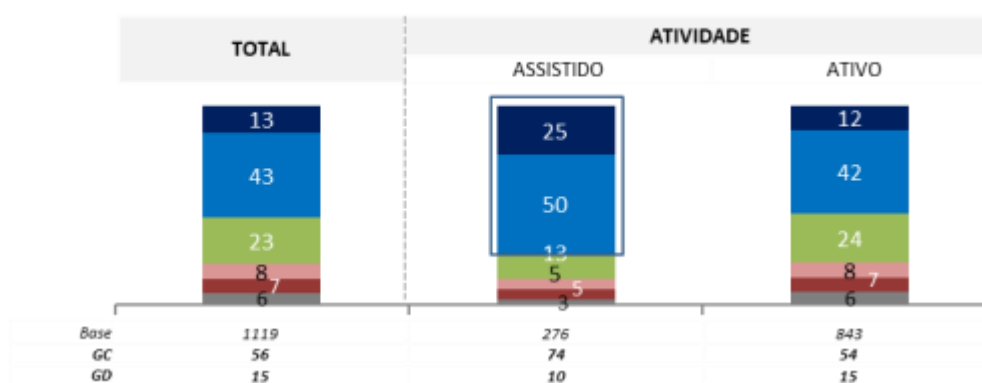
- Para 56% da amostra, o atendimento dos núcleos regionais é ótimo/bom
- O maior percentual de avaliação negativa, péssima/ruim, é da faixa de idade até 29 anos: 23%



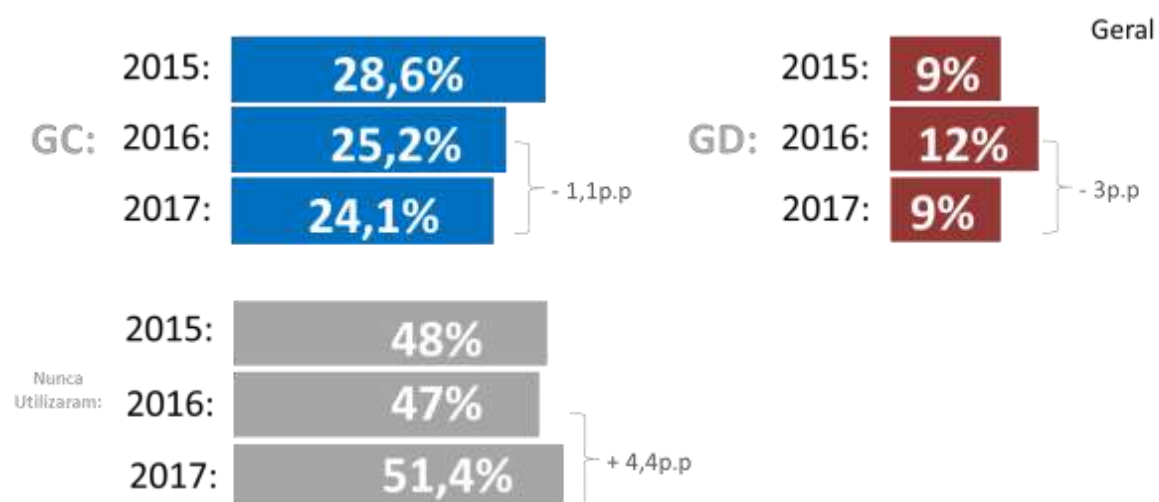
Atendimento dos Núcleos Regionais

- No perfil assistidos, 74% avaliam o atendimento dos núcleos regionais como ótimo/bom
- Entre os perfis de plano, os 'ativos somente no PostalPrev' são os que possuem maior percentual de avaliação negativa: 17%

Dados em %

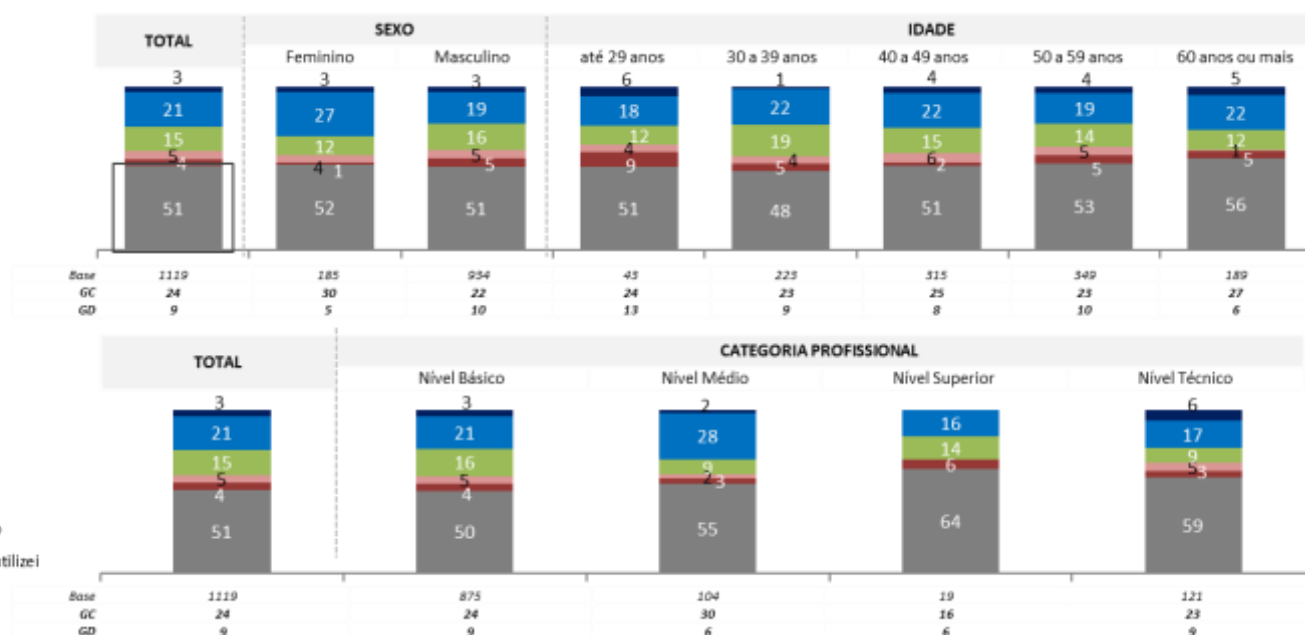


Atendimento Fale Conosco - Evolutivo

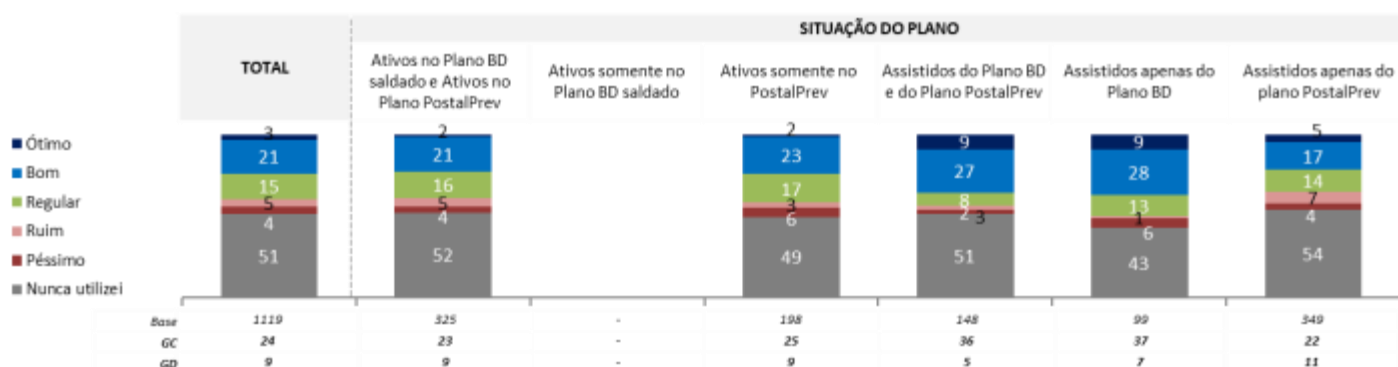
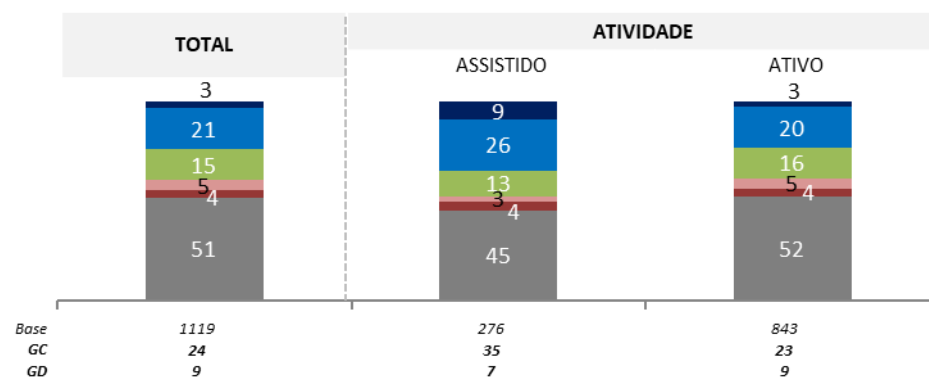


Atendimento via Fale Conosco

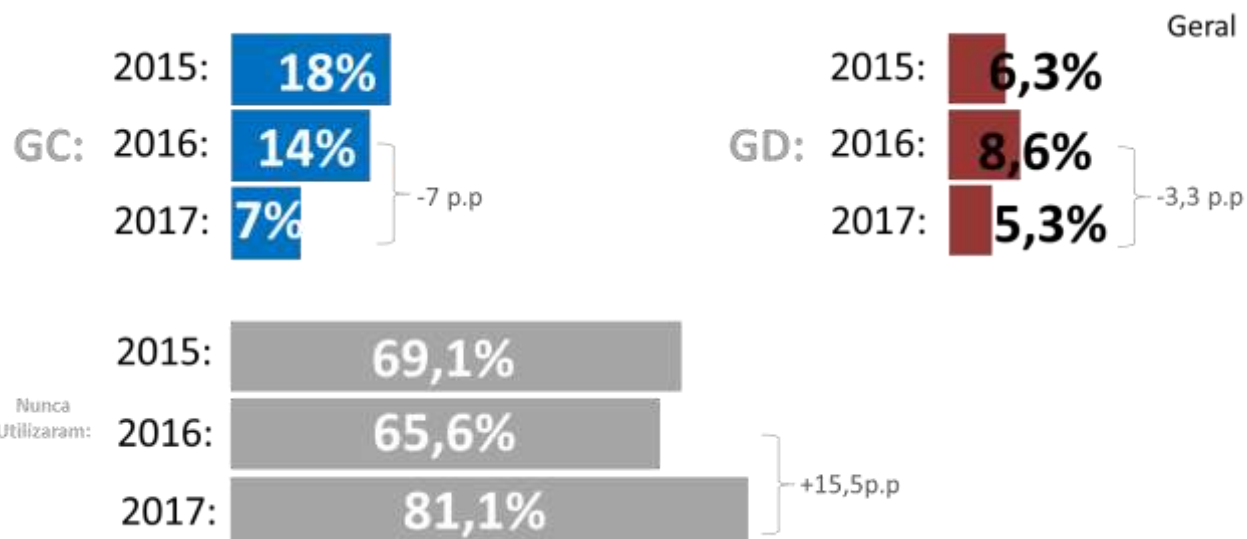
- 51% do total dos participantes nunca utilizaram o 'Fale Conosco'



Atendimento via Fale Conosco

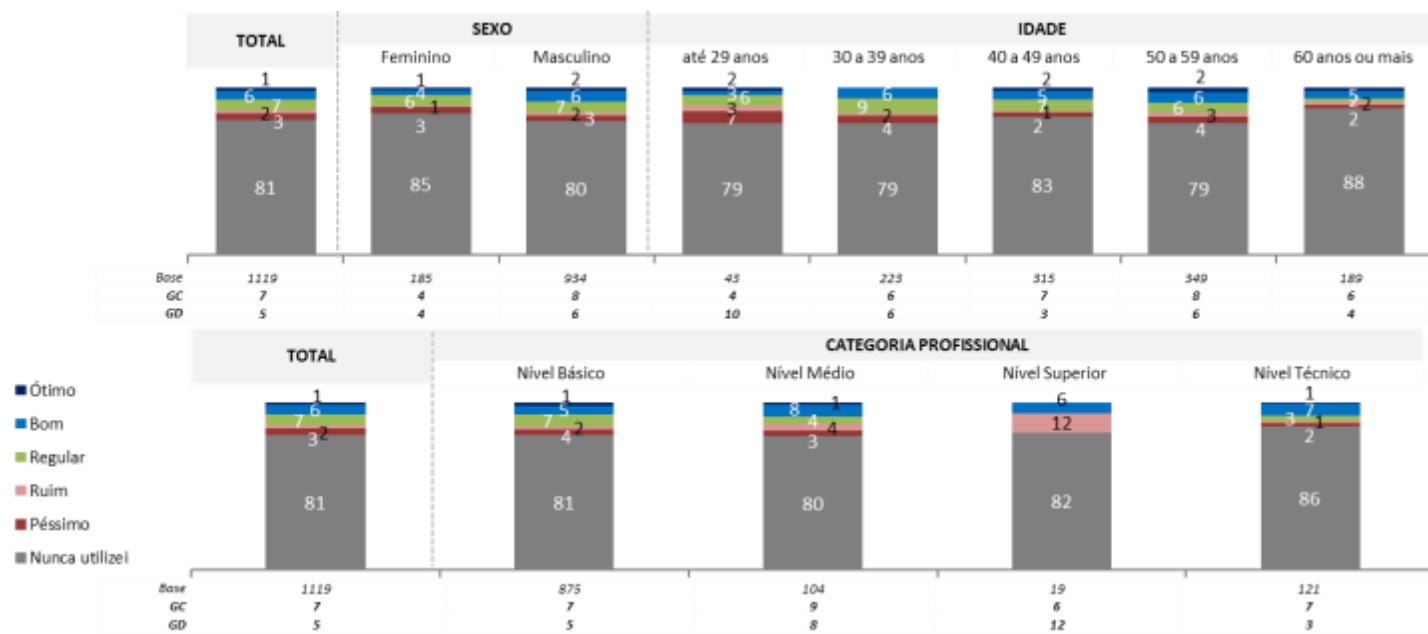


Atendimento Ouvidoria – Evolutivo



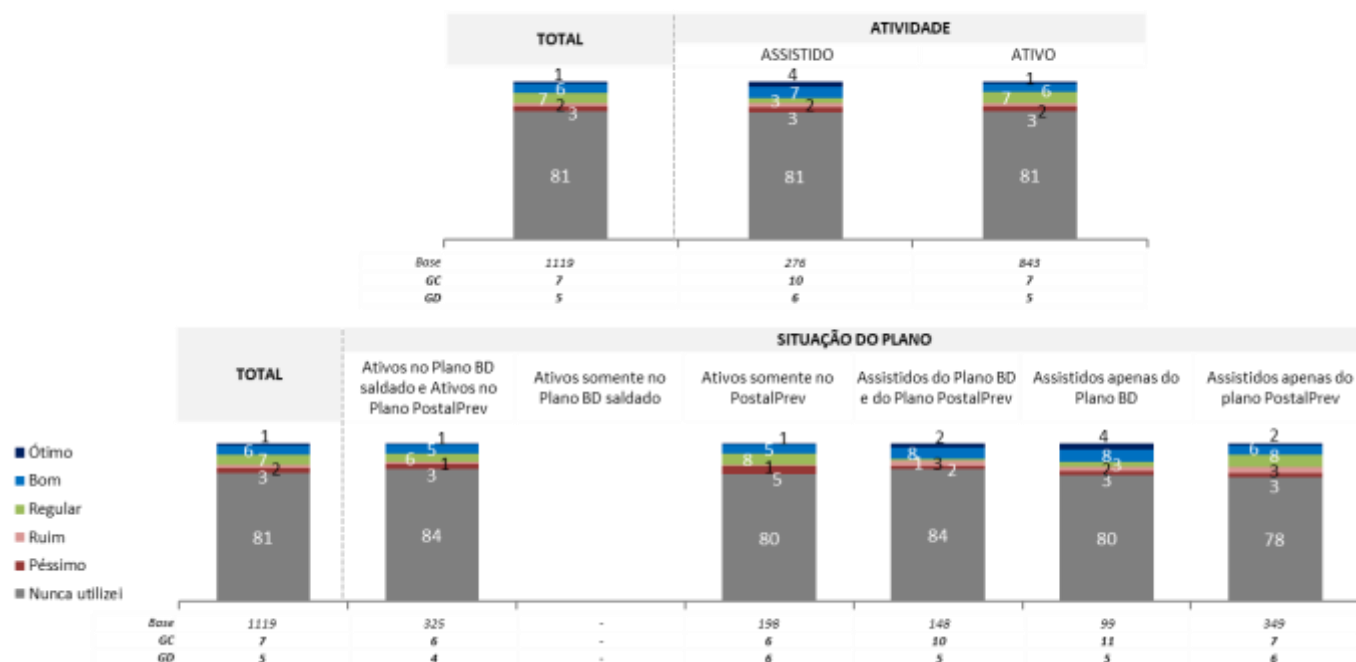
Atendimento Ouvidoria

Maioria dos respondentes, 81%, nunca utilizou a Ouvidoria



Atendimento Ouvidoria

Dados em %



5. ADMINISTRAÇÃO

Administração

Nesse bloco vamos analisar a atuação do corpo administrativo do Postalis:

- Colaboradores;
- Diretoria;
- Membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal;

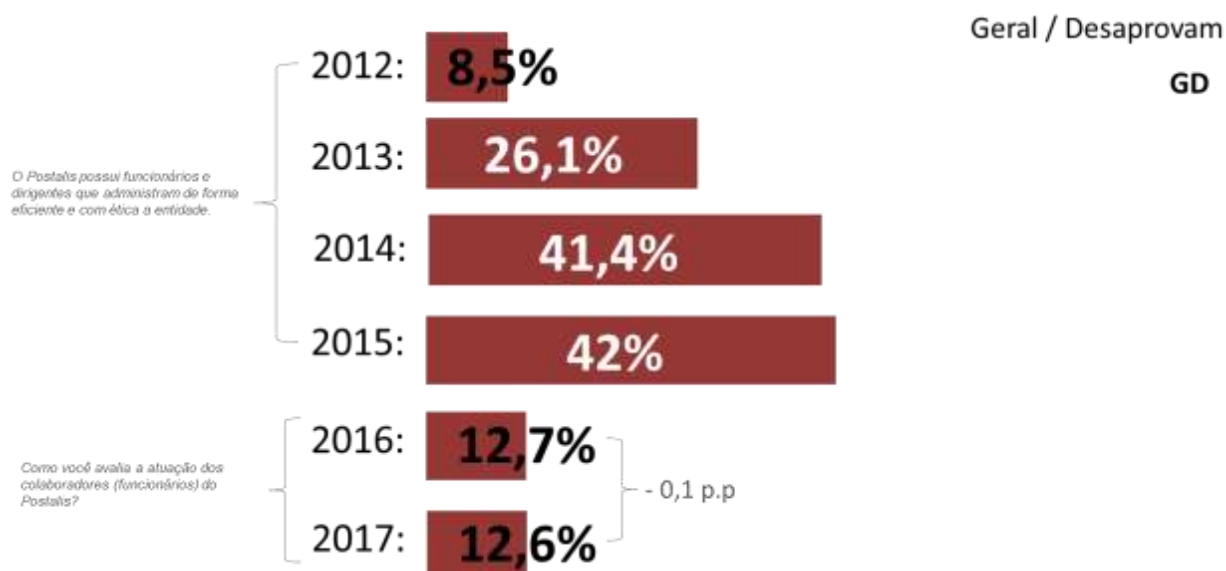
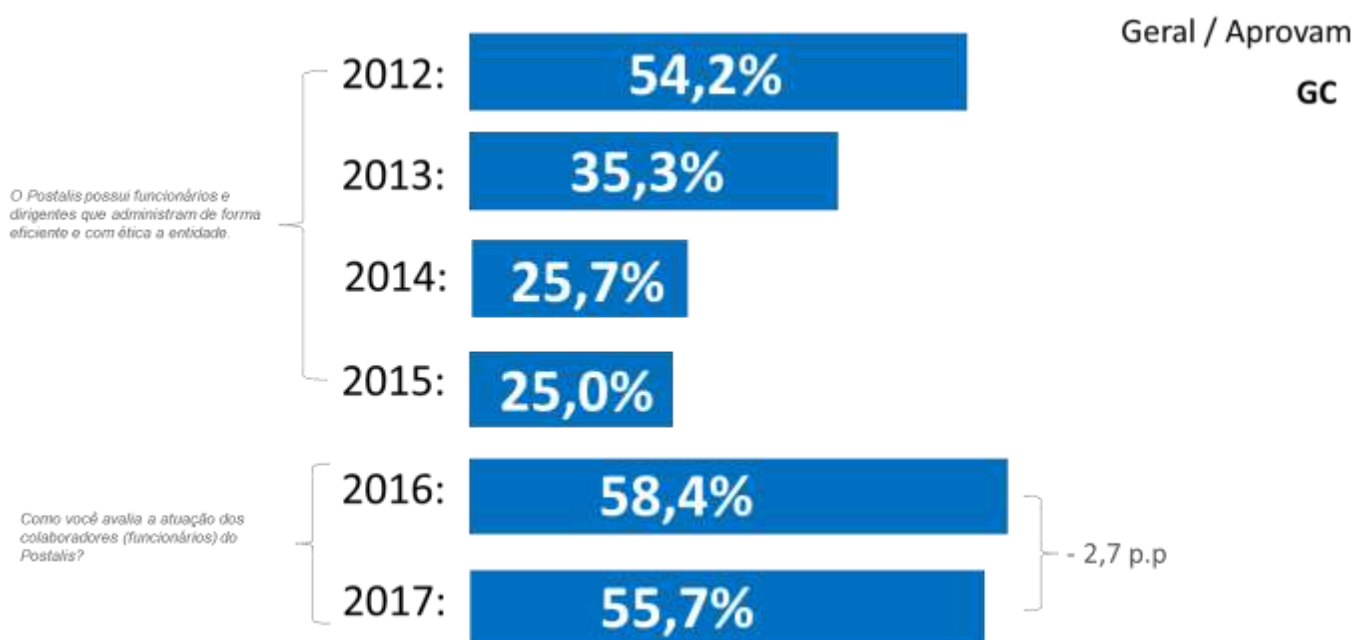
Índice de aprovação da administração do Postalis:

Corpo Administrativo	% de aprovação		GAP
	2016	2017	Ponto percentual
Colaboradores	58,4%	55,7%	- 2,7
Diretoria	11,7%	16,5%	+4,8
Membros do conselho	12,4%	13,01%	+0,7

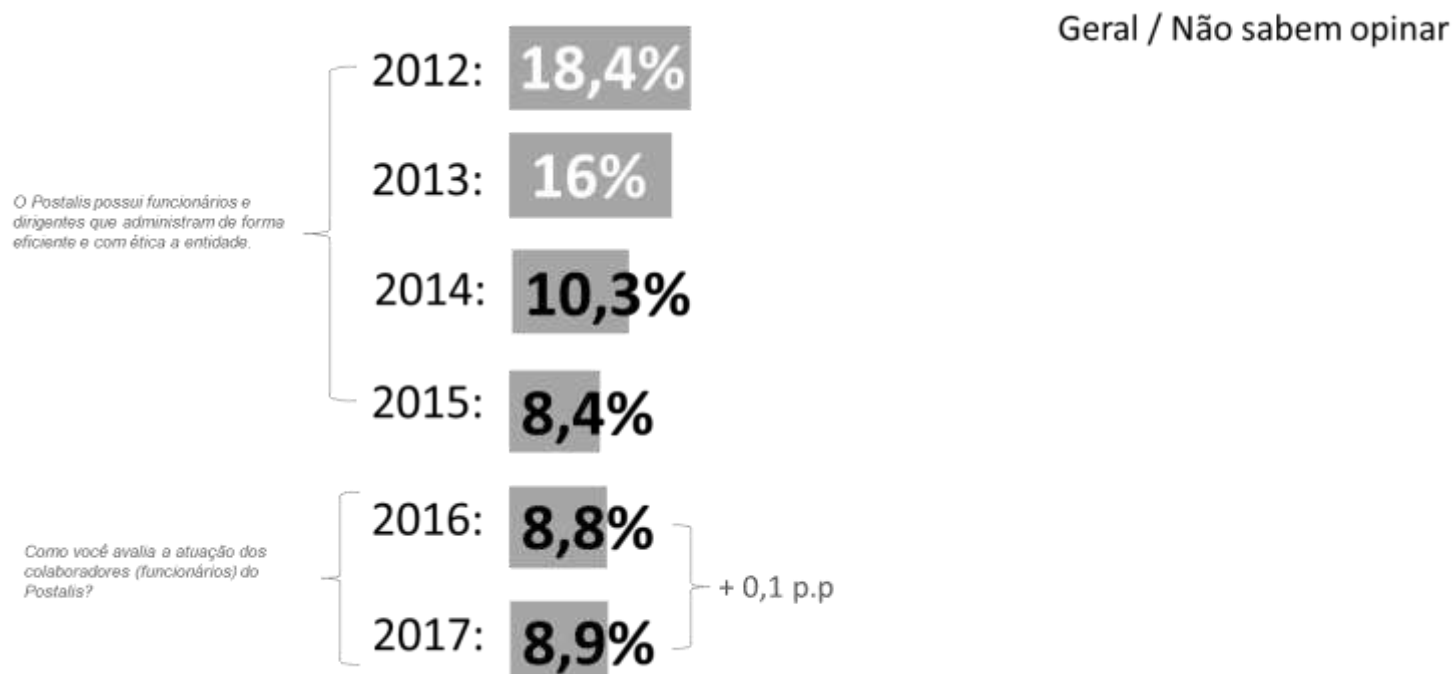
Apesar de mais da metade dos participantes, 55,7%, avaliarem a atuação dos colaboradores do Postalis como ótima/boa, esse percentual caiu 2,7p.p com relação ao estudo de 2016.

Por outro lado, embora a avaliação positiva da Diretoria e dos Membros do Conselho ainda ser baixa, o percentual de aprovação aumentou 4,8 p.p com relação à Diretoria e, para os Membros do Conselho, se manteve estável.

Atuação dos colaboradores do Postalis

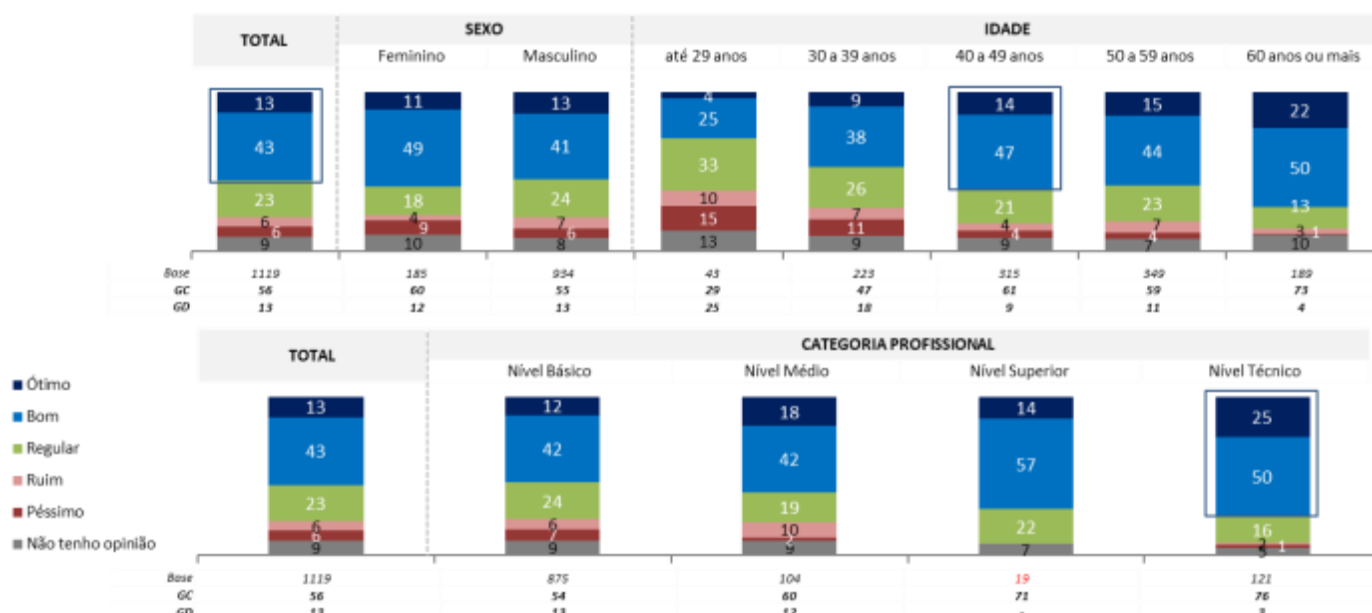


Atuação dos colaboradores do Postalis



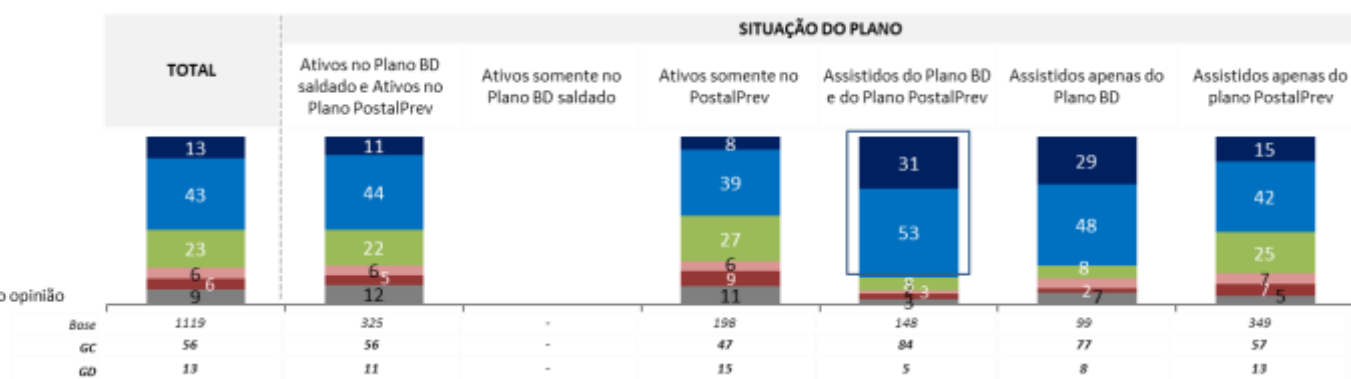
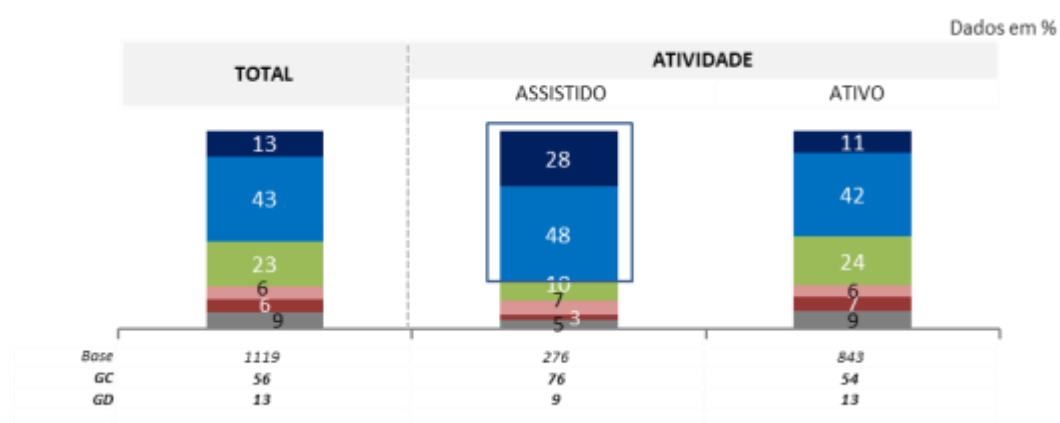
Atuação dos colaboradores do Postalis

- Maior parte da amostra, 56%, consideram a atuação dos colaboradores Postalis como ótima/boa
- A faixa de idade de 40-49 anos apresenta a avaliação mais positiva: 61% classificam como ótima/boa
- Entre os profissionais de nível técnico, o percentual de avaliação positiva chega a 76%

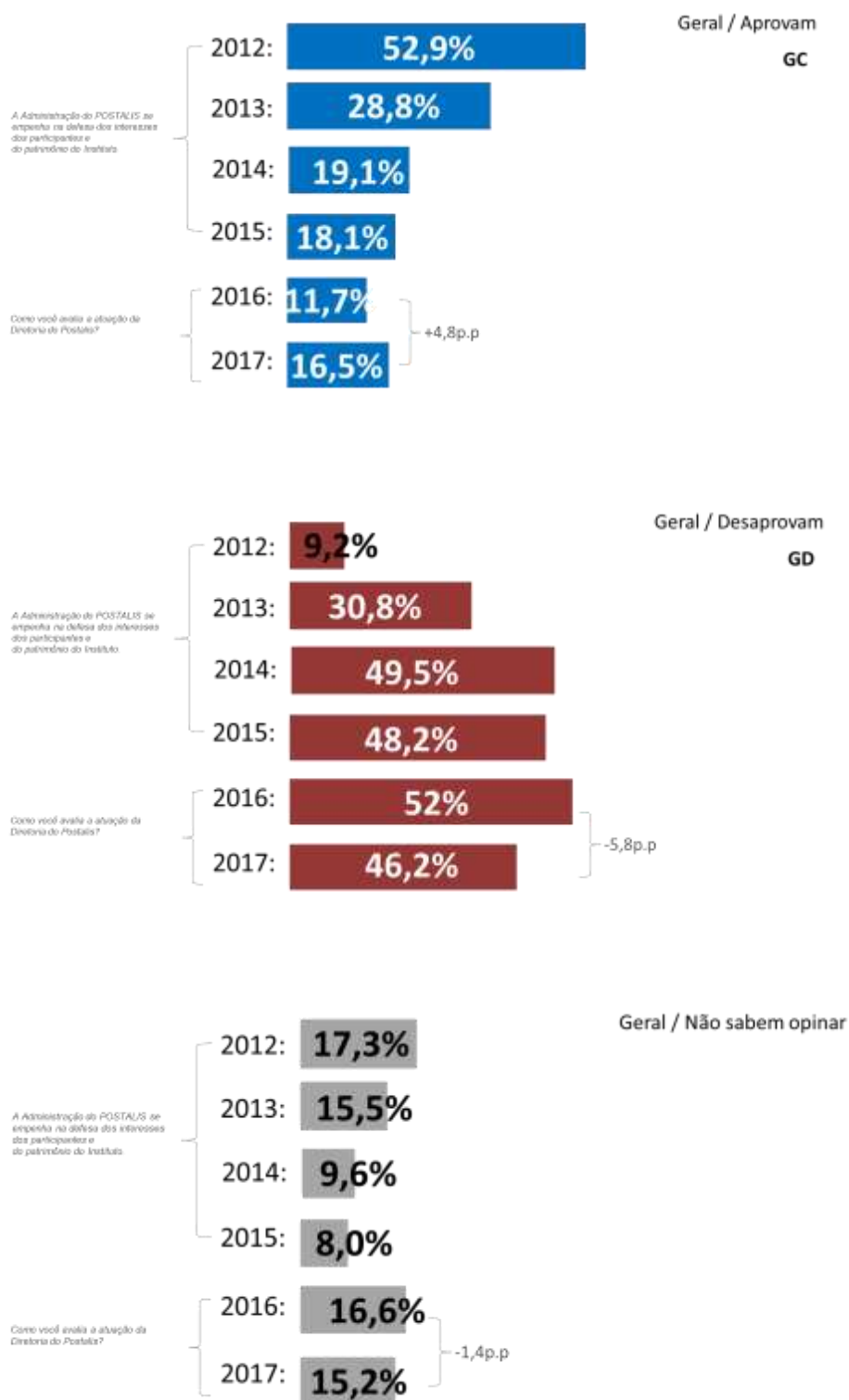


Atuação dos colaboradores do Postalis

- Perfil Assistido e os que possuem plano 'assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev' são os mais satisfeitos com a atuação dos colaboradores do Postalis: 76% e 84% de avaliação positiva, respectivamente

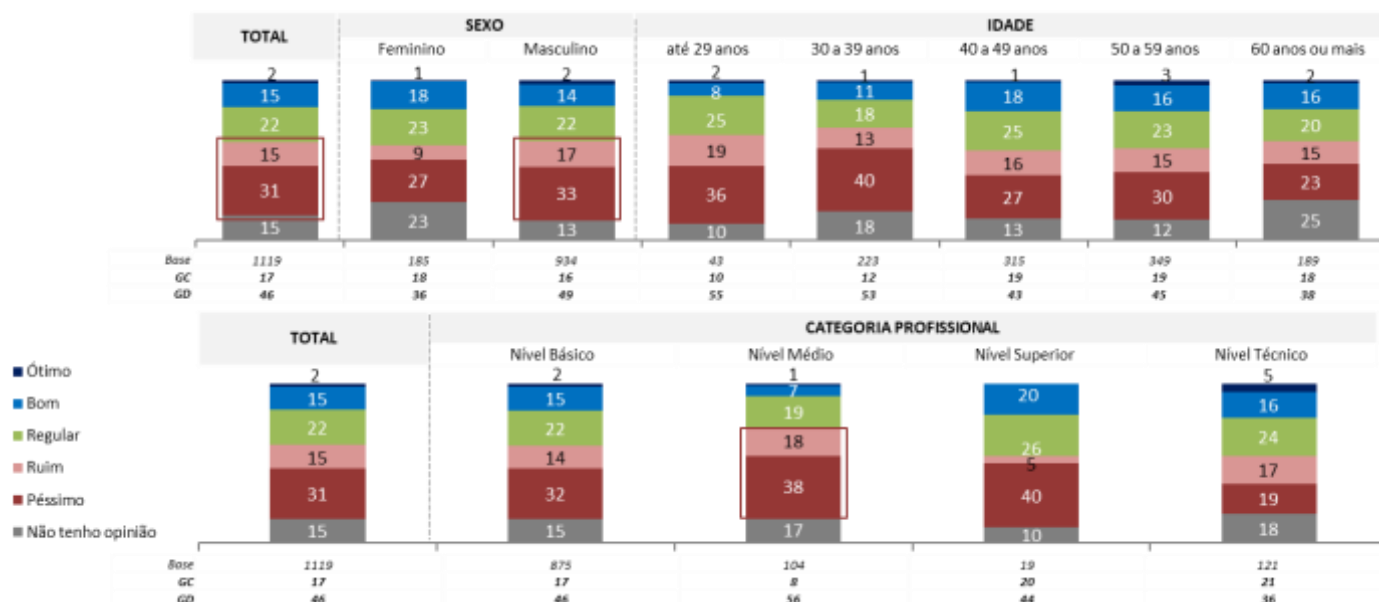


Atuação da Diretoria do Postalis



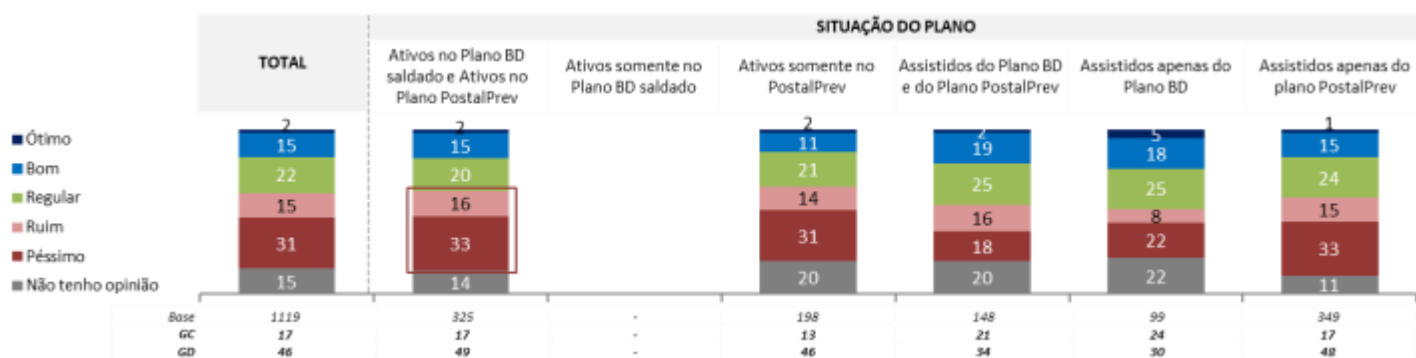
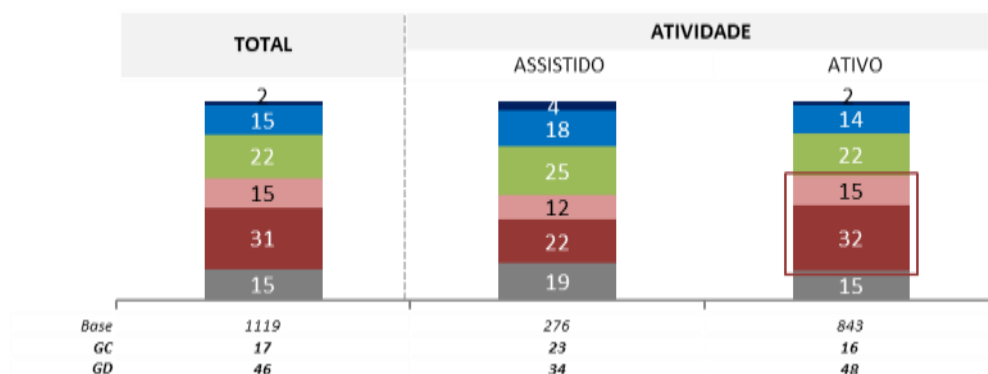
Atuação da Diretoria do Postalís

- Para 46% do total da amostra, a atuação da Diretoria é ruim/péssima
- Avaliação dos homens é mais negativa do que a das mulheres: 49% dos homens consideram péssimo/ruim contra 36% das mulheres
- Entre as faixas de idade, os mais novos apresentam avaliação mais negativa
- Já nas categorias profissionais, nível médio é o perfil com avaliação mais negativa: 56% de péssimo/ruim



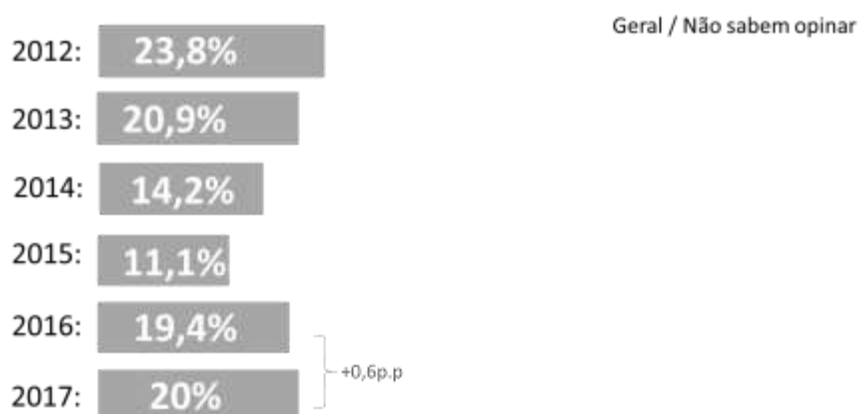
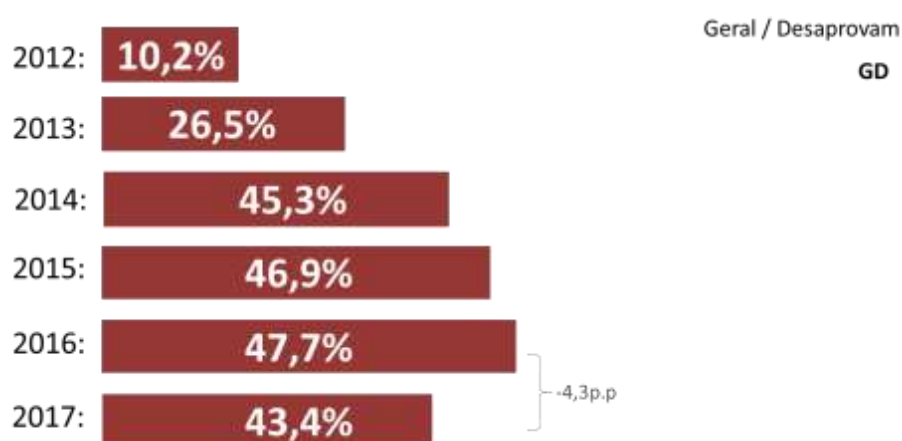
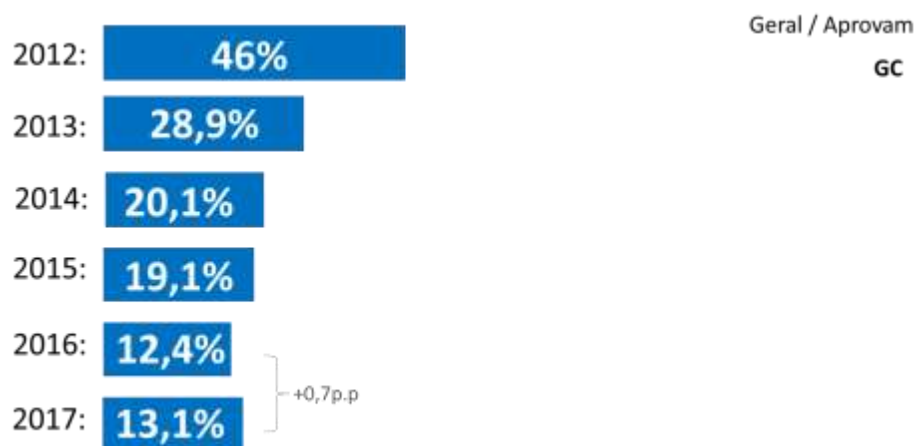
Atuação da Diretoria do Postalís

- Avaliações mais negativas entre o perfil ativo e o plano 'ativos no plano BD saldado e ativos no plano PostalPrev': 48% e 49% de avaliações ruim/péssimo, respectivamente



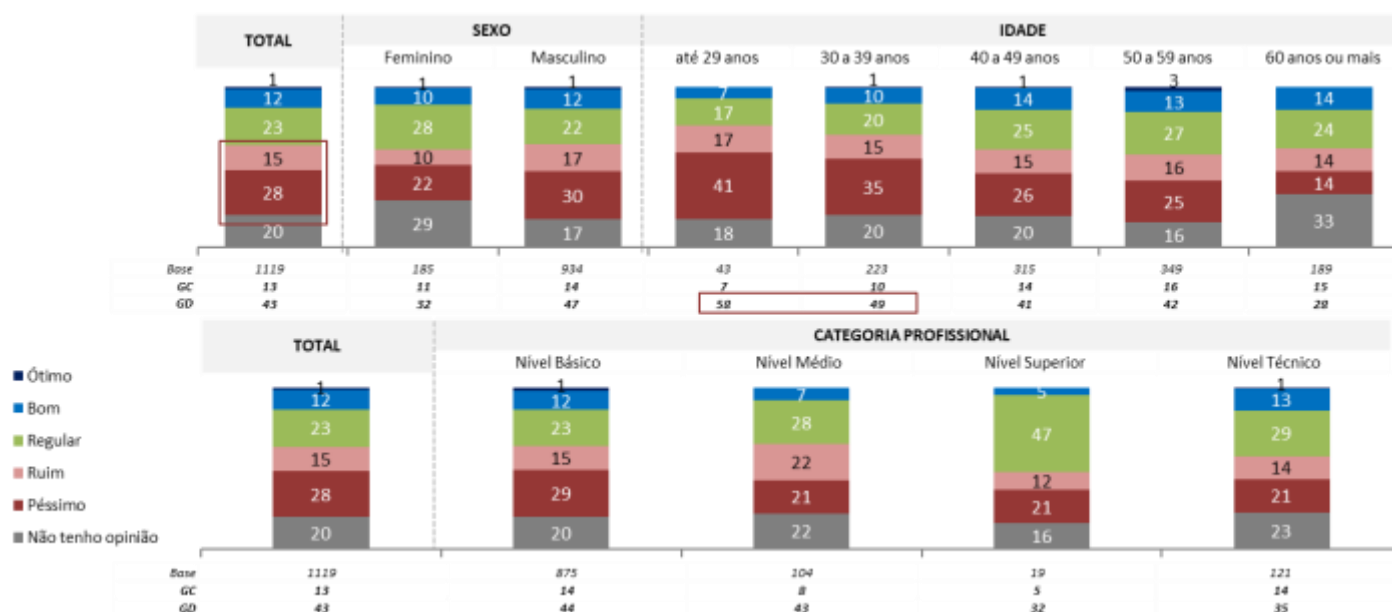
■ Ótimo
 ■ Bom
 ■ Regular
 ■ Ruim
 ■ Péssimo
 ■ Não tenho opinião

Atuação dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal



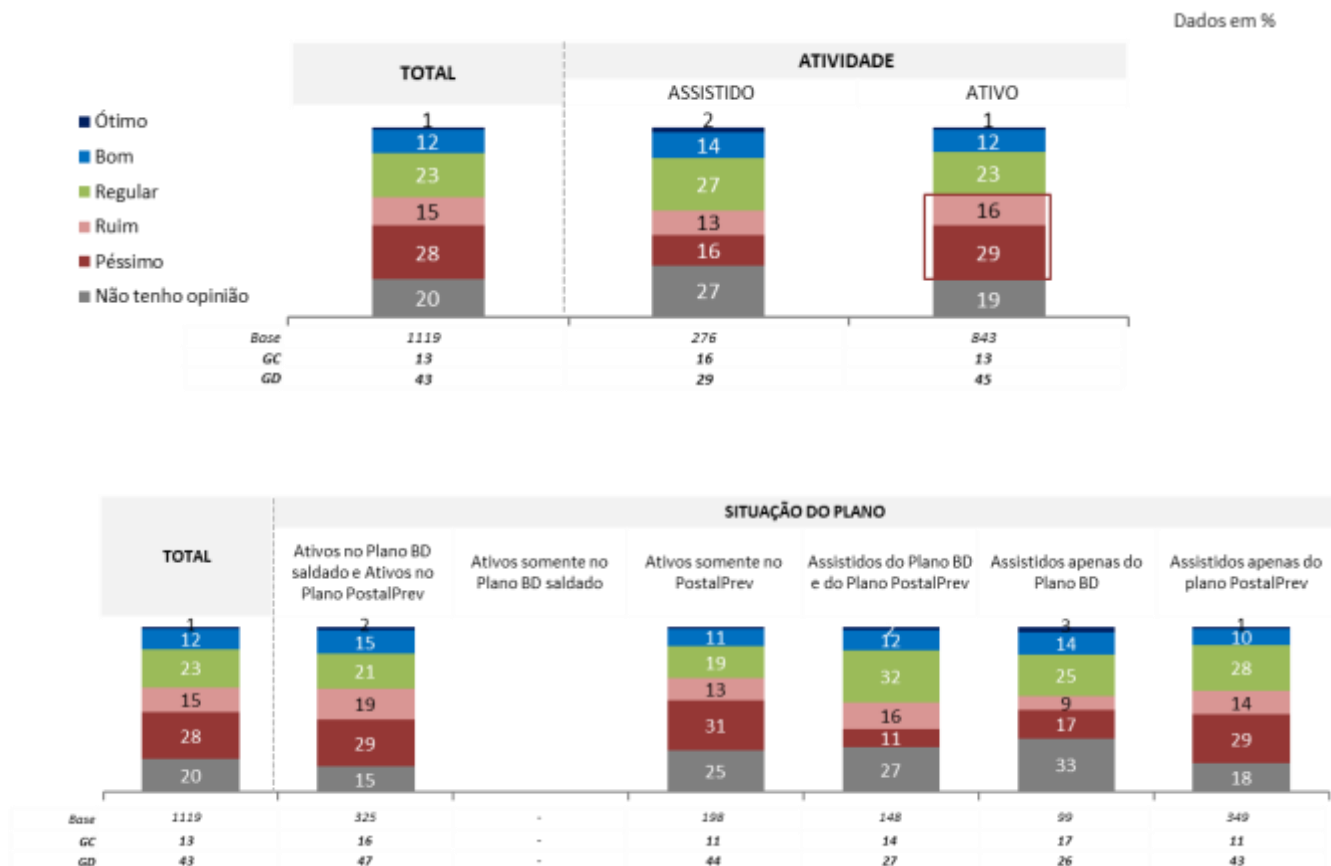
Atuação dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal

- 43% dos participantes avaliam a atuação dos membros do Conselho como ruim/péssima
- Entre as faixas de idade, os mais jovens apresentam as avaliações mais negativas



Atuação dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal

- 45% do perfil ativo considera negativa a atuação dos membros do Conselho, contra 29% do perfil assistido



6. VALORES

Valores

Nesse bloco vamos analisar os valores ligados à imagem do Postalis:

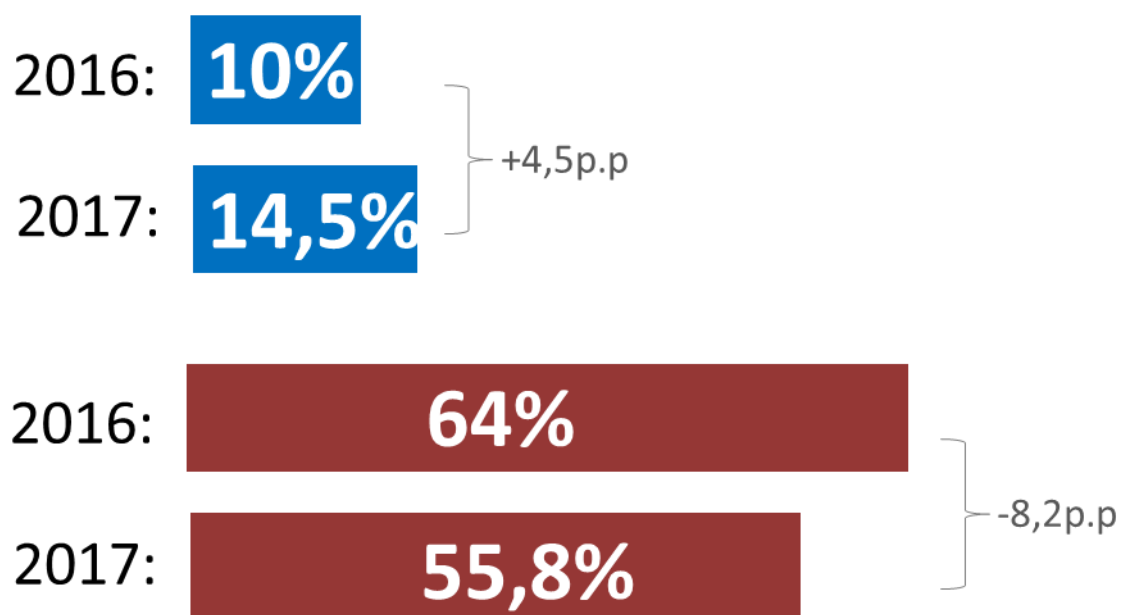
- Transparência;
- Sustentabilidade;
- Confiabilidade.

Índice de aprovação:

Corpo Administrativo	% de aprovação		GAP
	2016	2017	Ponto percentual
Transparência	10%	14,5	+4,5
Sustentabilidade	7%	12,6	+4,6
Confiabilidade	11%	14,8	+3,8

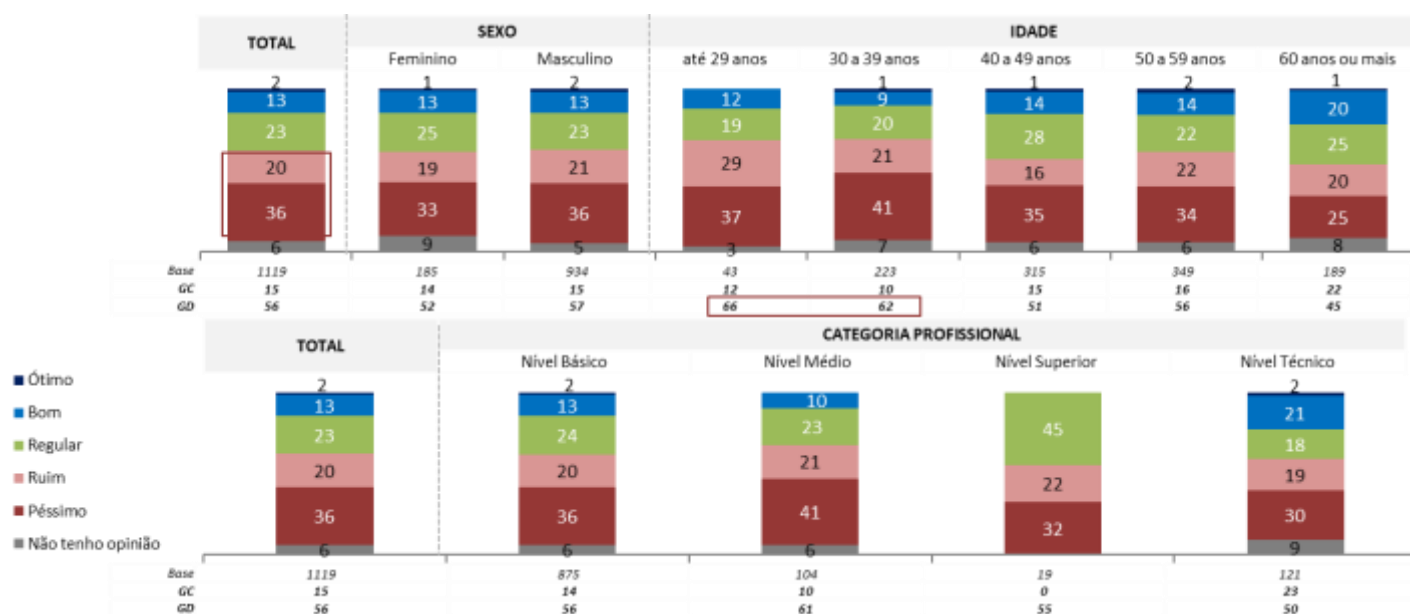
De forma geral, houve melhora nos percentuais de avaliações bom/ótimo desses valores do Postalis em comparação ao estudo anterior: 'Transparência' apresentou aumento de 4,5p.p, 'Sustentabilidade' aumentou 4,6 p.p e 'Confiabilidade' 3,8p.p.

Grau de Transparência do Postalis



Transparência do Postalís

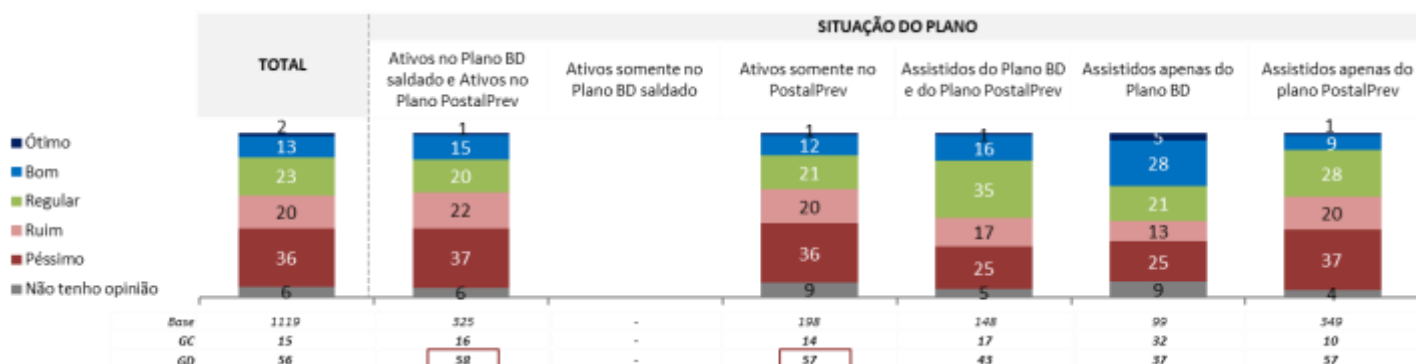
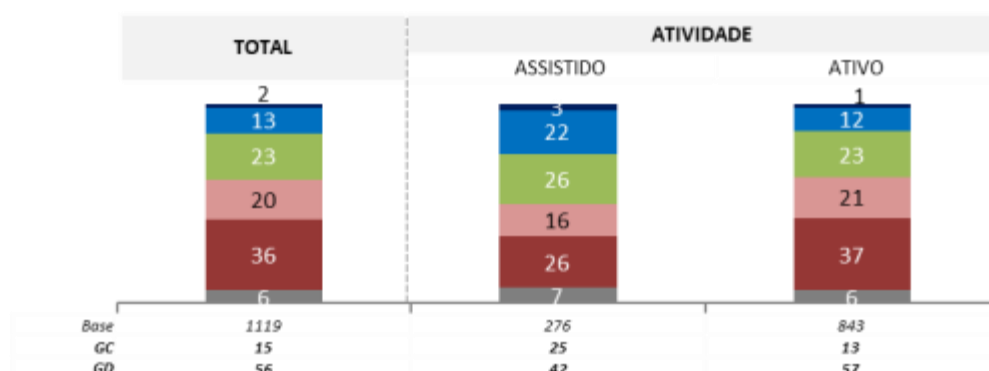
- Para 56% do total da amostra, a transparência do Postalís é péssima/ruim
- Entre os mais jovens, novamente há avaliações mais negativas



Transparência do Postalís

- Perfil dos planos 'ativos' apresentam visão mais negativa sobre a transparência do Postalís: mais de 57% avaliam como péssima/ruim

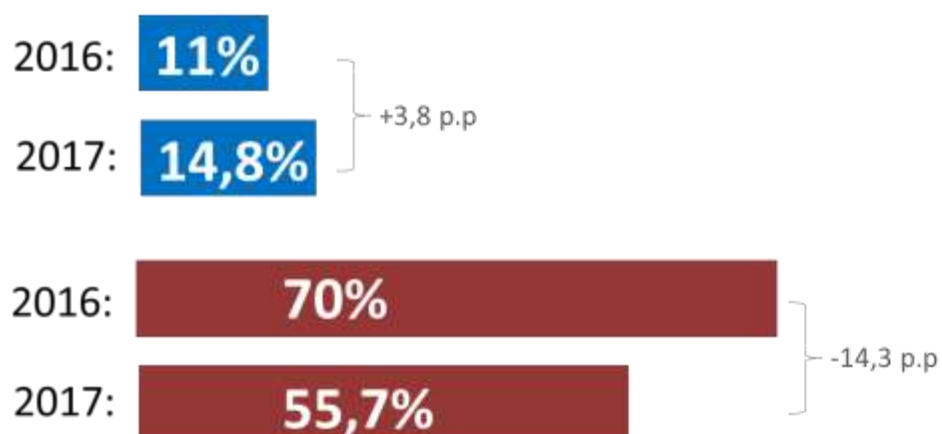
Dados em %



■ Ótimo
 ■ Bom
 ■ Regular
 ■ Ruim
 ■ Péssimo
 ■ Não tenho opinião

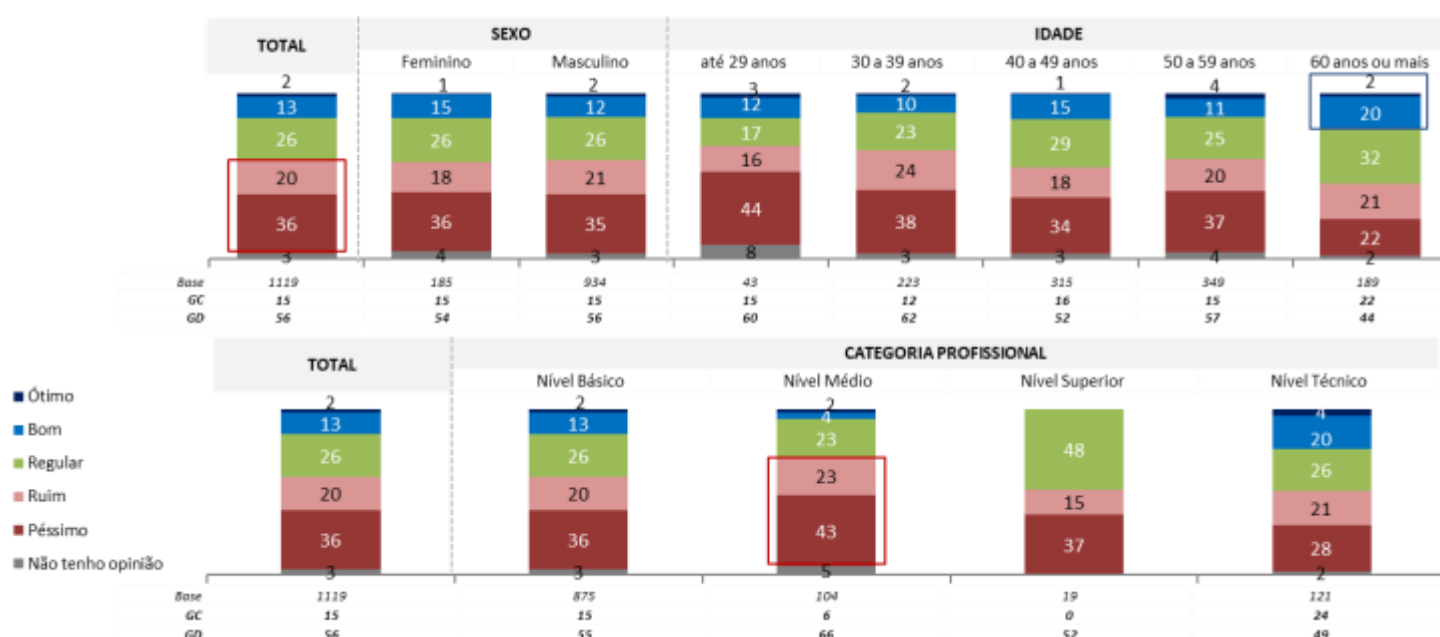
Grau de confiabilidade do Postalis

Geral
GC/GD



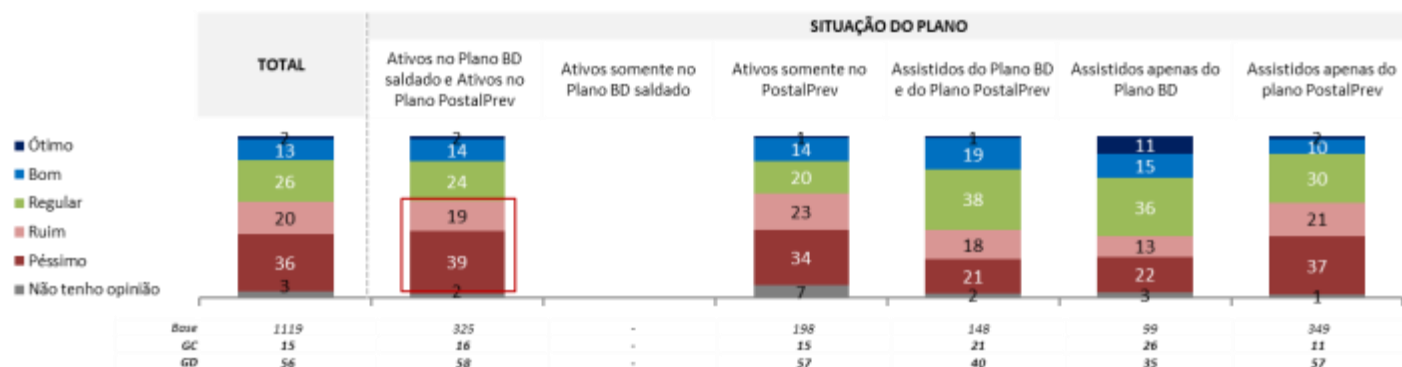
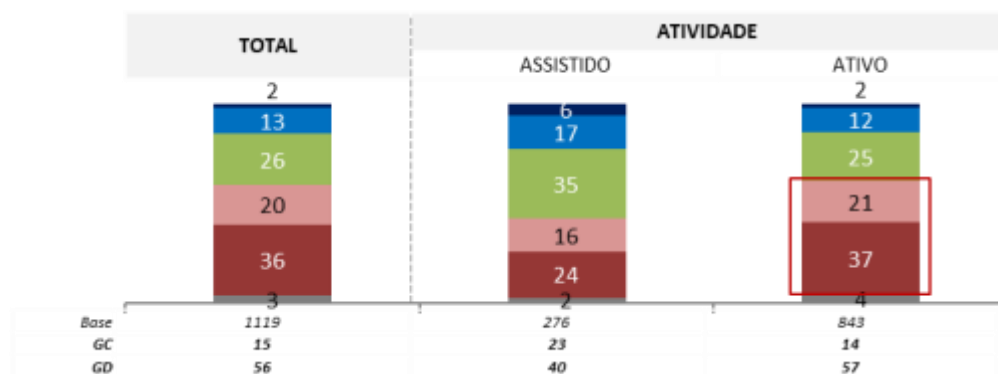
Grau de confiabilidade do Postalis

- Para 56% dos entrevistados, o grau de confiabilidade do Postalis é ruim/péssimo
- O perfil acima de 60 anos apresenta melhor avaliação: 22% avaliam a confiabilidade como ótima/boa
- Nível Médio: 66% avaliam como ruim/péssimo



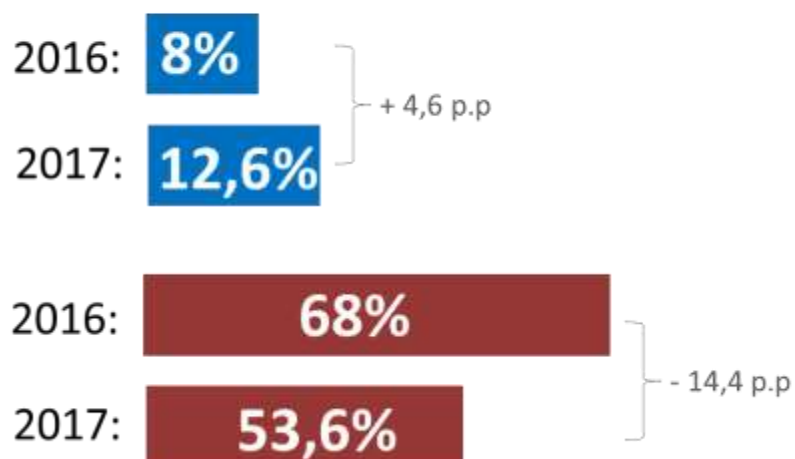
Grau de confiabilidade do Postalís

- Para 57% dos ativos, a avaliação do grau de confiabilidade é péssimo/ruim
- Com relação aos tipos de planos, os ‘ativos no plano BD saldado e no plano Postalprev’ são os mais críticos: 58% avaliam como péssimo/ruim



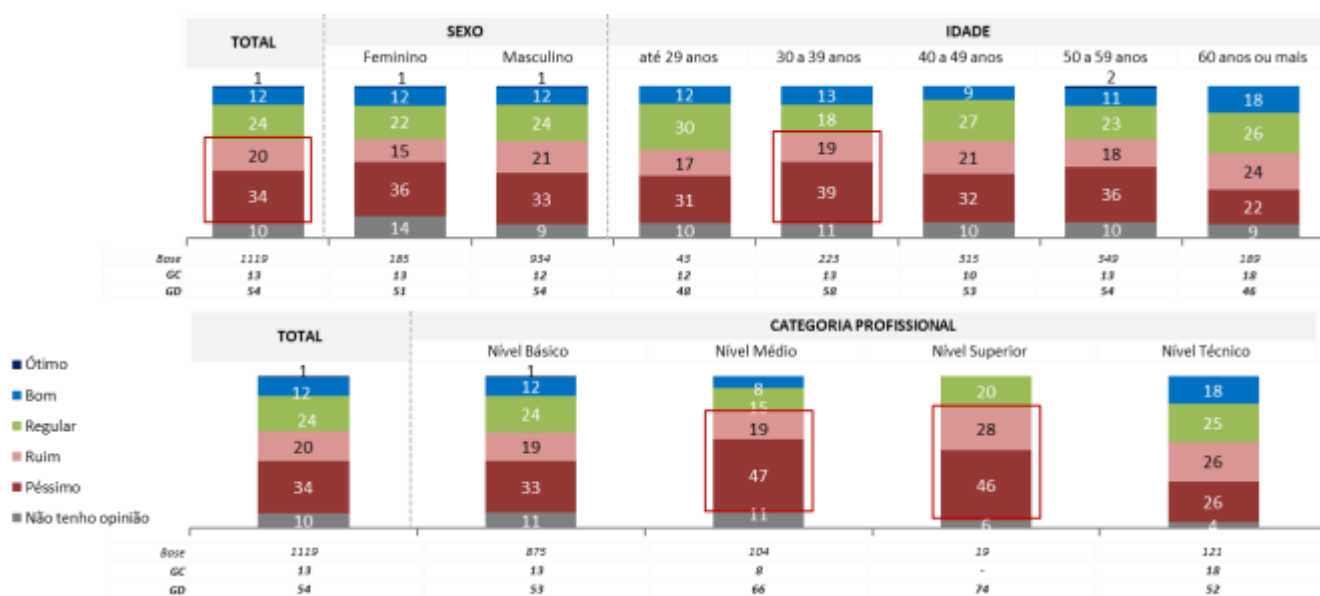
Grau de Sustentabilidade do Postalis

Geral
GC/GD



Grau de Sustentabilidade do Postalis

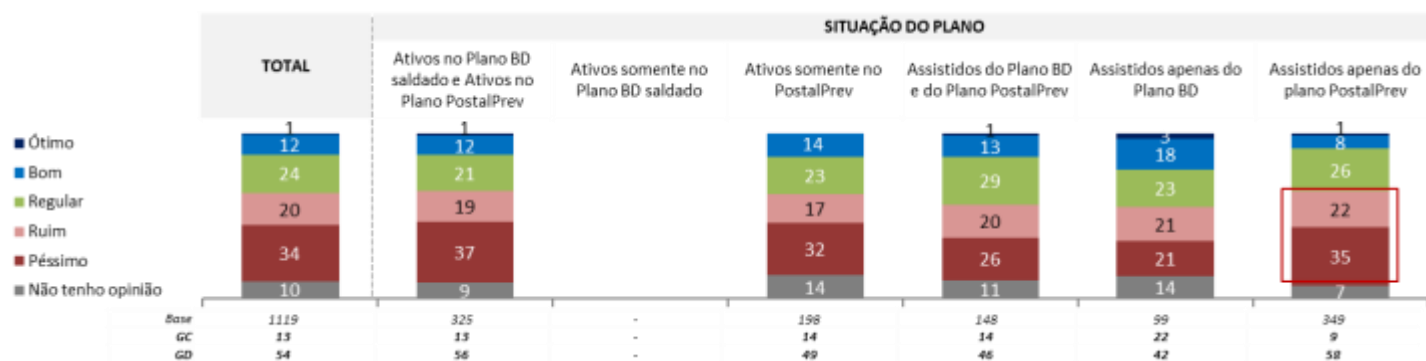
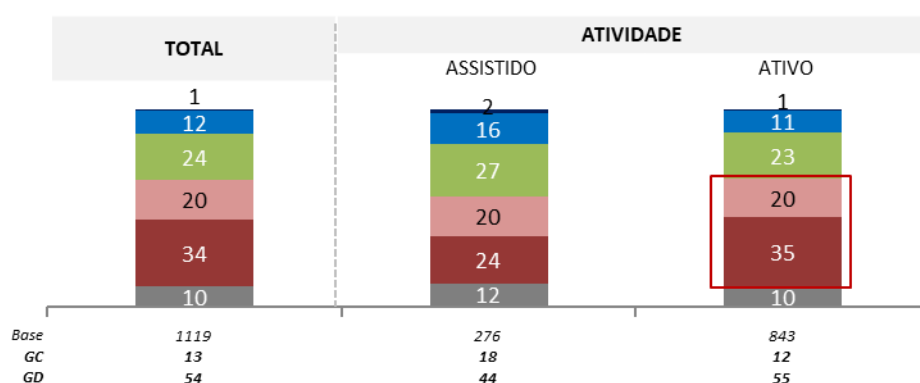
- Mais da metade da amostra (54%) avalia o grau de sustentabilidade do Postalis como ruim/péssimo
- A faixa de idade entre 30-39 anos é a que apresenta nível mais crítico de avaliação ruim/péssimo: 58%
- Nível médio e nível superior são os mais críticos na categoria profissional: 66% e 74% de avaliação negativa, respectivamente



Grau de Sustentabilidade do Postalis

- Ativos apresentam 55% de avaliação ruim/péssimo, contra 44% dos assistidos
- 'Assistidos apenas no plano PostalPrev' apresentam maior percentual de avaliação negativa: 58%

Dados em %



7. EDUCAÇÃO PREVIDENCIÁRIA

Educação Previdenciária

Nesse bloco, são avaliados:

- Conhecimento sobre o Regulamento do Plano de Previdência Complementar;
- Início do Planejamento da aposentadoria.

Evolução da educação previdenciária:

Tipo	%		GAP
	2016	2017	Ponto percentual
Conhecimento sobre o Regulamento do Plano de Previdência Complementar	31,8%	32,2%	+0,4
Início do Planejamento da aposentadoria (Assistidos)	46,4%	52,9%	+6,5

Conhecimento sobre o Regulamento do Plano de Previdência Complementar

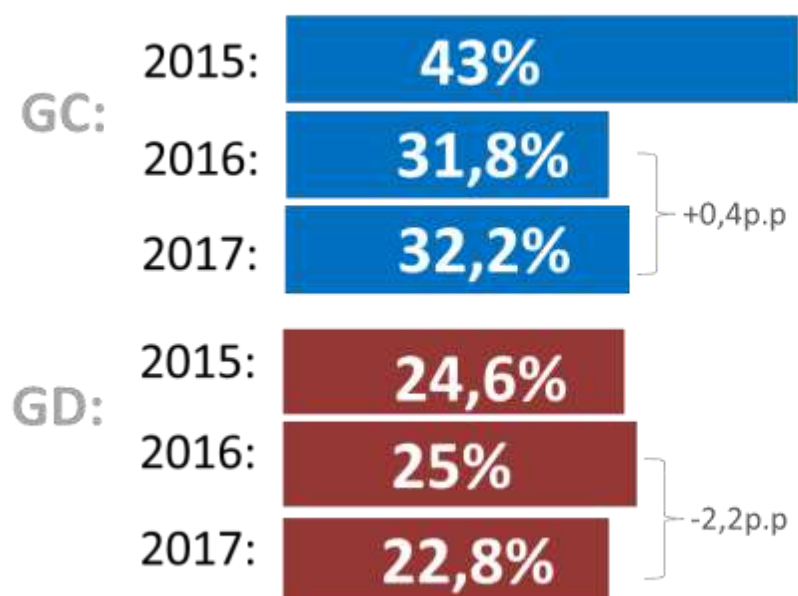
A avaliação do autoconhecimento sobre o Regulamento do Plano de Previdência Complementar se manteve estável na comparação do estudo atual com o de 2016: passou de 31,8% para 32,2% o percentual de avaliações que consideram seu próprio conhecimento como ótimo/bom.

Início do Planejamento da Aposentadoria

Do total de respondentes, 52,9% iniciaram o planejamento da aposentadoria assim que começaram a trabalhar. Em comparação ao estudo de 2016, esse percentual aumentou 6,5p.p.

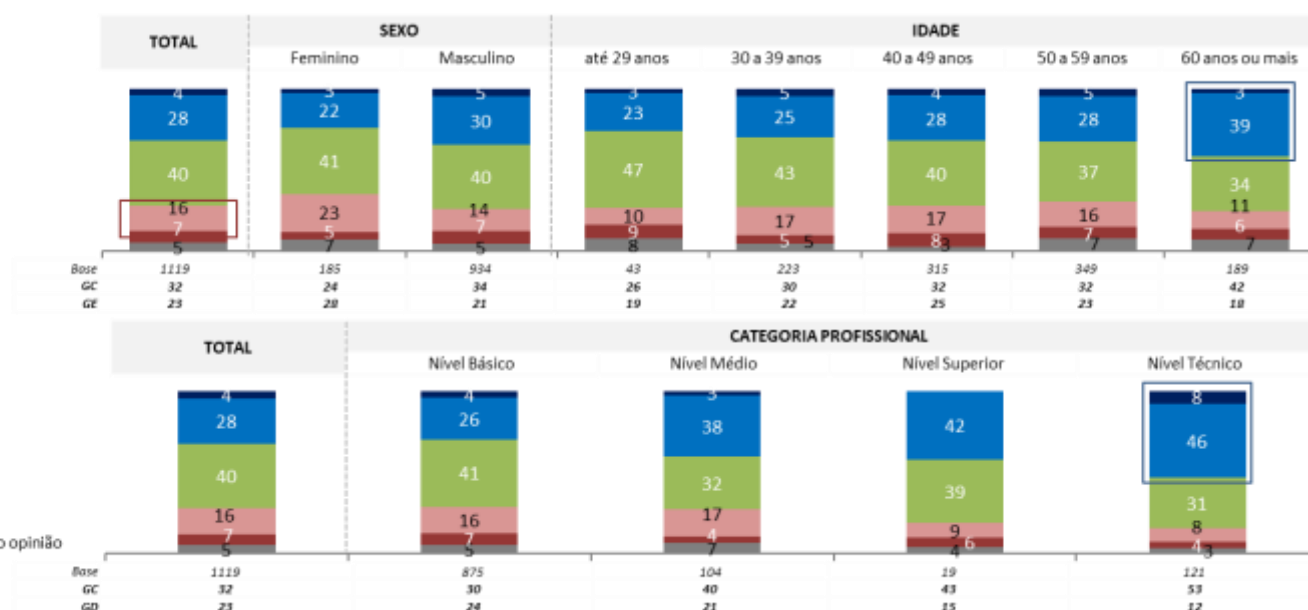
Conhecimento próprio sobre o Regulamento do plano de previdência complementar

Geral



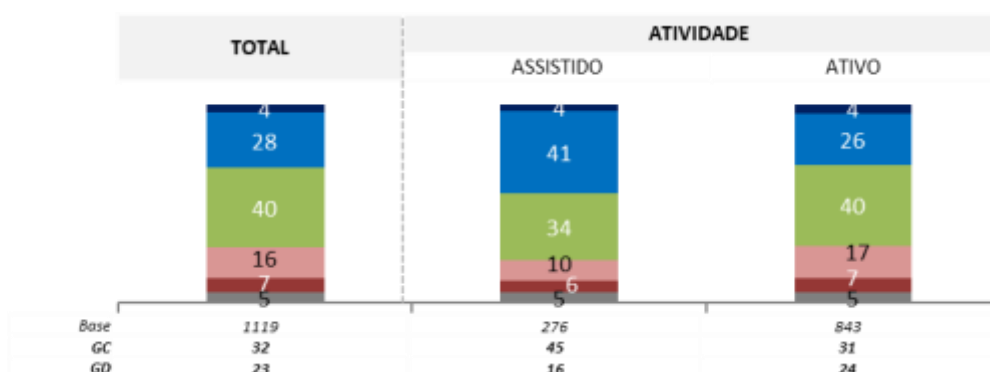
Conhecimento próprio sobre o Regulamento do plano de previdência complementar

- Para 23% do total da amostra, o seu próprio conhecimento sobre o regulamento do plano é péssimo/ruim
- A faixa de idade acima de 60 anos e os profissionais de nível técnico são os que afirmam conhecer mais sobre o regulamento

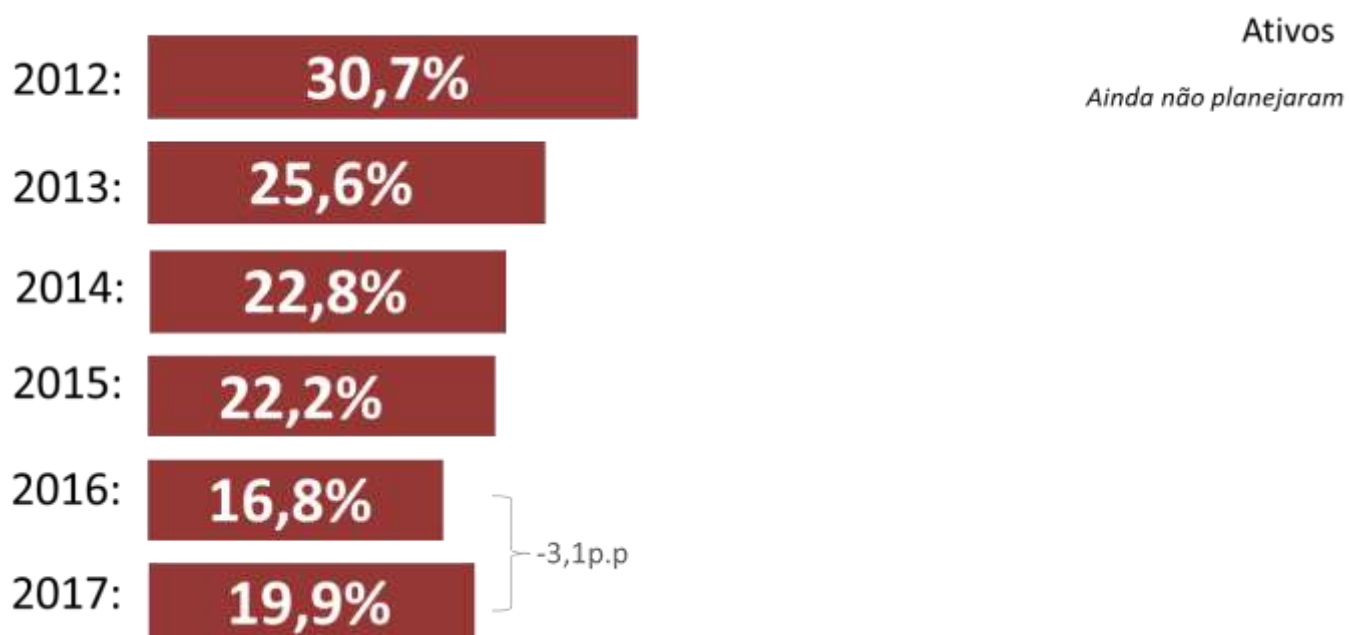
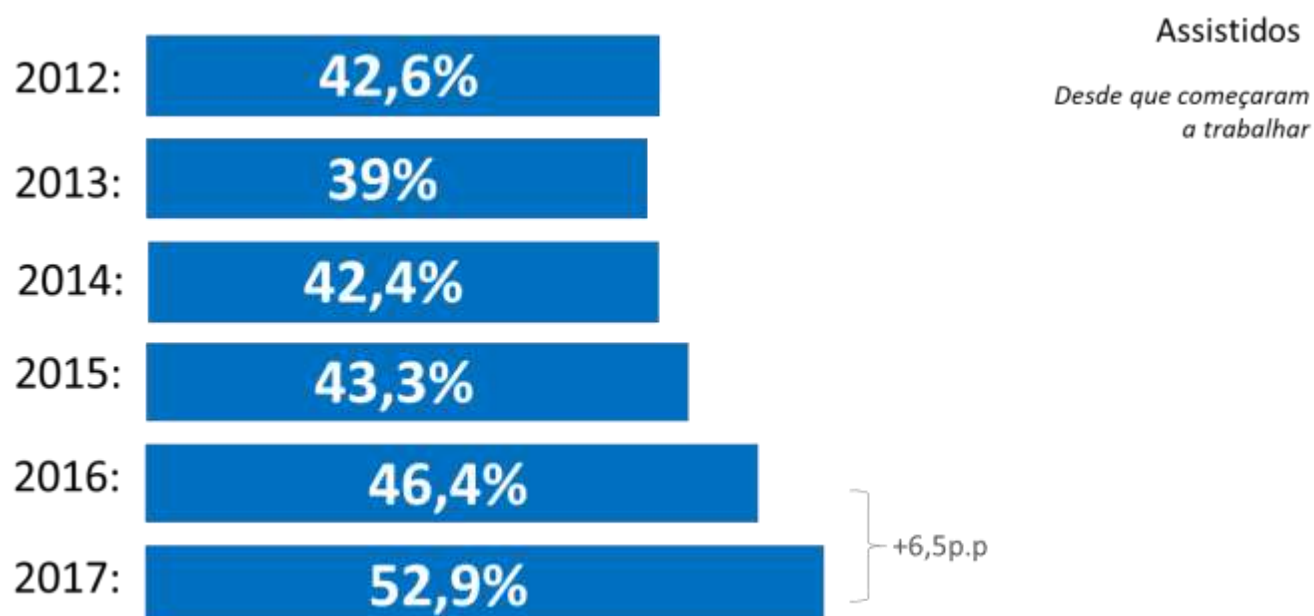


Conhecimento próprio sobre o Regulamento do plano de previdência complementar

- Assistidos do Plano PD e do Plano PostalPrev são os que avaliam de forma mais positiva o seu conhecimento sobre o regulamento do plano: 46% avaliam como ótimo/bom

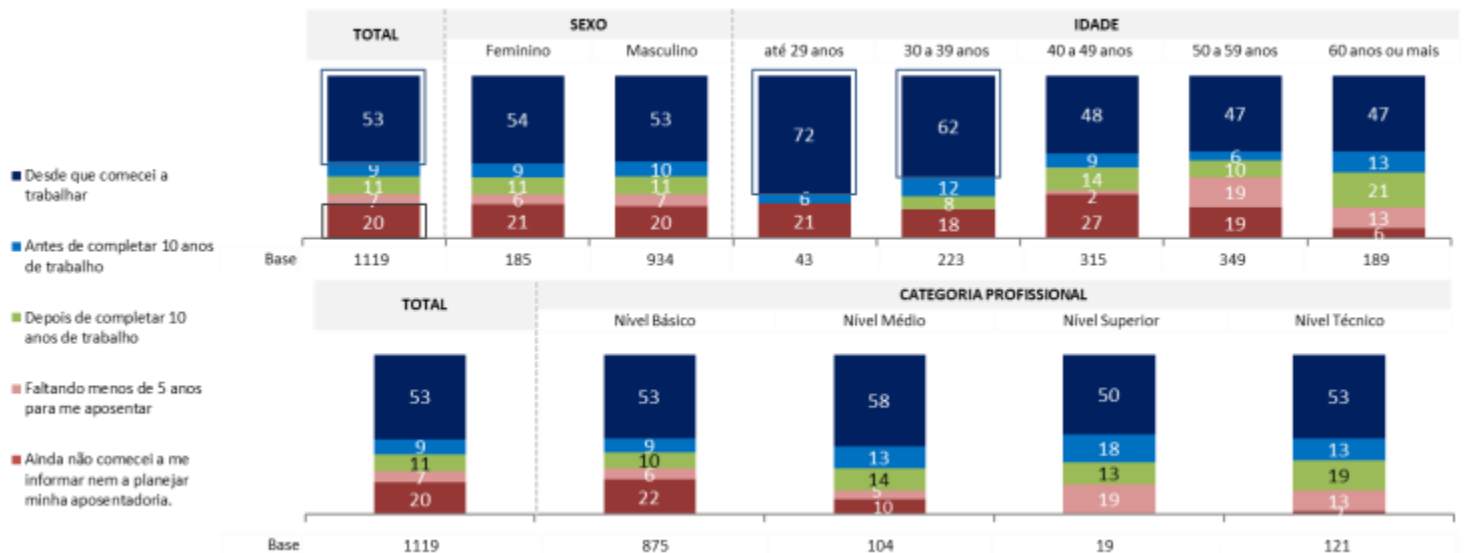


Início do planejamento da aposentadoria



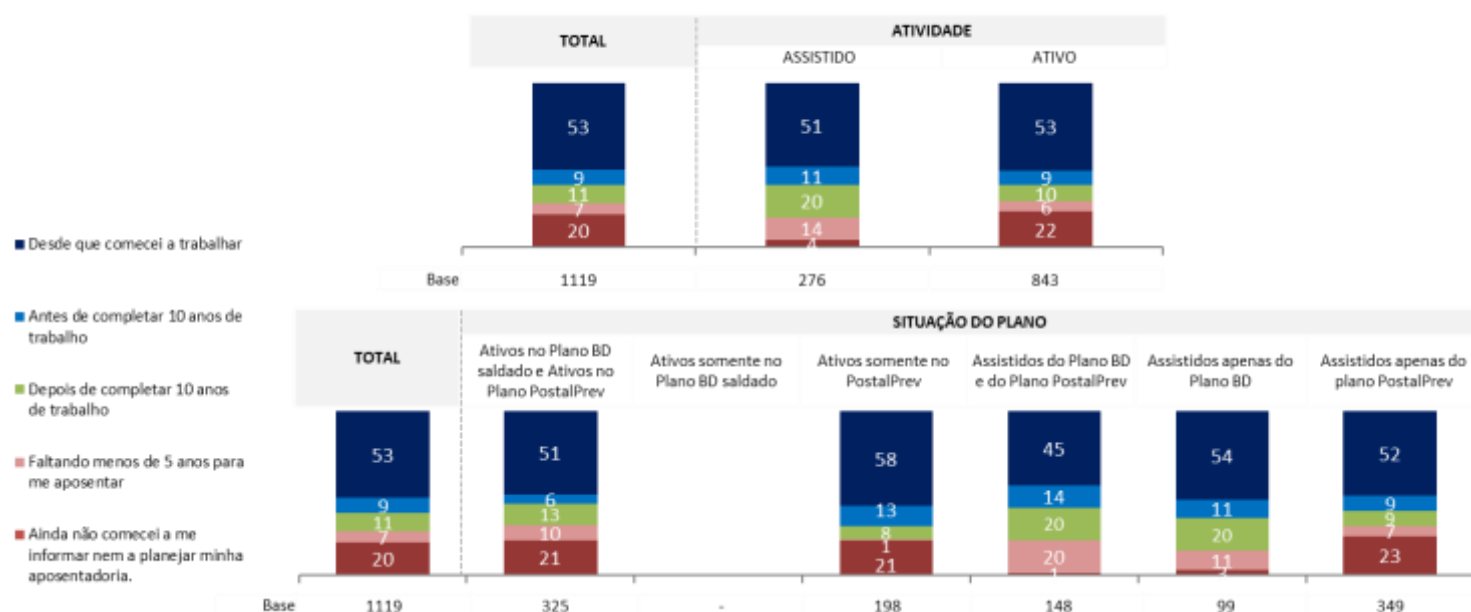
Início do planejamento da aposentadoria

- 53% dos participantes afirmam que começaram a planejar a aposentadoria desde que começaram a trabalhar
- Esse percentual é mais alto entre os mais jovens, 72% até 29 anos e 62% de 30 a 39 anos
- 20% do total da amostra ainda não começaram a planejar a aposentadoria



Início do planejamento da aposentadoria

Dados em %



8. BENEFÍCIOS

Benefícios

Nesta parte, são avaliados:

- Processo de Concessão de Benefícios;
- Dificuldade sem os benefícios da Aposentadoria;
- Avaliação do Processo de Concessão de Empréstimos.

Evolução da avaliação da Concessão de Benefícios:

Tipo	% de aprovação		GAP
	2016	2017	Ponto percentual
Processo de Concessão de Benefícios	31,5%	34,5%	+3
Dificuldade sem os benefícios da Aposentadoria	49%	49,1	+0,1
Avaliação do Processo de Concessão de Empréstimos	50%	54,9%	+4,9

Processo de Concessão de Benefícios

O Processo de Concessão de Benefícios do Postalís é considerado como ótimo/bom para 34,5% dos participantes que responderam a pesquisa. Em comparação ao estudo de 2016, esse percentual aumentou 3 pontos.

Dificuldade sem os benefícios da Aposentadoria

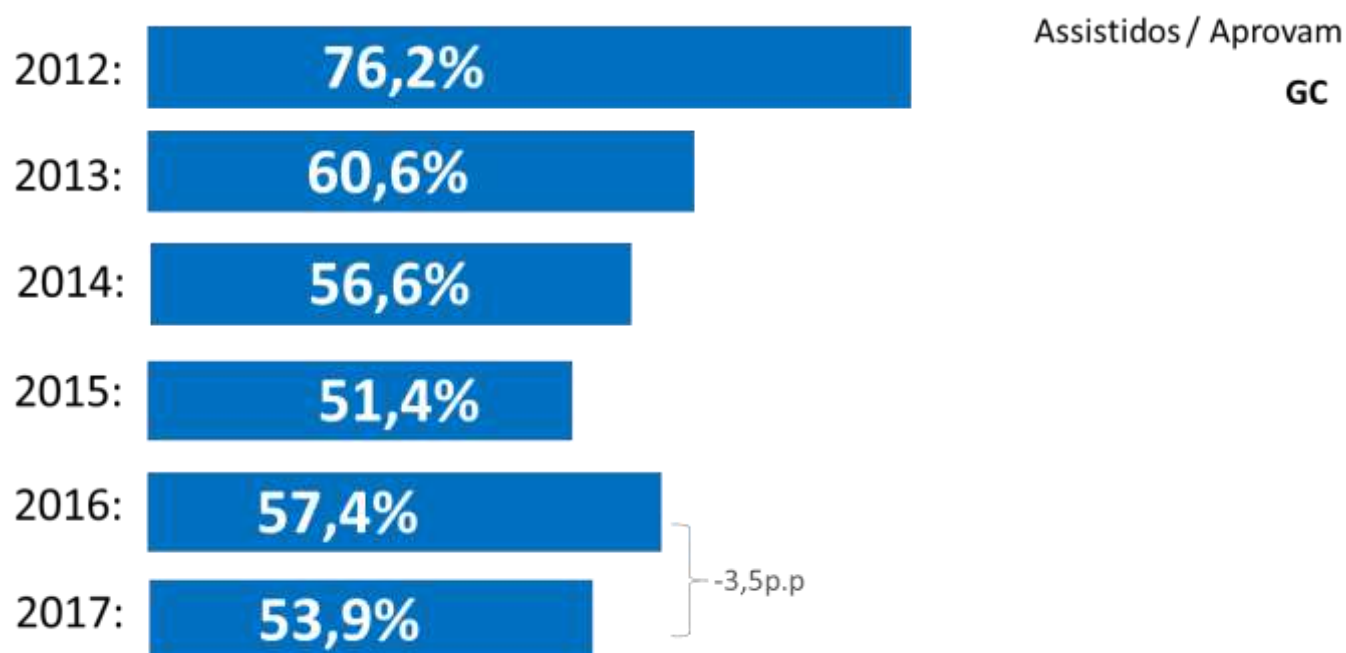
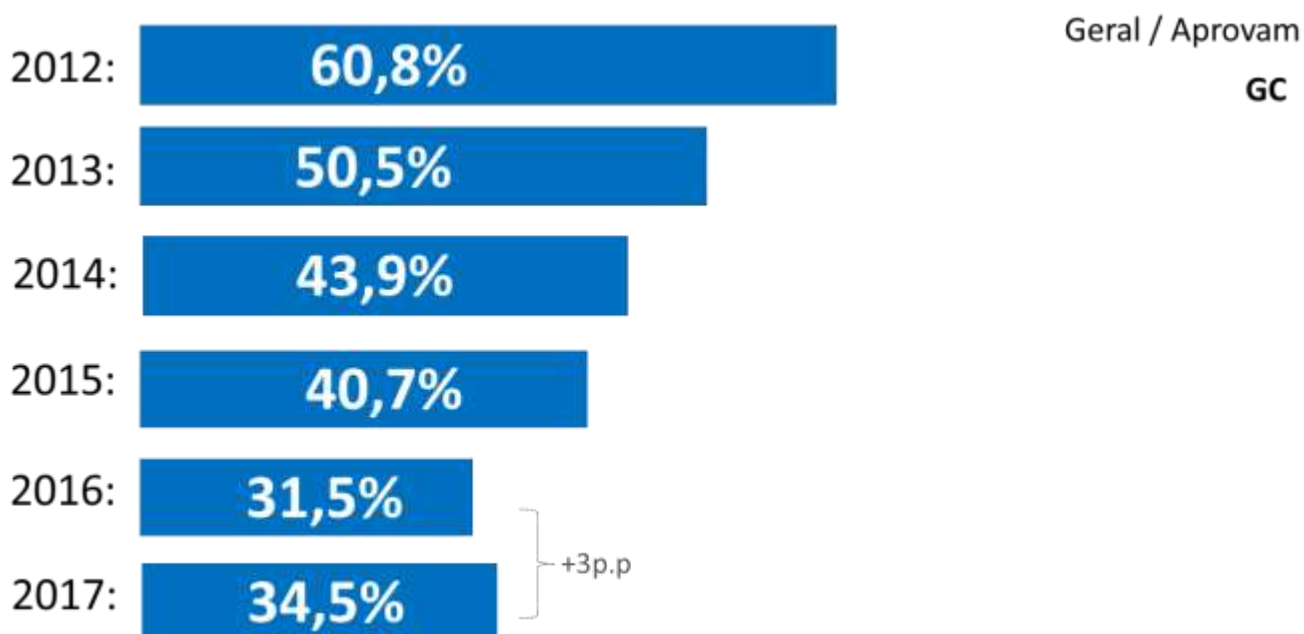
Assim como no estudo de 2016, quase metade da amostra (49,1%) admite que enfrentariam dificuldades sem os benefícios da aposentadoria do Postalís.

Avaliação do Processo de Concessão de Empréstimos

Houve aumento de avaliações positivas a respeito do Processo de Concessão de Empréstimos do Postalís. O percentual de ótimo/bom, passou de 50% para 54,9%, um aumento de 4,9 p.p.

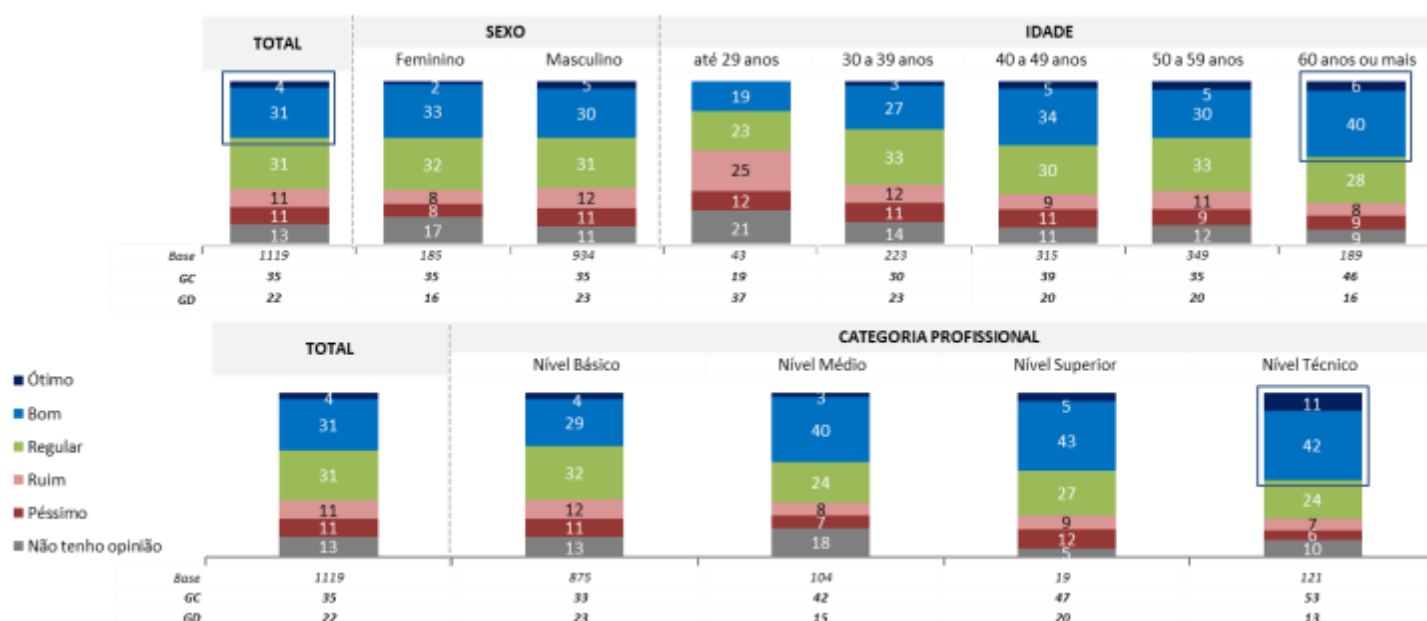
Benefícios

Processo de concessão de benefícios pelo Postalís



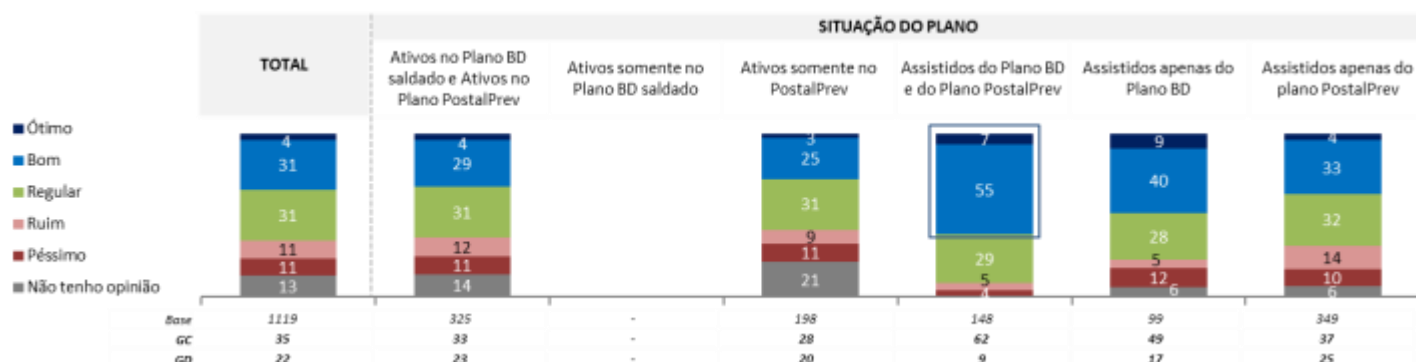
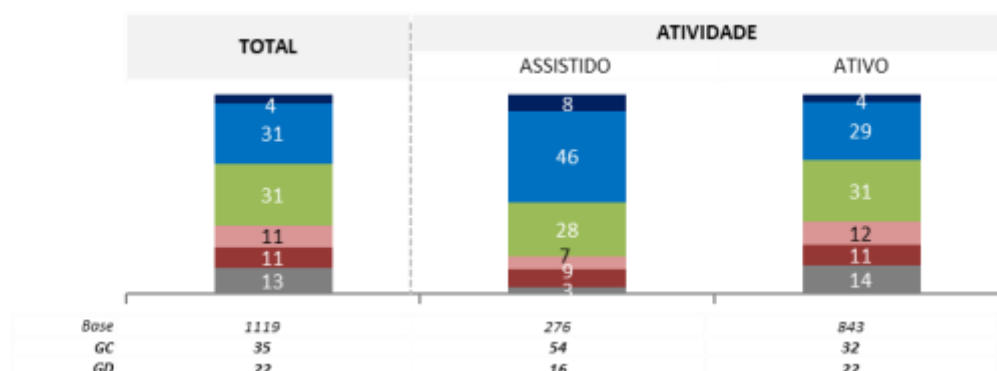
Processo de concessão de benefícios pelo Postalís

- Para 35% dos participantes, o processo de concessão dos benefícios é ótimo/bom
- Avaliação mais positiva na faixa de idade acima de 60 anos: 46% avaliam como ótimo/bom
- Entre aqueles de nível técnico, o percentual de avaliação positiva chega a 53%

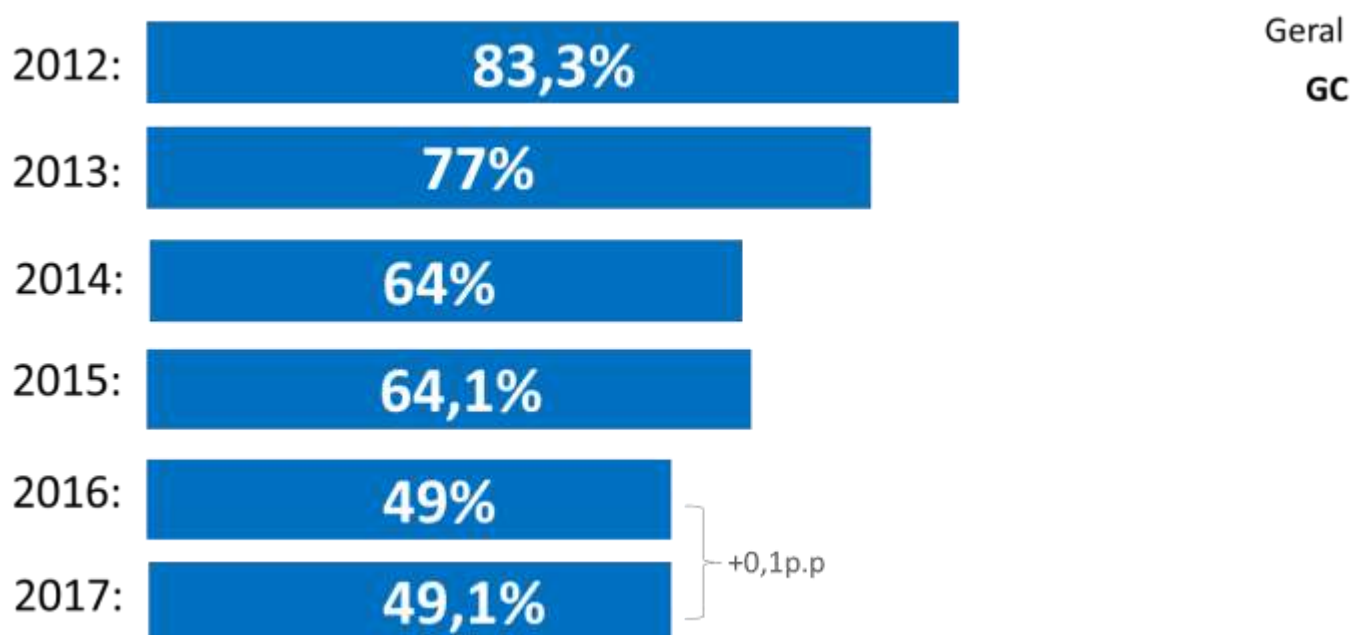


Processo de concessão de benefícios pelo Postalís

- Assistidos do plano BD e do plano PostalPrev: 62% avaliam como ótimo/bom

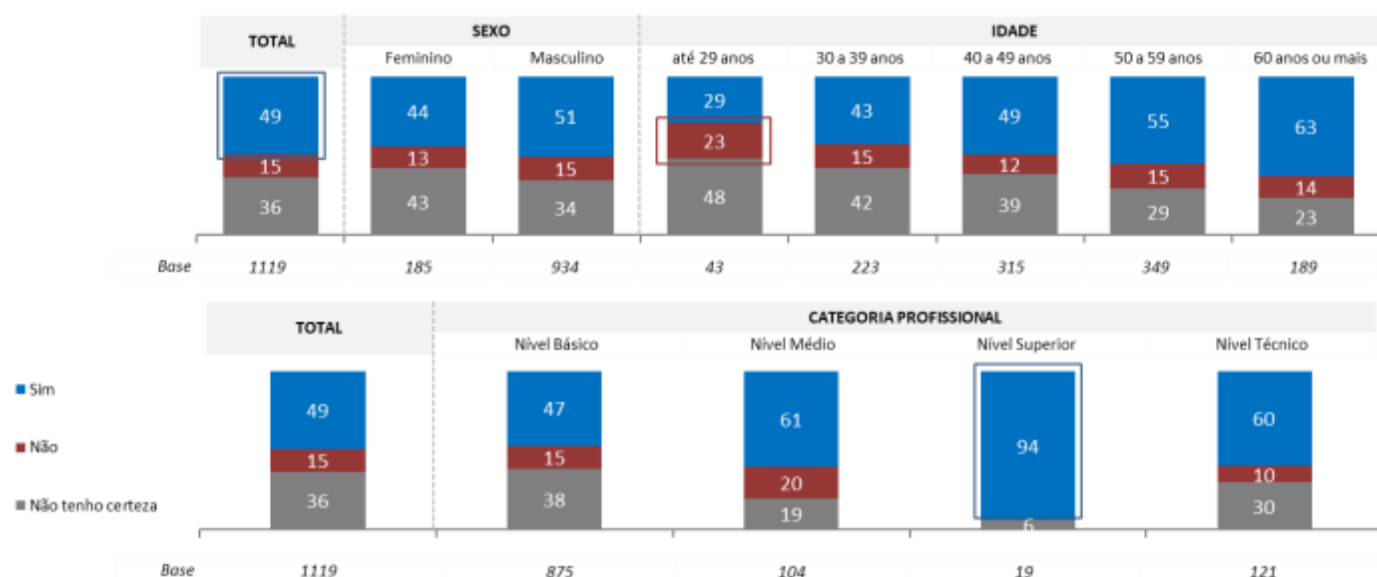


Sem os benefícios de aposentadoria, enfrentaria dificuldades?



Sem os benefícios de aposentadoria, enfrentaria dificuldades?

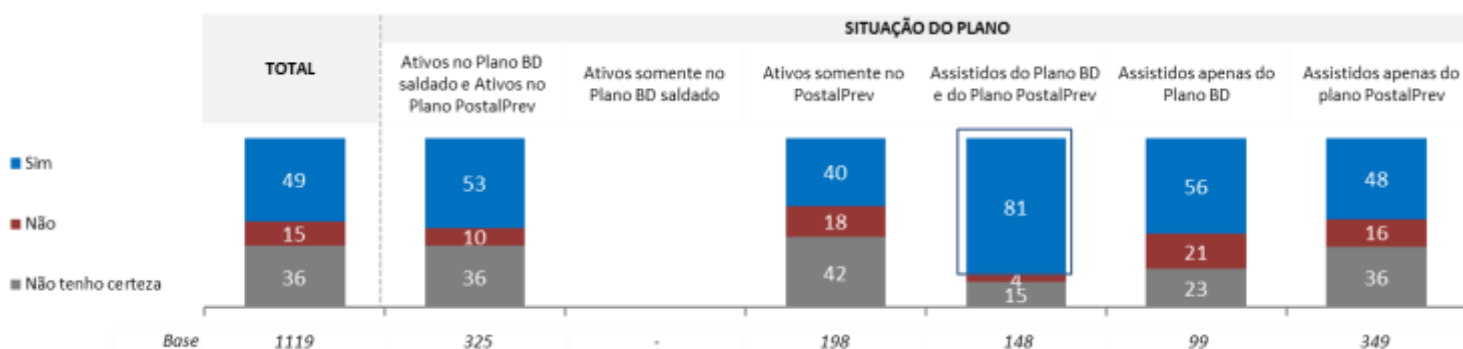
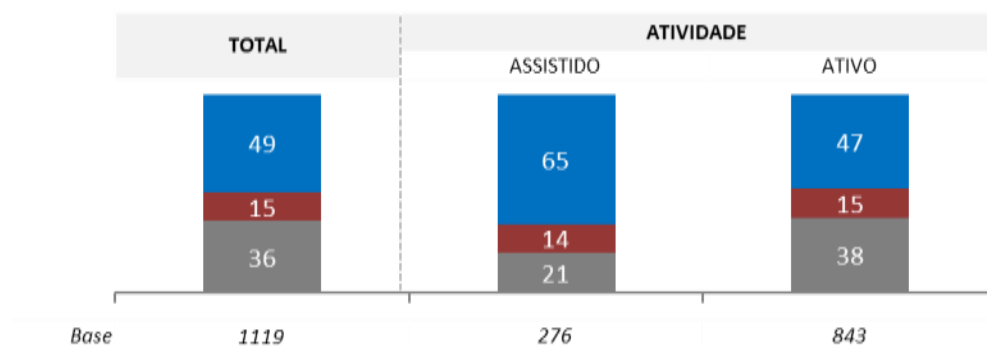
- 49% do total dos participantes afirmam que enfrentariam dificuldades sem os benefícios da aposentadoria
- Para 23% dos mais jovens, até 29 anos, acreditam que não enfrentariam dificuldades sem os benefícios dos planos
- Nível superior: maior certeza de que enfrentariam dificuldades



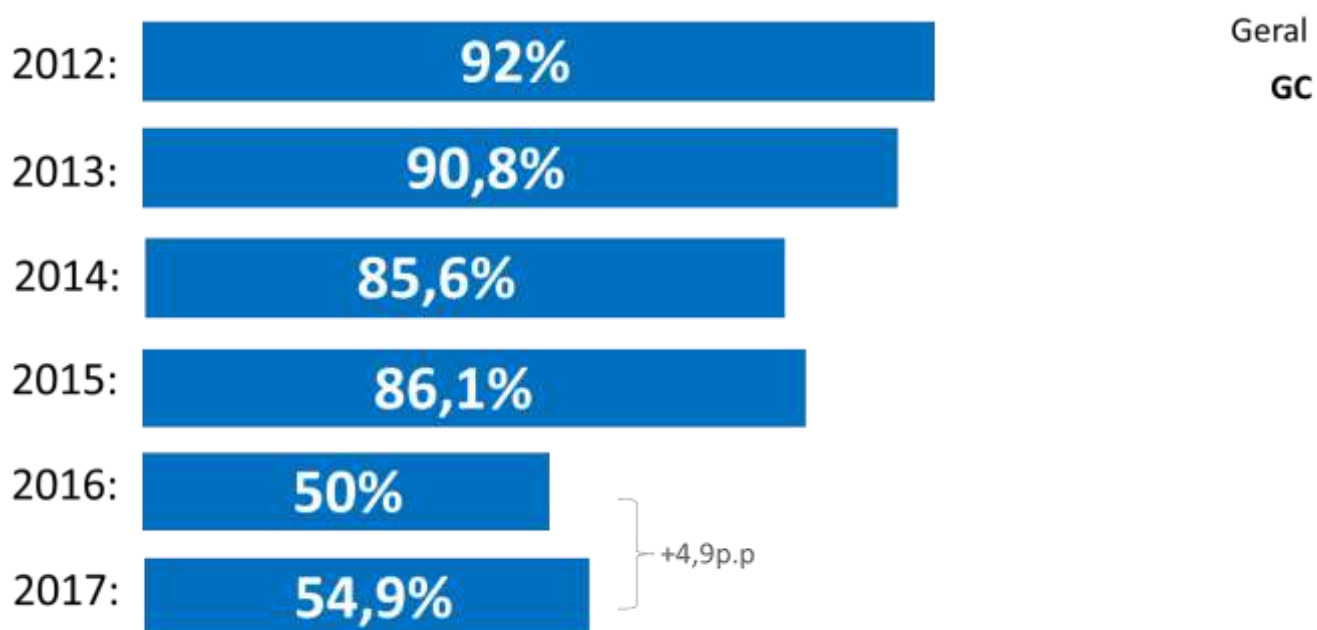
Sem os benefícios de aposentadoria, enfrentaria dificuldades?

- Assistidos do plano BD e do plano PostalPrev: é mais alta a avaliação de enfrentariam dificuldades sem os benefícios dos planos, 81%

Dados em %

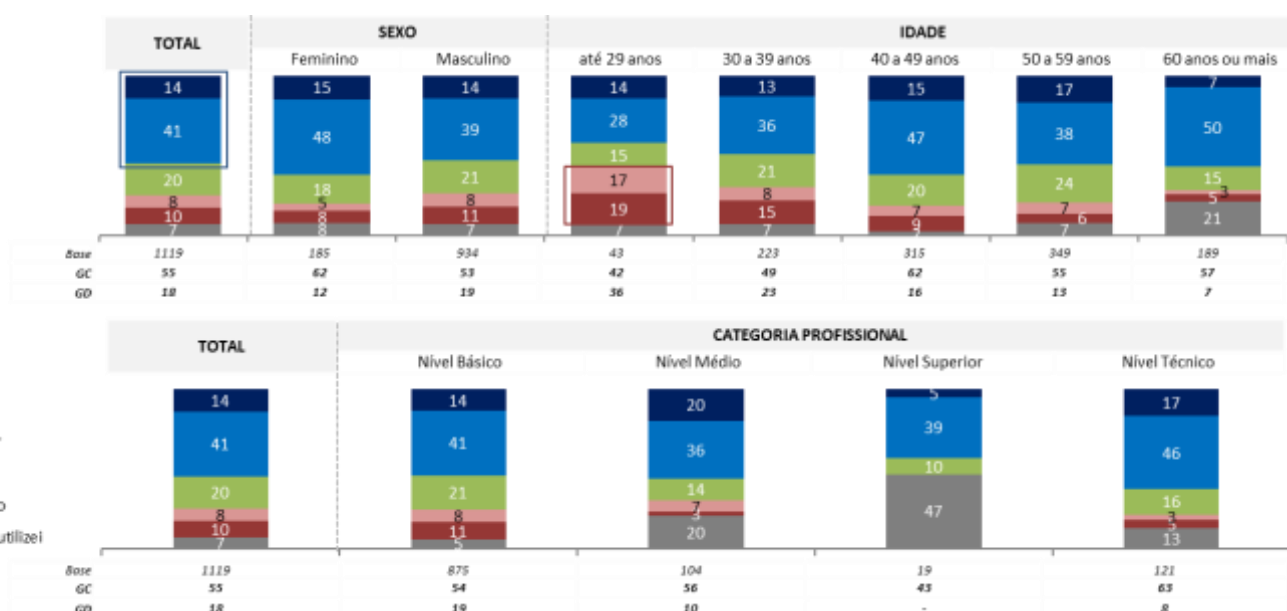


Avaliação do processo de concessão de empréstimos do Postalis e suas regras



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

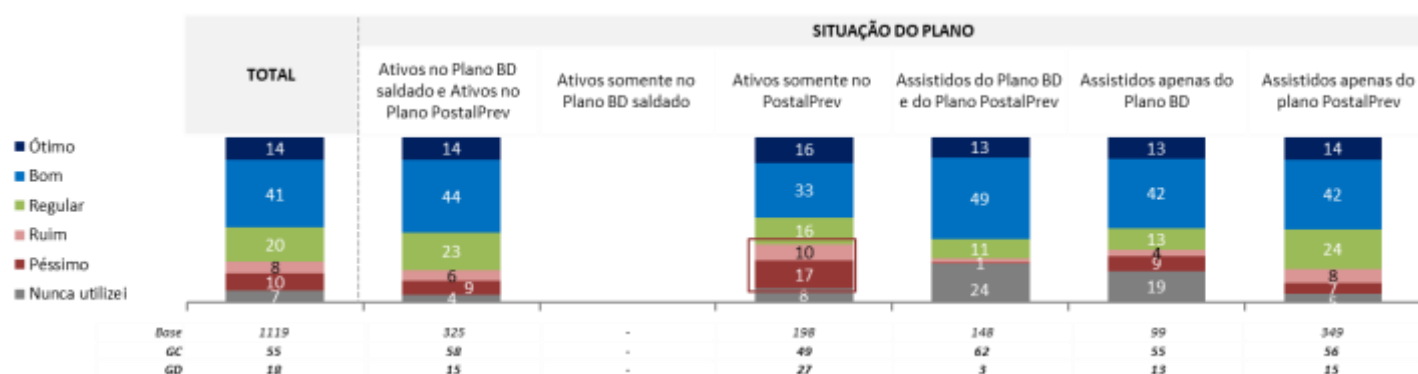
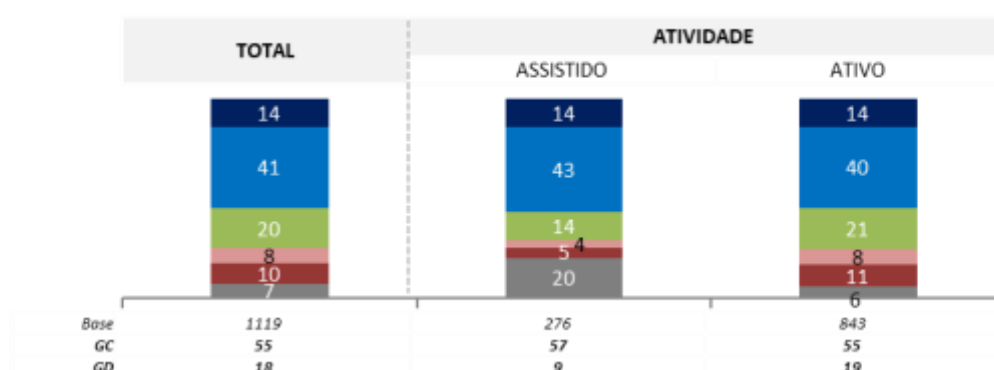
- 55% do total de participantes avalia de forma positiva o processo de concessão
- Avaliação mais negativa entre os mais jovens, até 29 anos: 36% consideram ruim/péssimo



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

- Avaliações mais negativas surgem no perfil de plano ‘ativos somente no PostalPrev’: 37% avaliam como péssimo/ruim

Dados em %



9. FINANÇAS PESSOAIS

Finanças Pessoais

Na parte de finanças pessoais, são abordadas as seguintes questões:

- Empréstimos junto ao Postalis;
- Empréstimos junto a Bancos ou Financeiras;
- Posse de Financiamentos;
- Posse de Crédito Rotativo;
- Investimento ou Poupança;
- Uso frequente de Cheque Especial;
- Contribuição Voluntária ou extraordinária ao PostalPrev.

Evolução dos indicadores de Finanças pessoais:

Item	% de utilização		GAP
	2016	2017	Ponto percentual
Empréstimos junto ao Postalis	64%	64,6%	+0,6
Empréstimos junto a Bancos ou Financeiras	39,3%	39,1%	-0,2
Posse de Financiamentos	43,1%	35,6%	-7,5
Posse de Crédito Rotativo	18,6%	19,5%	+0,9
Investimento ou Poupança	59,9%	55%	-4,9
Uso frequente de Cheque Especial	17,1%	19,5%	+2,4
Contribuição Voluntária ou extraordinária ao PostalPrev	26,3%	27,4	+1,2

Empréstimos junto ao Postalis

Na evolução em relação a 2016, a posse de Empréstimos junto ao Postalis manteve-se estável, passando de 64% para 64,6%.

O uso de Empréstimos do Postalis é menos comum entre profissionais de nível superior e entre a faixa de idade mais jovem: 18% e 40%, respectivamente.

Empréstimos junto a Bancos ou Financeiras

Para Empréstimos junto a Bancos ou Financeiras, a marca de 39,1,% não é muito diferente de do estudo de 2016, em que 39,3% tomavam empréstimos com outras fontes, que não o Postalis.

Posse de Financiamentos

A posse de Financiamentos teve queda de 7,5 p.p com relação ao estudo de 2016, indo de 35,6% para 43,1%.

Posse de Crédito Rotativo

O percentual de participantes que afirmou possuir crédito rotativo manteve-se próximo ao estudo anterior, passando de 18,6% para 19,5% em 2017.

Investimento ou Poupança

O percentual de participantes que possui investimento ou poupança caiu 4,9p.p, de 2016 para 2017, passando de 59,9% para 55% do total da amostra.

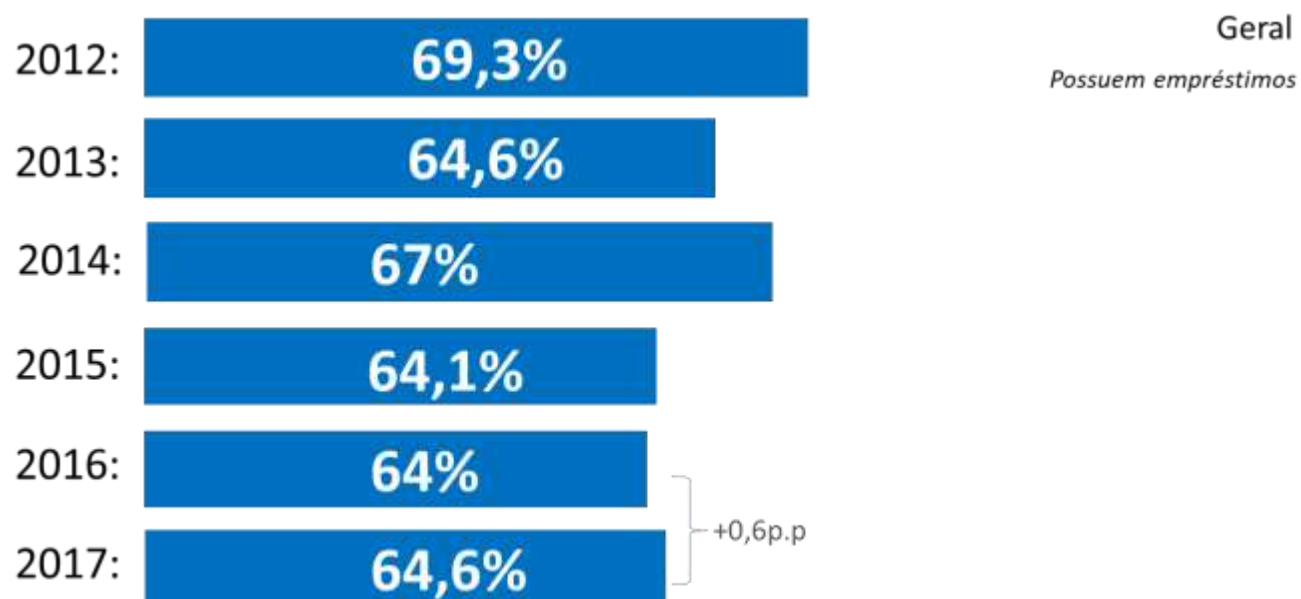
Uso frequente de Cheque Especial

O uso do Cheque Especial é frequente para 19,5% dos participantes. Esse índice apresentou aumento de 2,4p.p comparado ao ano anterior.

Contribuição Voluntária ou Extraordinária ao PostalPrev

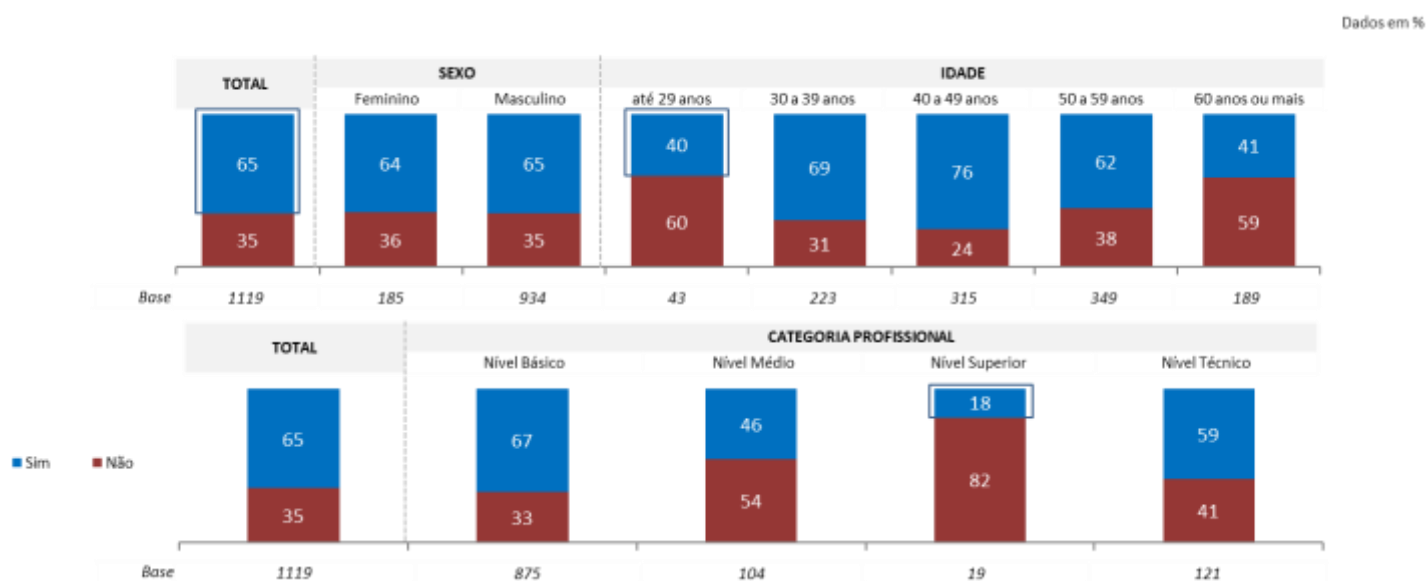
Houve aumento de 1,2p.p no índice de participantes que disseram que já fizeram ou pretendem fazer Contribuição Voluntária ou Extraordinária, sendo 26,3% em 2016 e 27,4% em 2017.

Empréstimos Postalis



Empréstimo junto ao Postalís

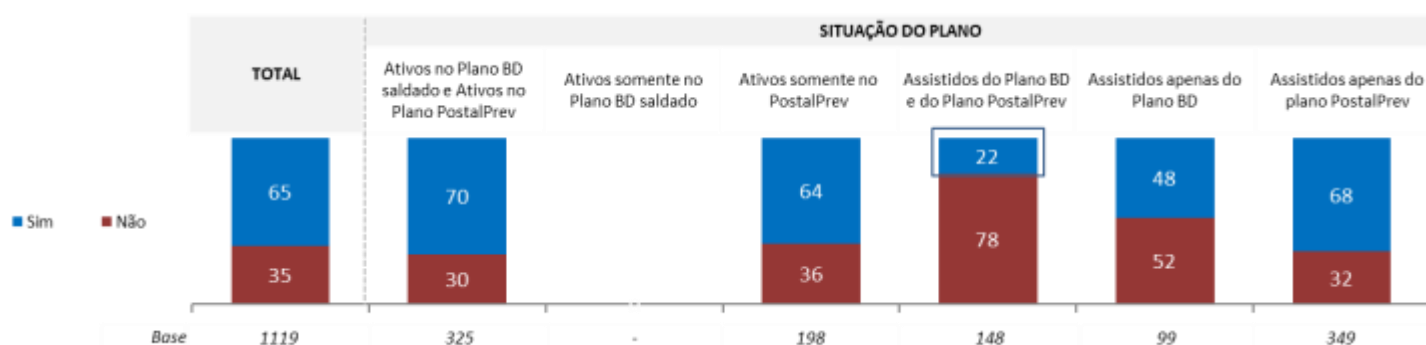
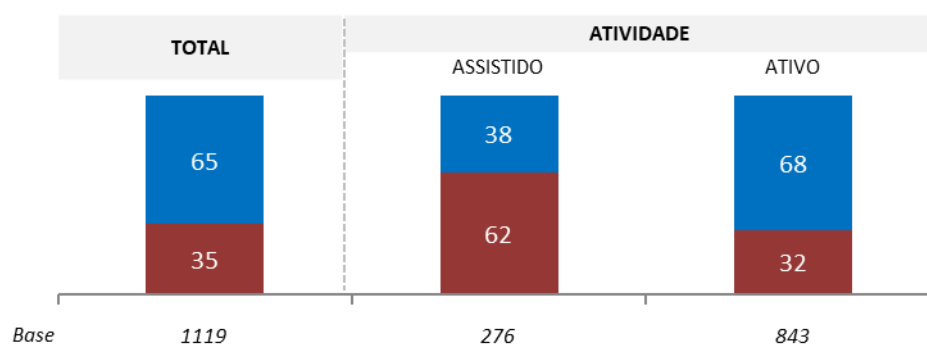
- Grande parte da amostra possui algum empréstimo junto ao Postalís (65%)
- Profissionais de nível superior e a faixa de idade mais jovem são os que menos possuem



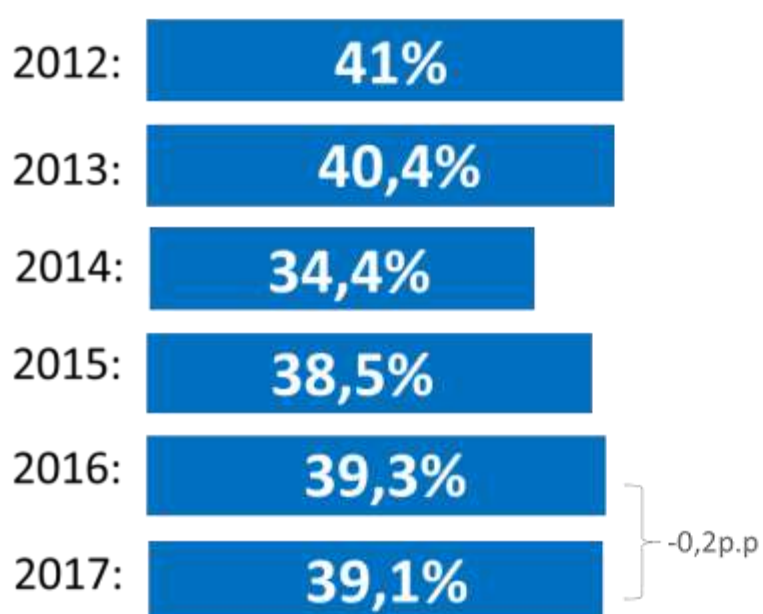
Empréstimo junto ao Postalis

- Assistidos do plano BD e do plano PostalPrev são os que menos possuem empréstimos junto ao Postalis: apenas 22%

Dados em %



Empréstimos junto a Bancos ou Financeiras

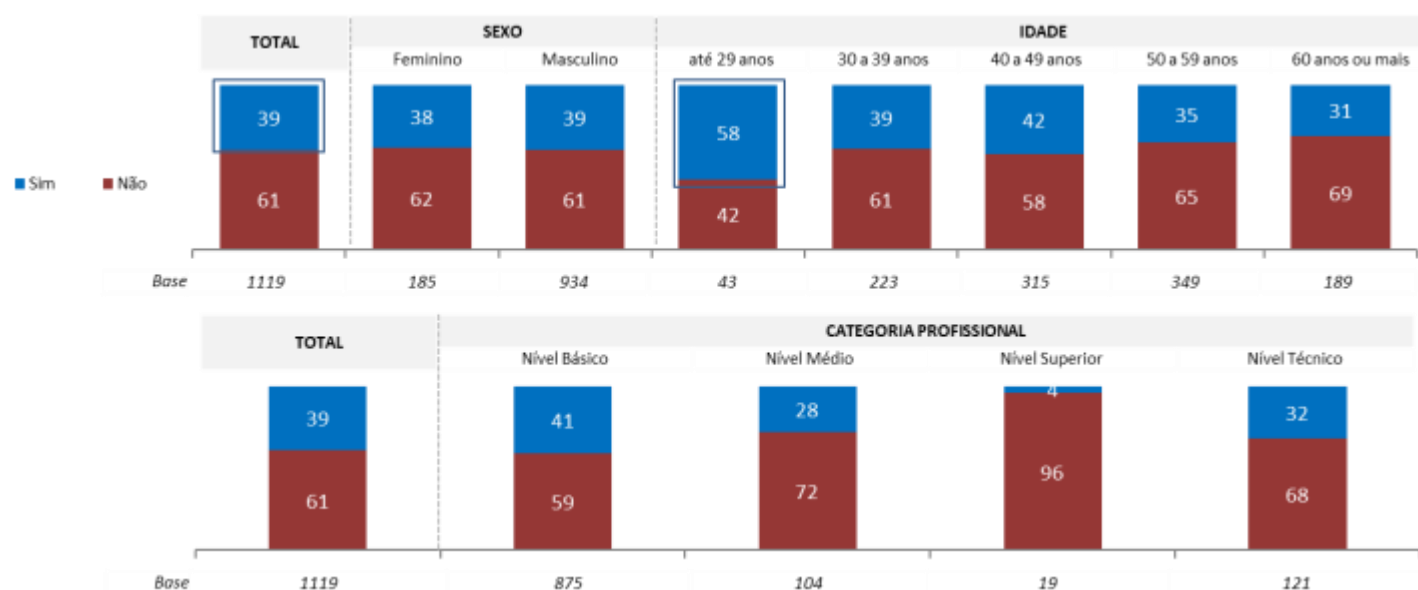


Geral

Possuem empréstimos

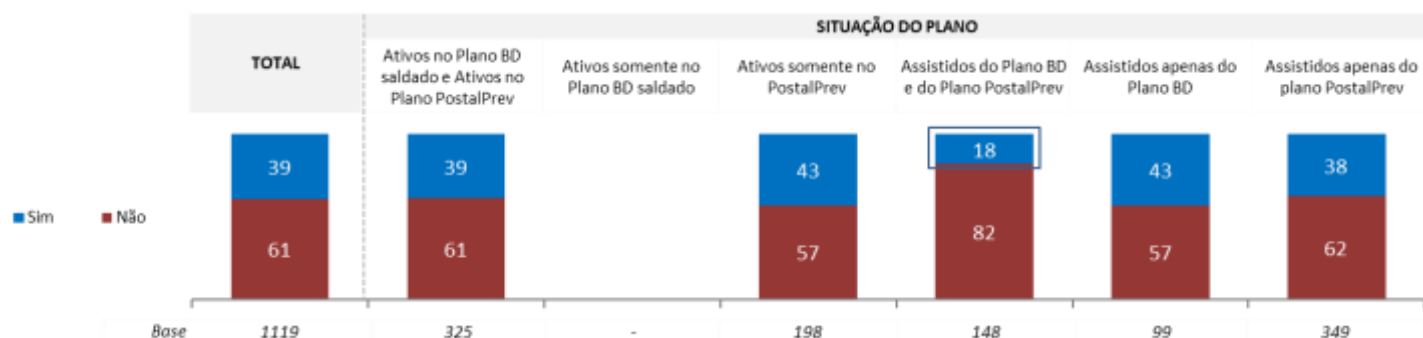
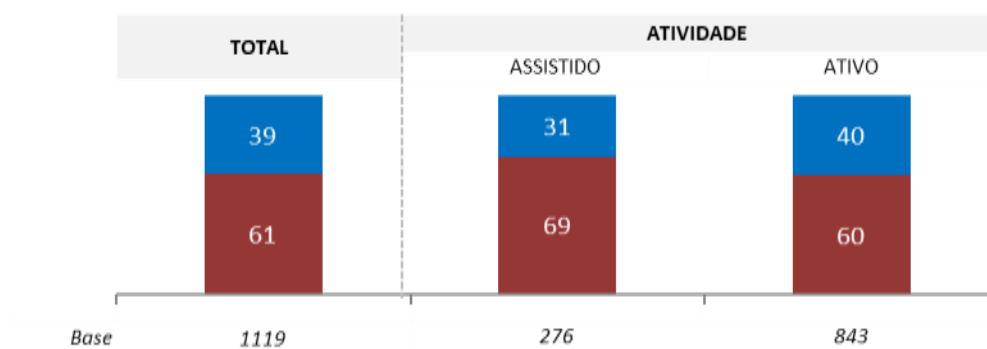
Empréstimo junto a banco ou financeiras

- 39% do total da possui algum empréstimo com bancos/financeiras
- Apesar de ser o perfil com menos empréstimo junto ao Postalís, os mais jovens possuem mais empréstimos com bancos/financeiras

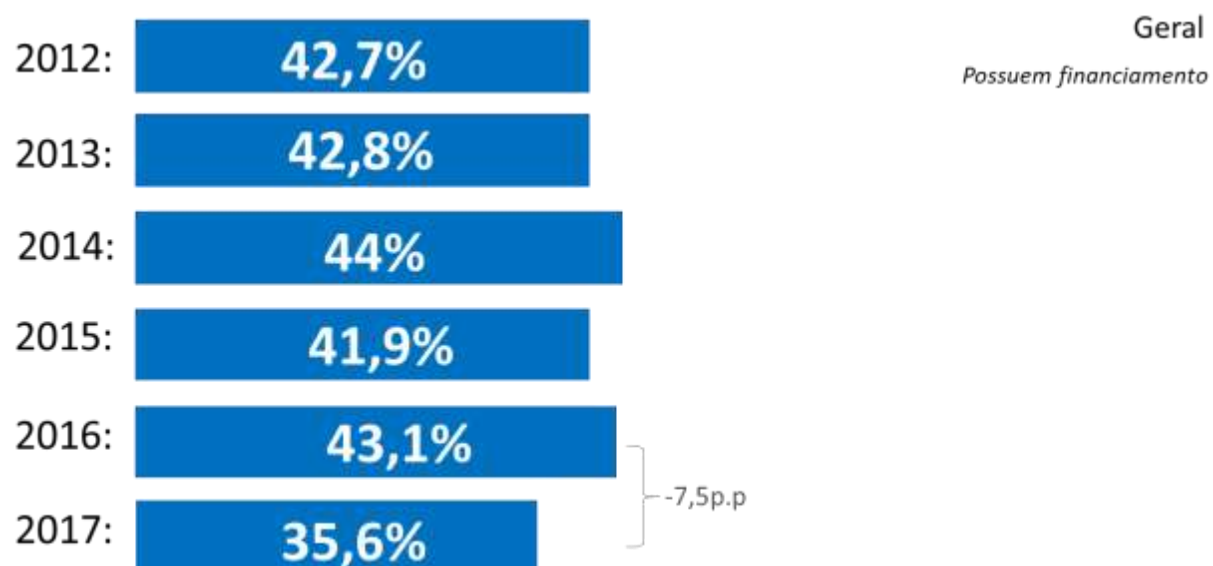


Empréstimo junto a banco ou financeiras

- Assistidos do plano BD e do plano PostalPrev: apenas 18% afirmam ter empréstimos junto a bancos/financeiras

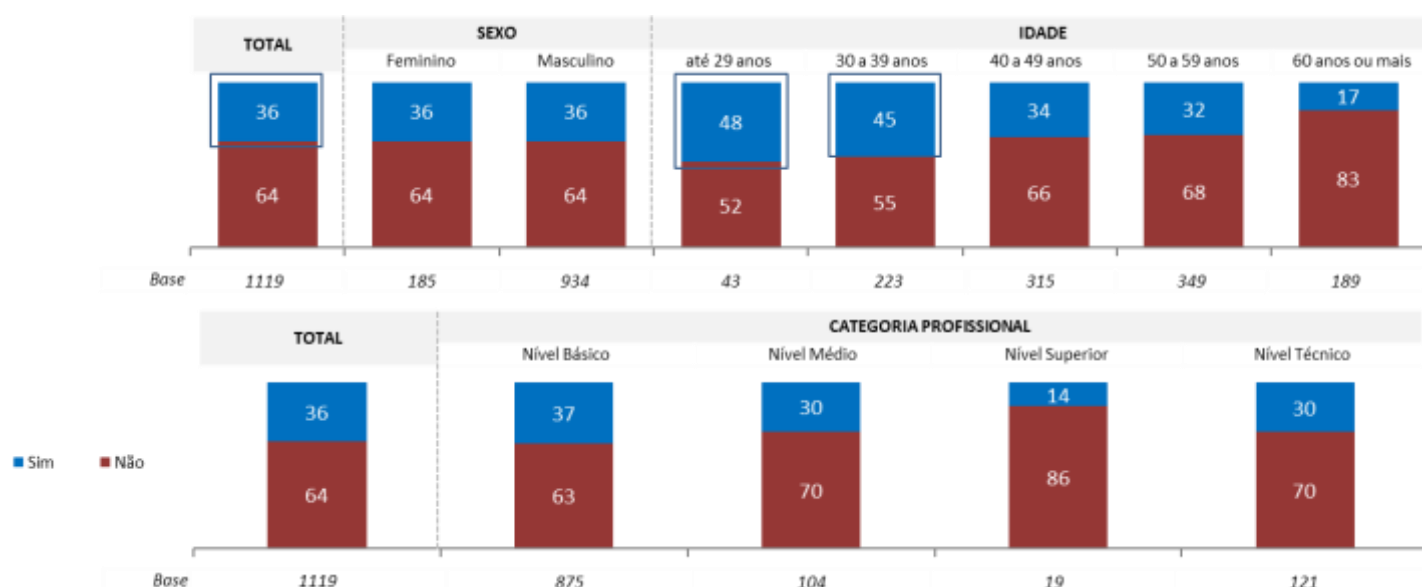


Posse de financiamento (imóvel, carro...)



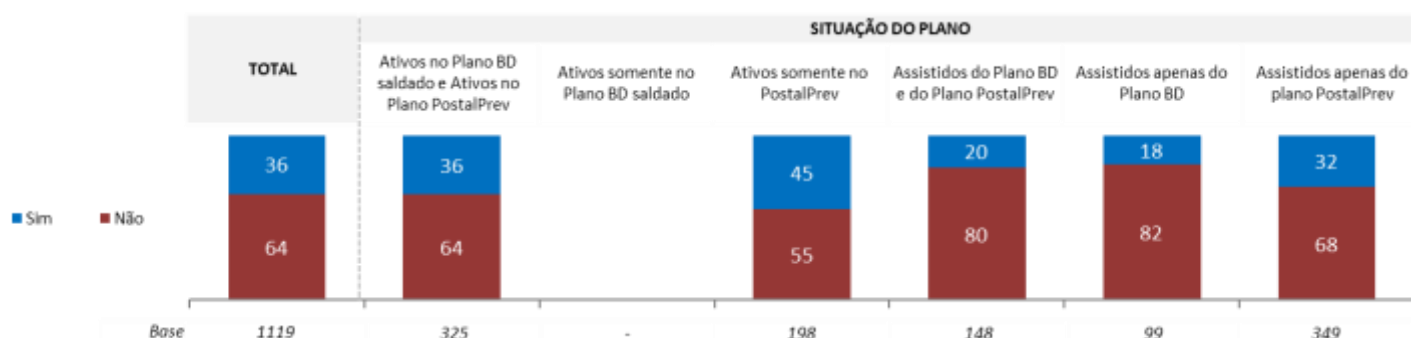
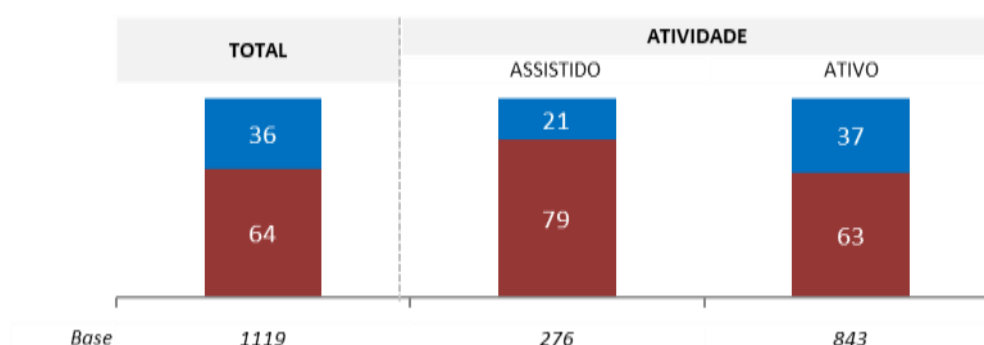
Posse de financiamento (imóvel, carro...)

- 36% do total dos participantes possui algum tipo de financiamento
- Os maiores percentuais aparecem entre os mais jovens e entre aqueles de nível médio

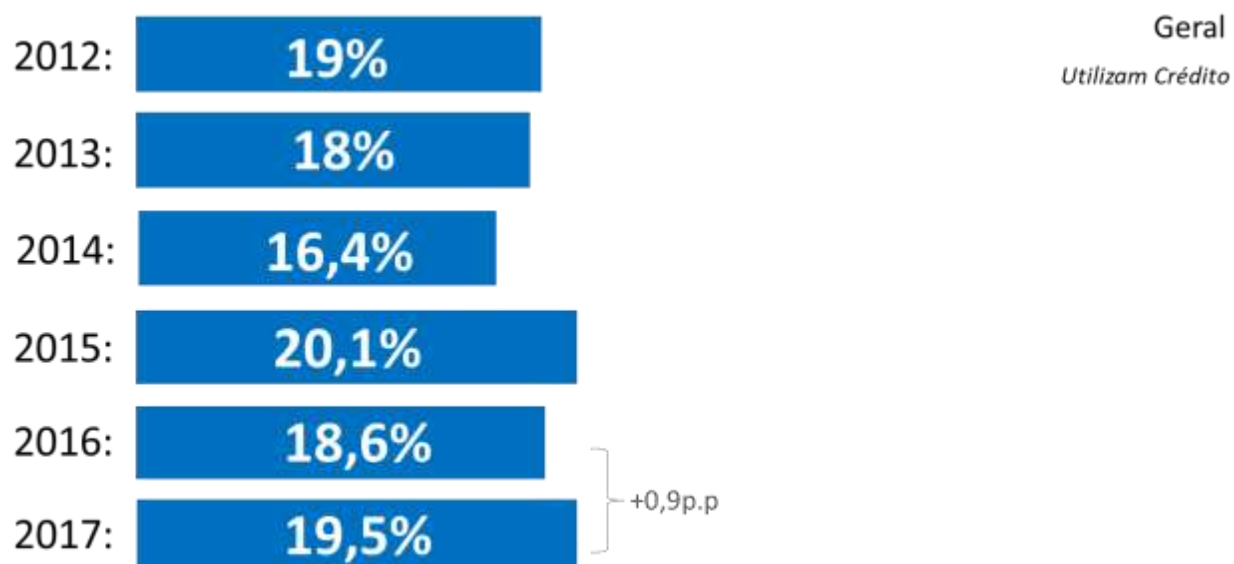


Posse de financiamento (imóvel, carro...)

- Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev e Assistidos apenas do Plano BD: são os que menos possuem financiamentos: 20% e 18% respectivamente

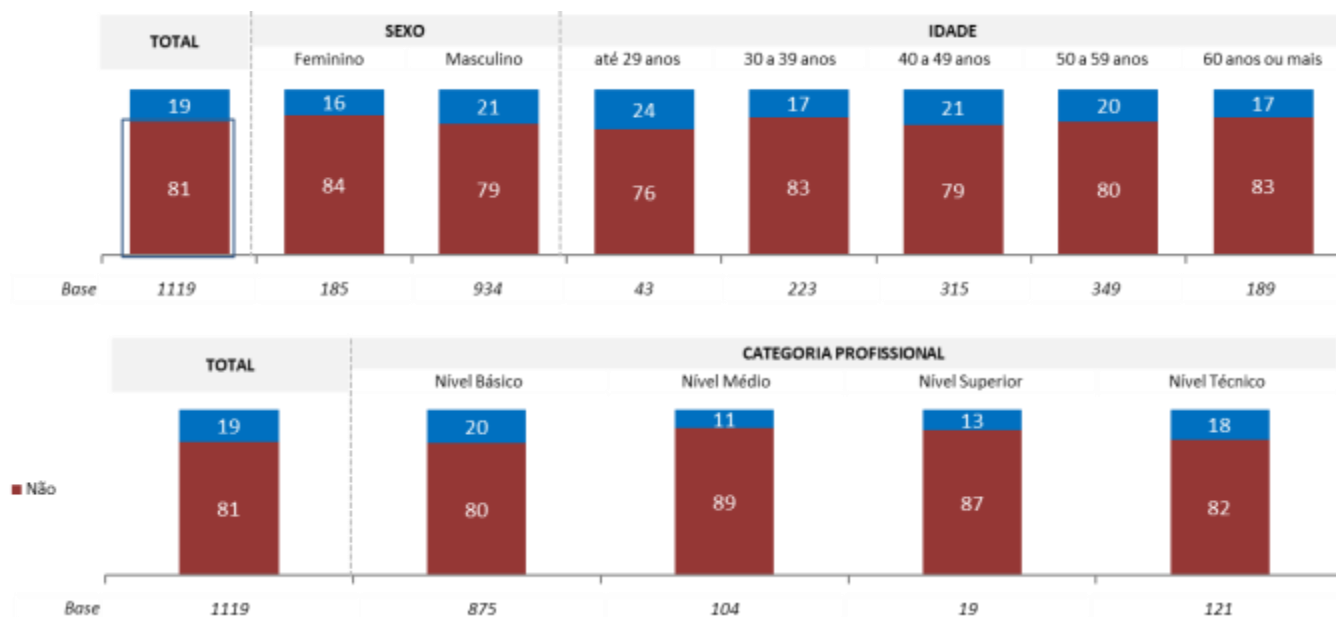


Posse de Crédito Rotativo

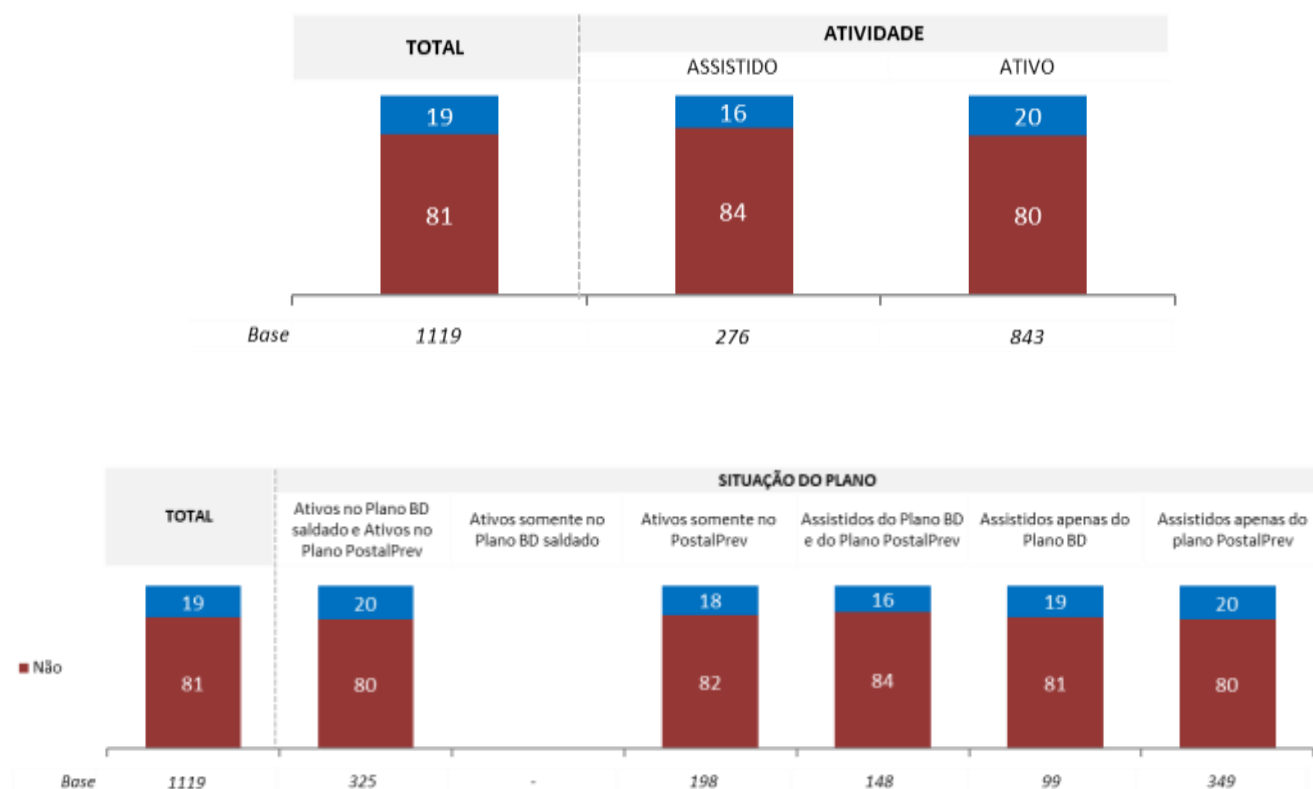


Posse de Crédito Rotativo

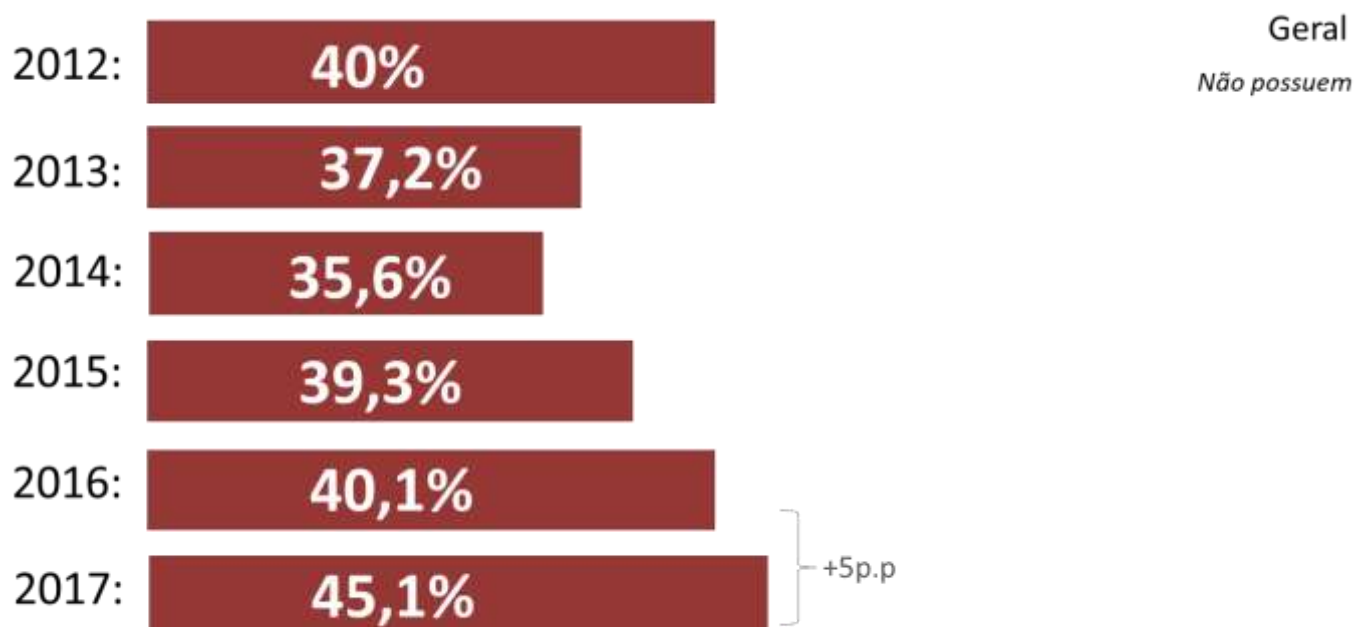
- Maior parte da amostra não possui crédito rotativo



Posse de Credito Rotativo

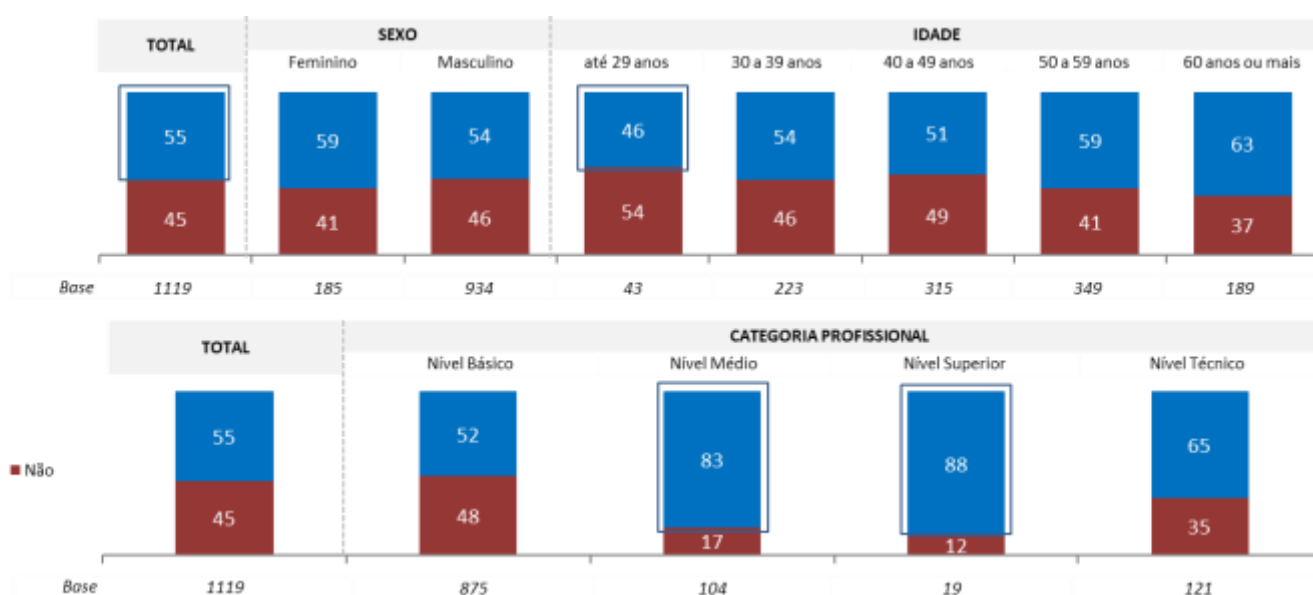


Posse de Investimento ou poupança



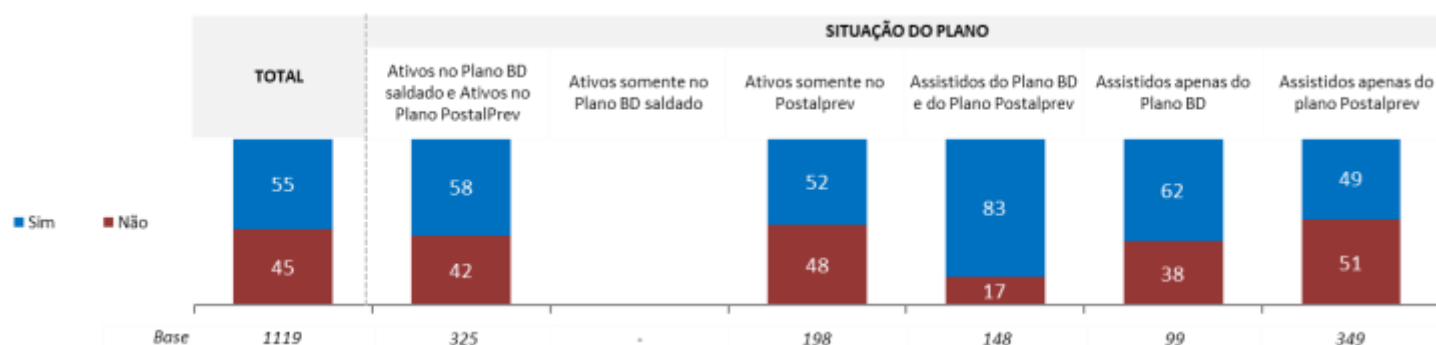
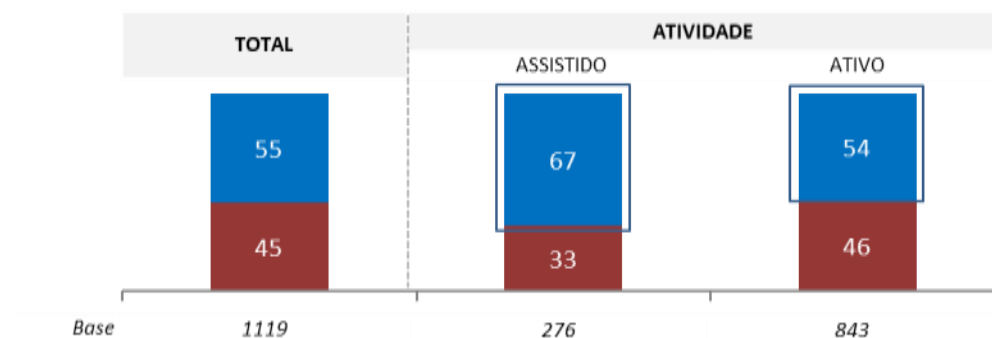
Investimento ou poupança

- 55% dos participantes possuem algum investimento ou poupança
- Entre os mais jovens, esse percentual é menor: 46%
- Nível médio e nível superior apresentam os maiores percentuais de posse



Investimento ou poupança

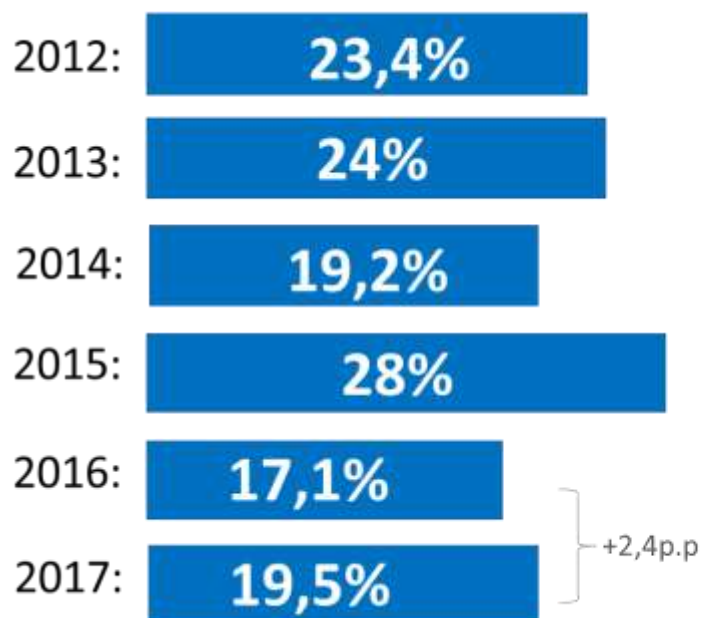
Assistidos: maior percentual dos que possuem algum investimento ou poupança do que o perfil ativo: 67% / 54%



Uso frequente do limite do cheque especial

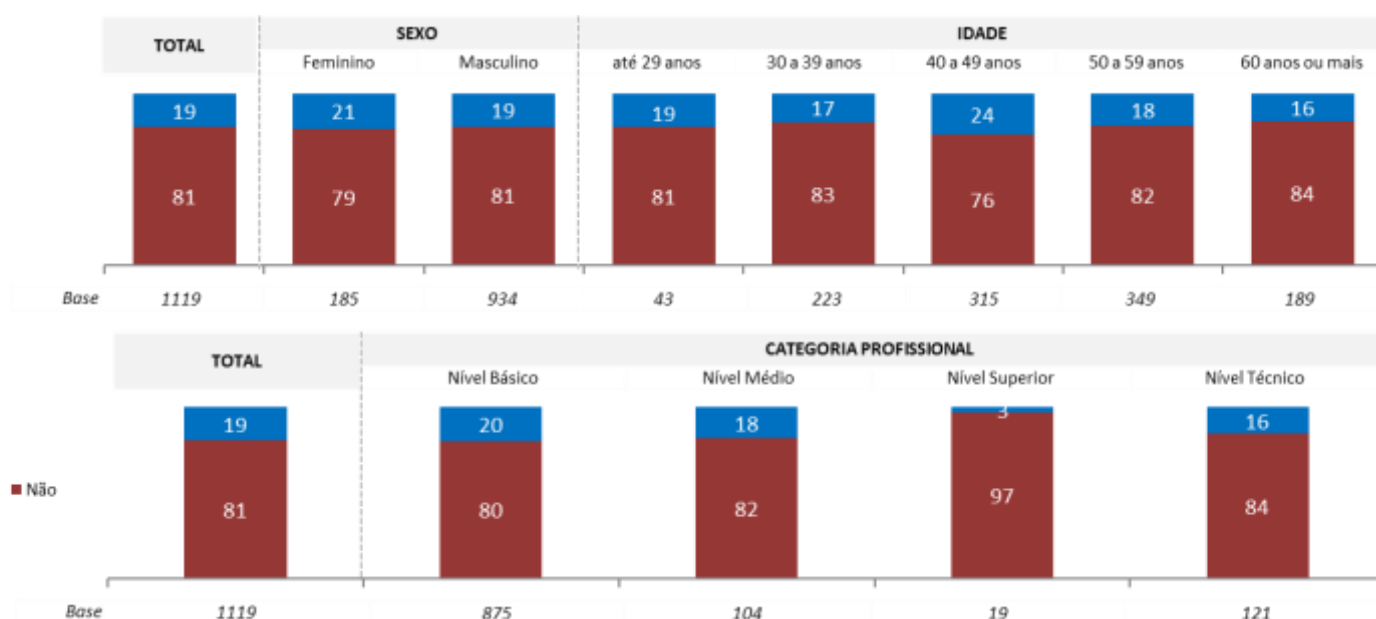
Geral

Uso frequente do cheque especial

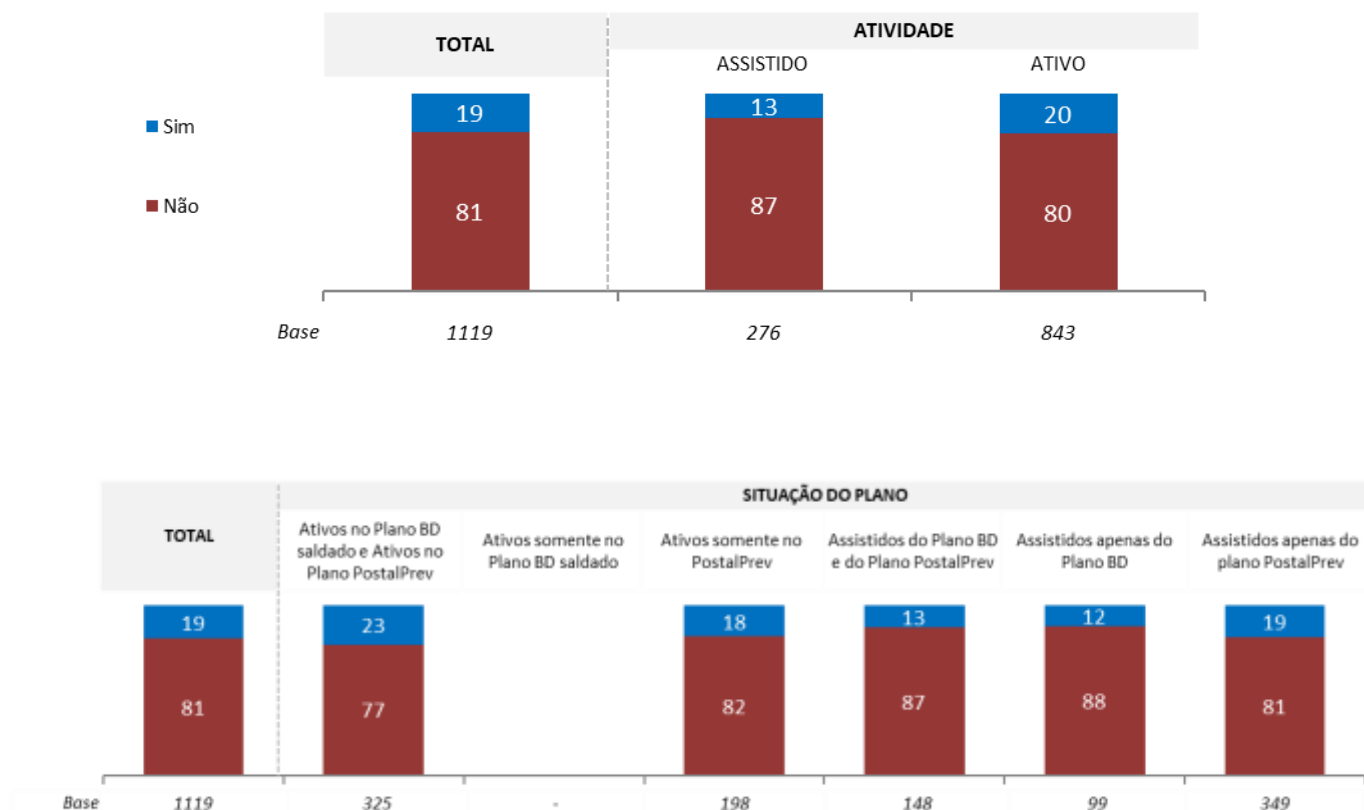


Uso frequente do limite do cheque especial

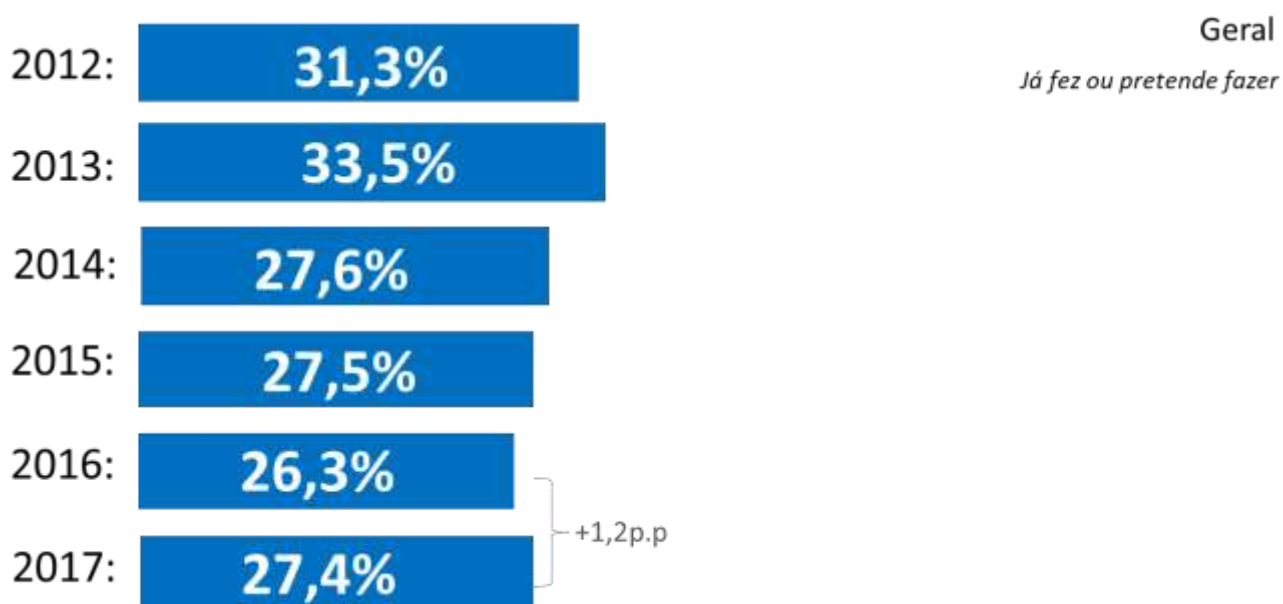
- Maioria dos respondentes não faz uso do cheque especial



Uso frequente do limite do cheque especial

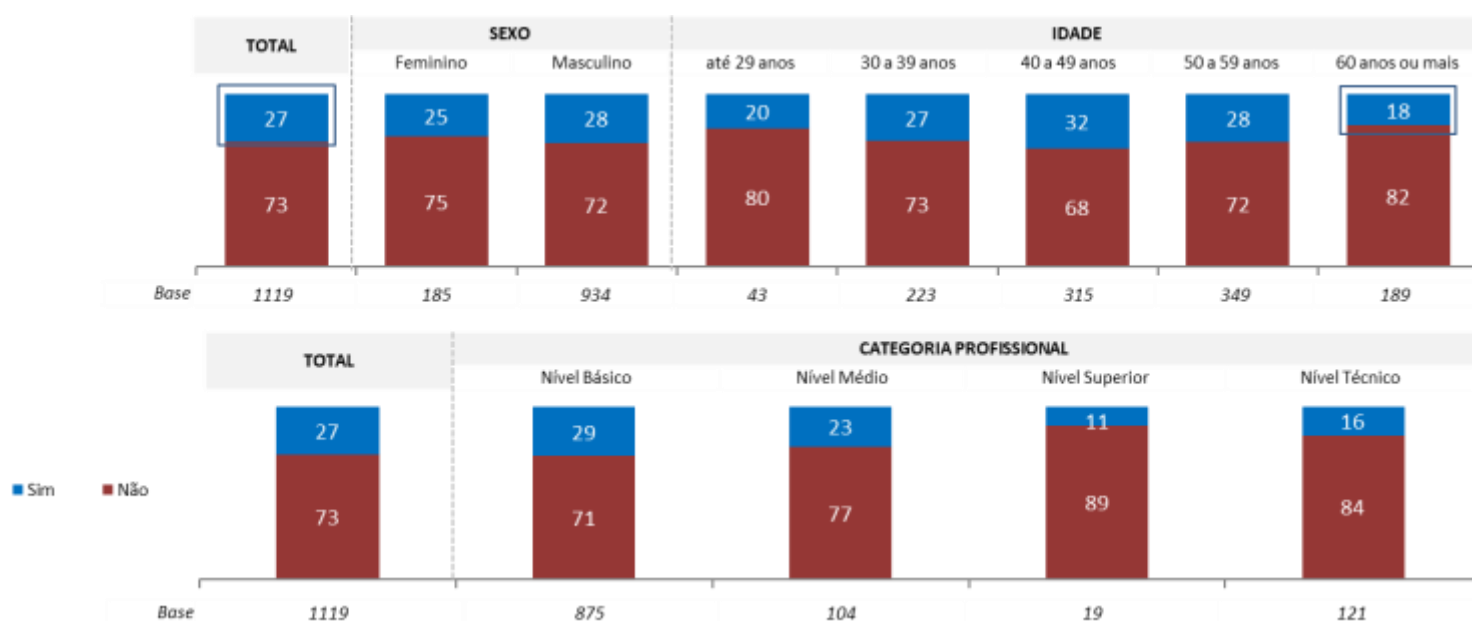


Contribuição voluntária ou extraordinária ao PostalPrev



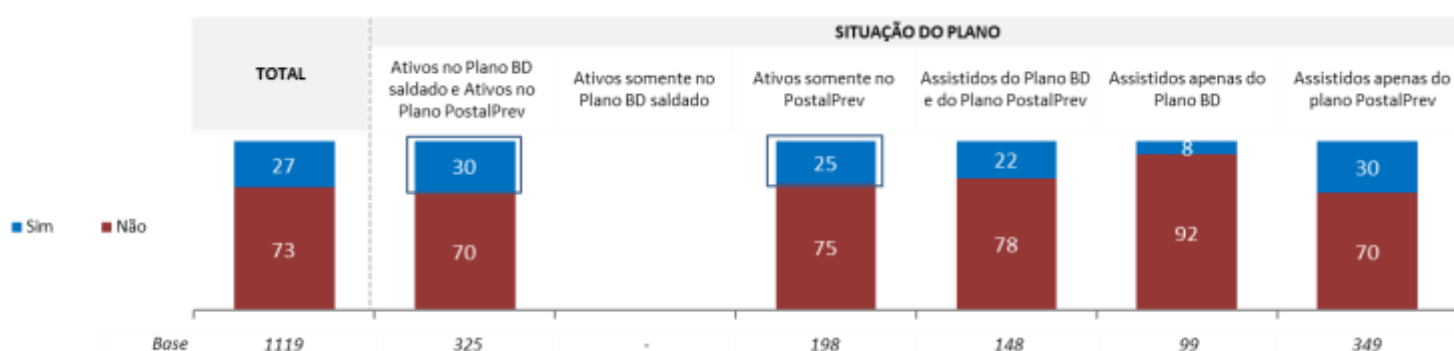
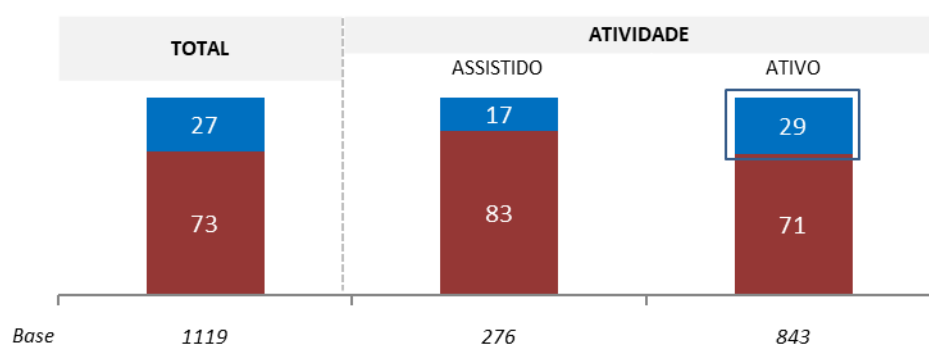
Contribuição voluntária ou extraordinária ao PostalPrev

- Apenas 27% do total já fizeram ou pretende fazer contribuição voluntária ou extraordinária
- Menor percentual entre aqueles com mais de 30 anos: apenas 18%
- Em entre aqueles de nível superior, apenas 11%



Contribuição voluntária ou extraordinária ao PostalPrev

- Participantes dos planos ativos: são os que mais fizeram ou pretendem fazer contribuições



10. EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Educação Financeira

Neste capítulo são abordados os temas que promovem a Educação Financeira dos participantes:

- Importância do Desenvolvimento de um Programa de Educação Financeira e Previdenciária;
- Aumento da contribuição para aumento da aposentadoria.

Evolução a respeito de Educação Financeira

Tipo	% de concordância		GAP
	2016	2017	Ponto percentual
Importância do Desenvolvimento de um Programa de Educação Financeira e Previdenciária	76%	76,4%	+0,4
Aumento da contribuição para aumento da aposentadoria	38,3%	48,3%	+10

Importância do Desenvolvimento de um Programa de Educação Financeira e Previdenciária

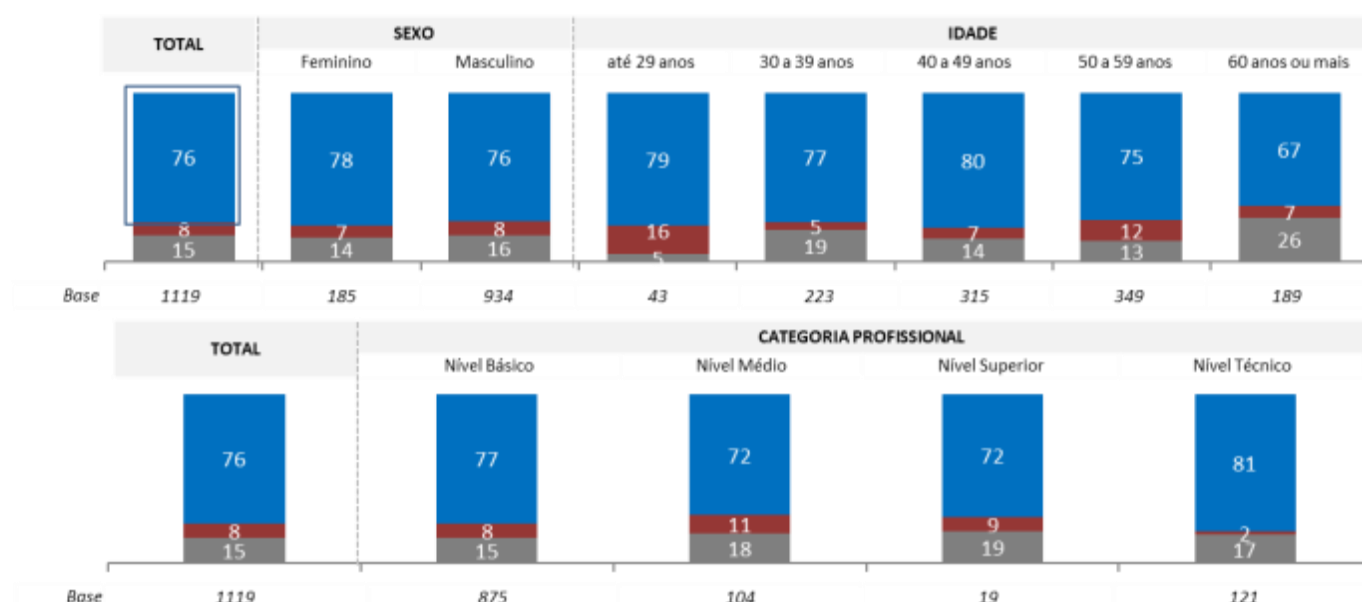
Para 76,4% dos respondentes da pesquisa, é importante o Postalís desenvolver um Programa de Educação Financeira e Previdenciária. Esse índice manteve-se estável com relação ao estudo de 2016, passando de 76% para 76,4%.

Aumento da contribuição para aumento da aposentadoria

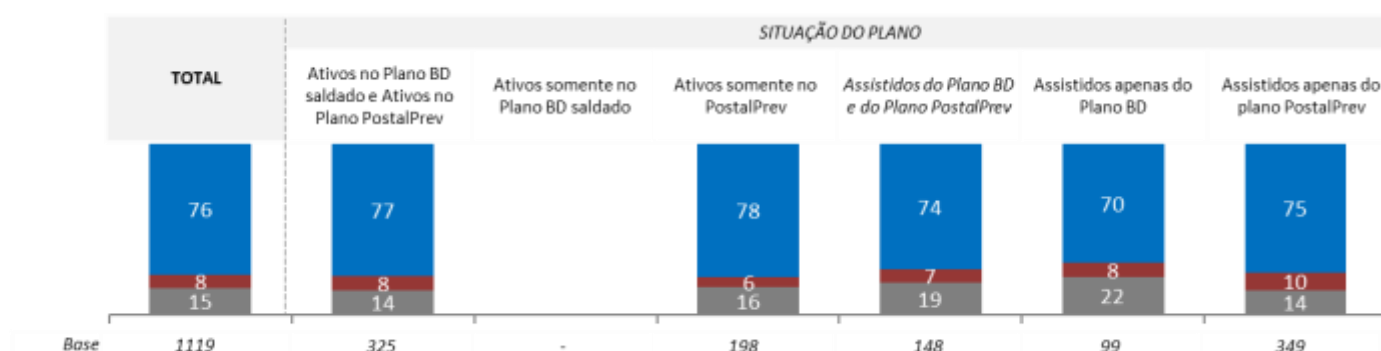
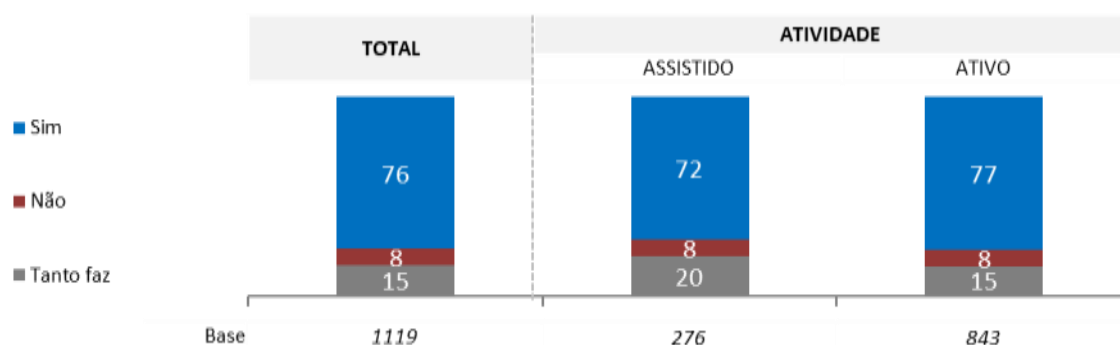
Houve aumento de 10p.p no percentual de participantes que acreditam que aumentando sua contribuição hoje, estarão aumentando sua aposentadoria. No estudo anterior, esse percentual era de 38,3% do total da amostra enquanto no estudo atual é de 48,3%.

Importância de o Postalis desenvolver um Programa de Educação Financeira e Previdenciária

- Para 76% dos participantes, é importante um Programa de Educação Financeira e Previdenciária
- Faixa de idade acima de 60 anos: maior percentual de ‘tanto faz’ – 26%

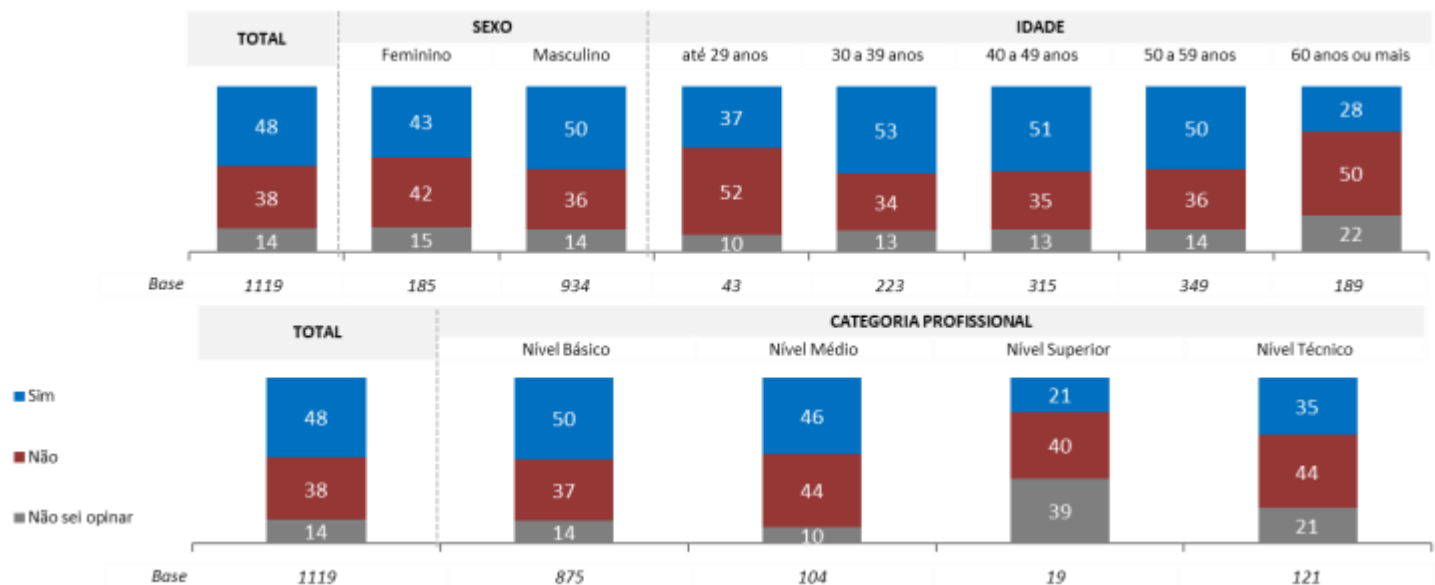


Importância de o Postalis desenvolver um Programa de Educação Financeira e Previdenciária



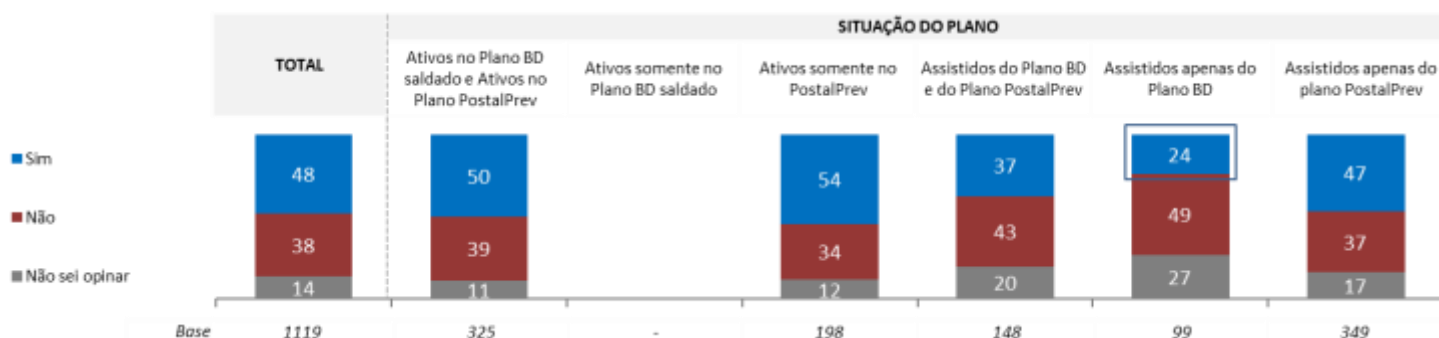
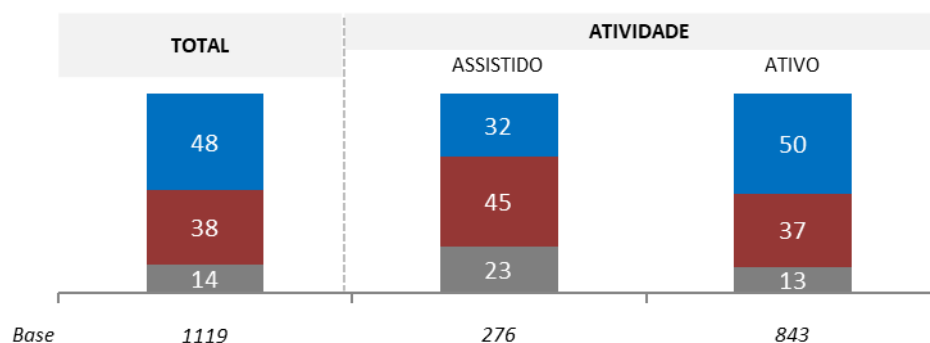
Concorda que se você aumentar sua contribuição hoje estará melhorando sua renda na aposentadoria?

- 48% do total de participantes concordam que contribuindo hoje melhorarão sua aposentadoria no futuro
- Entre os mais jovens, até 29 anos, e os mais velhos, acima de 60 anos, o percentual é menor: 37% e 28%, respectivamente
- Entre os que possuem nível superior: apenas 21% concordam



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

- Assistidos apenas do Plano BD: apenas 24% concordam que contribuindo hoje, estão melhorando a renda da aposentadoria



11. CONTRIBUIÇÃO

Contribuição

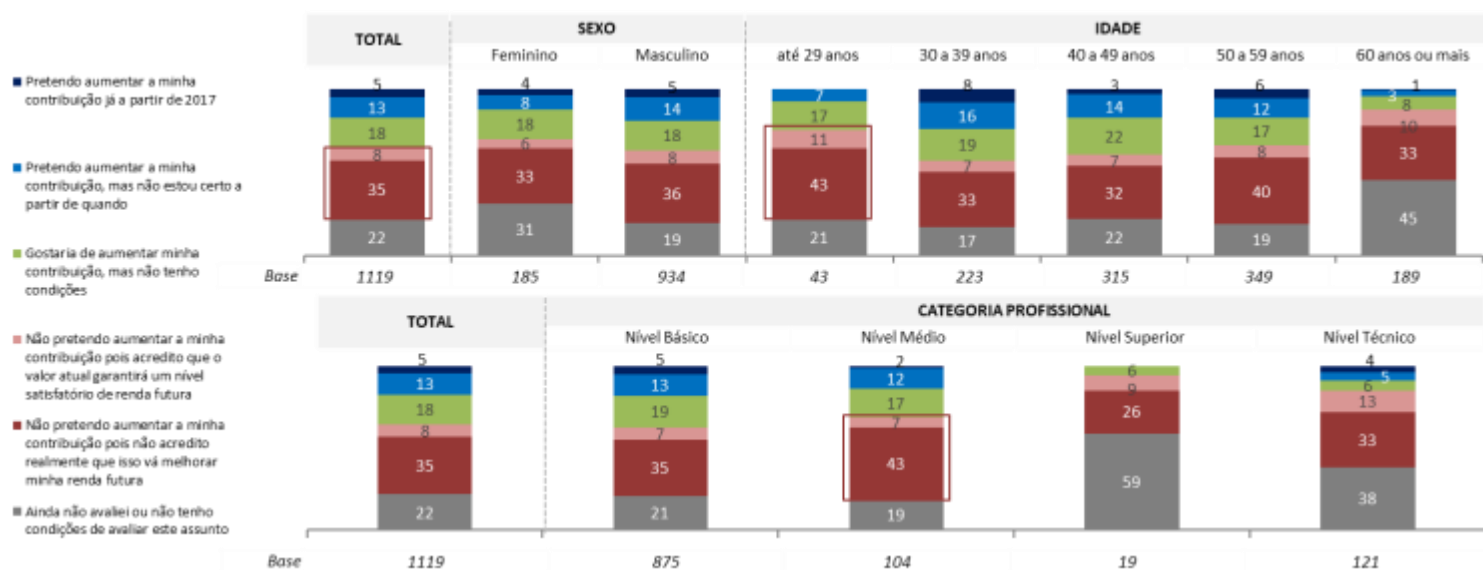
A pretensão em aumentar a contribuição aumentou 4,8 p.p. com relação ao estudo de 2016, passando de 13,2% para 18%. Entre os jovens até 29 anos esse percentual é menor: apenas 7%.

Contribuição

Tipo	% de pretendem aumentar		GAP
	2016	2017	Ponto percentual
Pretensão em aumentar a contribuição	13,2%	18%	+4,8

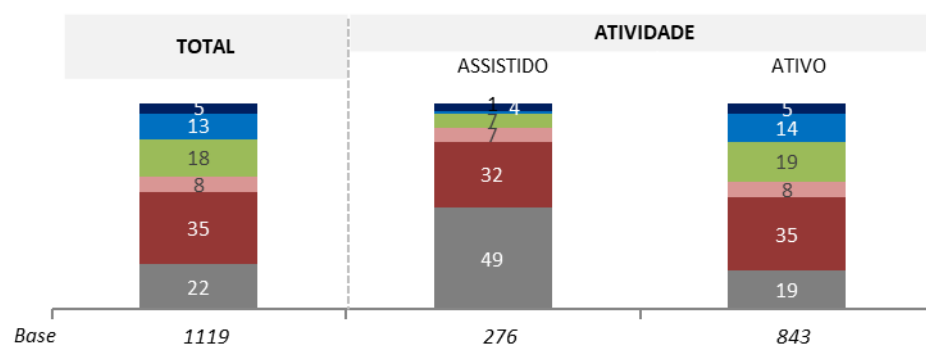
Pretensão com relação a aumentar de contribuição

- 43% dos participantes não pretendem aumentar sua contribuição
- Mais jovens e nível médio: maiores percentuais de 'não pretendem', 54% e 50%, respectivamente



Pretensão com relação a aumentar de contribuição

- Assistidos do Plano BD e do Plano PostalPrev: 52% não pretendem aumentar contribuição



■ Pretendo aumentar a minha contribuição já a partir de 2017

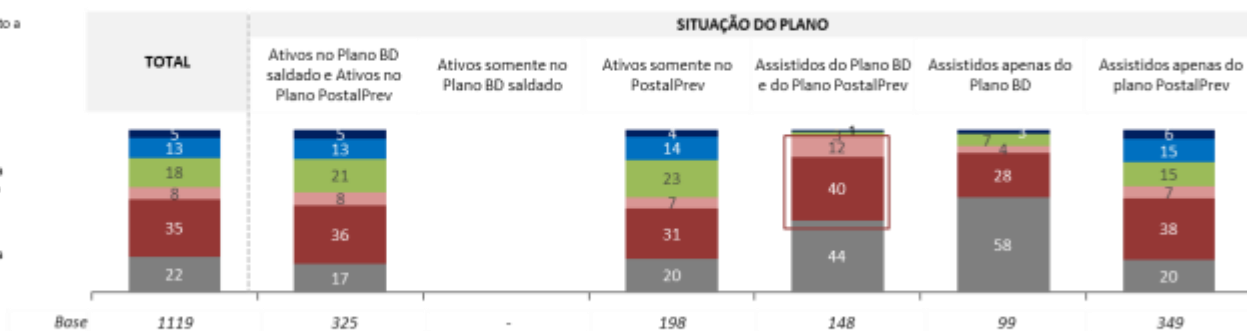
■ Pretendo aumentar a minha contribuição, mas não estou certo a partir de quando

■ 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 avaluei ou não tenho condições de avaliar este assunto



12. RECOMENDAÇÃO GERAL POSTALIS

Recomendação Postalís

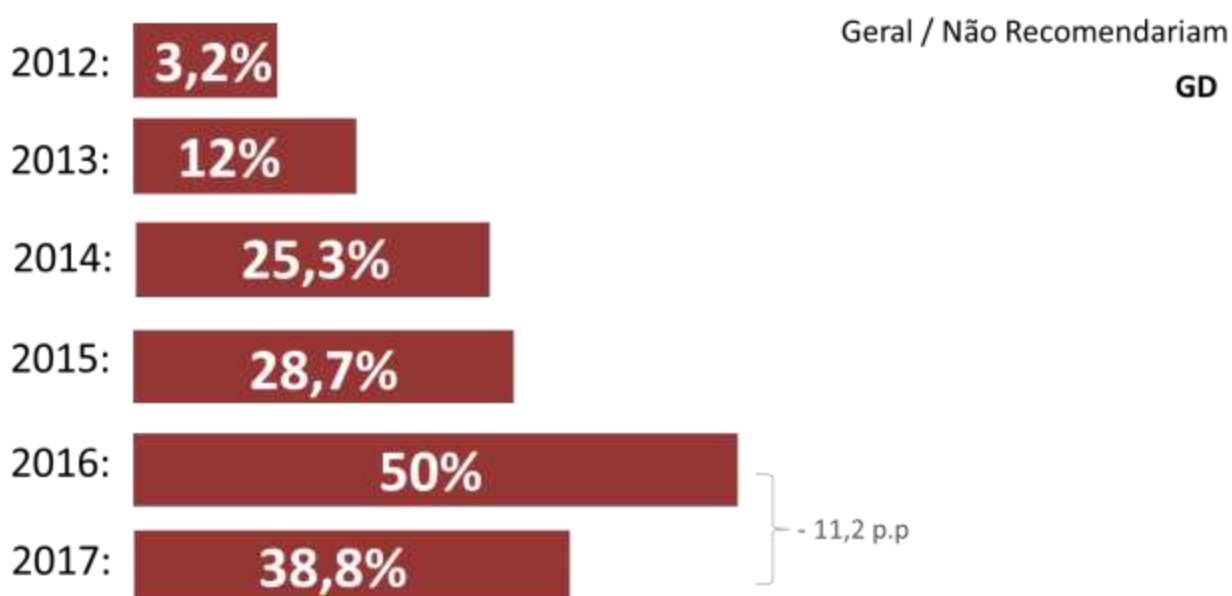
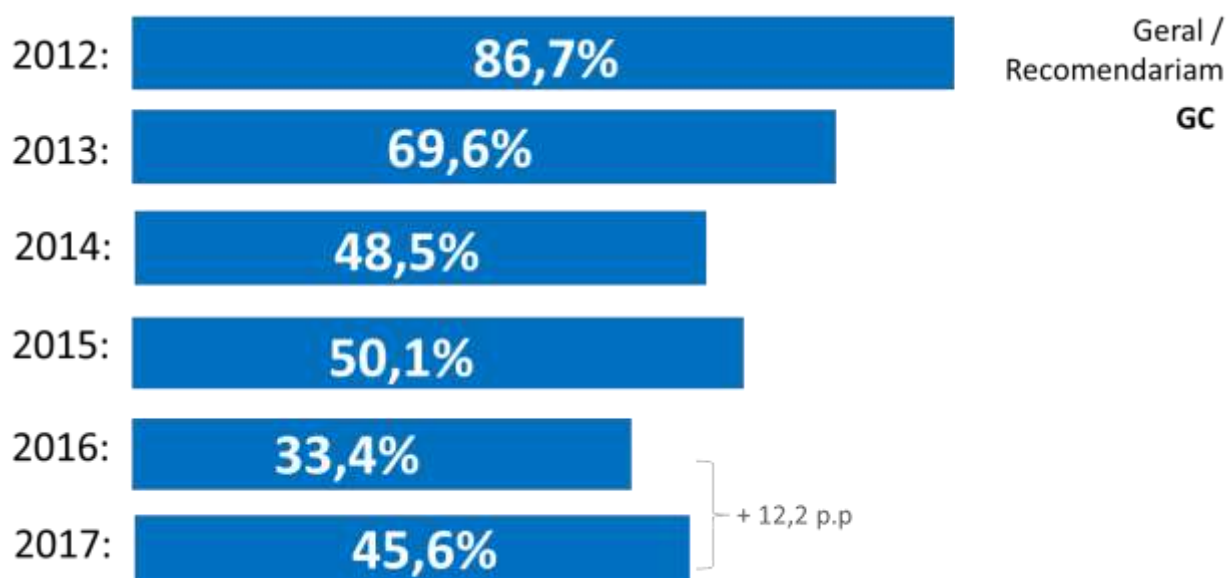
O percentual de participantes que recomendariam a adesão ao PostalPrev aumentou significativamente no comparativo do estudo de 2016 para 2017: 12,2 pontos percentuais a mais, passando de 33,4% para 45,6% do total da amostra.

Recomendação

Tipo	% de recomendariam		GAP
	2016	2017	Ponto percentual
Recomendação do plano de benefícios "PostalPrev" a um novo empregado	33,4%	45,6%	+12,2

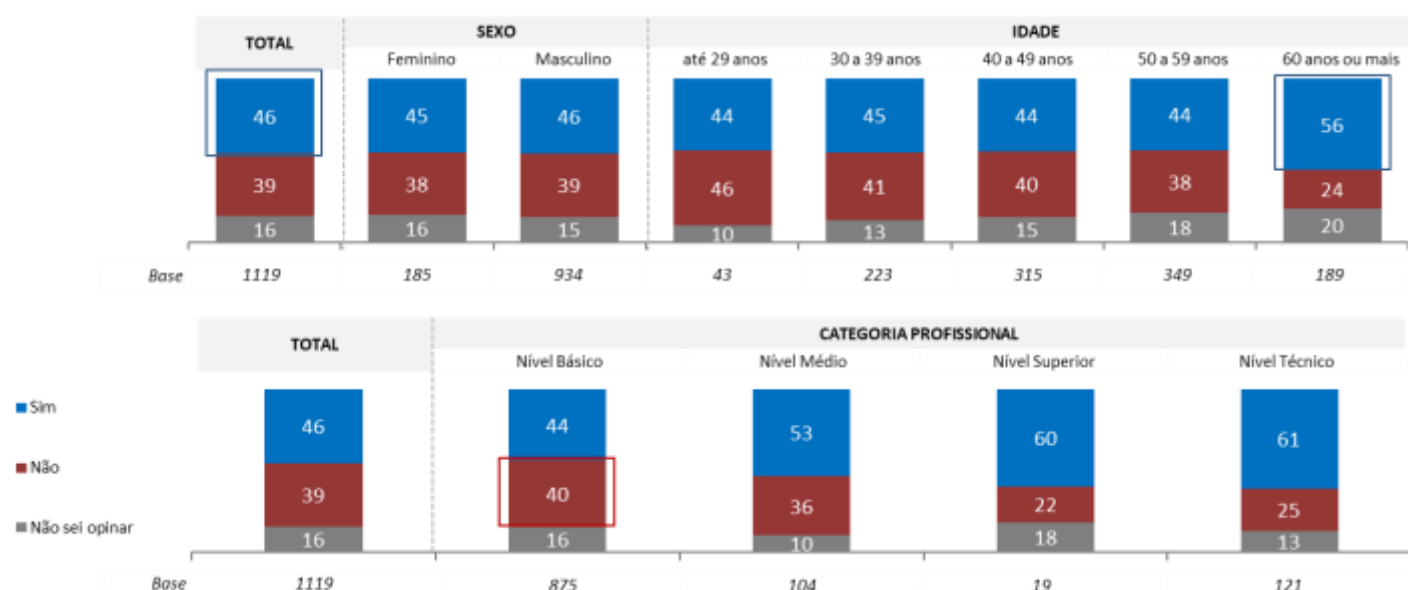
O índice de participantes que afirmaram que não recomendariam caiu de 50% para 38,8% da amostra.

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



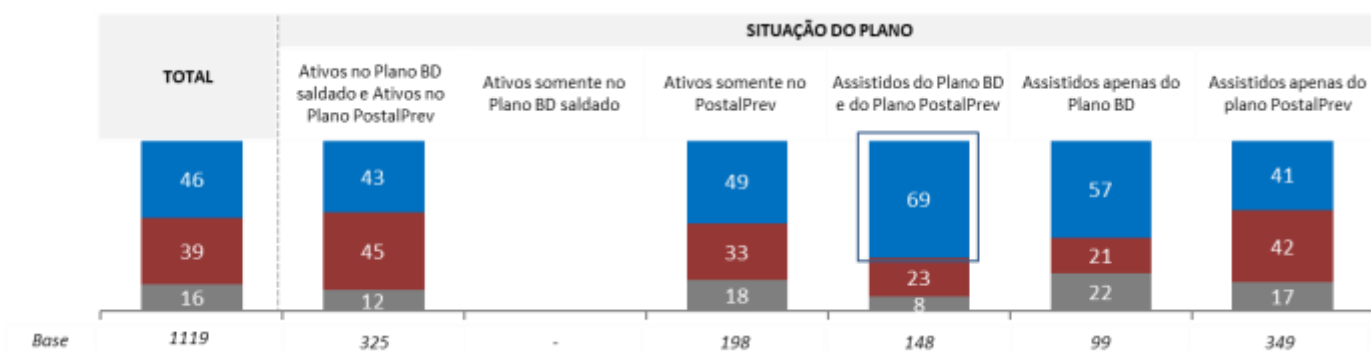
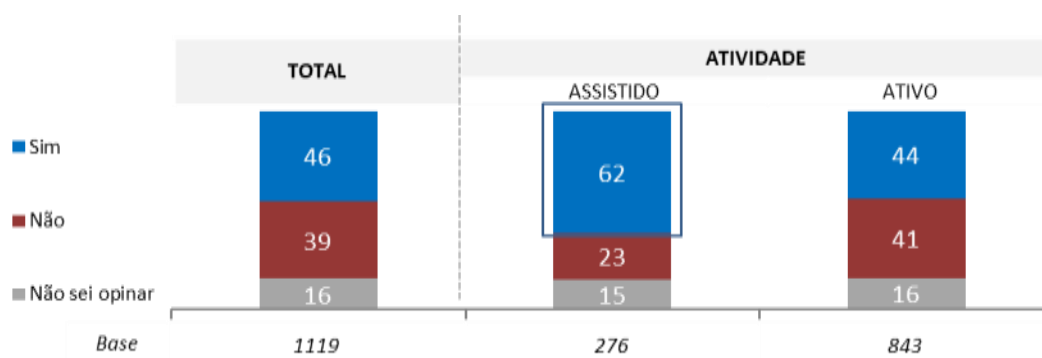
Recomendação do plano de benefícios “PostalPrev” a um novo empregado

- 46% do total da amostra recomendaria o plano a outras pessoas
- No perfil acima de 60 anos, 56% recomendariam
- O ‘nível básico’ é o que apresenta maior percentual de ‘não recomendaria’: 40%



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

- 62% dos assistidos recomendariam o plano contra 44% dos ativos
- Entre os tipos de planos, o ‘assistidos do plano BD e do plano PostalPrev’ é o que apresenta maior nível de recomendação: 69%



13. SATISFAÇÃO GERAL POSTALIS

Satisfação Geral Postalís

Em 2017, o Postalís atingiu 39,2% de participantes que o aprovam, ou seja, estão satisfeitos.

Na comparação com a medição anterior, o índice de Satisfação Geral com o Postalís aumentou 10,3p.p, passando de 28,9% para 39,2%.

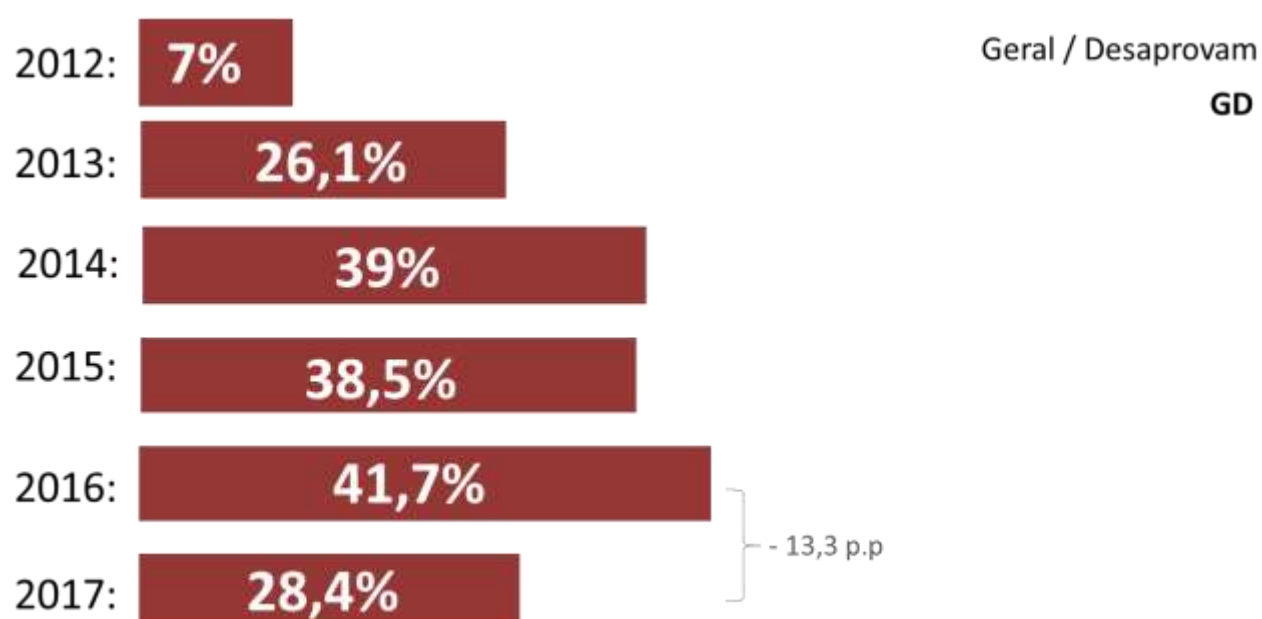
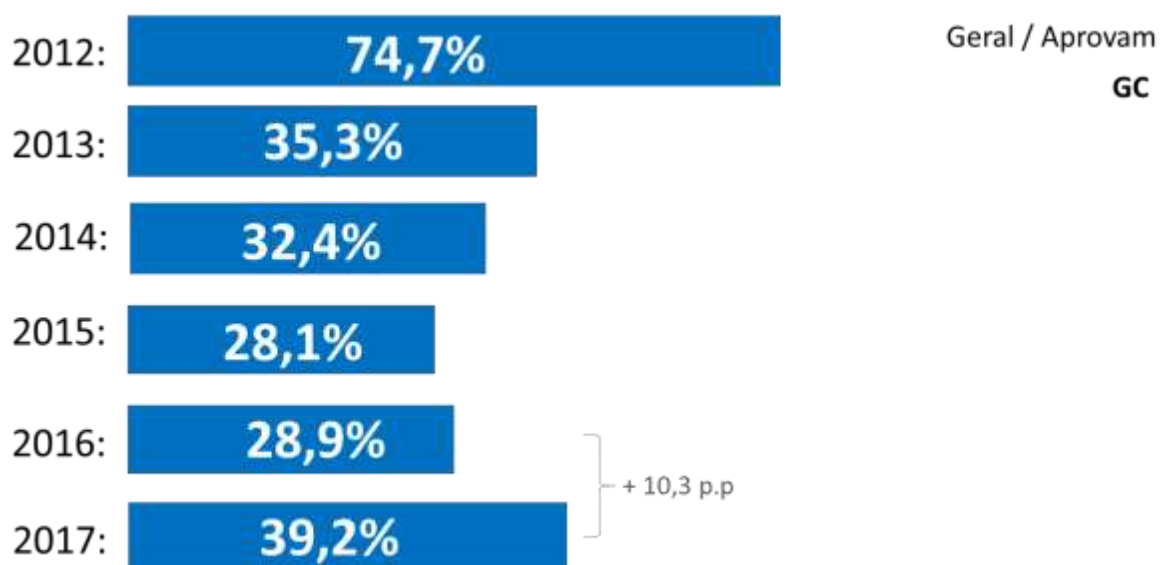
Satisfação

Tipo	% de satisfeitos		GAP
	2016	2017	Ponto percentual
Satisfação Geral com o Postalís	28,9%	39,2%	+10,3

Entre as mulheres, o GC é maior do que entre os homens: 45% e 37%, respectivamente.

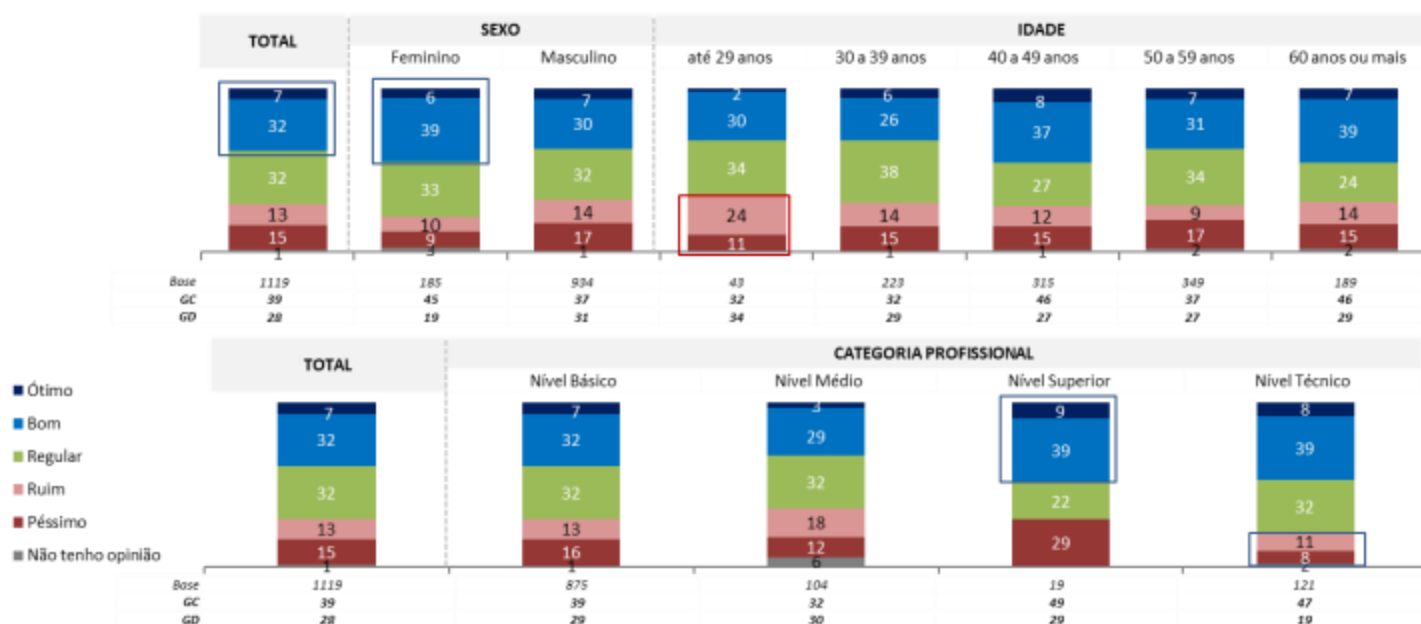
O perfil 'assistidos do plano BD e do PostalPrev' e os assistidos apenas do Plano BD são os mais satisfeitos: ambos com 53% de avaliação bom/ótimo.

Satisfação Geral com o Postalis



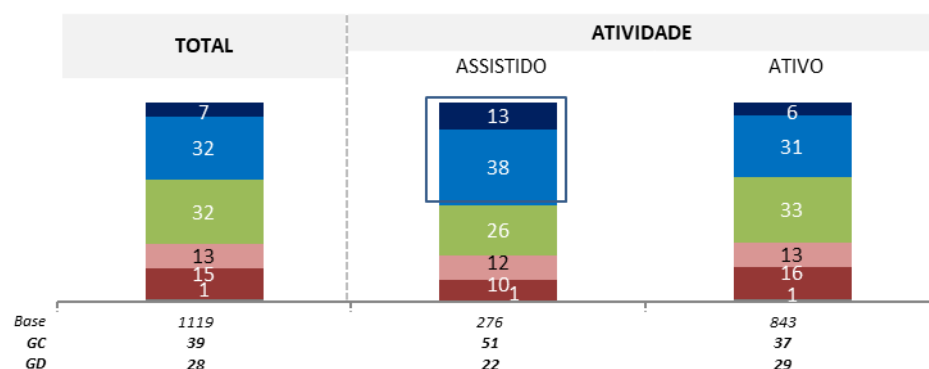
Satisfação Geral com o Postalís

- 39% dos participantes afirmam que seu nível de satisfação com o Postalís está entre bom e ótimo
- Entre as mulheres, o GC é maior do que entre os homens: 45% e 37%, respectivamente
- A faixa de idade até 29 anos é a que apresenta GD mais elevado: 34% afirmam que o nível de satisfação está entre ruim e péssimo
- Entre as categorias profissionais, nível superior apresenta maior GC e o nível Técnico o menor GD



Satisfação Geral com o Postalís

- O perfil assistido apresenta nível de satisfação mais alto que o perfil ativo: 51% dos ativos classificam seu nível de satisfação como ótimo/bom, enquanto nos ativos esse percentual é de 37%.
- Entre os planos, os ‘assistidos do plano BD e do PostalPrev’ e os assistidos apenas do Plano BD são os mais satisfeitos: ambos com 53% de avaliação bom/ótimo.
- Os ‘ativos no plano BD saldado e ativos no plano PostalPrev’ apresentam GD mais alto: 32% de avaliação ruim/péssimo.



14. IMAGEM - POSTALIS

Imagem do Postalís

Nesse bloco, avaliamos a imagem que o Postalís tem diante dos participantes da pesquisa.

Para a análise da Imagem do Postalís, utilizamos a Metodologia de Associação, onde após o estímulo das perguntas do questionário estruturado para a pesquisa, o respondente aponta espontaneamente apenas uma palavra para definir a sua percepção com a marca.

Essa técnica permite que os entrevistados projetem suas motivações, atitudes ou sentimentos que estão presentes em sua mente, sem racionalizar ou estruturar uma motivação para a resposta.

Primeira palavra que vem à mente quando pensa em Postalís

Assim como no estudo de 2016, APOSENTADORIA continua sendo a palavra chave da imagem do Postalís para os participantes da pesquisa.

Outras palavras neutras como EMPRÉSTIMO, PREVIDÊNCIA e FUTURO aparecem ao lado de expressões de sentimentos negativos como DECEPÇÃO, CORRUPÇÃO E INSEGURANÇA.

Porém, em comparação ao ano anterior, essas palavras de sentimentos negativos surgiram com menor representatividade. Em 2016, palavras como INSEGURANÇA, INCERTEZA e DECEPÇÃO eram mais expressivas.

Total

TOTAL SEM A PALAVRA 'APOSENTADORIA'



2016



2016



Primeira palavra que vem à mente quando pensa em Postalis

Total de respondentes

RESPOSTA NEGATIVAS	48,47
Roubo / Roubalheira	7,09
Corrupção	5,65
Rombo	4,11
Decepção	3,12
Incerteza	3,03
Má gestão / Má administração	2,88
Insegurança	2,67
Fraude	1,82
Dúvida	1,53
Temos que pagar pelo roubo	1,50
Desconfiança / Falta de confiança	1,38
Prejuízo	1,31
Enganado / Enganação	1,09
Medo	1,04
Falido	1,03
Ladrão	0,96
Contribuição extra	0,74
Falência	0,68
Desvio	0,63
Fracasso	0,55
Vergonha	0,54
Outros	24,32

RESPOSTAS POSITIVAS / NEUTRAS	48,90
Aposentadoria	14,04
Empréstimos	5,64
Segurança / Seguro	5,02
Futuro	4,36
Complemento da aposentadoria / Benefício para ajudar quando se aposentar	3,97
Previdência privada / Previdência	3,01
Benefícios	1,45
Dinheiro	1,22
Tranquilidade	0,91
Renda / Rendimento / Renda extra / Renda no futuro / Rentabilidade	0,81
Investimentos	0,78
Confiança / Confiabilidade	0,72
Garantia	0,66
Continuar estável financeiramente	0,61
Juros baixos	0,57
Futuro garantido / Garantia de um futuro	0,55
Esperança	0,52
Outros	7,83

Não respondeu a pergunta/não sabe/nenhuma	3,21
---	------

15. SUGESTÕES

Sugestões

Como sugestões para melhorias do Postalís apresentadas pelos participantes da pesquisa, obtivemos principalmente:

Administração Financeira	Administração Geral
<ul style="list-style-type: none">• Acabar com a corrupção• Transparência com o dinheiro• Melhorar as aplicações financeiras	<ul style="list-style-type: none">• Boa administração/ mais séria e responsável• Voltar a transmitir confiança

A Administração Financeira é responsável por 37% das menções espontâneas agrupadas. Sendo as principais: Acabar com a corrupção/ mais honestidade/ idoneidade com 10%, seguida de Mais Transparência com o dinheiro e aplicações, com 7% das menções.

A Administração Geral aparece com 16% das menções, sendo que as principais citações são: Boa administração/ administração responsável/ séria (8%) e Voltar a transmitir confiança/ segurança/ credibilidade (3%).

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 .

Sugestões para o Postalis

1/4	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>	1119	185	934	43	223	315	349	189
ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	37	31	39	32	36	32	41	48
Acabar com a corrupção no instituto/ mais honestidade/ idoneidade	10	8	10	13	11	9	9	7
Transparência com o dinheiro/ transparência nas aplicações/ investimentos	7	7	7	7	9	6	6	8
Melhorar as aplicações financeiras/ investimentos financeiros sem tanto risco	6	3	7	8	6	5	7	5
Ter mais controle financeiro/ fiscalizar melhor o patrimônio	5	4	6	5	6	5	8	3
Cobrar apenas dos responsáveis pelo rombo/ punir os responsáveis	5	6	4	2	3	5	6	7
Acabar com as contribuições extras obrigatórias/ contribuição da equalização	5	4	5	-	4	4	5	11
Não obrigar o trabalhador a bancar uma dívida que não é dele	4	7	4	2	3	5	5	7
Recuperar/devolver o dinheiro roubado/ o dinheiro desviado	4	5	4	-	2	4	6	8
Devolva o dinheiro (s/e)	2	-	2	-	1	2	2	3
Não ter que pagar um valor tão alto para ter o retorno esperado na aposentadoria	1	1	1	2	0	0	2	3
Garantir a Sustentabilidade/ a sustentabilidade do plano	1	-	2	-	2	1	1	1
Aumentar o valor da aposentadoria	1	0	1	-	0	0	0	4

2/4	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>	1119	185	934	43	223	315	349	189
ADMINISTRAÇÃO GERAL	16	17	16	11	18	15	18	16
Boa administração/ administração responsável/ séria	8	8	8	1	12	8	6	7
Voltar a transmitir confiança/ segurança/ credibilidade	3	3	3	3	2	3	6	1
Zelar pelo futuro tranquilo dos contribuintes	3	1	3	2	2	3	3	3
Ética administrativa	3	2	3	1	2	2	2	7
Respeito com os associados/contribuintes	2	3	2	5	2	2	3	3
Reduzir os custos/ reduzir custos administrativos	1	-	1	-	1	0	1	0
REFERÊNCIAS A EMPRÉSTIMOS	11	9	12	13	16	12	7	2
FACILITAR EMPRÉSTIMOS (SUBNET)	6	6	6	9	10	4	3	1
Facilitar empréstimos	4	4	5	9	8	3	2	1
Não necessitar ter o "nome limpo" para receber empréstimos	1	1	1	-	1	2	1	-
VALORES/ TAXAS (SUBNET)	5	3	5	4	8	6	3	0
Aumentar o valor dos empréstimos/ o limite de empréstimos	3	2	3	4	6	3	1	-
Redução da taxa de juros dos empréstimos	2	2	2	-	3	2	1	-
Rever valores/ rever valor das margens (s/e)	1	-	1	-	0	1	1	0
FORMA DE PAGAMENTO (SUBNET)	1	-	1	-	1	2	0	0
Aumentar a quantidade de parcelas/ parcelas de 60 até 96 vezes	1	-	1	-	1	1	0	-
FACILIDADE NAS NEGOCIAÇÕES (SUBNET)	1	0	1	-	0	1	1	-
Facilitar a negociação/renegociação das dívidas	1	0	1	-	0	1	1	-

Sugestões para o Postalís

3/4		TOTAL	SEXO		IDADE				
	Base	1119	Feminino 185	Masculino 934	até 29 anos 43	30 a 39 anos 223	40 a 49 anos 315	50 a 59 anos 349	60 anos ou mais 189
OUTRAS RESPOSTAS		10	10	10	2	12	10	13	6
Transparência (s/e)		5	6	4	2	5	4	6	2
Terminar com o BD e distribuir o que for devido respeitando as cotas		1	1	1	-	1	2	1	-
Melhorar/ melhorar sempre (s/e)		1	1	1	-	0	0	2	1
Promover venda de casas em terrenos/ financiar imóveis		1	-	1	-	1	1	1	-
Menos burocracia para sair do plano/ deixar de contribuir		1	1	1	-	1	2	0	-
QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES		10	10	10	9	9	13	10	4
Mais transparência/sinceridade nas informações		4	4	5	2	5	4	6	3
Ter mais informações		2	2	2	2	2	2	2	0
Esclarecer/informar sobre o futuro da Postalís		2	2	1	-	0	4	1	1
Realizar programas para pré aposentados orientando para o seu futuro na aposentadoria		1	2	1	-	0	2	1	-
Ser mais didático nas informações		1	1	1	3	1	1	1	-
Usar um vocabulário menos técnico nos relatórios		1	0	1	-	1	-	1	-
QUALIFICAÇÃO DA DIRETORIA/CONSELHO/GESTORES		7	4	8	10	7	6	7	11
A Diretoria não ser de "Indicados"/ não servir ao "aparelhamento político"		5	4	5	10	5	4	4	7
Ter uma Diretoria competente/ qualificada/ gestão técnica (s/e)		2	2	2	3	3	1	2	5
Que Gestores e Conselheiros sejam empregados da empresa		1	0	1	-	2	0	1	2
Democratizar a gestão do Postalís (s/e)		1	-	1	-	1	1	1	-
Mudar a diretoria (s/e)		1	0	1	-	0	0	0	4

4/4		TOTAL	SEXO		IDADE				
	Base	1119	Feminino 185	Masculino 934	até 29 anos 43	30 a 39 anos 223	40 a 49 anos 315	50 a 59 anos 349	60 anos ou mais 189
ATENDIMENTO		7	9	7	12	10	8	4	2
QUALIDADE DO ATENDIMENTO (SUBNET)		4	7	3	11	4	6	3	2
Visitar com frequência os CDDs/ Agências/ Setores administrativos/Unidades		2	3	1	3	-	4	1	0
Melhorar o atendimento		2	2	1	6	2	1	2	1
Menos burocracia		1	1	1	2	2	0	0	-
QUALIFICAÇÃO DOS ATENDENTES (SUBNET)		2	1	2	-	3	1	1	1
Funcionários mais capacitados para dar atendimento		1	1	1	-	3	0	1	1
ATENDIMENTO ON LINE (SUBNET)		1	1	2	2	3	1	1	1
Retorno do "Fale Conosco" com maior precisão		1	0	1	-	3	0	0	0
Os prazos de resposta do "fale conosco" ou da ouvidoria sejam mais breves		1	1	1	2	1	1	1	0
ATENDIMENTO NAS REGIONAIS (SUBNET)		1	0	1	2	1	1	1	1
ACESSO ON LINE		3	4	2	10	3	2	1	3
Melhorar/facilitar a navegação pelo site		1	2	1	2	2	1	0	1
REFERÊNCIAS A VANTAGENS/ BENEFÍCIOS		1	1	1	-	-	0	1	3
Nada/ não tem sugestões		21	23	20	24	19	20	21	28

Sugestões para o Postalís

1/4	TOTAL	CATEGORIA PROFISSIONAL			
		Nível Básico	Nível Médio	Nível Superior	Nível Técnico
Base	1119	875	104	19	121
ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	37	37	37	60	39
Acabar com a corrupção no instituto/ mais honestidade/ idoneidade	10	10	7	34	6
Transparência com o dinheiro/ transparência nas aplicações/ investimentos	7	6	11	-	12
Melhorar as aplicações financeiras/ investimentos financeiros sem tanto risco	6	6	8	-	5
Ter mais controle financeiro/ fiscalizar melhor o patrimônio	5	6	4	-	3
Cobrar apenas dos responsáveis pelo rombo/ punir os responsáveis	5	4	5	6	6
Acabar com as contribuições extras obrigatórias/ contribuição da equalização	5	4	11	5	6
Não obrigar o trabalhador a bancar uma dívida que não é dele	4	4	4	3	5
Recuperar/devolver o dinheiro roubado/ o dinheiro desviado	4	4	5	21	6
Devolver o dinheiro (s/e)	2	2	-	-	2
Não ter que pagar um valor tão alto para ter o retorno esperado na aposentadoria	1	1	2	5	1
Garantir a Sustentabilidade/ a sustentabilidade do plano	1	1	2	-	-
Aumentar o valor da aposentadoria	1	1	0	-	1

2/4	TOTAL	CATEGORIA PROFISSIONAL			
		Nível Básico	Nível Médio	Nível Superior	Nível Técnico
Base	1119	875	104	19	121
ADMINISTRAÇÃO GERAL	16	16	22	22	8
Boa administração/ administração responsável/ séria	8	8	12	13	2
Voltar a transmitir confiança/ segurança/ credibilidade	3	3	2	-	3
Zelar pelo futuro tranquilo dos contribuintes	3	3	1	-	1
Ética administrativa	3	3	2	9	3
Respeito com os associados/contribuintes	2	2	4	-	-
Reduzir os custos/ reduzir custos administrativos	1	0	3	-	-
REFERÊNCIAS A EMPRÉSTIMOS	11	12	8	-	2
FACILITAR EMPRÉSTIMOS (SUBNET)	6	6	5	-	1
Facilitar empréstimos	4	5	4	-	1
Não necessitar ter o "nome limpo" para receber empréstimos	1	1	-	-	-
VALORES/ TAXAS (SUBNET)	5	5	1	-	-
Aumentar o valor dos empréstimos/ o limite de empréstimos	3	3	-	-	-
Redução da taxa de juros dos empréstimos	2	2	1	-	-
Rever valores/ rever valor das margens (s/e)	1	1	0	-	-
FORMA DE PAGAMENTO (SUBNET)	1	1	2	-	-
Aumentar a quantidade de parcelas/ parcelas de 60 até 96 vezes	1	1	-	-	-
FACILIDADE NAS NEGOCIAÇÕES (SUBNET)	1	1	1	-	1
Facilitar a negociação/re negociação das dívidas	1	1	1	-	1

Sugestões para o Postalis

3/4	TOTAL	CATEGORIA PROFISSIONAL			
		Nível Básico	Nível Médio	Nível Superior	Nível Técnico
Base	1119	875	104	19	121
OUTRAS RESPOSTAS	10	10	12	25	13
Transparência (s/e)	5	4	9	6	6
Terminar com o BD e distribuir o que for devido respeitando as cotas	1	1	-	-	-
Melhorar/ melhorar sempre (s/e)	1	1	-	16	-
Promover venda de casas em terrenos/ financiar imóveis	1	1	-	-	1
Menos burocracia para sair do plano/ deixar de contribuir	1	1	-	-	1
QUAIDADE DAS INFORMAÇÕES	10	10	12	-	10
Mais transparência/sinceridade nas informações	4	4	7	-	7
Ter mais informações	2	2	2	-	1
Esclarecer/informar sobre o futuro da Postalis	2	2	-	-	1
Realizar programas para pré aposentados orientando para o seu futuro na aposentadoria	1	1	-	-	-
Ser mais didático nas informações	1	1	3	-	-
Usar um vocabulário menos técnico nos relatórios	1	0	3	-	-
QUALIFICAÇÃO DA DIRETORIA/CONSELHO/GESTORES	7	6	16	18	19
A Diretoria não ser de "indicados"/ não servir ao "aparelhamento político"	5	4	15	9	12
Ter uma Diretoria competente/ qualificada/ gestão técnica (s/e)	2	2	4	6	9
Que Gestores e Conselheiros sejam empregados da empresa	1	1	3	-	4
Democratizar a gestão do Postalis (s/e)	1	1	-	-	-
Mudar a diretoria (s/e)	1	0	0	3	4

4/4	TOTAL	CATEGORIA PROFISSIONAL			
		Nível Básico	Nível Médio	Nível Superior	Nível Técnico
Base	1119	875	104	19	121
ATENDIMENTO	7	8	5	-	4
QUALIDADE DO ATENDIMENTO (SUBNET)	4	5	3	-	1
Visitar com frequência os CDDs/ Agências/ Setores administrativos/Unidades	2	2	-	-	1
Melhorar o atendimento	2	2	2	-	-
Menos burocracia	1	1	1	-	-
QUALIFICAÇÃO DOS ATENDENTES (SUBNET)	2	1	4	-	1
Funcionários mais capacitados para dar atendimento	1	1	4	-	1
ATENDIMENTO ON LINE (SUBNET)	1	1	0	-	2
Retorno do "Fale Conosco" com maior precisão	1	1	-	-	2
Os prazos de resposta do "fale conosco" ou da ouvidoria sejam mais breves	1	1	-	-	2
ATENDIMENTO NAS REGIONAIS (SUBNET)	1	1	-	-	2
ACESSO ON LINE	3	2	4	-	5
Melhorar/facilitar a navegação pelo site	1	1	2	-	2
REFERÊNCIAS A VANTAGENS/ BENEFÍCIOS	1	1	0	6	3
Nada/ não tem sugestões	21	21	17	13	29

Sugestões para o Postalis

1/4	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	1119	325	-	198	148	99
ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	37	41	-	27	55	41	39
Acabar com a corrupção no instituto/ mais honestidade/ idoneidade	10	10	-	9	10	8	10
Transparência com o dinheiro/ transparência nas aplicações/ investimentos	7	7	-	7	7	5	7
Melhorar as aplicações financeiras/ investimentos financeiros sem tanto risco	6	7	-	4	9	6	7
Ter mais controle financeiro/ fiscalizar melhor o patrimônio	5	7	-	4	7	2	6
Cobrar apenas dos responsáveis pelo rombo/ punir os responsáveis	5	5	-	1	12	5	7
Acabar com as contribuições extras obrigatórias/ contribuição da equalização	5	6	-	2	13	12	4
Não obrigar o trabalhador a bancar uma dívida que não é dele	4	6	-	1	11	7	5
Recuperar/devolver o dinheiro roubado/ o dinheiro desviado	4	5	-	1	15	6	4
Devolver o dinheiro (s/e)	2	3	-	1	1	2	2
Não ter que pagar um valor tão alto para ter o retorno esperado na aposentadoria	1	2	-	0	3	1	1
Garantir a sustentabilidade/ a sustentabilidade do plano	1	2	-	2	2	-	0
Aumentar o valor da aposentadoria	1	0	-	0	3	2	1

2/4	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	1119	325	-	198	148	99
ADMINISTRAÇÃO GERAL	16	17	-	16	11	16	17
Boa administração/ administração responsável/ séria	8	8	-	8	6	6	8
Voltar a transmitir confiança/ segurança/ credibilidade	3	3	-	3	2	2	4
Zelar pelo futuro tranquilo dos contribuintes	3	3	-	3	1	3	3
Ética administrativa	3	3	-	1	4	4	3
Respeito com os associados/contribuintes	2	2	-	2	2	5	2
Reduzir os custos/ reduzir custos administrativos	1	1	-	0	1	-	1
REFERÊNCIAS A EMPRÉSTIMOS	11	11	-	17	2	5	7
FACILITAR EMPRÉSTIMOS (SUBNET)	6	5	-	10	-	3	3
Facilitar empréstimos	4	3	-	9	-	3	2
Não necessitar ter o "nome limpo" para receber empréstimos	1	2	-	-	-	-	1
VALORES/ TAXAS (SUBNET)	5	4	-	8	1	1	3
Aumentar o valor dos empréstimos/ o limite de empréstimos	3	2	-	7	-	1	1
Redução da taxa de juros dos empréstimos	2	2	-	3	1	-	2
Rever valores/ rever valor das margens (s/e)	1	1	-	1	1	-	1
FORMA DE PAGAMENTO (SUBNET)	1	1	-	1	1	-	1
Aumentar a quantidade de parcelas/ parcelas de 60 até 96 vezes	1	1	-	0	-	-	1
FACILIDADE NAS NEGOCIAÇÕES (SUBNET)	1	2	-	-	-	-	0
Facilitar a negociação/renegociação das dívidas	1	2	-	-	-	-	0

Sugestões para o Postalis

3/4	TOTAL	SITUAÇÃO DO PLANO					
		Ativos no Plano BD saldaado e Ativos no Plano PostalPrev	Ativos somente no Plano BD saldaado	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 1129	325	-	198	148	99	349
OUTRAS RESPOSTAS	10	11	-	10	9	7	11
Transparência (s/e)	5	4	-	6	4	1	4
Terminar com o BD e distribuir o que for devido respeitando as cotas	1	1	-	0	-	-	1
Melhorar/ melhorar sempre (s/e)	1	1	-	-	0	1	1
Promover venda de casas em terrenos/ financiar imóveis	1	1	-	1	-	1	1
Menos burocracia para sair do plano/ deixar de contribuir	1	2	-	-	-	1	1
QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES	10	9	-	8	8	5	14
Mais transparência/sinceridade nas informações	4	4	-	3	6	4	6
Ter mais informações	2	2	-	1	2	-	3
Esclarecer/informar sobre o futuro da Postalis	2	1	-	2	2	-	2
Realizar programas para pré aposentados orientando para o seu futuro na aposentadoria	1	1	-	0	-	-	2
Ser mais didático nas informações	1	0	-	0	-	-	1
Usar um vocabulário menos técnico nos relatórios	1	0	-	0	-	-	1
QUALIFICAÇÃO DA DIRETORIA/CONSELHO/GESTORES	7	7	-	5	11	13	8
A Diretoria não ser de "indicados"/ não servir ao "aparelhamento político"	5	4	-	4	9	7	6
Ter uma Diretoria competente/ qualificada/ gestão técnica (s/e)	2	1	-	2	5	6	3
Que Gestores e Conselheiros sejam empregados da empresa	1	1	-	1	1	1	1
Democratizar a gestão do Postalis (s/e)	1	2	-	0	1	-	0
Mudar a diretoria (s/e)	1	0	-	-	1	4	1

4/4	TOTAL	SITUAÇÃO DO PLANO					
		Ativos no Plano BD saldaado e Ativos no Plano PostalPrev	Ativos somente no Plano BD saldaado	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 1129	325	-	198	148	99	349
ATENDIMENTO	7	5	-	11	4	2	7
QUALIDADE DO ATENDIMENTO (SUBNET)	4	4	-	7	2	1	3
Visitar com frequência os CDDs/ Agências/ Setores administrativos/Unidades	2	1	-	3	1	-	1
Melhorar o atendimento	2	2	-	1	1	1	2
Menos burocracia	1	0	-	2	-	-	0
QUALIFICAÇÃO DOS ATENDENTES (SUBNET)	2	1	-	1	1	1	2
Funcionários mais capacitados para dar atendimento	1	1	-	1	1	1	2
ATENDIMENTO ON LINE (SUBNET)	1	0	-	3	1	-	1
Retorno do "Fale Conosco" com maior precisão	1	0	-	2	1	-	0
Os prazos de resposta do "fale conosco" ou da ouvidoria sejam mais breves	1	0	-	1	1	-	1
ATENDIMENTO NAS REGIONAIS (SUBNET)	1	1	-	1	1	1	1
ACESSO ON LINE	3	2	-	5	-	3	2
Melhorar/facilitar a navegação pelo site	1	0	-	3	-	-	1
REFERÊNCIAS A VANTAGENS/ BENEFÍCIOS	1	1	-	-	2	6	1
Nada/ não tem sugestões	21	20	-	22	22	31	19

Sugestões para o Postalis

1/4	TOTAL	ATIVIDADE	
Dados em %	Base	ASSISTIDO	ATIVO
	1119	276	843
ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA	37	46	36
Acabar com a corrupção no instituto/ mais honestidade/ idoneidade	10	10	10
Transparência com o dinheiro/ transparência nas aplicações/ investimentos	7	6	7
Melhorar as aplicações financeiras/ investimentos financeiros sem tanto risco	6	7	6
Ter mais controle financeiro/ fiscalizar melhor o patrimônio	5	4	6
Cobrar apenas dos responsáveis pelo rombo/ punir os responsáveis	5	7	4
Acabar com as contribuições extras obrigatórias/ contribuição da equalização	5	11	4
Não obrigar o trabalhador a bancar uma dívida que não é dele	4	8	4
Recuperar/devolver o dinheiro roubado/o dinheiro desviado	4	9	4
Devolva o dinheiro (s/e)	2	1	2
Não ter que pagar um valor tão alto para ter o retorno esperado na aposentadoria	1	2	1
Garantir a Sustentabilidade/ a sustentabilidade do plano	1	1	1
Aumentar o valor da aposentadoria	1	3	0

2/4	TOTAL	ATIVIDADE	
Dados em %		ASSISTIDO	ATIVO
<i>Base</i>	1119	276	843
ADMINISTRAÇÃO GERAL	16	13	17
Boa administração/ administração responsável/ séria	8	6	8
Voltar a transmitir confiança/ segurança/ credibilidade	3	2	3
Zelar pelo futuro tranquilo dos contribuintes	3	2	3
Ética administrativa	3	4	2
Respeito com os associados/contribuintes	2	3	2
Reduzir os custos/ reduzir custos administrativos	1	0	1
REFERÊNCIAS A EMPRÉSTIMOS	11	4	12
FACILITAR EMPRÉSTIMOS (SUBNET)	6	3	6
Facilitar empréstimos	4	3	5
Não necessitar ter o "nome limpo" para receber empréstimos	1	-	1
VALORES/ TAXAS (SUBNET)	5	1	5
Aumentar o valor dos empréstimos/ o limite de empréstimos	3	1	3
Redução da taxa de juros dos empréstimos	2	0	2
Rever valores/ rever valor das margens (s/e)	1	0	1
FORMA DE PAGAMENTO (SUBNET)	1	0	1
Aumentar a quantidade de parcelas/ parcelas de 60 até 96 vezes	1	-	1
FACILIDADE NAS NEGOCIAÇÕES (SUBNET)	1	0	1
Facilitar a negociação/renegociação das dívidas	1	0	1

Sugestões para o Postalis

3/4		TOTAL	ATIVIDADE	
Dados em %	Base	1119	ASSISTIDO	ATIVO
			276	843
OUTRAS RESPOSTAS		10	10	10
Transparência (s/e)		5	3	5
Terminar com o BD e distribuir o que for devido respeitando as cotas		1	1	1
Melhorar/ melhorar sempre (s/e)		1	1	1
Promover venda de casas em terrenos/ financiar imóveis		1	1	1
Menos burocracia para sair do plano/ deixar de contribuir		1	0	1
QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES		10	7	10
Mais transparência/sinceridade nas informações		4	5	4
Ter mais informações		2	1	2
Esclarecer/informar sobre o futuro da Postalis		2	1	2
Realizar programas para pré aposentados orientando para o seu futuro na aposentadoria		1	0	1
Ser mais didático nas informações		1	-	1
Usar um vocabulário menos técnico nos relatórios		1	0	1
QUALIFICAÇÃO DA DIRETORIA/CONSELHO/GESTORES		7	14	7
A Diretoria não ser de "indicados" / não servir ao "aparelhamento político"		5	9	5
Ter uma Diretoria competente/ qualificada/ gestão técnica (s/e)		2	6	2
Que Gestores e Conselheiros sejam empregados da empresa		1	2	1
Democratizar a gestão do Postalis (s/e)		1	1	1
Mudar a diretoria (s/e)		1	3	0

4/4		TOTAL	ATIVIDADE	
Dados em %	Base	1119	ASSISTIDO	ATIVO
			276	843
ATENDIMENTO		7	3	8
QUALIDADE DO ATENDIMENTO (SUBNET)		4	2	5
Visitar com frequência os CDDs/ Agências/ Setores administrativos/Unidades		2	1	2
Melhorar o atendimento		2	1	2
Menos burocracia		1	-	1
QUALIFICAÇÃO DOS ATENDENTES (SUBNET)		2	1	2
Funcionários mais capacitados para dar atendimento		1	1	1
ATENDIMENTO ON LINE (SUBNET)		1	1	2
Retorno do "Fale Conosco" com maior precisão		1	0	1
Os prazos de resposta do "fale conosco" ou da ouvidoria sejam mais breves		1	1	1
ATENDIMENTO NAS REGIONAIS (SUBNET)		1	1	1
ACESSO ON LINE		3	1	3
Melhorar/facilitar a navegação pelo site		1	-	1
REFERÊNCIAS A VANTAGENS/ BENEFÍCIOS		1	4	0
Nada/ não tem sugestões		21	25	20

16. ACCESSO À INTERNET

Acesso à Internet

Nesse capítulo, são apresentadas as características de acesso à Internet dos participantes através de:

- Local de acesso;
- Forma de acesso;
- Comunicação via Redes Sociais.

O local de acesso à internet mais utilizado pelos participantes é da própria casa, com 90% das menções.

Evolução Local de Acesso à Internet:

Local de acesso	% de Acesso		GAP
	2016	2017	Ponto Percentual
Casa	79,1%	90%	+10,9
Trabalho	55,8%	27,3%	-28,5
Casa de amigos	1,9%	2%	+0,1

O computador e o smartphone são as principais formas de acessar a internet, com 58,6% e 51,8% respectivamente.

Evolução da Forma de Acesso à Internet:

Forma de acesso	% de Acesso		GAP
	2016	2017	Ponto Percentual
PC	67,8%	58,6	-9,2
Smartphone	54,7%	51,8	-2,9
Notebook	46%	42,3	-3,7
Tablet	12,9%	9,4	-3,5

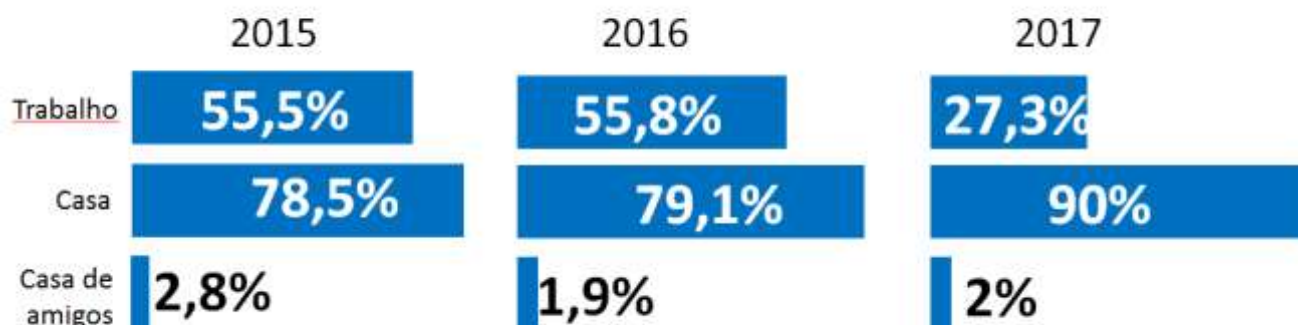
Evolução da importância da Comunicação via Redes Sociais:

É importante	% de Acesso		GAP
	2016	2017	Ponto Percentual
Sim	56,2%	40,5	-15,7

Houve uma queda significativa na consideração de importância da Comunicação via Redes Sociais de 15,7 pontos percentuais do estudo de 2016 para 2017.

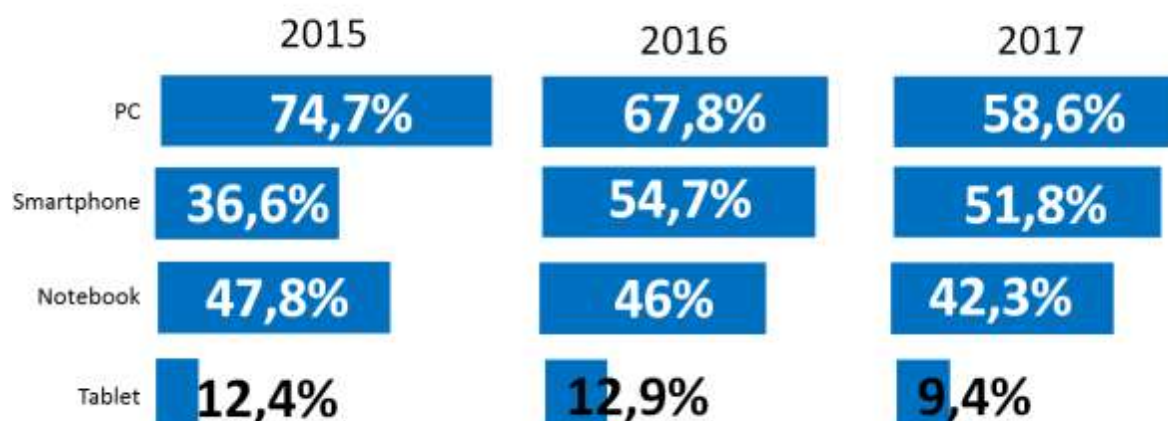
Internet – Local de acesso

Geral

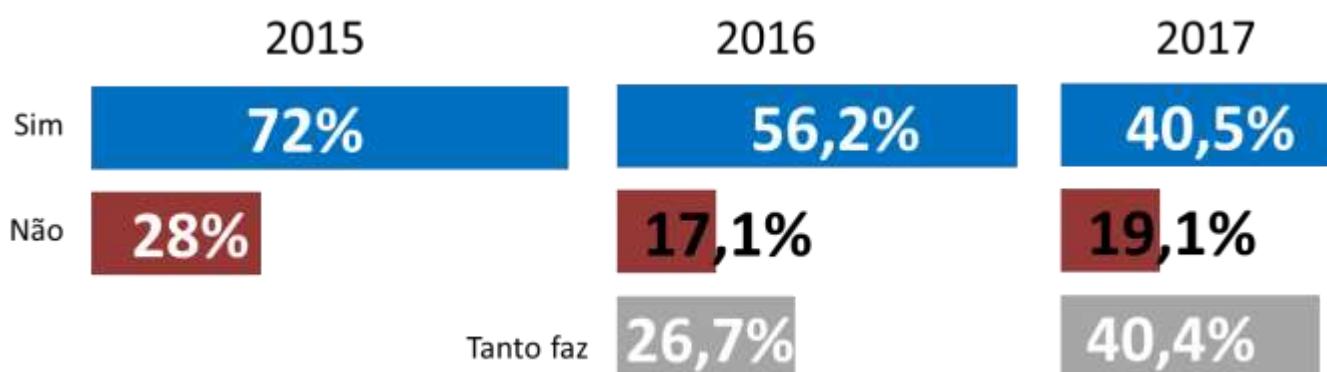


Internet – Forma de acesso

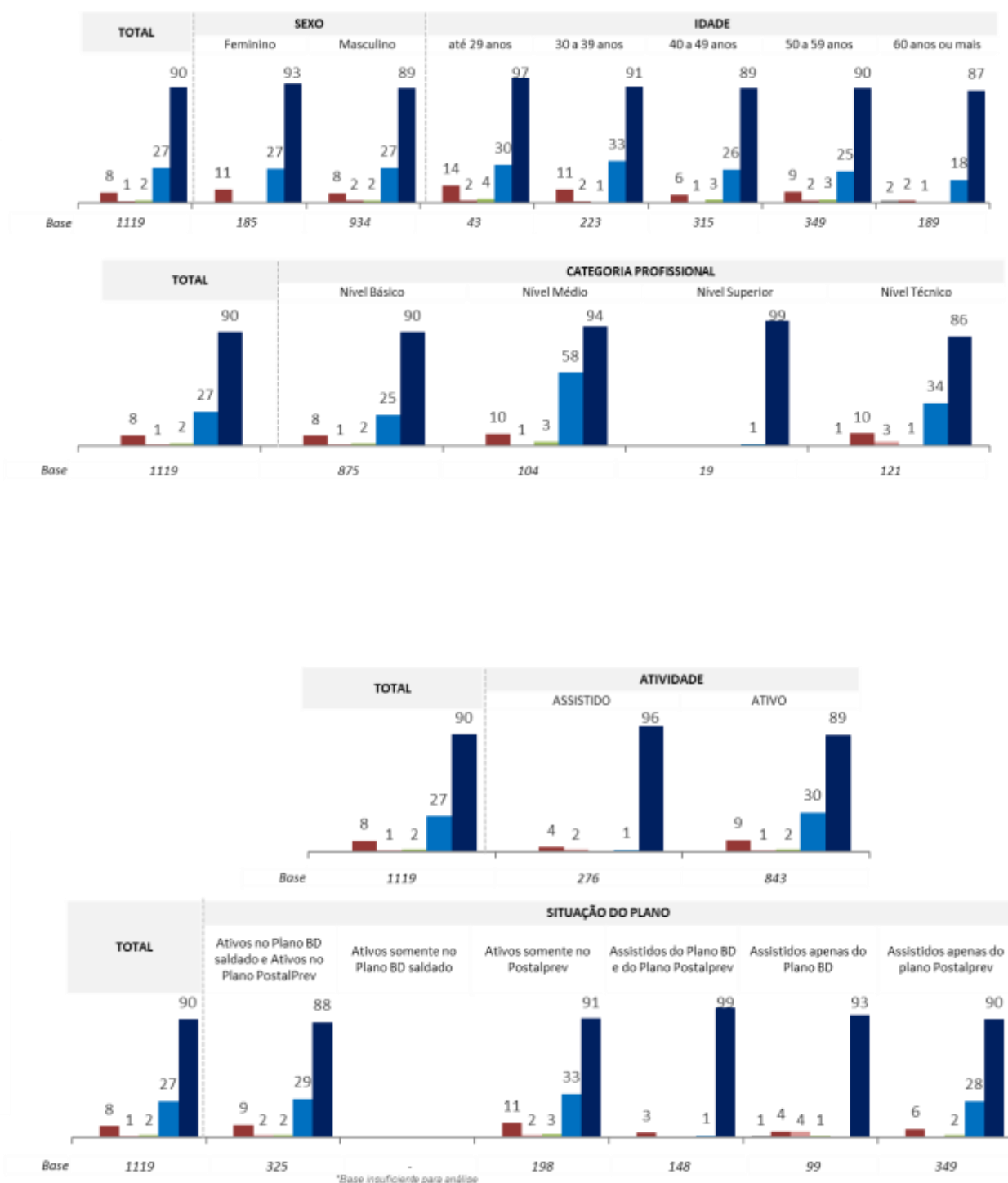
Geral



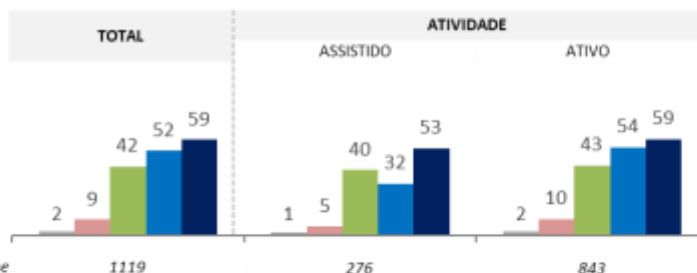
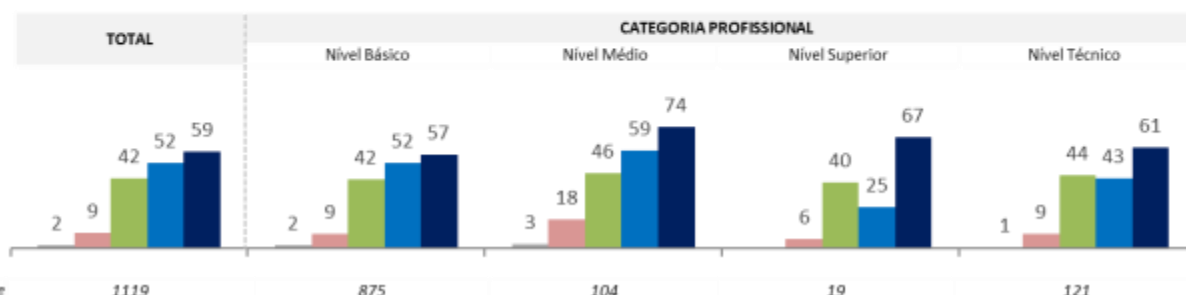
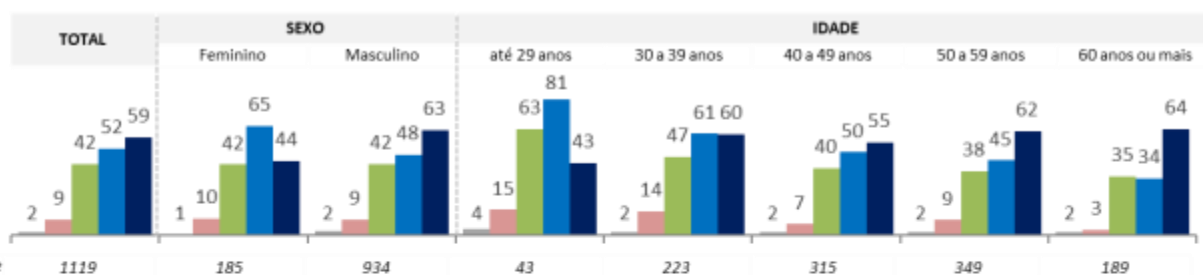
Comunicação via rede sociais – é importante?



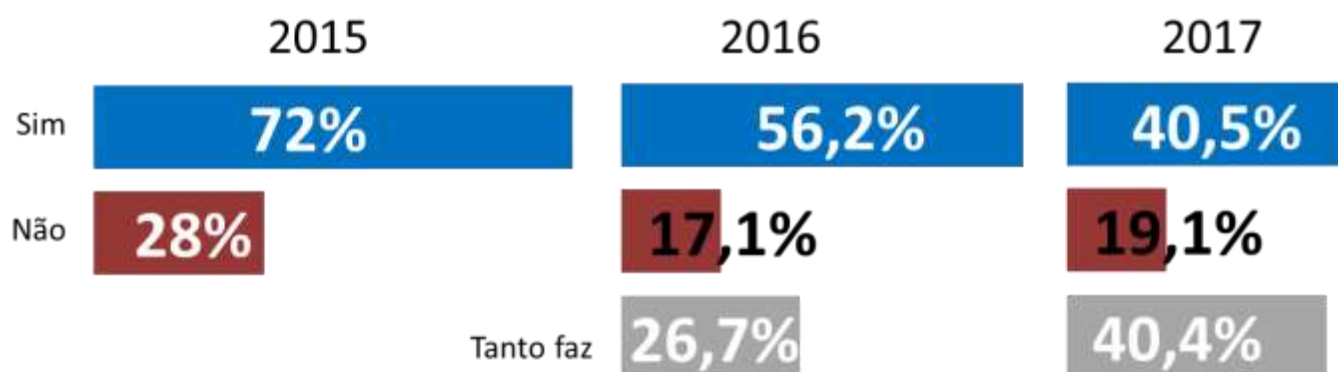
Internet – Local de acesso



Internet – Forma de acesso

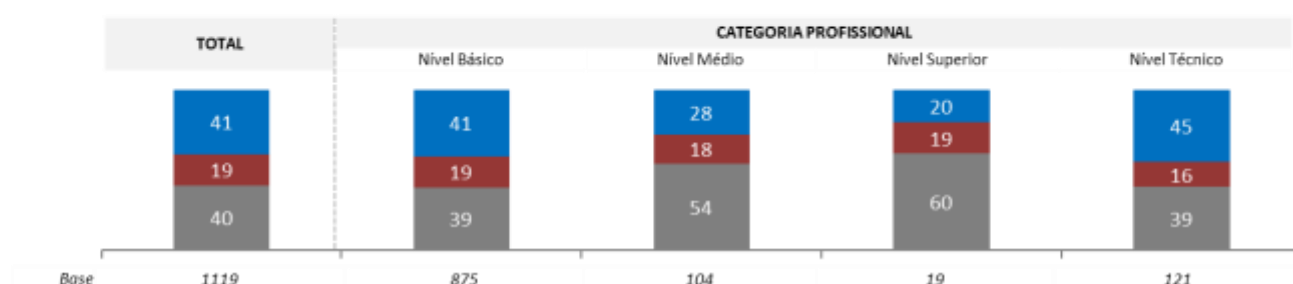
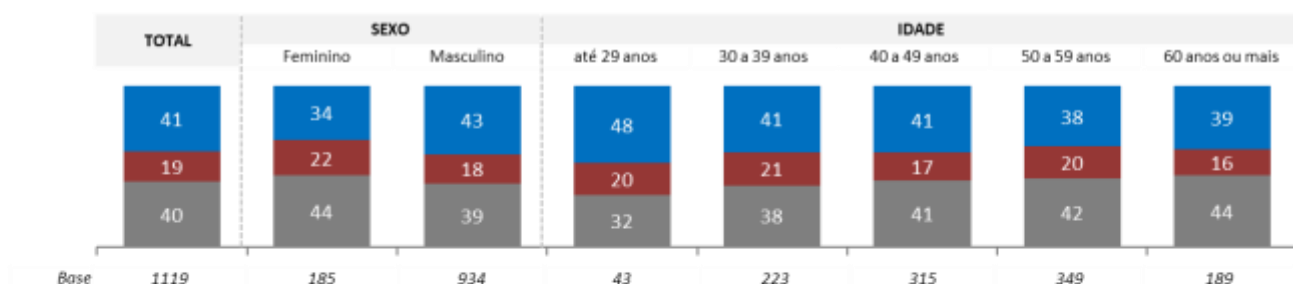


Comunicação via rede sociais – é importante?

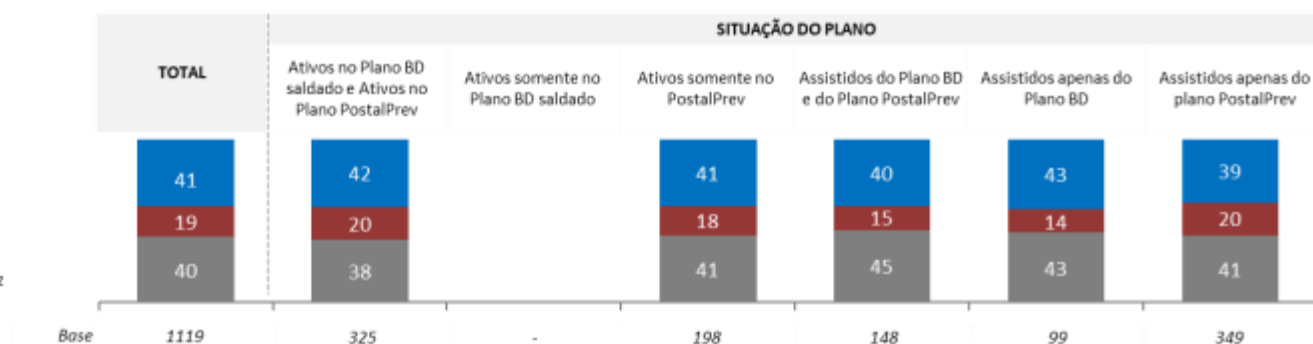
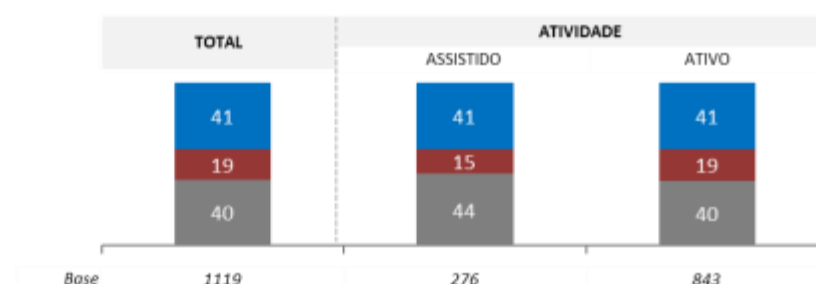


Comunicação via rede sociais – é importante?

- Perfil mais jovem acredita ser mais importante ter comunicação via redes sociais



■ Sim
 ■ Não
 ■ Tanto faz



*Base insuficiente para análise

17. CONCLUSÕES

DETERMINANTES DE INSATISFAÇÃO

Metodologia: Determinantes de Insatisfação

Uma das questões mais importantes em estudos de Satisfação é saber quais áreas (Ex: Central de Atendimento, Relatórios, Extratos, etc) são prioritárias para que a Empresa tome ações corretivas, e assim, melhore seus índices de satisfação.

Para identificar essas áreas prioritárias, há dois possíveis caminhos:

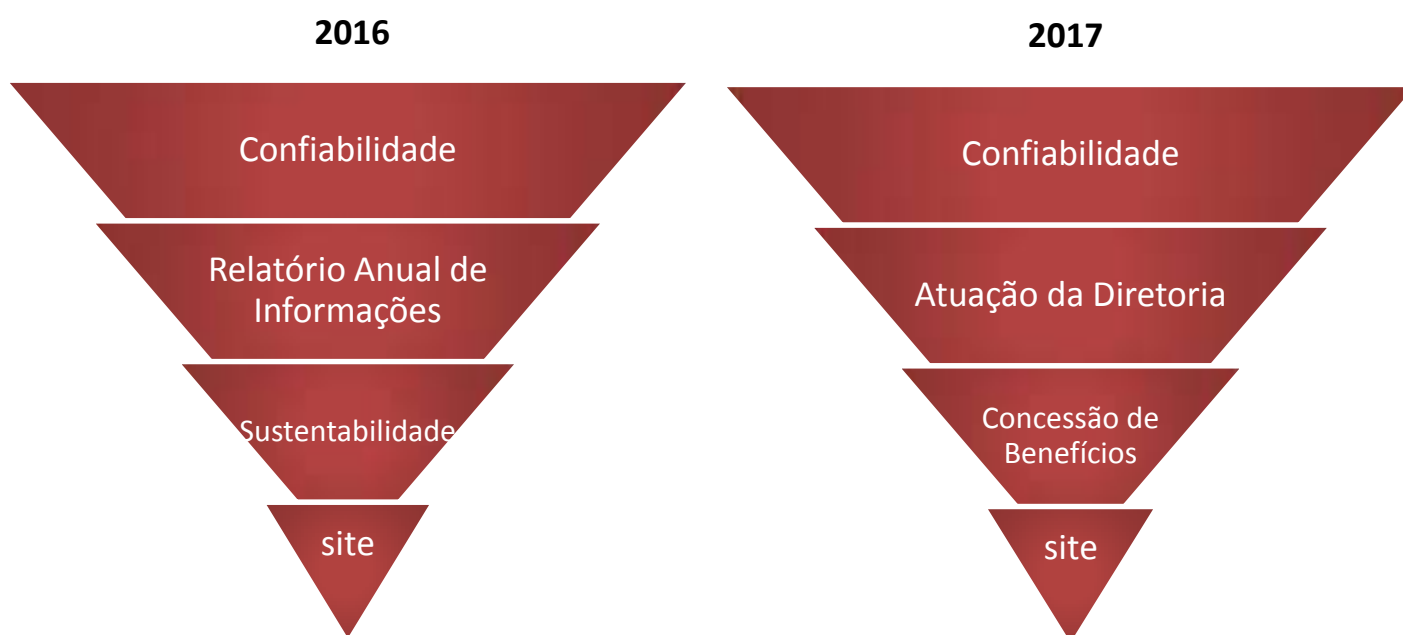
- 1- Perguntar diretamente aos respondentes quão importante eles consideram determinado item: essa técnica rende resultados não muito sólidos, pois os respondentes tendem a atribuir alto grau de importância para todos os itens, o que impossibilita uma priorização clara de ação por parte da empresa.

- 2- Calcular os Determinantes de Insatisfação: essa é a técnica recomendada pela Bridge Research. A Técnica consiste em:
 - perguntar quão satisfeitos os respondentes estão com a Empresa / Instituição de forma geral. Este é o chamado 'Índice de Satisfação geral'.
 - medir também sua satisfação com cada um dos itens a serem avaliados (canais, produtos, etc).
 - realizar uma regressão entre a variável independente (notas de satisfação com cada item avaliado) e a variável dependente (nota de satisfação geral). Isto é, o quão satisfeito o respondente está com cada um dos itens avaliados tem que explicar a nota geral de satisfação dele.

Com isso, calcula-se um peso de cada item avaliado e, portanto, seu impacto na geração da insatisfação. Quanto maior o peso de determinado item, maior seu impacto na geração da Insatisfação e, conseqüentemente, mais prioritário aquele item é para ações corretivas.

O que mais impacta na Insatisfação dos participantes Postalís?

Confiabilidade continua sendo o atributo avaliado que mais impacta na Insatisfação dos participantes:



O grau de Confiabilidade do Postalís e a atuação da Diretoria, juntos, são responsáveis por 28% da insatisfação geral com o Postalís.

Já os itens que não impactam tanto na Insatisfação são:

- Informativo digital Jornal do Postalís;
- Atuação dos Membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal;
- Atuação dos Colaboradores do Postalís

DETERMINANTES DE INSATISFAÇÃO

Sete itens concentram 64% da geração da Insatisfação, sendo que aspectos relacionados à confiabilidade, Diretoria e concessão de benefícios apresentam o maior peso:

Atributo	Determinante de Insatisfação
P15. Como você avalia o grau de confiabilidade do Postalis?	16,3%
P11. Como você avalia a atuação da Diretoria do Postalis?	11,7%
P18. Como você avalia o processo de concessão de benefícios pelo Postalis?	9,4%
P2. Como você avalia o site do Postalis?	7,7%
P4. Como você avalia o Relatório Anual de Informações do Postalis?	7,0%
P5. 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?	6,1%
P20. Como você avalia o processo de concessão de empréstimos do Postalis e suas regras?	6,0%
P13. Como você avalia o grau de transparência do Postalis?	5,8%
P7. Como você avalia o atendimento dos Núcleos Regionais?	5,4%
P14. Como você avalia o grau de sustentabilidade, no sentido de solidez, do Postalis?	5,0%
P9. Como você avalia o atendimento da Ouvidoria?	4,3%
P8. Como você avalia o atendimento via Fale Conosco?	4,3%
P10. Como você avalia a atuação dos colaboradores (funcionários) do Postalis?	4,2%
P12. Como você avalia a atuação dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal?	3,9%
P3. Como você avalia o informativo digital Jornal do Postalis?	2,9%

64,1%
da
insatisfação

DETERMINANTES DE INSATISFAÇÃO

Entre 2016 e 2017, chama atenção o aumento do impacto na Insatisfação de dois itens: 'Diretoria' e 'Postal online':.

2017

Atributo	Determinante de Insatisfação	
P15. Como você avalia o grau de confiabilidade do Postalis?	16,3%	64,1% de insatisfação
P11. Como você avalia a atuação da Diretoria do Postalis?	11,7%	
P18. Como você avalia o processo de concessão de benefícios pelo Postalis?	9,4%	
P2. Como você avalia o site do Postalis?	7,7%	
P4. Como você avalia o Relatório Anual de Informações do Postalis?	7,0%	
P5. 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?	6,1%	
P20. Como você avalia o processo de concessão de empréstimos do Postalis e suas regras?	6,0%	
P13. Como você avalia o grau de transparência do Postalis?	5,8%	
P7. Como você avalia o atendimento dos Núcleos Regionais?	5,4%	
P14. Como você avalia o grau de sustentabilidade, no sentido de solidez, do Postalis?	5,0%	
P9. Como você avalia o atendimento da Ouvidoria?	4,3%	
P8. Como você avalia o atendimento via Fale Conosco?	4,3%	
P10. Como você avalia a atuação dos colaboradores (funcionários) do Postalis?	4,2%	
P12. Como você avalia a atuação dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal?	3,9%	
P3. Como você avalia o informativo digital Jornal do Postalis?	2,9%	

2016

Atributo	Determinante de Insatisfação	
P15. Como você avalia o grau de confiabilidade do Postalis?	18,3%	70% de insatisfação
P4. Como você avalia o Relatório Anual de Informações do Postalis?	12,6%	
P14. Como você avalia o grau de sustentabilidade, no sentido de solidez, do Postalis?	11,0%	
P2. Como você avalia o site do Postalis?	10,1%	
P10. Como você avalia a atuação dos colaboradores (funcionários) do Postalis?	9,7%	
P8. Como você avalia o atendimento via Fale Conosco?	8,5%	
P18. Como você avalia o processo de concessão de benefícios pelo Postalis?	8,3%	
P11. Como você avalia a atuação da Diretoria do Postalis?	8,2%	
P7. Como você avalia o atendimento dos Núcleos Regionais?	7,5%	
P13. Como você avalia o grau de transparência do Postalis?	4,2%	
P5. 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?	1,0%	
P20. Como você avalia o processo de concessão de empréstimos do Postalis e suas regras?	0,5%	
P3. Como você avalia o informativo digital Jornal do Postalis?	0,0%	
P9. Como você avalia o atendimento da Ouvidoria?	0,0%	
P12. Como você avalia a atuação dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal?	0,0%	

Diferenças de respostas – antes e depois de 04/out/17 (intervenção)

Após a data da intervenção, a avaliação dos participantes sobre itens sinalizados abaixo se tornou mais negativa, permitindo a hipótese de que a intervenção teve impacto negativo na opinião dos participantes naqueles itens:

Pergunta	Base	Respostas ATÉ 04/10		Respostas APÓS 04/10	
		669		450	
		GC	GD	GC	GD
P1 - Pensando em toda a sua experiência com o Postalís, qual o seu nível de Satisfação Geral ?		39,2%	26,9%	38,2%	29,5%
P2 - Como você avalia o site do Postalís?		59,5%	10,6%	57,1%	13,1%
P3 - Como você avalia o informativo digital Jornal do Postalís ?		42,8%	12,5%	40,3%	15,3%
P4 - Como você avalia o Relatório Anual de Informações do Postalís?		32,4%	17,6%	34,1%	20,9%
P5 - Como você avalia o Postalís On Line quanto a disponibilizar as informações pessoais e serviços de que o participante normalmente precisa?		56,8%	11,9%	56,8%	15,4%
P7 - Como você avalia o atendimento dos Núcleos Regionais ?		55,6%	14,9%	57,4%	14,2%
P8 - Caso já tenha usado o atendimento pelo Fale Conosco , como você avalia esse serviço?		25,8%	9,2%	22,1%	8,8%
P10 - Como você avalia o trabalho dos funcionários do Postalís?		56,1%	11,5%	55,3%	13,9%
P11 - Como você avalia o trabalho da Diretoria do Postalís?		18,0%	40,7%+	14,6%	53,1%+
P12 - Como você avalia o trabalho dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal ?		13,7%	39,9%+	12,3%	47,9%+
P13 - Como você avalia o grau de transparência do Postalís?		15,8%	50,4%+	12,9%	62,7%+
P14 - Como você avalia o grau de sustentabilidade , no sentido de solidez, do Postalís?		13,2%	52,7%	11,8%	54,7%
P15 - Como você avalia o grau de confiabilidade do Postalís?		17,1%	51,8%+	12,1%	60,6%+
P18 - Como você avalia o processo de concessão de benefícios do Postalís?		34,4%	19,3%+	34,9%	24,7%+
P20 - Como você avalia o processo de concessão de empréstimos do Postalís e suas regras?		53,5%	18,0%	56,7%	17,5%
		SIM		SIM	
P25 - Você recomendaria o plano de benefícios "PostalPrev" a um novo empregado dos Correios?		48,2%		43,2%	

CONCLUSÕES – QUADRO RESUMO

GC (%)	2016	2017	Variação 2016-2017
COMUNICAÇÃO			
Site	52,3%	58,4%	+ 6,1 p.p
Informativo Jornal do Postalís	35,6%	41,7%	+ 6,1 p.p
Relatório Anual de Informações	27,6%	33,2%	+ 5,6 p.p
Postalís Online	49,5%	56,8%	+ 7,3 p.p
ATENDIMENTO			
Fale Conosco	25,2%	24,1%	- 1,1 p.p
Atendimento Núcleos Regionais	58,7%	56,4%	- 2,3 p.p.
ADMINISTRAÇÃO			
Atuação do Colaboradores	58,4%	55,7%	- 2,7 p.p
Atuação da Diretoria	11,7%	16,5%	+ 4,8 p.p
Atuação dos Membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal	12,4%	13,1%	+ 0,7 p.p.
Transparência	10%	14,5%	+ 4,5 p.p
Confiabilidade	11%	14,8%	+ 3,8 p.p
Sustentabilidade	8%	12,6%	+ 4,6 p.p
Recomendação	33,4%	45,6%	+ 12,2 p.p
Satisfação Geral	28,9%	39,2%	+ 10,3 p.p

CONCLUSÕES – QUADRO RESUMO



CONCLUSÕES

Há 3 pontos principais a serem considerados na presente medição:

1. O desempenho do Postalis melhorou de 2016 para 2017, e de forma consistente na maioria dos Indicadores, incluindo *Satisfação Geral* e *Recomendação*;
2. Entre os fatores que geram Insatisfação, dois particularmente ganharam força com relação ao estudo de 2016, e precisam ser acompanhados pelo Postalis: *Diretoria e Postalis Online*. Mesmo que o Instituto esteja em um cenário de melhora de desempenho, é preciso ter em mente que os fatores mencionados acima podem começar a ter maior impacto na Satisfação Geral no futuro, na medida em que eles afetam mais participantes (nesse momento, eles tem alto impacto em uma parcela limitada de participantes).
3. O Evento da Intervenção (04/out/17) teve impacto negativo em aspectos relacionados à gestão e imagem do Postalis, e precisarão ser considerados no processo de gerenciamento de crise (RP) do Instituto.

18. ANEXOS

18.1 RESULTADOS POR REGIONAIS

Leitura dos resultados por Regional

- Os resultados a seguir serão mostrados por regional;
- Algumas regionais possuem bases de respondentes reduzida (abaixo de 30 casos) e é necessário avaliar qualitativamente seus resultados;
- Assim, as considerações de análise deste relatório estarão focadas nas regionais com bases acima de 30 casos

COMUNICAÇÃO

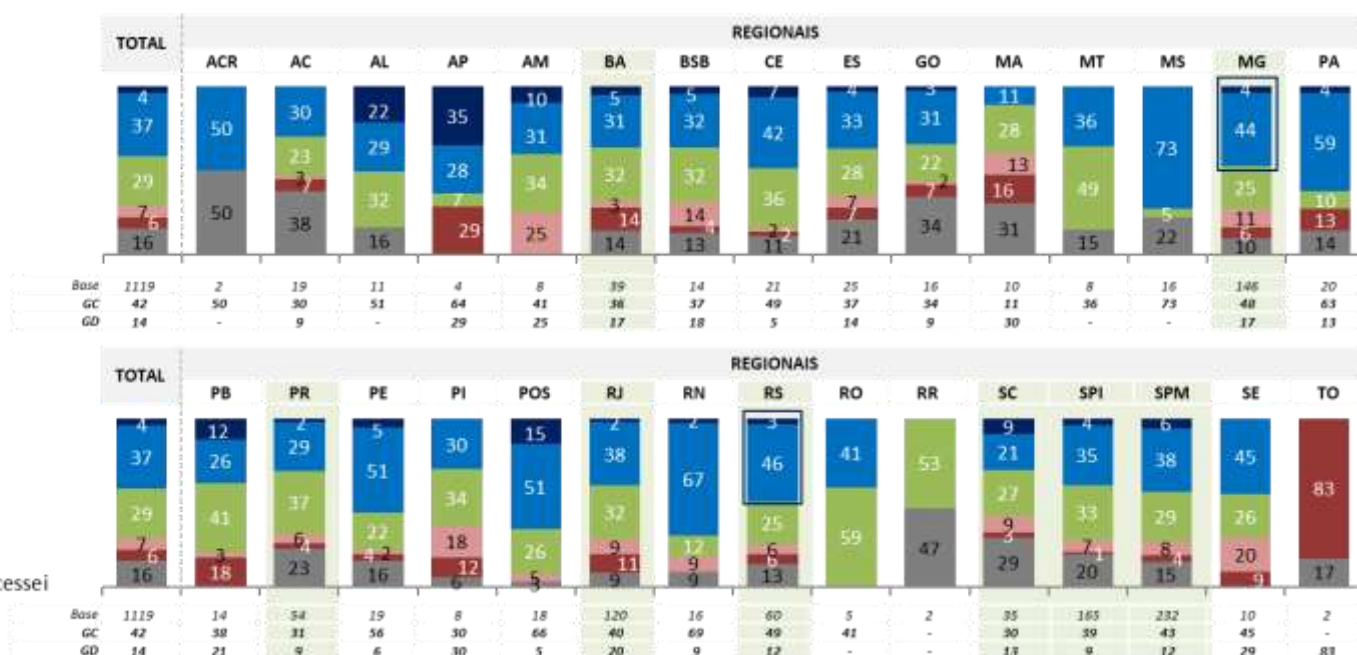
Avaliação Site Postalis

- Entre as regionais com maiores bases para análise, SPI apresenta avaliação mais positiva do site: 69% de GC



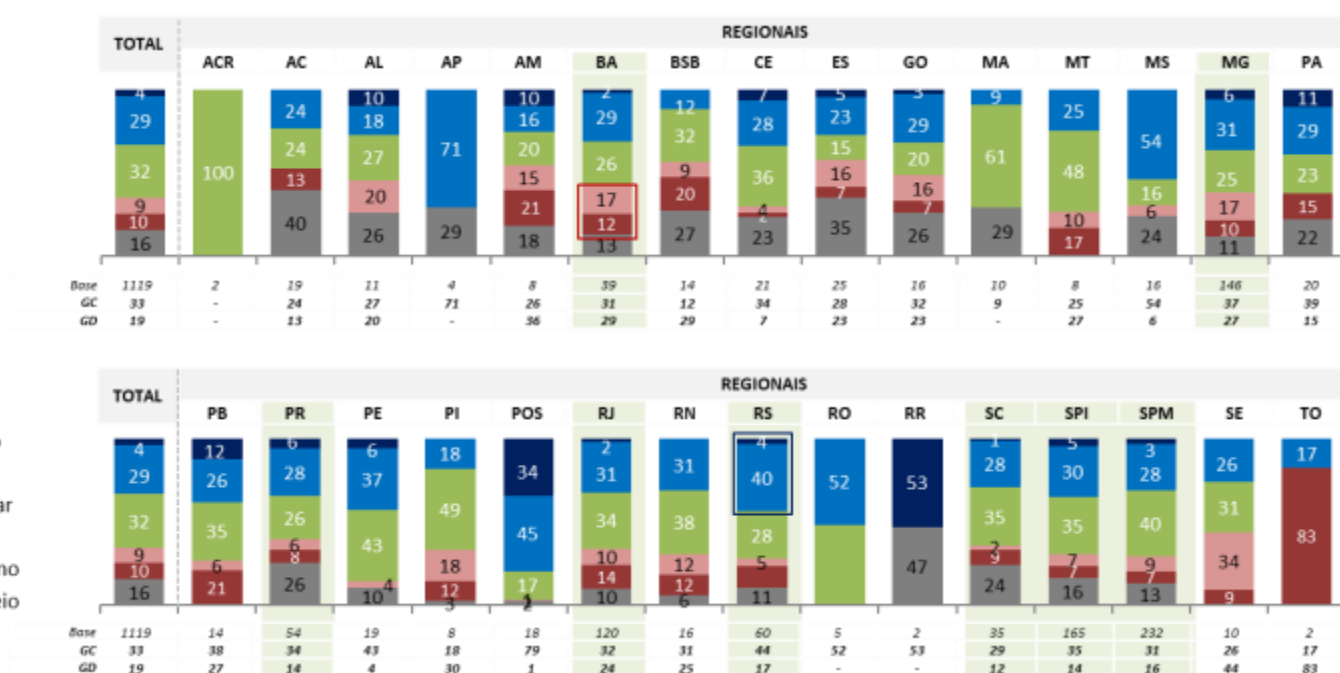
Avaliação Informativo Jornal do Postalis

- MG e RS: regionais com avaliações mais positivas sobre o Jornal do Postalis, 48% e 49%, respectivamente, de GC.
- SC: maior percentual de pessoas que nunca acessaram



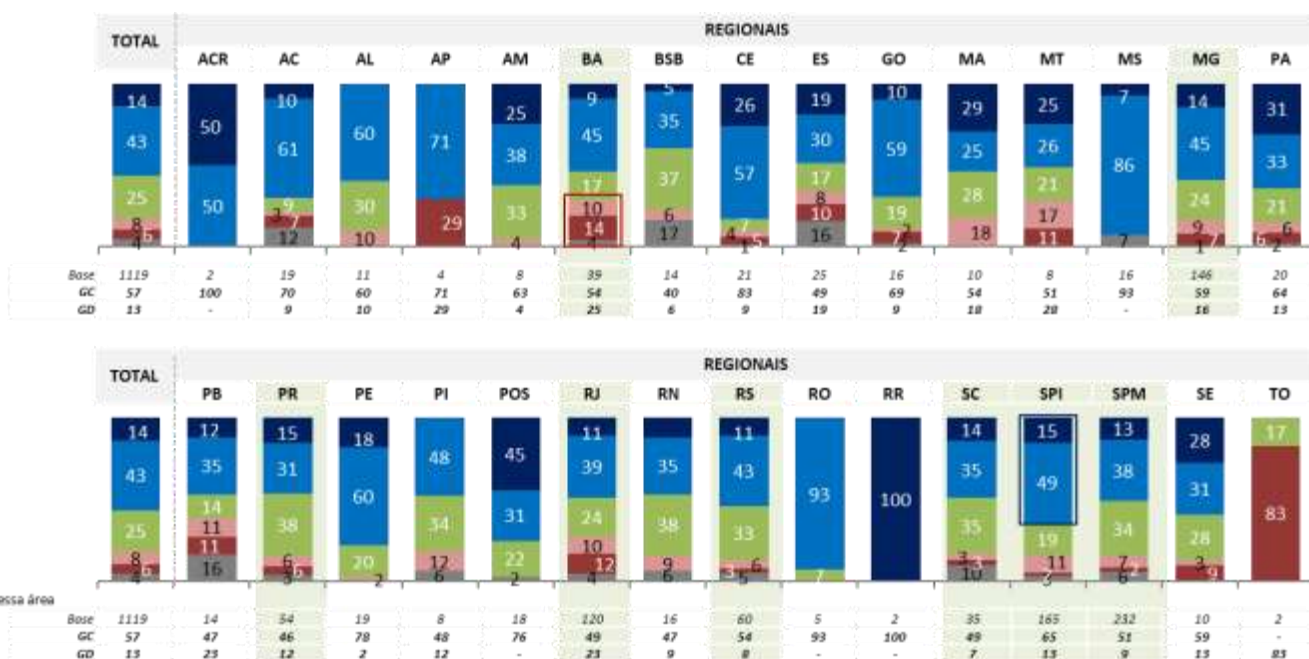
Avaliação do Relatório Anual de Informações do Postalís

- RS: avaliação positiva de 44% dos participantes
- Avaliação mais negativa na Bahia: 29% de GD



Avaliação Postalís On Line

- Avaliação mais positiva em SPI: 65% dos participantes avaliam como ótimo/bom
- Maior percentual de avaliação negativa: BA, 25% de GD



ATENDIMENTO

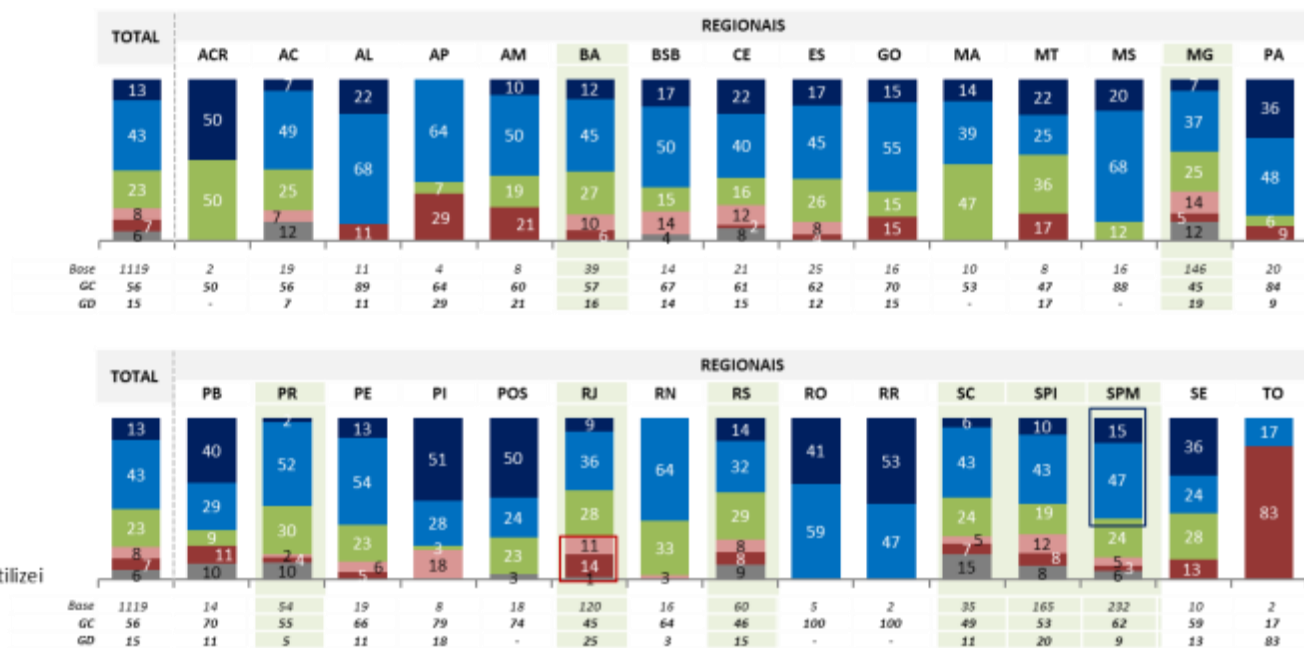
Forma de atendimento mais utilizada

- Pessoalmente e por telefone são as formas de atendimento mais utilizadas. Destaque para 'telefone', em MG (49%) e, 'pessoalmente', na Bahia (41%).



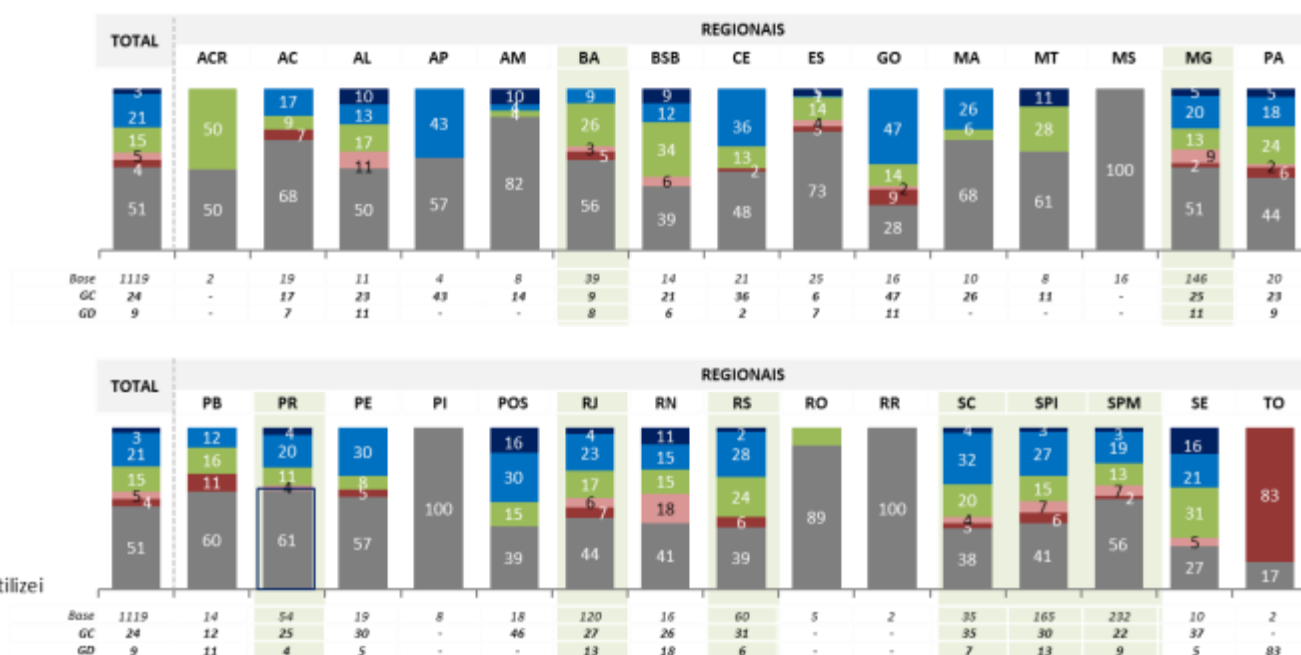
Atendimento dos Núcleos Regionais

- SPM: maior índice de avaliações positivas, 62% avaliam como ótimo/bom
- Maior percentual de avaliações negativos no RJ: 25% (GD)



Atendimento via Fale Conosco

- PR: maior percentual de participantes que nunca usaram o atendimento via Fale Conosco – 61%



Atendimento Ouvidoria

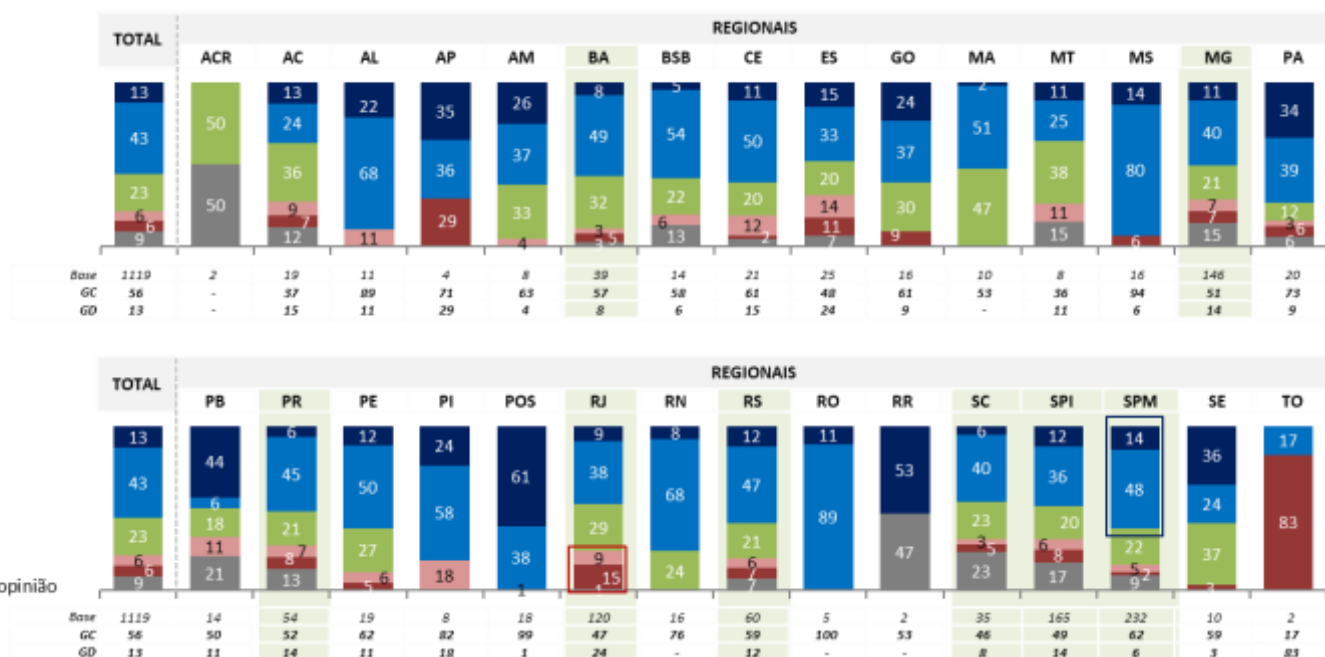
- Maioria nunca utilizou o atendimento via Ouvidoria



ADMINISTRAÇÃO

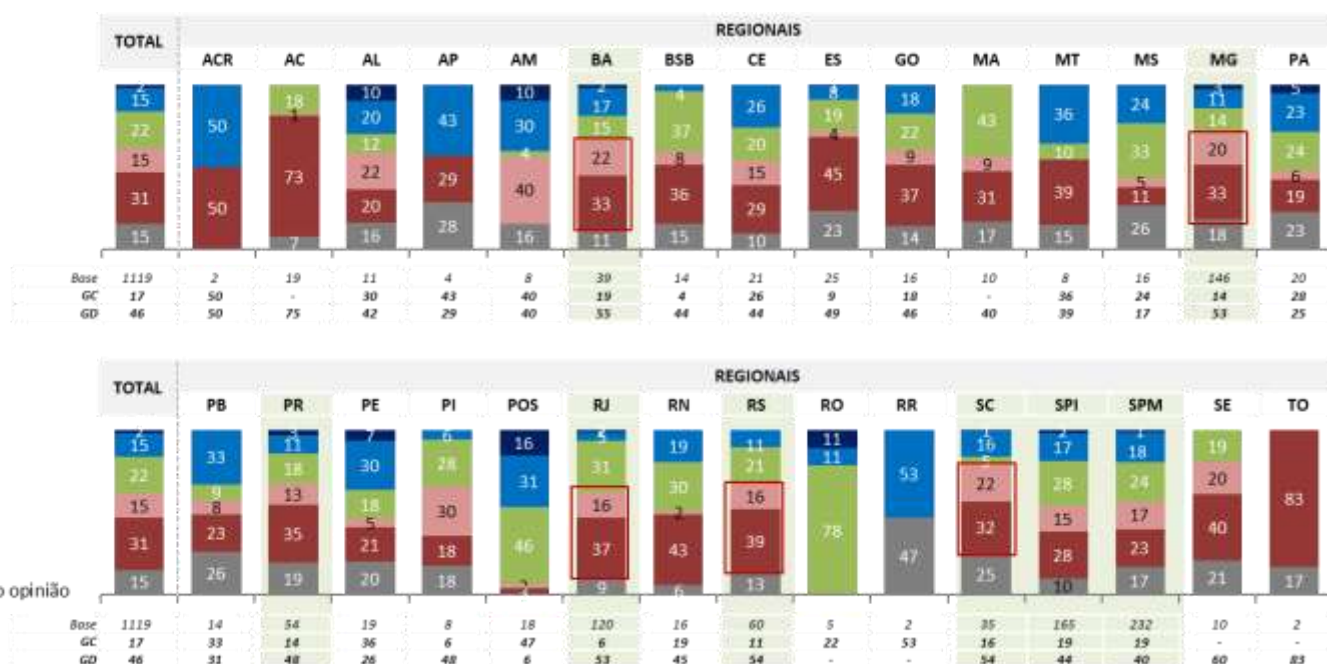
Atuação dos colaboradores do Postalís

- SPM: 62% avaliam o atuação dos colaboradores como ótima/boa
- RJ: maior percentual de avaliações negativas: 24% (GD)



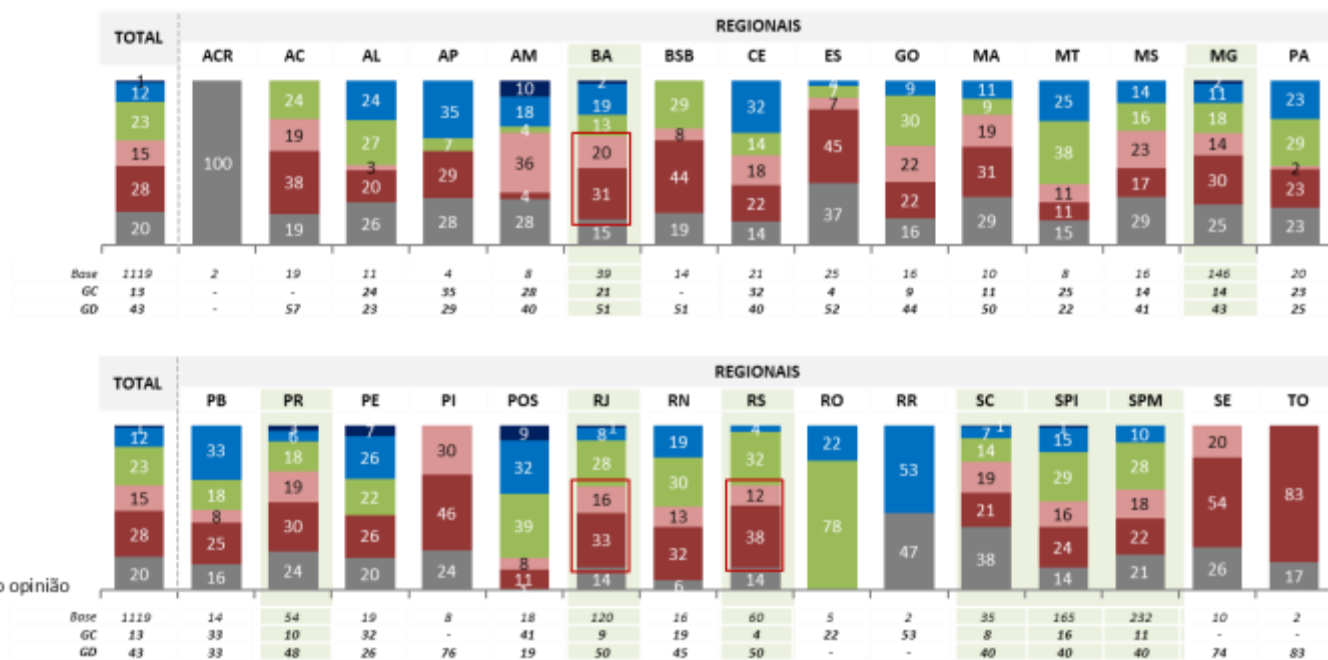
Atuação da Diretoria do Postalís

- Avaliações mais negativas sobre a atuação da diretoria: BA, MG, RJ, RS e SC. Percentuais de avaliação péssima/ruim, ficam acima de 50%.



Atuação dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal

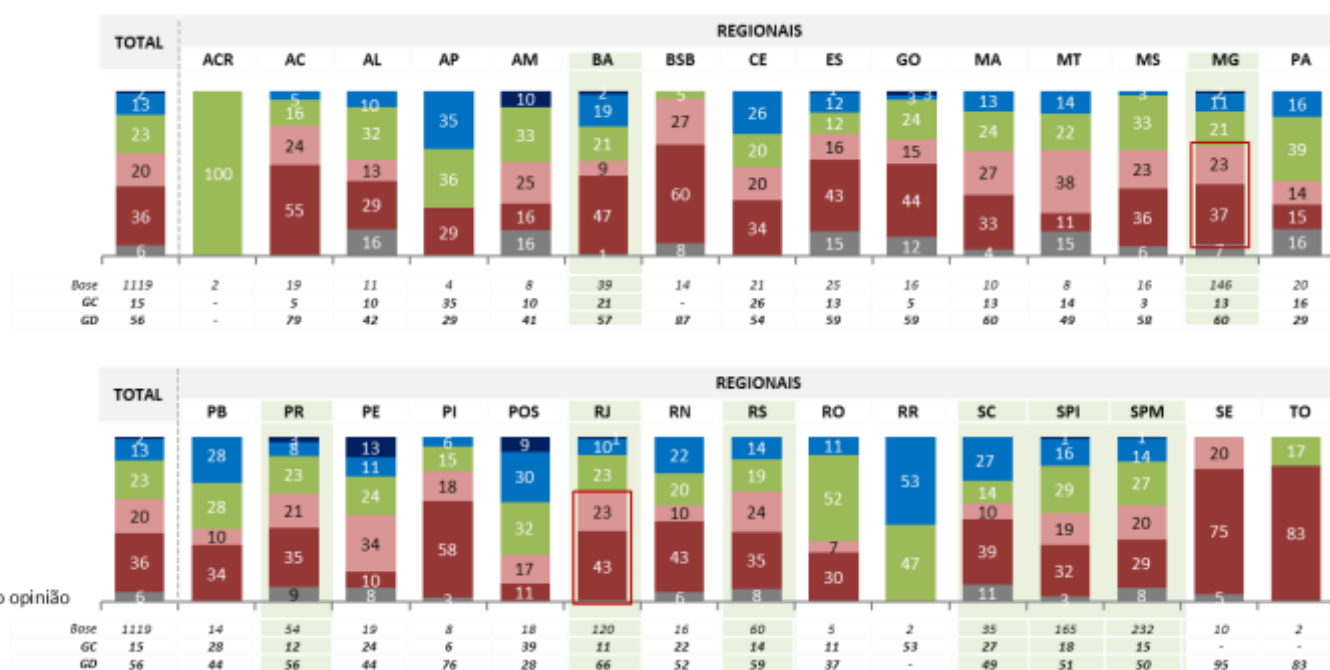
- BA, RJ e RS: avaliações mais negativas sobre a atuação dos membros dos Conselhos



VALORES

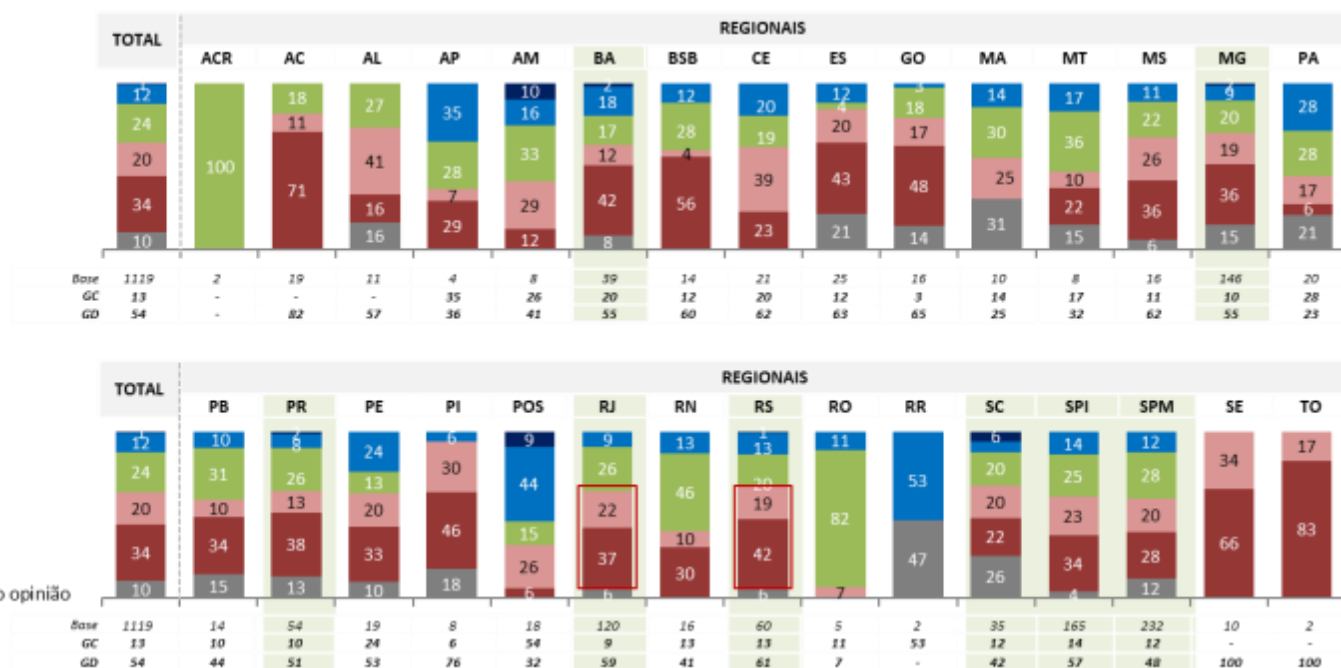
Transparência do Postalis

- RJ, seguida de MG, apresentam os percentuais mais negativos: 66% e 60% de GD, respectivamente



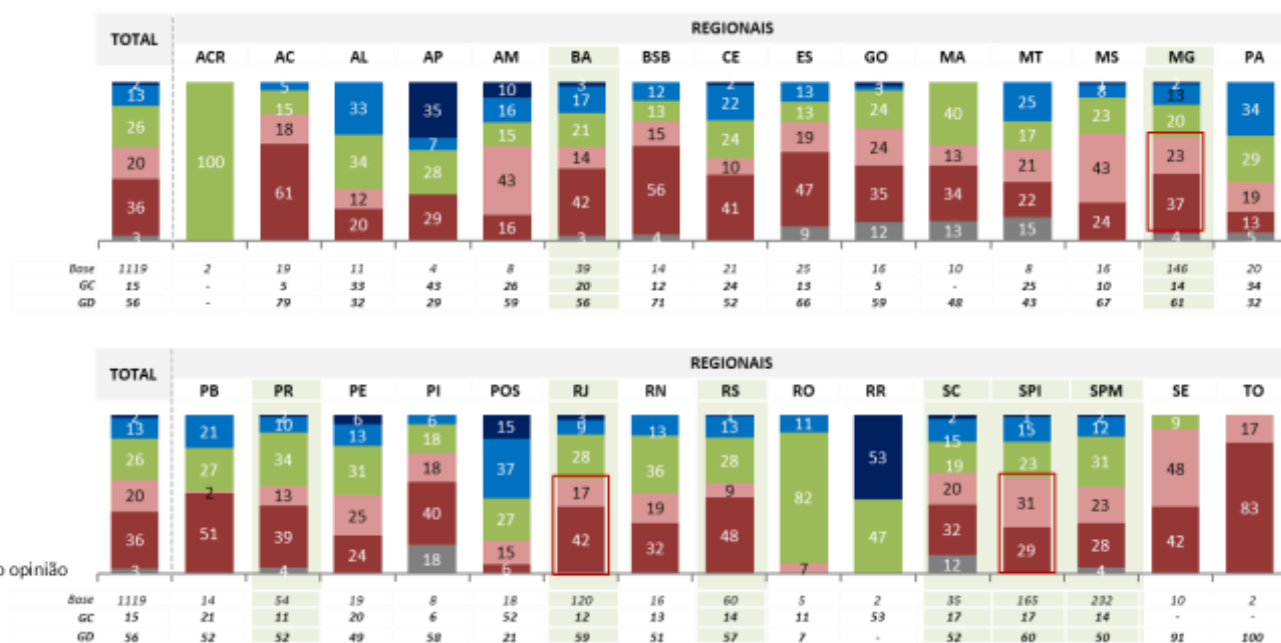
Grau de sustentabilidade do Postalis

- Avaliações mais negativas nas regionais RS e RJ: 61% e 59%, respectivamente, de avaliações ruins/péssimas



Grau de confiabilidade do Postalis

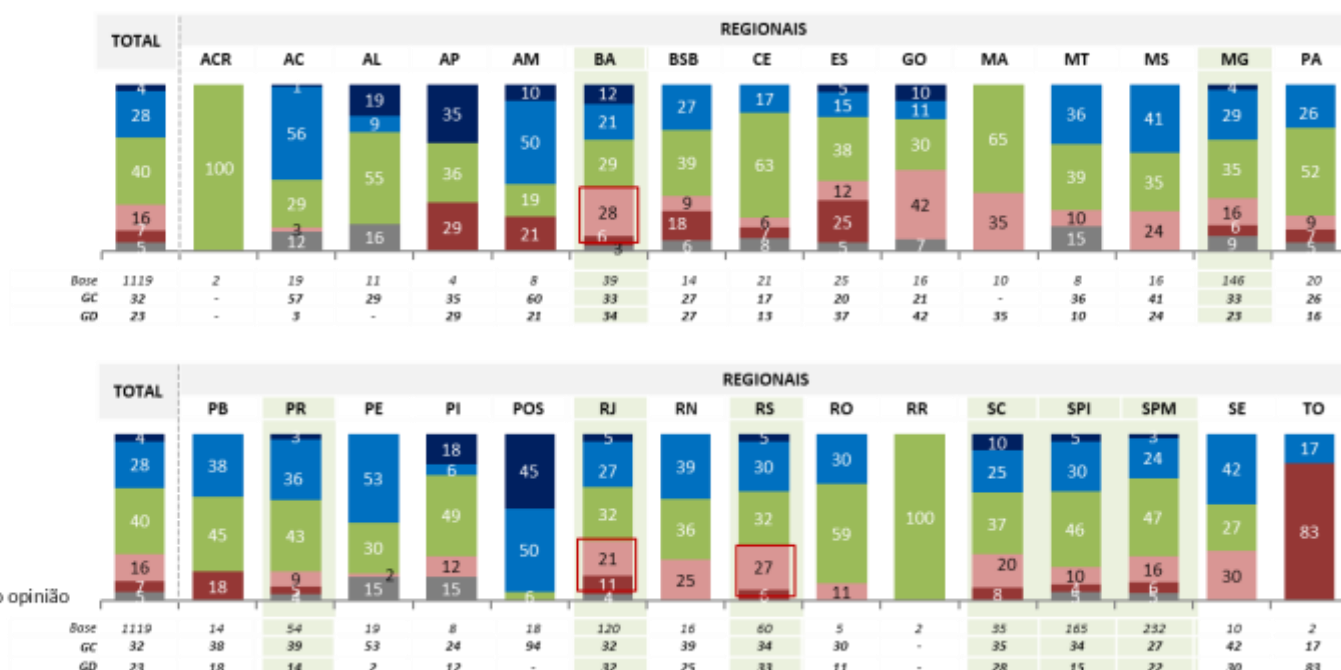
- MG, SPI e RJ apresentam percentual de avaliação péssima/ruim acima de 59%



EDUCAÇÃO PREVIDENCIÁRIA

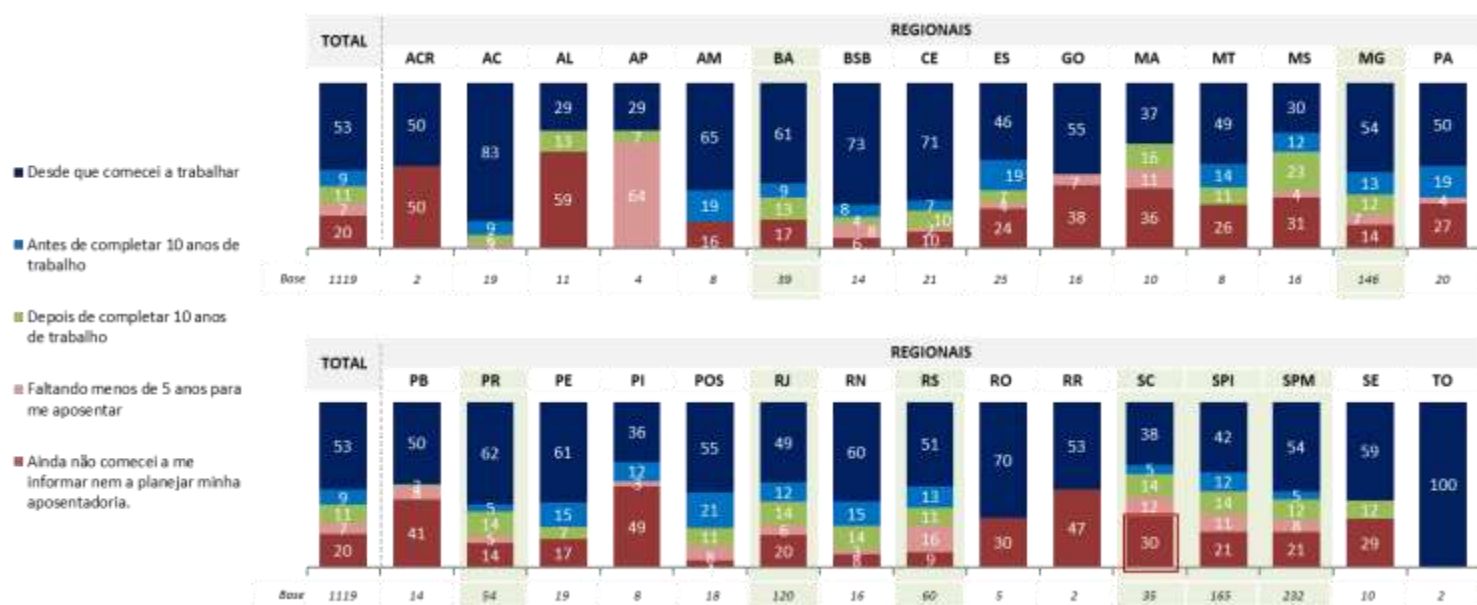
Conhecimento próprio sobre o Regulamento do plano de previdência complementar

- BA, RJ e RS: regionais com maiores percentuais de avaliação péssima/ruim sobre o próprio conhecimento – acima de 30% das participantes



Início do planejamento da aposentadoria

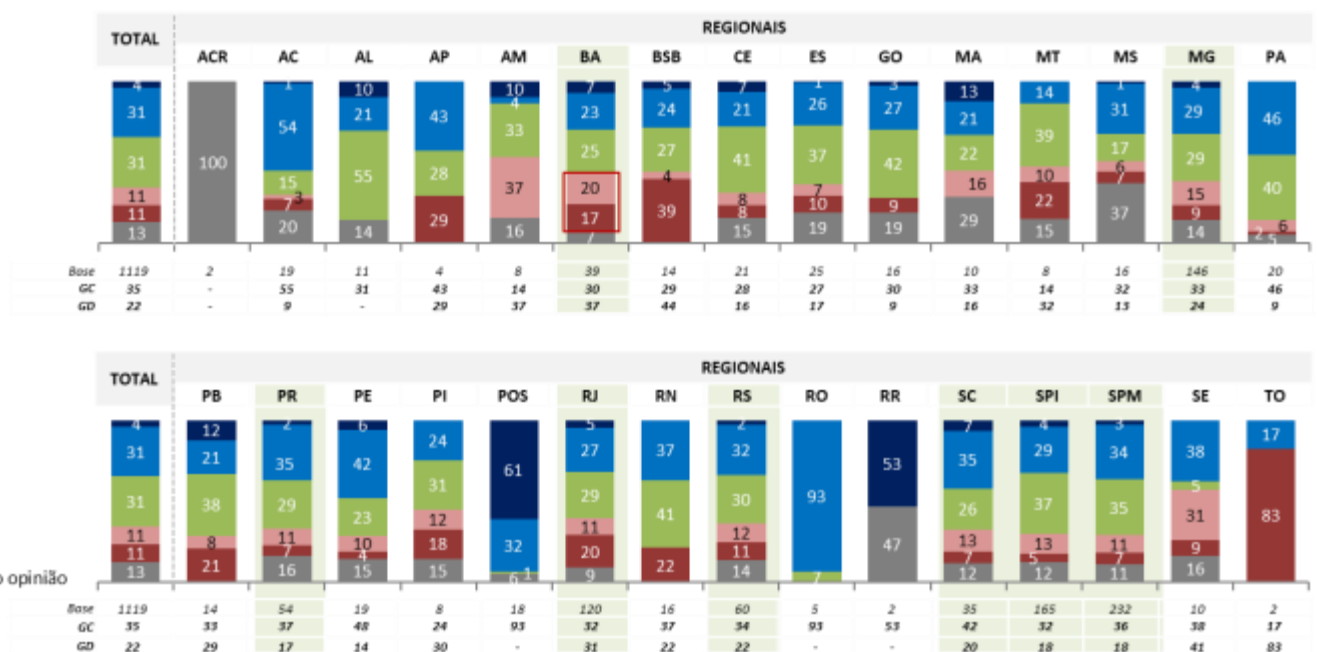
- SC: 30% dos participantes dessa regional ainda não começaram a planejar sua aposentadoria



BENEFÍCIOS

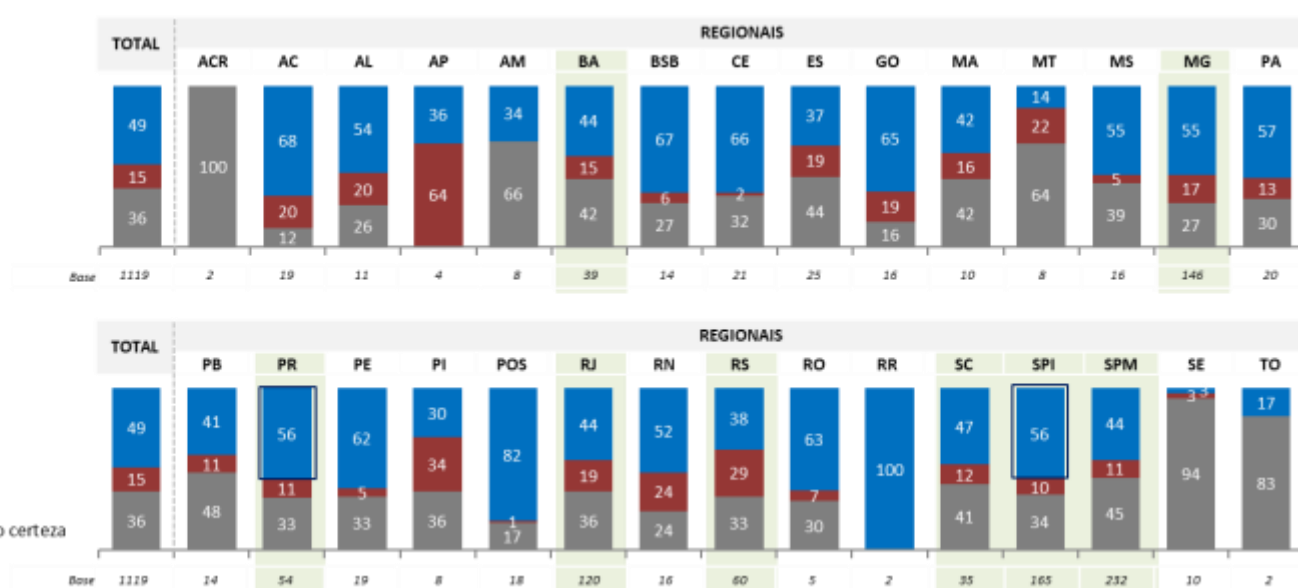
Processo de concessão de benefícios pelo Postalís

- BA: maior percentual de avaliação negativa – 37% dos participantes dessa regional avaliaram o processo de concessão de benefícios como péssimo/ruim



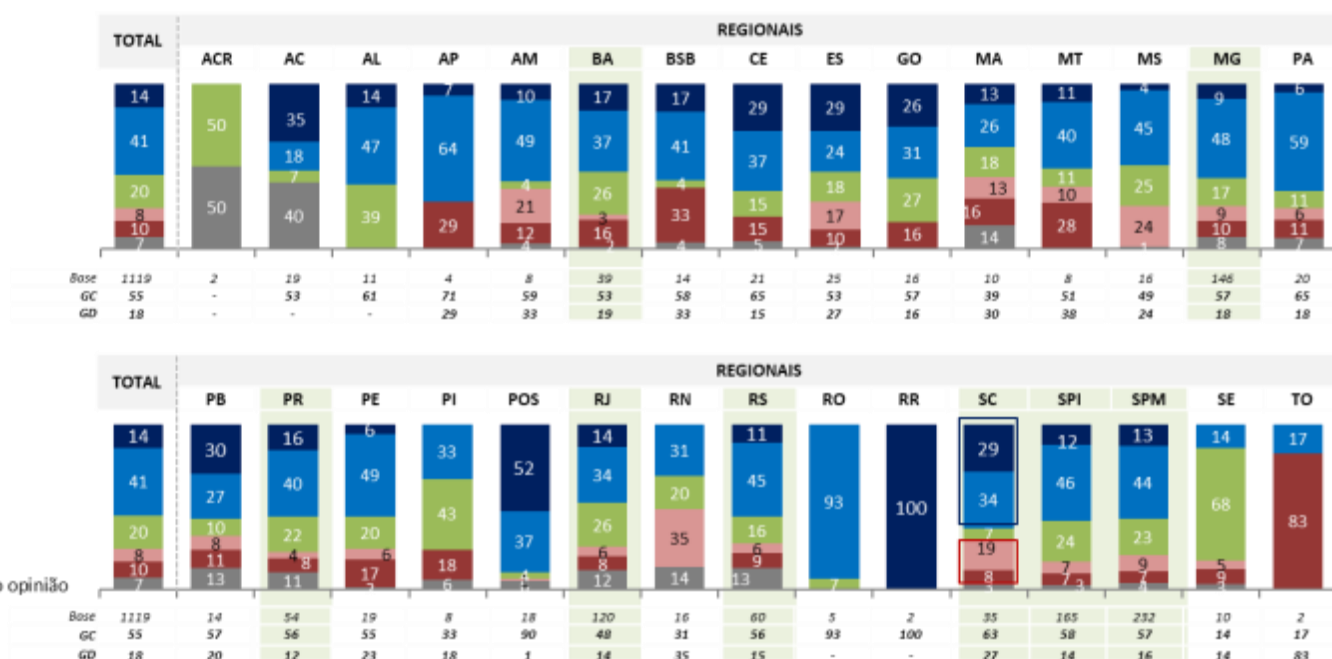
Sem os benefícios de aposentadoria, enfrentaria dificuldades?

- SPI e PR: maiores percentuais de participantes que afirmam que teriam dificuldades sem os benefícios da aposentadoria do Postalís - 56% dos participantes em ambas regionais



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

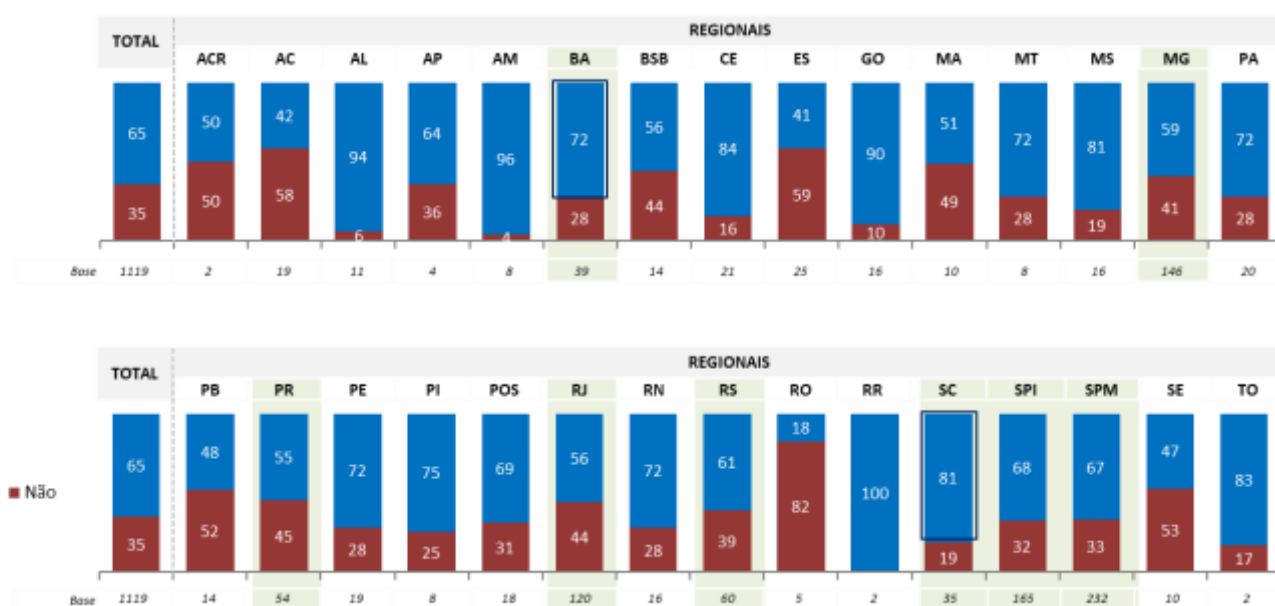
- SC: concentra opiniões mais polarizadas – 63% avaliam como ótimo/bom enquanto 27% avaliam como ruim/péssimo – maiores percentuais de GD e GC entre as regionais.



FINANÇAS PESSOAIS

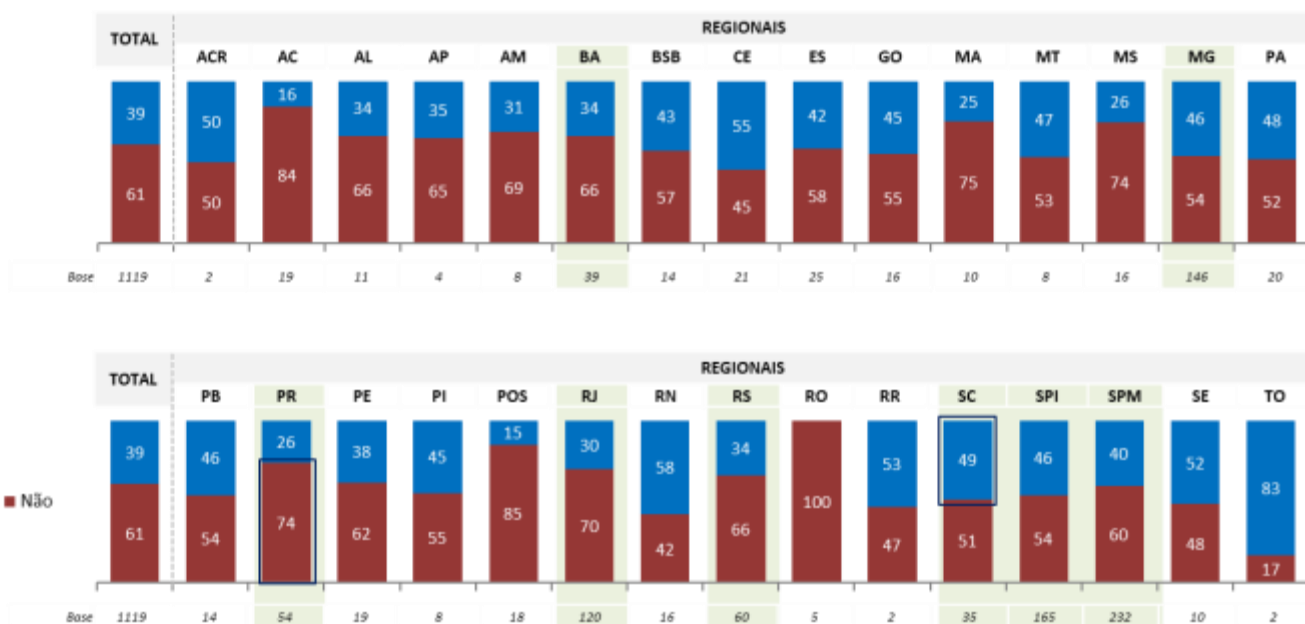
Empréstimo junto ao Postalis

- SC e BA são os regionais em que os participantes mais possuem empréstimos junto ao Postalis: 81% e 72%, respectivamente



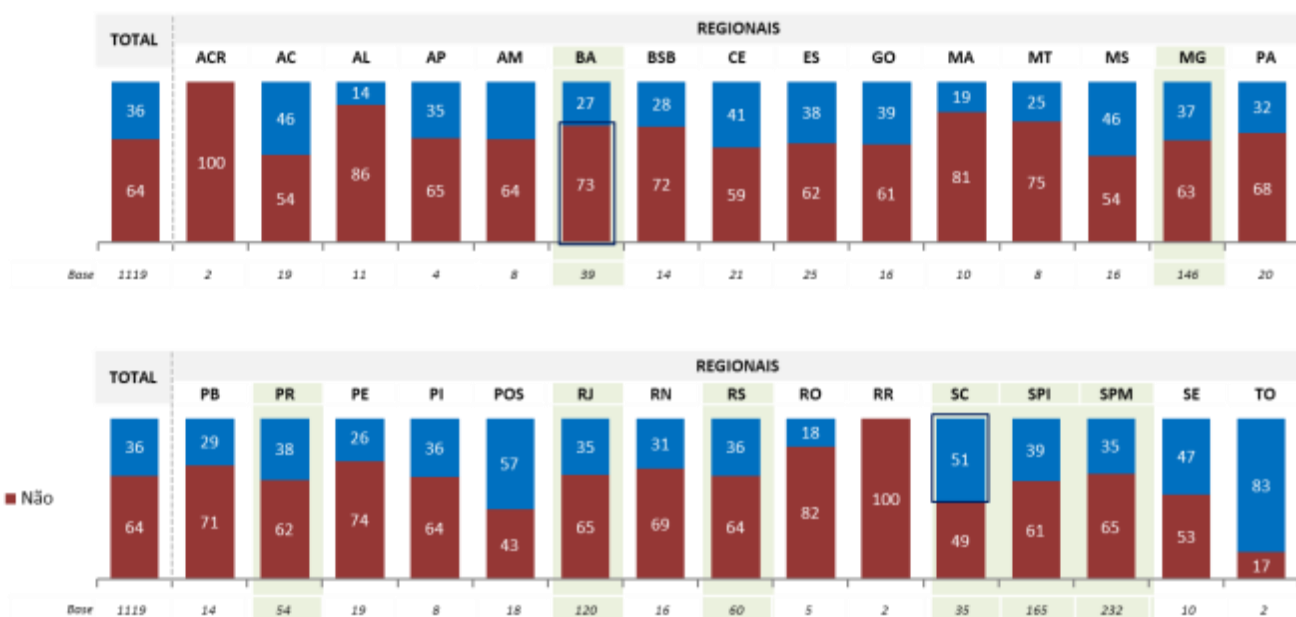
Empréstimo junto a banco ou financeira

- PR: regional com maior percentual de participantes que não possuem empréstimos em bancos/financeiras: 74%
- SC é a regional com maior percentual de participantes que possuem: 49%



Posse de financiamento (imóvel, carro...)

- SC: regional com maior percentual de participantes que possuem financiamento: 51%
- BA é a regional em que menos possuem: 73%



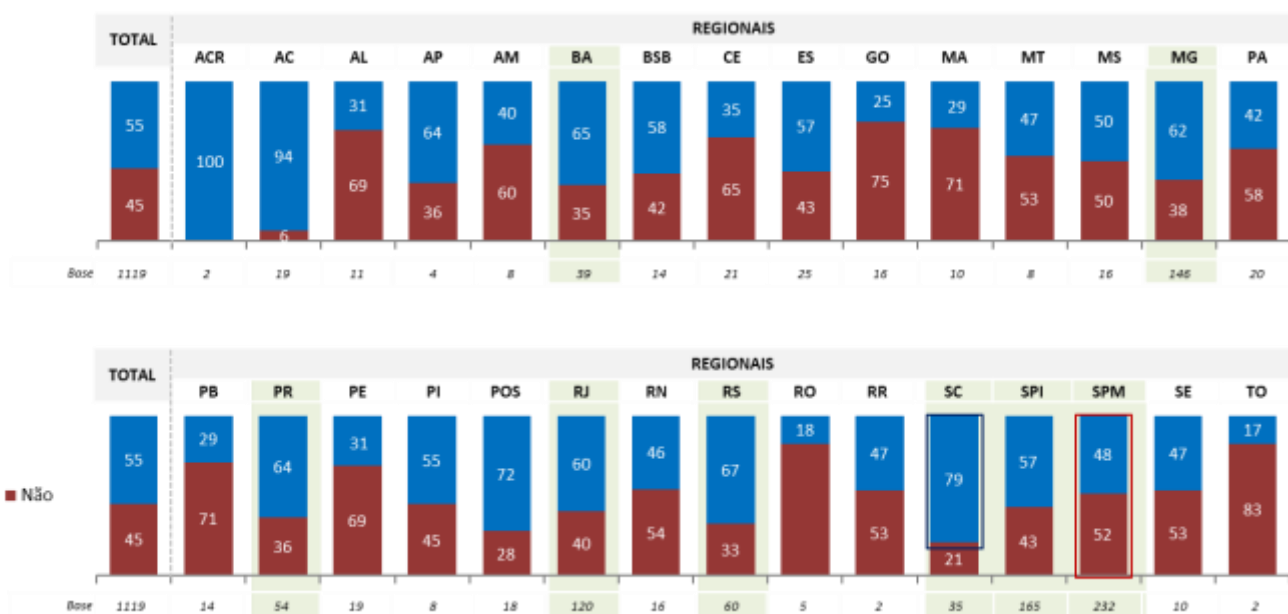
Posse de Credito Rotativo

- SPM: regional que apresenta maior índice de posse de crédito rotativo – 29%



Investimento ou poupança

- SC: maior percentual de participantes que possuem algum tipo de investimento ou poupança – 79%
- SPM: regional em que menos possuem – 48%



Uso frequente do limite do cheque especial

- SPM: regional em que os participantes mais fazem uso do limite do cheque especial – 27%
- SC é a regional em que menos usam – apenas 7%



Contribuição voluntária ou extraordinária ao PostalPrev

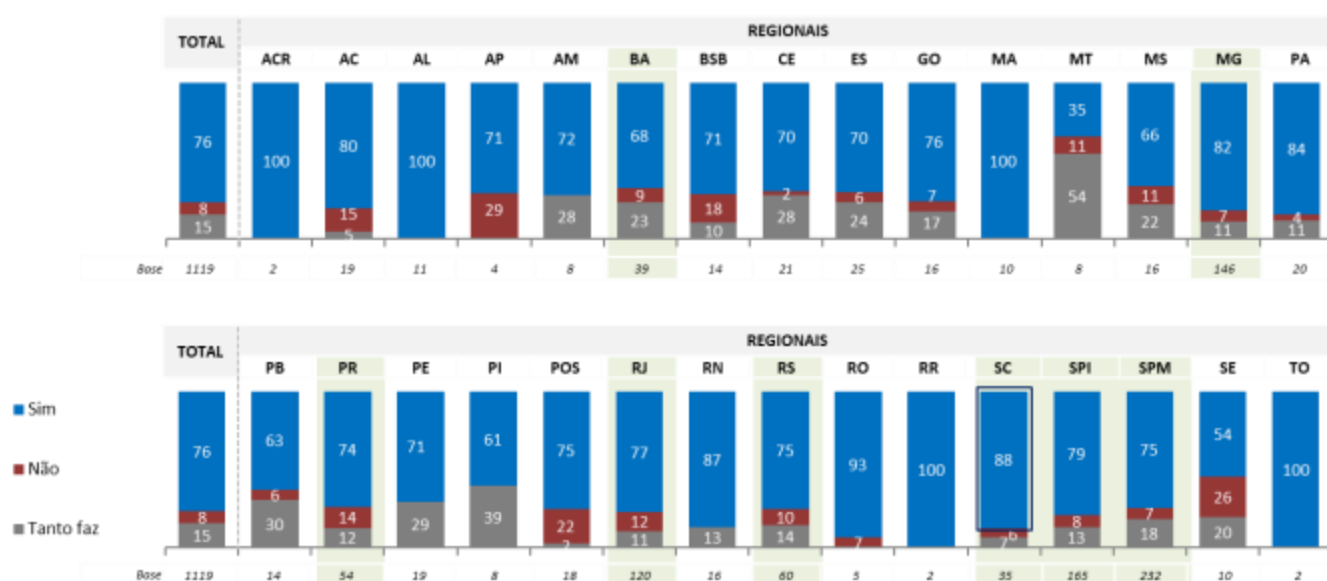
- BA: regional em que os participantes menos fazem contribuições voluntárias ou extraordinárias – 77% nunca fizeram e/ou não pretendem fazer



EDUCAÇÃO FINANCEIRA

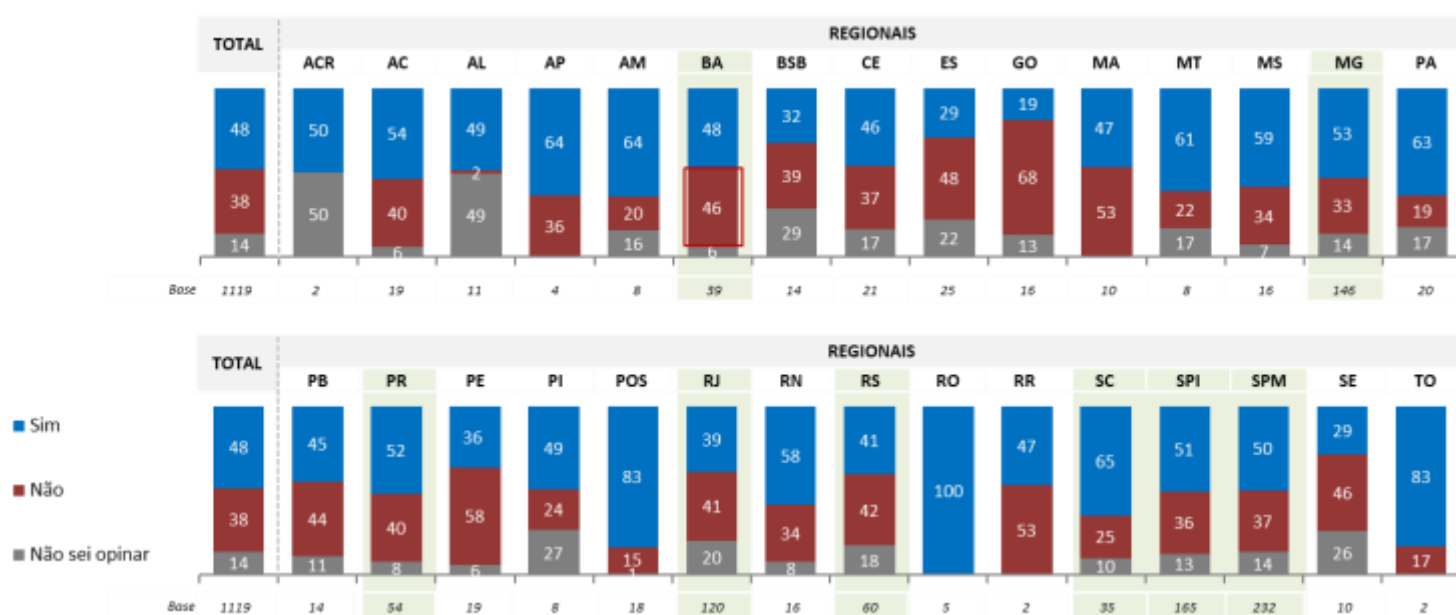
Importância de o Postalis desenvolver um Programa de Educação Financeira e Previdenciária

- SC: regional com maior percentual de participantes que acreditam ser importante o desenvolvimento de um Programa de Educação Financeira e Previdenciária



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

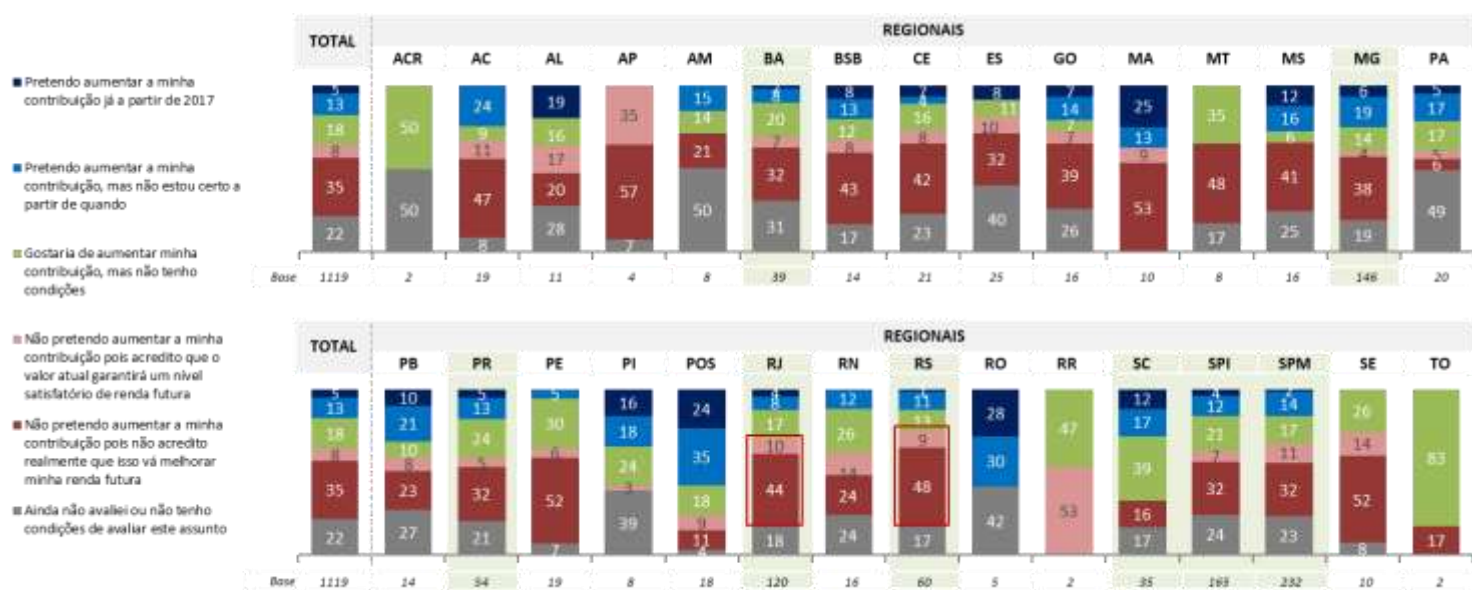
- BA: 46% não acreditam que se aumentarem hoje sua contribuição estarão aumentando renda da aposentadoria no futuro



CONTRIBUIÇÃO

Pretensão com relação à contribuição

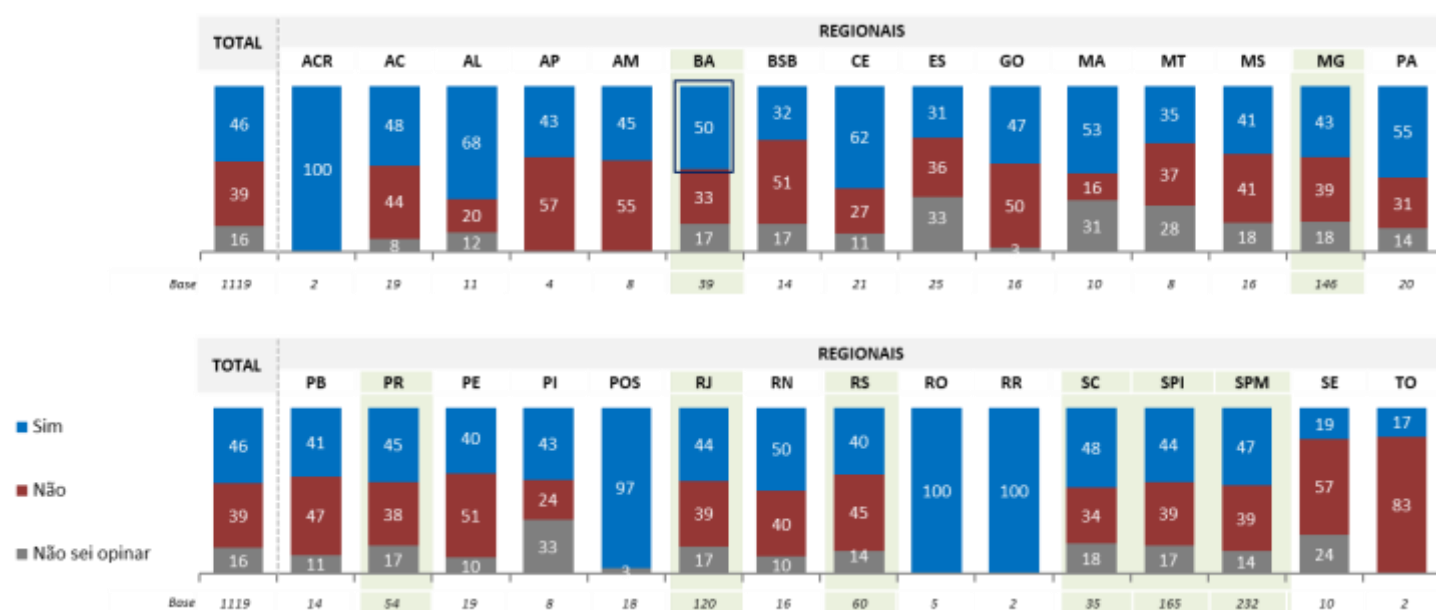
- RS e RJ: regionais em que os participantes mais afirmam que não pretendem aumentar sua contribuição: 57% e 54%, respectivamente.



RECOMENDAÇÃO - POSTALIS

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

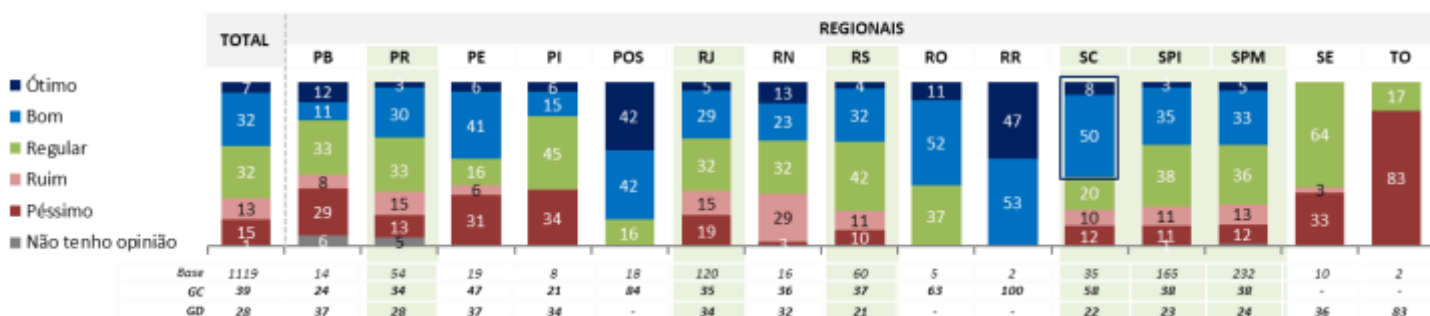
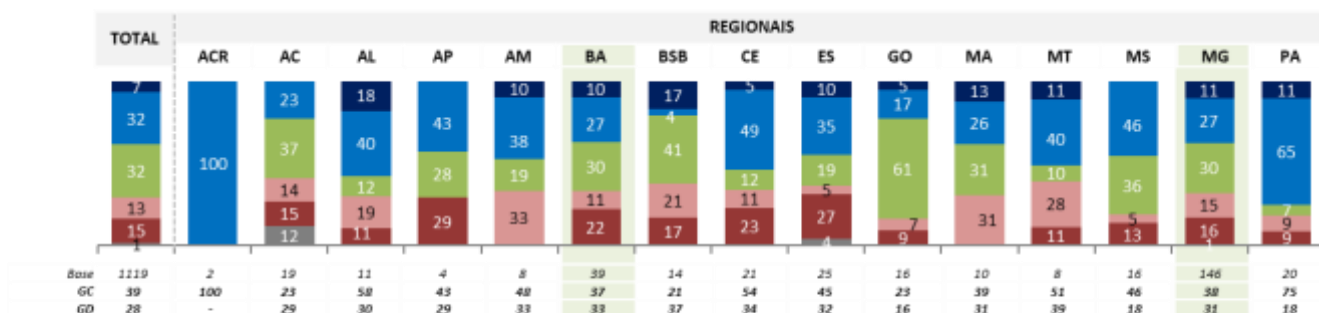
- Maior percentual positivo de recomendação: BA – 50% recomendam o plano



SATISFAÇÃO GERAL - POSTALIS

Satisfação Geral com o Postalis

- SC: regional com índice mais positivo – 58% avaliam seu nível de satisfação como ótimo/bom



SUGESTÕES

Sugestões para o Postalis

1/4		TOTAL	REGIONAIS														
			ACR	AC	AL	AP	AM	BA	BSB	CE	ES	GO	MA	MT	MS	MG	PA
Dados em %	Base	1119	2	19	11	4	8	39	14	21	25	16	10	8	16	146	20
ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA		37	-	43	3	57	18	34	33	18	41	47	15	25	38	38	24
Acabar com a corrupção no instituto/ mais honestidade/ idoneidade		10	-	15	-	-	18	3	4	-	11	25	4	-	-	11	9
Transparência com o dinheiro/ transparência nas aplicações/ investimentos		7	-	28	-	-	-	12	8	-	14	6	-	-	12	7	8
Melhorar as aplicações financeiras/ investimentos financeiros sem tanto risco		6	-	9	-	-	-	7	-	5	4	12	11	-	15	3	-
Ter mais controle financeiro/ fiscalizar melhor o patrimônio		5	-	-	-	28	-	7	-	-	9	6	4	25	7	7	-
Cobrar apenas dos responsáveis pelo rombo/ punir os responsáveis		5	-	-	-	-	-	4	5	12	-	2	-	-	-	8	6
Acabar com as contribuições extras obrigatórias/ contribuição da equalização		5	-	1	-	29	-	8	-	-	-	12	-	-	-	4	-
Não obrigar o trabalhador a bancar uma dívida que não é dele		4	-	1	-	-	-	1	-	-	7	2	-	-	6	6	-
Recuperar/devolver o dinheiro roubado/ o dinheiro desviado		4	-	1	-	-	-	-	16	7	-	2	-	-	6	3	6
Devolver o dinheiro (s/e)		2	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Não ter que pagar um valor tão alto para ter o retorno esperado na aposentadoria		1	-	-	-	-	-	4	-	-	5	-	-	-	-	1	2
Garantir a Sustentabilidade/ a sustentabilidade do plano		1	-	-	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Aumentar o valor da aposentadoria		1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	0	2

2/4		TOTAL	REGIONAIS														
			ACR	AC	AL	AP	AM	BA	BSB	CE	ES	GO	MA	MT	MS	MG	PA
Dados em %	Base	1119	2	19	11	4	8	39	14	21	25	16	10	8	16	146	20
ADMINISTRAÇÃO GERAL		16	-	35	19	-	-	13	8	49	16	-	9	14	7	12	27
Boa administração/ administração responsável/ séria		8	-	26	-	-	-	6	-	41	7	-	-	14	-	5	15
Voltar a transmitir confiança/ segurança/ credibilidade		3	-	-	-	-	-	3	-	12	4	-	-	-	7	2	-
Zelar pelo futuro tranquilo dos contribuintes		3	-	-	9	-	-	-	-	17	5	-	9	-	-	3	5
Ética administrativa		3	-	3	-	-	-	3	8	7	4	-	-	-	-	1	-
Respeito com os associados/contribuintes		2	-	-	9	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	2	6
Reduzir os custos/ reduzir custos administrativos		1	-	6	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	1	-
REFERÊNCIAS A EMPRÉSTIMOS		11	50	11	-	-	-	16	4	8	5	19	13	-	5	12	12
FACILITAR EMPRÉSTIMOS		6	-	9	-	-	-	7	4	5	-	7	-	-	5	5	6
Facilitar empréstimos		4	-	9	-	-	-	7	4	5	-	7	-	-	5	5	6
Não necessitar ter o "nome limpo" para receber empréstimos		1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
VALORES/ TAXAS		5	50	-	-	-	-	12	-	2	5	12	13	-	5	6	5
Aumentar o valor dos empréstimos/ o limite de empréstimos		3	50	-	-	-	-	12	-	2	5	12	13	-	-	4	5
Redução da taxa de juros dos empréstimos		2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	-	-	5	1	-
Rever valores/ rever valor das margens (s/e)		1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
FORMA DE PAGAMENTO		1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Aumentar a quantidade de parcelas/ parcelas de 60 até 96 vezes		1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
FACILIDADE NAS NEGOCIAÇÕES		1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Facilitar a negociação/renegociação das dívidas		1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-

Sugestões para o Postalis

3/4	TOTAL	REGIONAIS															
		ACR	AC	AL	AP	AM	BA	BSB	CE	ES	GO	MA	MT	MS	MG	PA	
Dados em %	Base	1119	2	19	11	4	8	39	14	21	25	16	10	8	16	146	20
OUTRAS RESPOSTAS	10	50	13	42	43	8	19	36	-	7	-	-	-	11	10	5	
Transparência (s/e)	5	50	12	12	-	4	10	20	-	3	-	-	-	-	2	-	
Terminar com o BD e distribuir o que for devido respeitando as cotas	1	-	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	
Melhorar/ melhorar sempre (s/e)	1	-	-	6	35	4	-	-	-	-	-	-	-	6	1	5	
Promover venda de casas em terrenos/ financiar imóveis	1	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
Menos burocracia para sair do plano/ deixar de contribuir	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	5	2	-	
QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES	10	-	-	-	-	27	1	8	13	4	6	16	11	5	15	-	
Mais transparência/sinceridade nas informações	4	-	-	-	-	15	1	-	9	-	-	-	-	5	8	-	
Ter mais informações	2	-	-	-	-	-	-	8	4	4	-	-	11	-	1	-	
Esclarecer/informar sobre o futuro da Postalís	2	-	-	-	-	12	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	
Realizar programas para pré aposentados orientando para o seu futuro na aposentadoria	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	
Ser mais didático nas informações	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
Usar um vocabulário menos técnico nos relatórios	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	-	1	-	
QUALIFICAÇÃO DA DIRETORIA/CONSELHO/GESTORES	7	-	37	-	-	4	9	19	5	5	9	6	-	5	7	4	
A Diretoria não ser de "indicados"/ não servir ao: "aparelhamento político"	5	-	37	-	-	4	1	9	-	5	-	4	-	5	4	-	
Ter uma Diretoria competente/ qualificada/ gestão técnica (s/e)	2	-	-	-	-	-	3	9	2	-	2	-	-	5	4	-	
Que Gestores e Conselheiros sejam empregados da empresa	1	-	9	-	-	4	-	-	2	-	-	4	-	-	3	4	
Democratizar a gestão do Postalís (s/e)	1	-	-	-	-	-	3	6	-	-	7	2	-	-	1	-	
Mudar a diretoria (s/e)	1	-	-	-	-	-	3	4	5	-	-	-	-	-	-	-	

4/4		TOTAL	REGIONAIS														
			ACR	AC	AL	AP	AM	BA	BSB	CE	ES	GO	MA	MT	MS	MG	PA
Dados em %	Base	1119	2	19	11	4	8	39	14	21	25	16	10	8	16	146	20
ATENDIMENTO		7	-	-	16	-	12	-	8	5	5	9	13	10	-	10	12
QUALIDADE DO ATENDIMENTO		4	-	-	-	-	12	-	8	5	-	-	13	-	-	4	12
Visitar com frequência os CDDs/ Agências/ Setores administrativos/Unidades		2	-	-	-	-	12	-	-	5	-	-	13	-	-	1	9
Melhorar o atendimento		2	-	-	-	-	-	-	8	-	-	-	-	-	-	2	3
Menos burocracia		1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
QUALIFICAÇÃO DOS ATENDENTES		2	-	-	16	-	-	-	-	-	-	9	-	10	-	3	3
Funcionários mais capacitados para dar atendimento		1	-	-	16	-	-	-	-	-	-	9	-	10	-	3	3
ATENDIMENTO ON LINE		1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Retorno do "Fale Conosco" com maior precisão		1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Os prazos de resposta do "fale conosco" ou da ouvidoria sejam mais breves		1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
ATENDIMENTO NAS REGIONAIS		1	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	2	-
ACESSO ON LINE		3	-	5	10	-	21	2	-	-	-	-	-	-	-	3	5
Melhorar/facilitar a navegação pelo site		1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	5
REFERÊNCIAS A VANTAGENS/ BENEFÍCIOS		1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-
Nada/ não tem sugestões		21	-	5	2	-	26	31	4	15	32	21	31	54	39	19	16

Sugestões para o Postalis

1/4	TOTAL	REGIONAIS															
Dados em %	Base	1119	14	54	19	8	18	120	16	60	5	2	35	165	232	10	2
ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA		37	29	53	51	12	18	43	45	46	48	-	30	35	36	40	17
Acabar com a corrupção no instituto/ mais honestidade/ idoneidade		10	14	11	10	12	2	12	26	14	30	-	8	8	9	16	-
Transparência com o dinheiro/ transparência nas aplicações/ investimentos		7	8	7	4	-	13	8	23	6	-	-	3	6	7	-	-
Melhorar as aplicações financeiras/ investimentos financeiros sem tanto risco		6	-	5	18	12	-	11	-	6	11	-	-	5	4	16	17
Ter mais controle financeiro/ fiscalizar melhor o patrimônio		5	8	3	11	-	2	4	-	9	30	-	5	3	6	16	-
Cobrar apenas dos responsáveis pelo rombo/ punir os responsáveis		5	-	8	-	-	2	2	6	8	7	-	10	5	4	14	-
Acabar com as contribuições extras obrigatórias/ contribuição da equalização		5	-	7	8	-	-	5	6	4	-	-	5	5	6	-	17
Não obrigar o trabalhador a bancar uma dívida que não é dele		4	-	7	5	-	2	2	-	11	-	-	10	5	5	-	17
Recuperar/devolver o dinheiro roubado/ o dinheiro desviado		4	-	12	-	-	-	6	-	9	-	-	3	4	4	24	-
Devolva o dinheiro (s/e)		2	6	5	-	-	-	2	6	4	-	-	2	3	1	-	-
Não ter que pagar um valor tão alto para ter o retorno esperado na aposentadoria		1	-	-	-	12	-	1	-	-	-	-	-	1	2	12	-
Garantir a Sustentabilidade/ a sustentabilidade do plano		1	-	5	-	-	-	1	2	-	-	-	2	1	2	-	-
Aumentar o valor da aposentadoria		1	-	-	-	-	-	2	-	0	-	-	-	1	1	-	-

2/4	TOTAL	REGIONAIS															
Dados em %	Base	1119	14	54	19	8	18	120	16	60	5	2	35	165	232	10	2
ADMINISTRAÇÃO GERAL		16	18	14	23	-	-	15	36	19	-	-	12	21	14	21	83
Boa administração/ administração responsável/ séria		8	8	3	6	-	-	6	-	16	-	-	8	9	5	12	83
Voltar a transmitir confiança/ segurança/ credibilidade		3	-	5	-	-	-	3	16	4	-	-	-	7	3	9	-
Zelar pelo futuro tranquilo dos contribuintes		3	10	5	4	-	-	2	6	-	-	-	-	1	3	-	-
Ética administrativa		3	-	3	8	-	-	4	3	3	-	-	7	3	1	-	-
Respeito com os associados/contribuintes		2	-	2	4	-	-	3	17	1	-	-	-	2	3	-	-
Reduzir os custos/ reduzir custos administrativos		1	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	1	0	-	-
REFERÊNCIAS A EMPRÉSTIMOS		11	-	4	12	-	8	10	19	13	11	-	14	12	12	-	83
FACILITAR EMPRÉSTIMOS		6	-	4	5	-	8	4	8	6	11	-	9	7	5	-	83
Facilitar empréstimos		4	-	2	-	-	-	3	8	6	11	-	-	5	4	-	83
Não necessitar ter o "nome limpo" para receber empréstimos		1	-	-	5	-	-	1	-	-	-	-	-	2	2	-	-
VALORES/ TAXAS		5	-	-	7	-	-	4	11	5	-	-	5	2	6	-	-
Aumentar o valor dos empréstimos/ o limite de empréstimos		3	-	-	7	-	-	-	11	2	-	-	-	2	2	-	-
Redução da taxa de juros dos empréstimos		2	-	-	7	-	-	2	-	3	-	-	5	-	3	-	-
Rever valores/ rever valor das margens (s/e)		1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-
FORMA DE PAGAMENTO		1	-	-	-	-	-	2	-	2	-	-	-	2	1	-	-
Aumentar a quantidade de parcelas/ parcelas de 60 até 96 vezes		1	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	1	1	-	-
FACILIDADE NAS NEGOCIAÇÕES		1	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	2	2	-	-
Facilitar a negociação/renegociação das dívidas		1	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	1	2	-	-

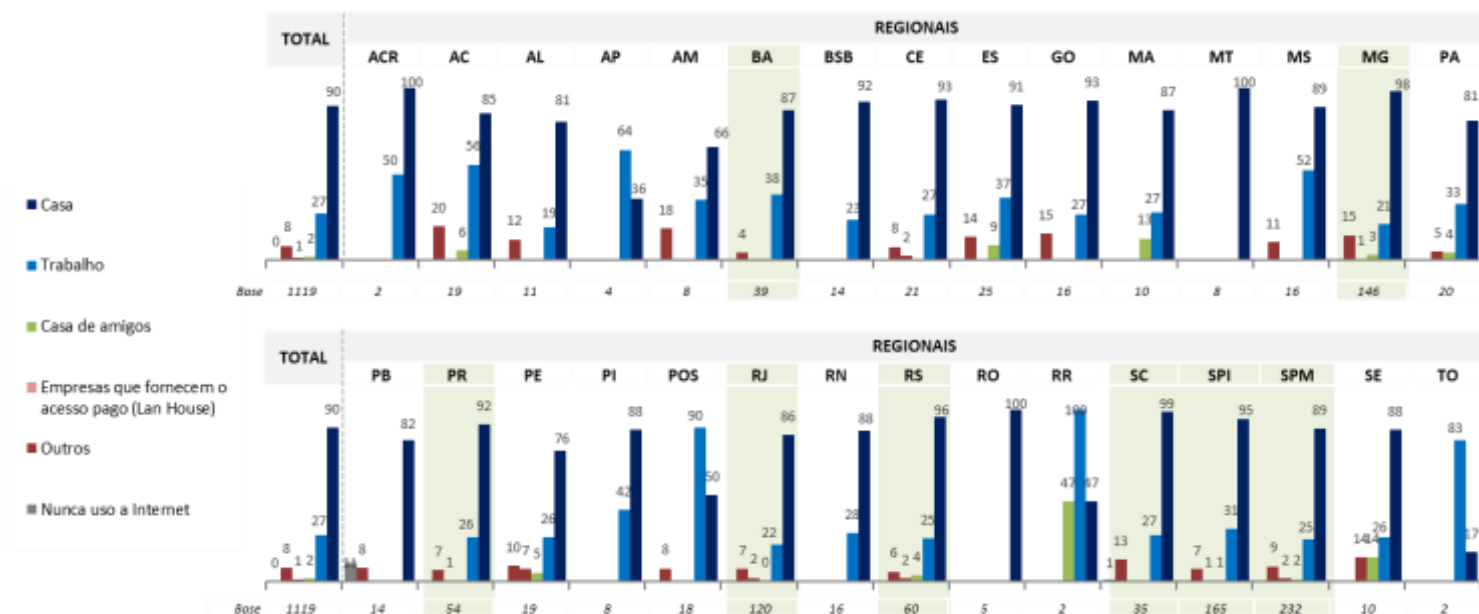
Sugestões para o Postalis

3/4		TOTAL	REGIONAIS														
Dados em %	Base	1119	PB 14	PR 54	PE 19	PI 8	POS 28	RJ 120	RN 16	RS 60	RO 5	RR 2	SC 25	SPI 165	SPM 232	SE 10	TO 2
OUTRAS RESPOSTAS		10	-	14	4	-	9	13	-	11	11	53	3	13	9	14	-
Transparência (s/e)		5	-	11	-	-	6	4	-	4	-	53	2	6	4	9	-
Terminar com o BD e distribuir o que for devido respeitando as cotas		1	-	1	-	-	-	2	-	4	-	-	-	1	1	-	-
Melhorar/ melhorar sempre (s/e)		1	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Promover venda de casas em terrenos/ financiar imóveis		1	-	-	-	-	-	1	-	2	11	-	-	1	-	-	-
Menos burocracia para sair do plano/ deixar de contribuir		1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	1	5	-
QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES		10	18	8	10	-	40	15	7	8	42	-	12	10	9	-	-
Mais transparência/sinceridade nas informações		4	6	1	5	-	31	5	7	4	-	-	7	5	6	-	-
Ter mais informações		2	-	4	5	-	14	4	-	2	-	-	-	1	2	-	-
Esclarecer/informar sobre o futuro da Postalis		2	11	2	-	-	-	1	-	3	-	-	5	2	1	-	-
Realizar programas para pré aposentados orientando para o seu futuro na aposentadoria		1	-	2	-	-	-	1	-	-	42	-	3	-	-	-	-
Ser mais didático nas informações		1	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-
Usar um vocabulário menos técnico nos relatórios		1	-	3	-	-	8	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-
QUALIFICAÇÃO DA DIRETORIA/CONSELHO/GESTORES		7	7	8	11	12	18	2	-	13	30	-	9	6	6	-	-
A Diretoria não ser de "indicados"/ não servir ao "aparelhamento político"		5	7	8	5	12	10	0	-	10	30	-	6	4	4	-	-
Ter uma Diretoria competente/ qualificada/ gestão técnica (s/e)		2	-	1	-	-	8	1	-	6	30	-	-	2	1	-	-
Que Gestores e Conselheiros sejam empregados da empresa		1	7	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	1	0	-	-
Democratizar a gestão do Postalis (s/e)		1	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	3	0	0	-	-
Mudar a diretoria (s/e)		1	-	0	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0	-	-

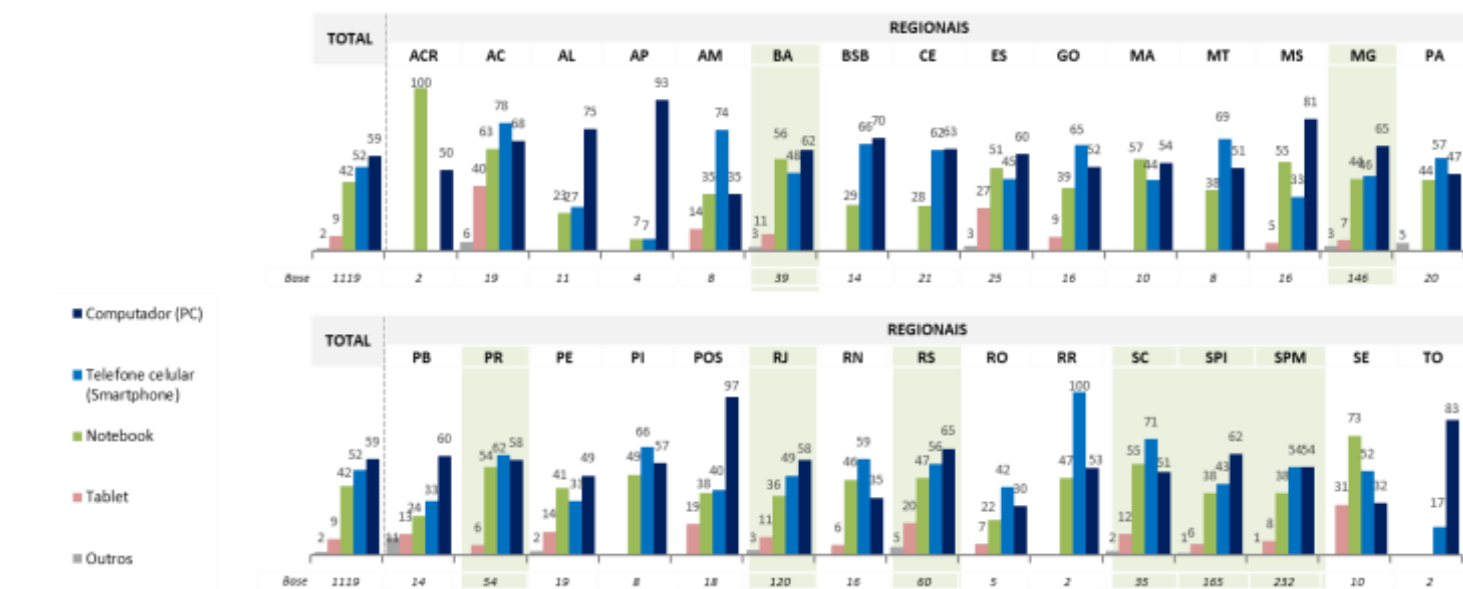
1/4		TOTAL	REGIONAIS														
Dados em %	Base	1119	PB 14	PR 54	PE 19	PI 8	POS 18	RJ 120	RN 16	RS 60	RO 5	RR 2	SC 35	SPI 165	SPM 232	SE 10	TO 2
ATENDIMENTO		7	2	4	10	-	4	7	7	4	-	-	7	10	6	-	83
QUALIDADE DO ATENDIMENTO		4	2	4	5	-	-	5	7	4	-	-	5	5	5	-	-
Visitar com frequência os CDDs/ Agências/ Setores administrativos/Unidades		2	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	5	1	2	-	-
Melhorar o atendimento		2	-	-	5	-	-	3	7	2	-	-	-	2	2	-	-
Menos burocracia		1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	1	1	-	-
QUALIFICAÇÃO DOS ATENDENTES		2	-	-	5	-	-	2	-	-	-	-	-	1	0	-	-
Funcionários mais capacitados para dar atendimento		1	-	-	5	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0	-	-
ATENDIMENTO ON LINE (SUBNET)		1	-	-	5	-	-	0	-	-	-	-	2	4	-	-	83
Retorno do "Fale Conosco" com maior precisão		1	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	2	0	-	-	83
Os prazos de resposta do "fale conosco" ou da ouvidoria sejam mais breves		1	-	-	5	-	-	0	-	-	-	-	2	4	-	-	-
ATENDIMENTO NAS REGIONAIS		1	-	-	-	-	4	1	-	-	-	-	-	3	1	-	-
ACESSO ON LINE		3	-	-	-	-	-	4	12	-	-	-	3	4	4	-	-
Melhorar/facilitar a navegação pelo site		1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3	2	3	-	-
REFERÊNCIAS A VANTAGENS/ BENEFÍCIOS		1	-	-	2	-	-	1	-	2	-	-	1	0	1	-	-
Nada/ não tem sugestões		21	42	14	8	76	32	19	4	16	-	47	26	19	24	34	-

ACESSO À INTERNET

Local de acesso à internet

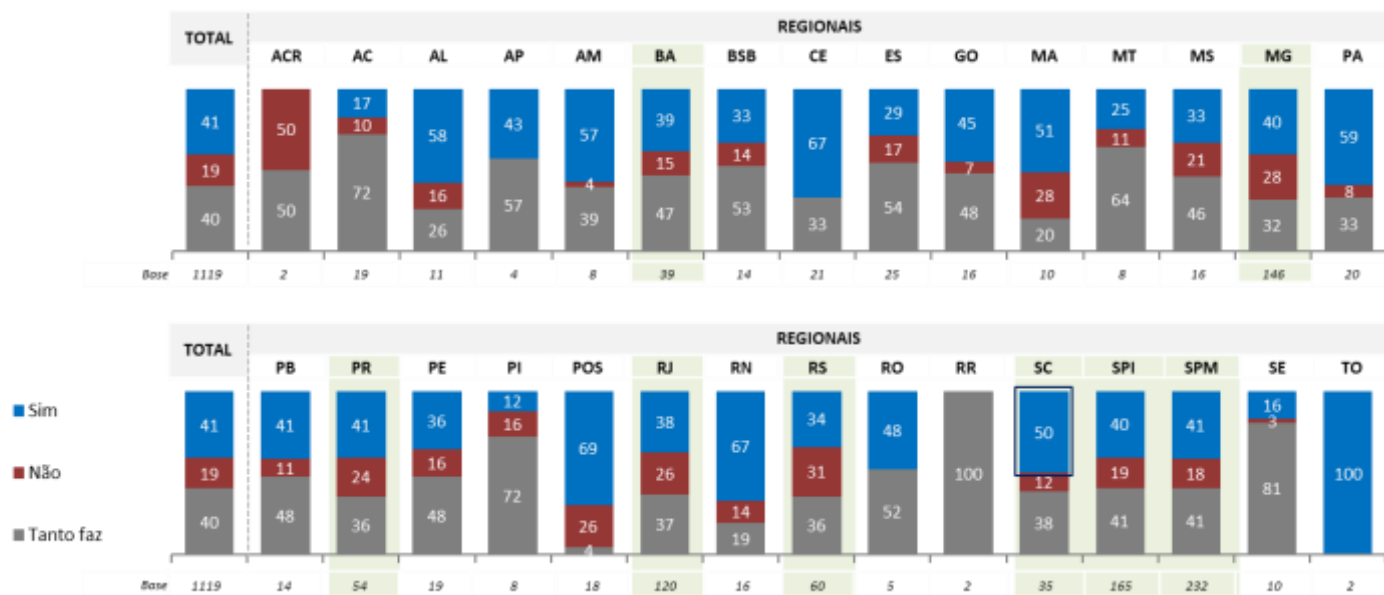


Forma de acesso a Internet



Comunicação via rede sociais – é importante?

- SC: para 50% dos participantes dessa regional, a comunicação via redes sociais é considerada importante



CONCLUSÕES

CONCLUSÕES – QUADRO RESUMO

	AVALIAÇÕES MAIS POSITIVAS (%GC)	AVALIAÇÕES MAIS NEGATIVAS (%GD)
COMUNICAÇÃO		
Site	SPI (69%) / RS (62%)	BA (19%) / RJ (16%)
Informativo Jornal do Postalís	MG (48%) / RS (49%)	RJ (20%)
Relatório Anual de Informações	RS (44%)	BA (29%)
Postalís Online	SPI (65%)	BA (25%)
ATENDIMENTO		
Fale Conosco	Maioria nunca usou	
Ouvidoria	Maioria nunca usou	
Atendimento Núcleos Regionais	SPI (62%) / BA (57%)	RJ (25%)
ADMINISTRAÇÃO		
Colaboradores	SPM (62%) / BA (57%)	RJ (24%)
Diretoria	SPI (19%) / SPM (19%)	BA (55%) / RS (54%) / SC (54%)
Membros do Conselho	BA (21%)	BA (51%) / RJ (50%) / RS (50%)
Transparência	SC (27%)	RJ (66%)
Sustentabilidade	BA (20%)	RS (61%) / RJ (59%)
Confiabilidade	BA (20%)	MG (61%) / SPI (60%) / RJ (59%)

	AVALIAÇÕES MAIS POSITIVAS (%GC)	AVALIAÇÕES MAIS NEGATIVAS (%GD)
GERAL		
Recomendação	BA (50%) SC (48%)	RS (45%)
Satisfação Geral	SC (58%)	RJ (34%) BA (33%)

18.2 QUESTIONÁRIO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - POSTALIS 2017

Questionário

1. “Pensando em toda a sua experiência com o Postalis, qual o seu nível de **Satisfação Geral?**” (RU)
 - () Ótimo
 - () Bom
 - () Regular
 - () Ruim
 - () Péssimo
 - () Não tenho opinião
2. “Como você avalia o **site do Postalis?**” (RU)
 - () Ótimo
 - () Bom
 - () Regular
 - () Ruim
 - () Péssimo
 - () Nunca acessei
3. “Como você avalia o informativo digital **Jornal do Postalis?**” (RU)
 - () Ótimo
 - () Bom
 - () Regular
 - () Ruim
 - () Péssimo
 - () Nunca acessei
4. “Como você avalia o **Relatório Anual de Informações do Postalis?**” (RU)
 - () Ótimo
 - () Bom
 - () Regular
 - () Ruim
 - () Péssimo
 - () Não leio
5. “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?” (RU)
 - () Ótimo
 - () Bom
 - () Regular
 - () Ruim
 - () Péssimo
 - () Nunca acessei essa área do *site*
6. “Qual a **forma de atendimento do Postalis** que você mais utiliza para informar-se, tirar dúvidas, fazer críticas e sugestões?” (RU)
 - () Pessoalmente
 - () Por telefone
 - () Pelo Fale Conosco
 - () Ouvidoria
7. “Como você avalia o atendimento **dos Núcleos Regionais?**” (RU)
 - () Ótimo
 - () Bom
 - () Regular
 - () Ruim
 - () Péssimo
 - () Nunca utilizei

8. “Caso já tenho usado o atendimento pelo **Fale Conosco**, como você avalia esse serviço?” (RU)
- () Ótimo
 - () Bom
 - () Regular
 - () Ruim
 - () Péssimo
 - () Nunca utilizei
9. “Caso já tenho usado o atendimento pela **Ouvidoria**, como você avalia esse serviço?” (RU)
- () Ótimo
 - () Bom
 - () Regular
 - () Ruim
 - () Péssimo
 - () Nunca utilizei a Ouvidoria
10. “Como você avalia o trabalho dos **funcionários do Postalis**?” (RU)
- () Ótima
 - () Boa
 - () Regular
 - () Ruim
 - () Péssima
 - () Não tenho opinião
11. “Como você avalia o trabalho da **Diretoria** do Postalis?” (RU)
- () Ótima
 - () Boa
 - () Regular
 - () Ruim
 - () Péssima
 - () Não tenho opinião
12. “Como você avalia o trabalho dos **membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal**?” (RU)
- () Ótima
 - () Boa
 - () Regular
 - () Ruim
 - () Péssima
 - () Não tenho opinião
13. Como você avalia o grau de **transparência** do Postalis? (RU)
- () Ótimo
 - () Bom
 - () Regular
 - () Ruim
 - () Péssimo
 - () Não sei opinar
14. Como você avalia o grau de **sustentabilidade**, no sentido de solidez, do Postalis? (RU)
- () Ótimo
 - () Bom
 - () Regular
 - () Ruim
 - () Péssimo
 - () Não sei opinar

15. Como você avalia o grau de **confiabilidade** do Postalís? (RU)
- () Ótimo
() Bom
() Regular
() Ruim
() Péssimo
() Não sei opinar
16. “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?” (RU)
- () Ótimo
() Bom
() Regular
() Ruim
() Péssimo
() Não sei opinar
17. Complete a questão: (RU)
“Comecei a me informar e a planejar a minha aposentadoria...”
- () 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.
18. “Como você avalia o processo de **concessão de benefícios** do Postalís?” (RU)
- () Ótimo
() Bom
() Regular
() Ruim
() Péssimo
() Não sei opinar
19. “*Sem os benefícios de aposentadoria dos Planos BD e PostalPrev você provavelmente enfrentaria dificuldades financeiras após sua aposentadoria?*” (RU)
- () Sim
() Não
() Não tenho certeza
20. “Como você avalia o processo de **concessão de empréstimos do Postalís** e suas regras?” (RU)
- () Ótimo
() Bom
() Regular
() Ruim
() Péssimo
() Nunca utilizei
21. Quanto à administração que você faz do seu dinheiro, responda, por favor, às seguintes perguntas: (RU)

	SIM	NÃO
a) Possui atualmente algum empréstimo junto ao Postalís ?		
b) Possui atualmente algum empréstimo junto a banco ou financeira ?		
c) Possui atualmente algum tipo de financiamento (imóvel, carro...)?		
d) Utiliza atualmente algum tipo de crédito rotativo ?		

e) Mantém algum tipo de investimento ou poupança ?		
f) Faz uso freqüente do limite do cheque especial ?		
g) Já fez ou pretende fazer contribuição voluntária ou extraordinária ao PostalPrev ?		

22. “Você acha que o Postalis deve ter 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?” (RU)

- () Sim
() Não
() Tanto faz

23. “Concorda que se você **aumentar sua contribuição** hoje (nos casos em que for possível) estará melhorando sua renda na aposentadoria?” (RU)

- () Sim
() Não
() Não sei opinar

24. Qual das situações abaixo reflete melhor a **sua pretensão**? (RU)

- () “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.”

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

- () Sim
() Não
() Não sei opinar

26. De qual **local** você costuma acessar a *Internet*? (RM)

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

27. Através de qual **meio** você costuma utilizar a *Internet*? (RM)

- () Computador (PC)
() *Notebook*
() Telefone celular (*Smartphone*)
() *Tablet*
() Outros

28. Você gostaria que o Postalis tivesse um **Facebook** para poder se comunicar com o Instituto?

- () Sim
() Não
() Tanto faz

29. Qual a **primeira palavra que vem à sua mente** quando você pensa em Postalis?

30. Deixe aqui suas **sugestões** para o Postalis:

31. O que você **espera** do Postalis?

Realizado por:



www.bridgeresearch.com.br

(11) 3755-2982