

## ::: Pesquisa

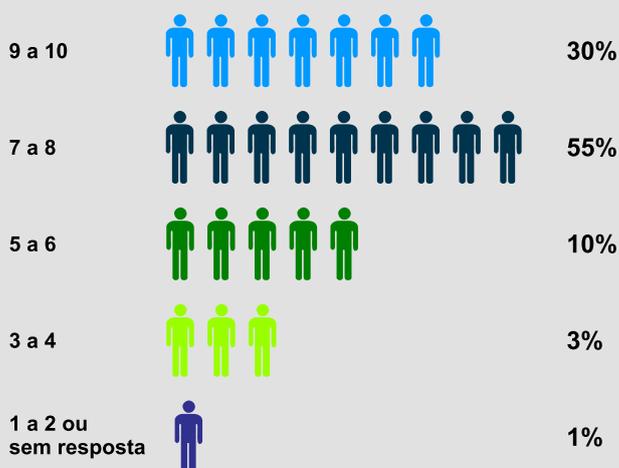
### Conheça as preferências dos Participantes

Do universo pesquisado, os Participantes e Assistidos (aposentados e pensionistas) satisfeitos com a Fachesf superam a marca de 90%. Esse foi o principal indicador do último levantamento da Fundação, realizado em dezembro de 2012.

Com base nas informações da Magis Assessoria e Pesquisa, responsável técnica pelo trabalho, o índice de satisfação geral sintetiza todos os aspectos avaliados a partir da atuação da Fachesf: segurança, solidez, modernidade, transparência, bem-estar e igualdade. Os números indicam uma imagem muito positiva da entidade.

Por meio destas pesquisas, a Fachesf vem se aproximando cada vez mais do Participante, colhendo conclusões atualizadas sobre suas opiniões, desejos e necessidades.

#### Nota de satisfação geral com a Fachesf



### Satisfação geral com a Fachesf

#### Participantes (Ativos)



92%

Satisfeito e muito satisfeito



4%

Indiferente



3%

Insatisfeito



1%

Sem resposta

#### Assistidos (Aposentados e Pensionistas)



83%

Satisfeito e muito satisfeito



10%

Indiferente



5%

Insatisfeito



2%

Sem resposta

02

Saiba como a pesquisa foi realizada

08

Entrega de iPads aos Participantes

Estamos comemorando a expressiva adesão dos Participantes da Fachesf, Assistidos e Ativos, à última pesquisa de opinião. Chegou às nossas mãos um material rico, consistente, uma radiografia do trabalho desenvolvido diariamente pela nossa equipe. Essa participação sempre nos estimula a transformar tais levantamentos em um processo de interação permanente.

Queremos, a cada dia, trilhar o caminho da evolução e do crescimento, buscando as melhores práticas para nossos planos de previdência e serviços de saúde. Acreditamos que fazer uma pesquisa como essa é mais que uma ação de gestão. Demonstra responsabilidade e compromisso com o Participante, pois nos permite corrigir as imperfeições e aprimorar ainda mais o que temos de bom. Por isso, vamos nos aprofundar em cada resposta para transformá-la em ação.

Vamos em frente com nosso trabalho, com a certeza de que mesmo o Participante satisfeito tem importantes sugestões para aperfeiçoar cada vez mais nossos produtos e serviços.

Clayton Ferraz de Paiva, presidente  
Luiz Ricardo da Câmara Lima, diretor de Administração e Finanças  
Maria da Salete Cordeiro de Sousa, diretora de Benefícios

## ::: Como a pesquisa foi realizada

A metodologia definida para realizar a pesquisa de opinião foi adequada a cada perfil, priorizando a praticidade, o conforto de quem respondeu e a redução de custos. Os Assistidos (aposentados e pensionistas) receberam o questionário impresso em suas residências, para devolução via Correios com Porte Pago. Já os Ativos (empregados Chesf e Fachesf), responderam eletronicamente, por meio do site da Fachesf.

A Magis Assessoria e Pesquisa desenvolveu o trabalho, cruzando dados do universo pesquisado com base num plano amostral (amostra probabilística) - técnica muito comum em levantamentos realizados com grande público. Do universo de 7.200 Assistidos, obteve-se o retorno de 12% e uma representatividade que envolve intervalo de confiança de 95% e margem de erro de 4%. No caso dos Ativos, 26% dos 5.811 responderam à pesquisa, com intervalo de confiança de 95% e margem de erro de 3%.

A amostra correspondeu a uma equilibrada distribuição por escritório/unidade, contemplando Aracaju, Boa Esperança, Campina Grande, Fortaleza, Paulo Afonso, Recife, Rio Largo, Salvador, São Paulo, Sobradinho, Teresina, Rio de Janeiro e Xingó. Segundo o instituto, a participação espontânea foi proporcional à distribuição dos respondentes por Escritório/Unidade, demonstrando que não houve supremacia de uma região em relação a outra que tivesse representatividade menor.

**O Jornal da Fachesf é uma publicação quadrimestral da Fundação Chesf de Assistência e Seguridade Social – Fachesf.**

comunicacao@fachesf.com.br  
Fone: (81) 3412-7508

[Edição e revisão]  
Laura Jane de Lima

[Redação]  
Cristina Ribeiro  
MTb 5222

[Fotos]  
Juanpa Ausin

[Produção e projeto gráfico]  
Contacta Comunicação

[Tiragem]  
8.500 mil exemplares

[Diretoria Executiva]

Presidente  
Clayton Ferraz de Paiva

Diretor de Admin. e Finanças  
Luiz Ricardo da Câmara Lima

Diretora de Benefícios  
Maria da Salete Cordeiro de Sousa

**Fundação Chesf de Assistência  
e Seguridade Social - Fachesf**  
**Assessoria de Comunicação  
Institucional - ACI**

## ::: Destaques

### Ativos

- Mais de 90% concordam que a Fachesf é uma entidade sólida e que se preocupa com o bem-estar dos Participantes.
- Os serviços da Fachesf têm análise positiva para 87% dos Participantes.
- Para 95% dos respondentes, a Fachesf transmite segurança.
- 89% dos Ativos consideram que a entidade demonstra transparência em sua administração.

### Assistidos

- 85% dos pesquisados consideram que a Fachesf transmite segurança.
- A Fundação é vista como uma entidade sólida para 84% dos respondentes.
- Para mais de 83% dos Assistidos, a Fachesf é uma instituição moderna.
- Cerca de 80% dos pesquisados acreditam que a Fundação se preocupa com o bem-estar do Participante.

Confira os percentuais de avaliação positiva em relação à Fachesf

É sólida e se preocupa com o bem-estar do Participante

90%

Transmite segurança

95%

Ativos



Tem bons serviços  
87%

É transparente  
89%

É sólida  
84%

Preocupa-se com o bem-estar do Participante

80%

Assistidos



É moderna  
83%

Transmite segurança  
85%

## ::: Curiosidades

### Ativos

- Os que têm acima de 10 anos de serviço formam o maior grupo (66% dos pesquisados).
- O público masculino é três vezes maior que o feminino e representa 78% dos pesquisados.
- 68% dos respondentes possuem curso superior.

### Assistidos

- Os que recebem aposentadoria entre 11 e 20 anos representam o maior grupo (58% dos pesquisados).
- O público masculino é maior que o feminino, com percentual de 62%.
- Do universo de Assistidos, têm maior representatividade 65 a 74 anos de idade, com 41% do total.

## ::: Interesse por previdência complementar é tendência

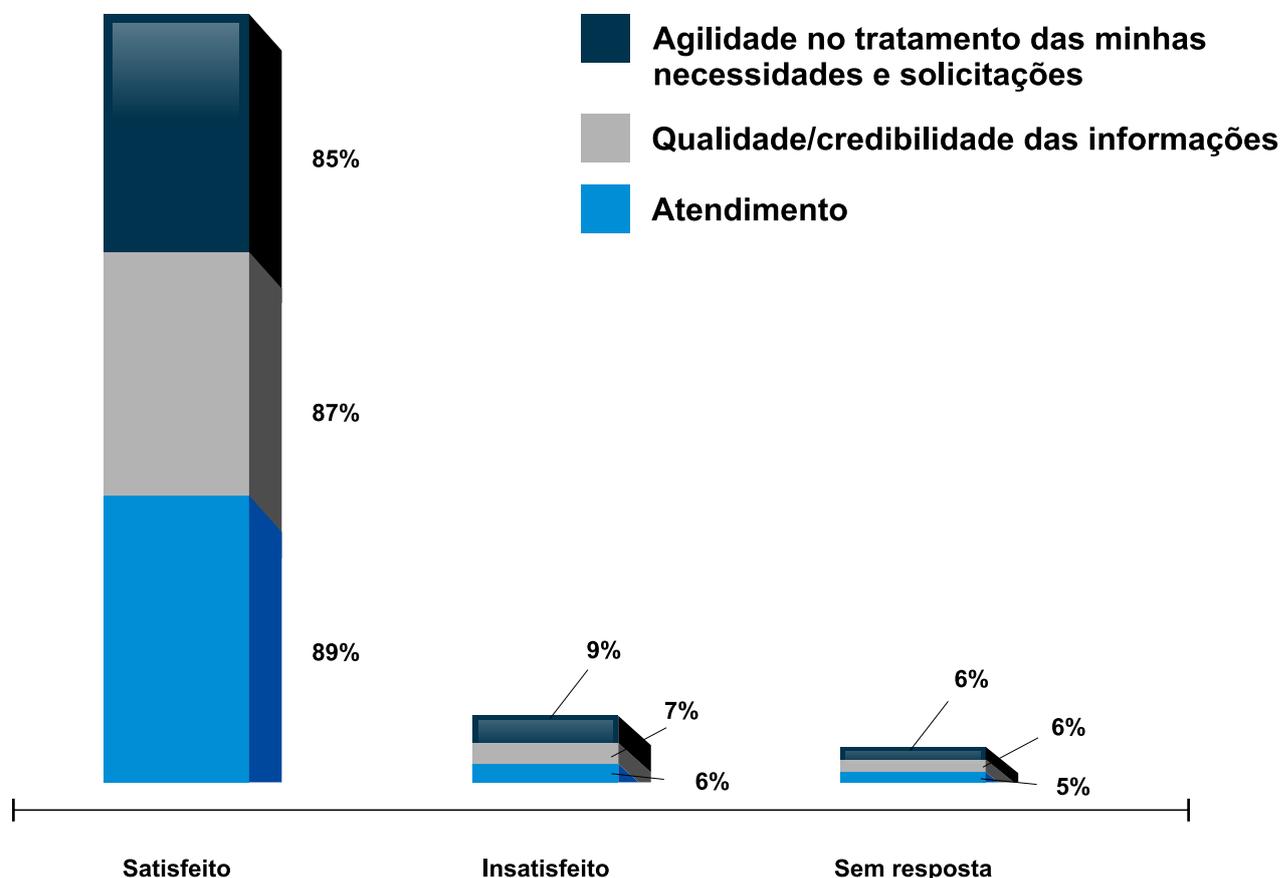
Entre os destaques da pesquisa está a evidente preocupação do Participante, tanto Ativo como Assistido, com o futuro financeiro dos filhos e cônjuges. O levantamento apurou que 20% dos pesquisados já providenciaram um plano de previdência complementar para os familiares. Do universo daqueles que ainda não o fizeram, cerca de 30% têm interesse em adquirir nos próximos 12 meses. Os resultados demonstram a conscientização, do Participante, que vem consolidando, a cada dia, uma cultura financeira e previdenciária. Essa tendência de planejar melhor as reservas financeiras assegura a tranquilidade da família no futuro.

## ::: Participante avaliou bem a Previdência

A pesquisa também procurou conhecer o grau de satisfação do Participante sobre os planos de previdência da Fachesf, a partir da análise de critérios específicos.

- **Atendimento prestado pela Fachesf:** tem um nível de aprovação elevado (89%). Do total da amostra, 48% dos Participantes Ativos e Assistidos estão totalmente satisfeitos. Parcialmente satisfeitos são 41%.
- **Qualidade e credibilidade das informações repassadas pela Fachesf:** mais uma vez o percentual de respostas positivas é muito representativo (87%). Totalmente satisfeitos chegam a 47% dos Assistidos e Ativos. Parcialmente satisfeitos são 40%.
- **Agilidade no tratamento das necessidades dos Participantes:** do universo pesquisado, o grau de satisfação também se apresentou alto (85%). De acordo com 44%, há uma satisfação total em relação à agilidade no tratamento de suas necessidades dentro da Fundação. Afirmaram estar parcialmente satisfeitos 41%.

### Satisfação em relação à Previdência Fachesf

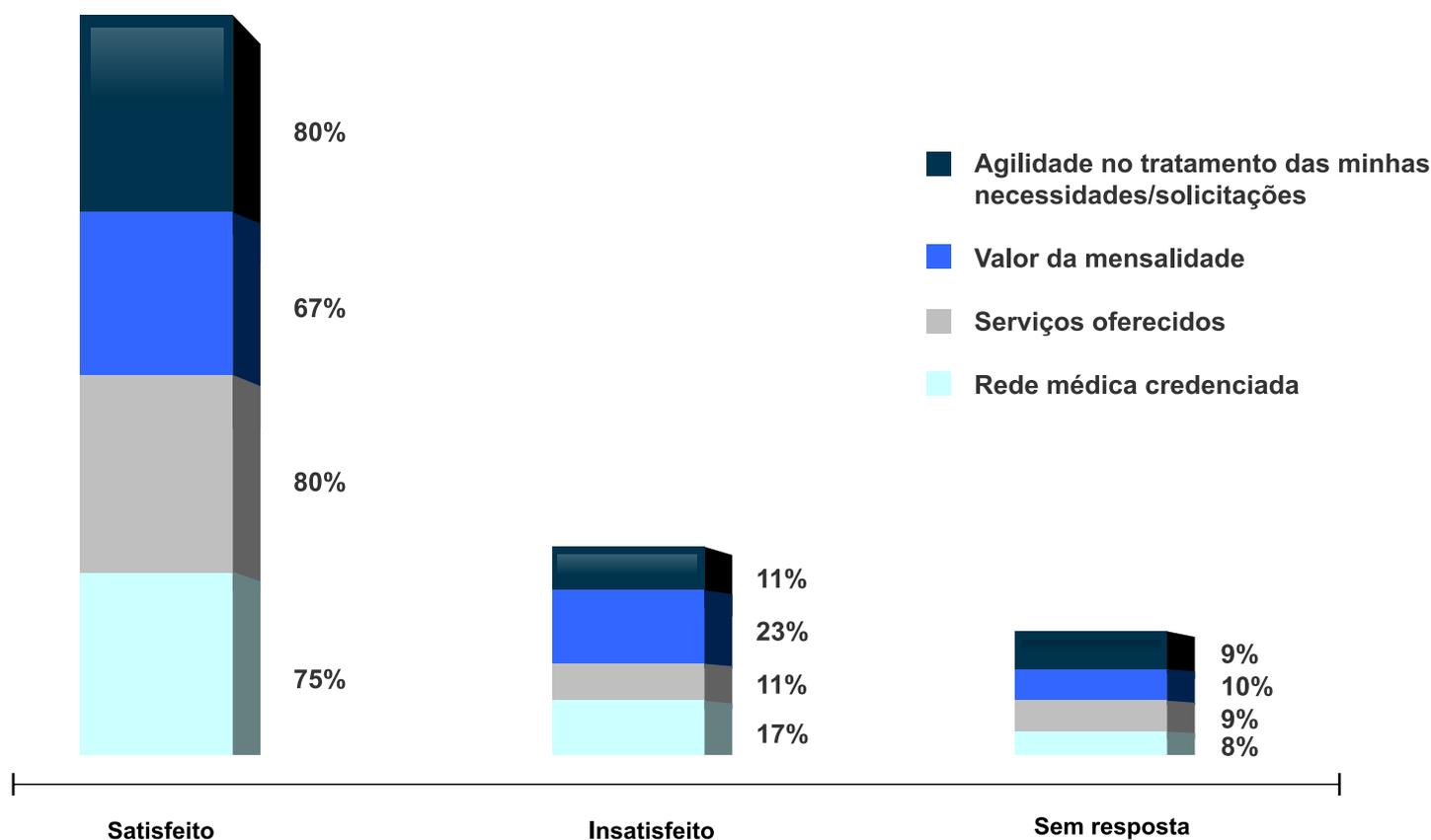


## ::: Fachesf-Saúde recebe mais de 70% de aprovação

A pesquisa apurou, a partir de quatro critérios, em que dimensão o Participante aprova o Fachesf-Saúde.

- **Rede médica credenciada:** de todo o universo pesquisado, 75% aprovam a rede médica. Os que se consideram totalmente satisfeitos entre Ativos e Assistidos são 29%. O percentual de parcialmente satisfeitos é 46%.
- **Serviços oferecidos:** tem um alto nível de aprovação (80%). Dizem estar totalmente satisfeitos 35% e parcialmente satisfeitos, 45%, dos Ativos e Assistidos respondentes.
- **Valor da mensalidade:** o percentual geral de satisfação de Ativos e Assistidos é de 67%. Afirmam estar totalmente satisfeitos 23% e parcialmente satisfeitos, 44%.
- **Agilidade no tratamento das necessidades:** outro critério com alto índice de satisfação (80%). Ativos e Assistidos totalmente satisfeitos são 36% e parcialmente satisfeitos 44%.

### Satisfação relacionada ao Fachesf-Saúde



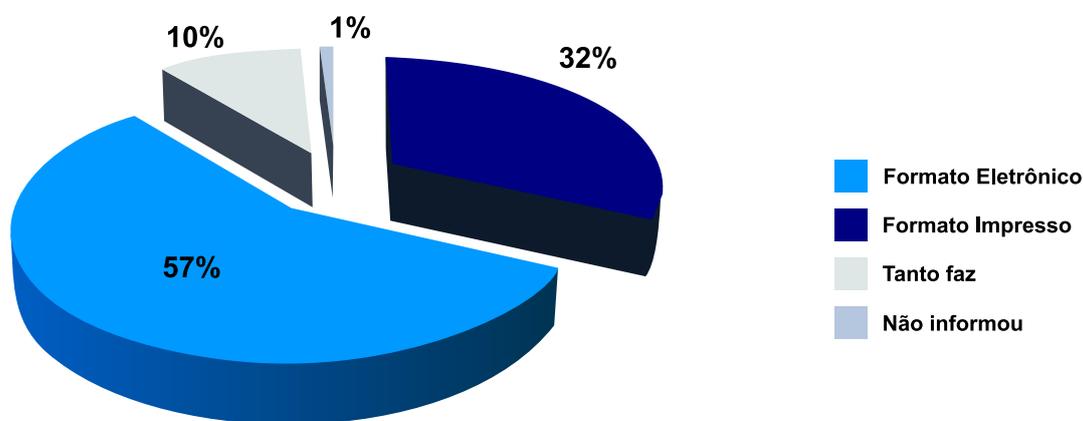
## ..: Hábito de leitura ainda privilegia o formato impresso

Mesmo ciente da tendência irreversível de privilegiar cada vez mais os canais eletrônicos, a Assessoria de Comunicação Institucional (ACI) buscou saber como o Participante escolhe ter acesso às notícias produzidas pela Fundação. Entre os Ativos (empregados Chesf e Fachesf) é crescente o uso digital para se informar, entretanto, 32% (1/3) disseram que ainda preferem ler a revista Conexão e o Jornal Fachesf na tradicional versão impressa. Já, no universo de Assistidos (aposentados e pensionistas), 87% afirmaram que gostam mais de receber tais veículos no formato impresso.

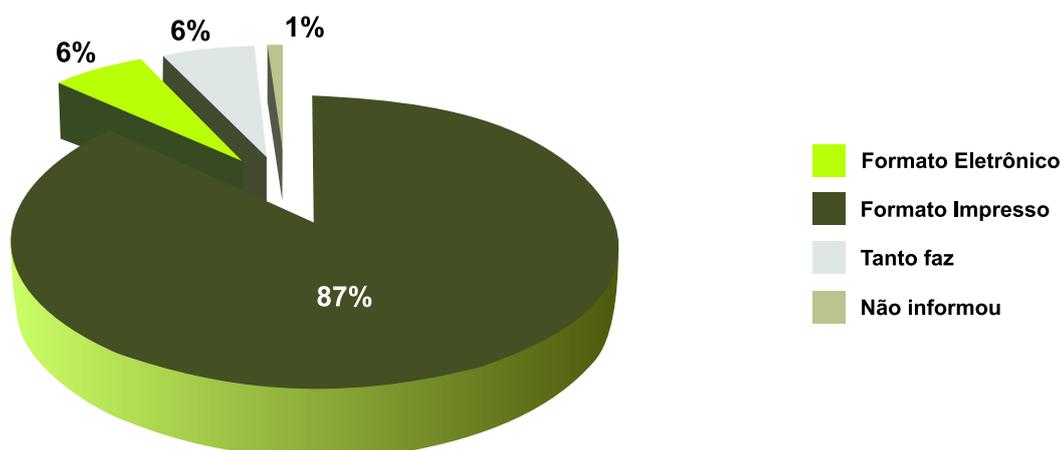
### Comunicação ampla

Atenta a tudo isso, a ACI investe nas duas formas de comunicação, para manter crescente a curva de aproximação com o leitor, mas entende que é cada vez mais necessário focar nas plataformas de internet, para ampliar os canais de informação. Todo o cuidado da Assessoria com a relação com o Participante vem rendendo bons frutos conforme indicou o quesito da pesquisa “Você se considera bem informado sobre a Fachesf?”.

#### Como prefere receber a revista Conexão Fachesf e o Jornal da Fachesf - Participantes Ativos

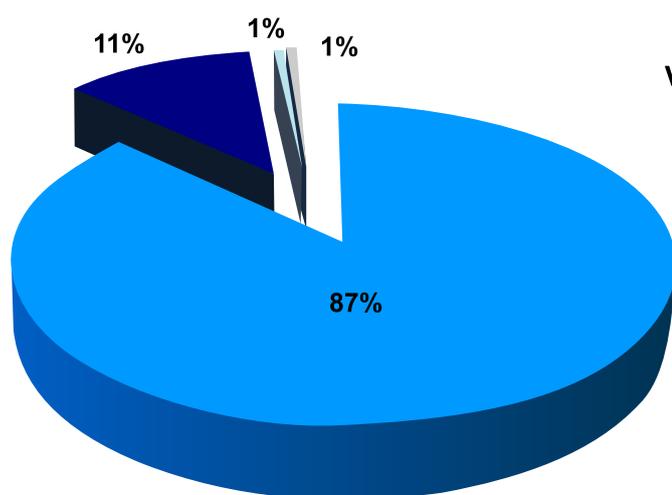


#### Como prefere receber a revista Conexão Fachesf e o Jornal da Fachesf - Participantes Assistidos

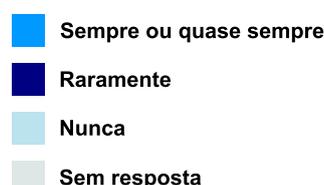


## :: Fachesf e Participante: uma comunicação próxima

A Fachesf disponibiliza diversos canais de comunicação com o seu público. Por isso mesmo, foram pesquisados os meios pelos quais os Participantes recebem as informações da Fundação e de que forma têm acesso às notícias. Os números revelam que tanto os veículos de comunicação impressos, quanto os interativos estão bem avaliados, uma vez que 87% dos Participantes se consideram sempre ou quase sempre bem informados. Com isso, a Fachesf vem atender, a cada dia, com mais eficiência as expectativas dos seus leitores e internautas na mediação e transparência das informações repassadas.



Você se considera bem informado sobre a Fachesf?



Já a qualidade e credibilidade das informações repassadas pela Fachesf atinge mais de 90% de aprovação.

## Comunicação via internet intensifica o acesso à informação

A pesquisa revelou que metade dos Assistidos e a quase totalidade dos Ativos acessam internet. Cerca de 30% visitam o site [www.fachesf.com.br](http://www.fachesf.com.br) mais de duas vezes por semana (13% dos Assistidos e 43% dos Ativos). O levantamento indicou também que, em todo o universo de pesquisados, 44% acessam redes sociais na internet e 43% acham necessária a criação do perfil da Fachesf no Facebook.

Os números vieram então confirmar a atual estratégia da Fundação em investir em comunicação eletrônica. Apesar de ser uma tendência mundial, a Assessoria de Comunicação não aderiu aos canais da internet por puro modismo, mas sim porque está sempre observando atentamente o comportamento do Participante. Nesse sentido, atualmente são oferecidos quatro produtos: o site [www.fachesf.com.br](http://www.fachesf.com.br) (um canal ágil e rico de informações), as notas eletrônicas, a revista Conexão na versão mobile e TV Fachesf.

A Revista Conexão Fachesf ganhou versão mobile para ser acessada em smartphones e tablets, a qualquer momento e de qualquer lugar, propiciando uma navegação mais interativa, democrática e prática. Mais que isso, o Participante pode ampliar sua interação com a revista por meio de novos conteúdos como vídeos, galerias de fotos, jogos e infográficos animados.

## Participantes sorteados recebem iPad

No dia 23 de maio, o presidente da Fachesf, Clayton Ferraz, entregou, na sede da Fundação, dois iPads aos vencedores da promoção realizada pela pesquisa de opinião. Conforme as regras do levantamento, seria agraciado um Participante Assistido e um Ativo. José Eloi de Alencar (Assistido) e Rosângela Firmino de Barros (Ativa) foram os sorteados entre os 2377 respondentes para receber os tablets, gentilmente cedidos pela Contactta Assessoria de Comunicação.

Navegar na versão mobile da Revista Conexão e acessar com mais praticidade a internet. Essas foram as principais vantagens apontadas pelos ganhadores dos iPads. Segundo o presidente da Fachesf, outro grande benefício do uso de tablets é aumentar a interação com a Fundação, já que o dispositivo, por ser fácil de usar, desperta o interesse em navegar pelas páginas e aplicativos.

“A Fachesf é uma fundação que a cada dia está buscando se comunicar mais e melhor com os seus Participantes. Esse método de motivação fortalece os laços entre as partes, tornando cada vez mais transparente e disseminada a atuação da Fundação”, disse Rosângela Barros.

José Eloi comemorou a primeira vez que ganhou um presente em sorteio. “Em casa já tenho várias pessoas que estão de olho no iPad, mas este é meu. Já acessava bastante o site da Fachesf e agora ficará ainda mais fácil”, disse o Assistido.



**Rosângela Firmino de Barros, secretária da Diretoria Administrativa da Chesf, recebe o iPad das mãos do presidente da Fachesf.**



**Aposentado desde 2002, José Eloi é formado em Estatística, e agora terá uma diversão a mais com o tablet recebido da Fachesf.**