

5ª Pesquisa de Satisfação: segurança é o principal sinônimo de SEBRAE PREVIDÊNCIA para participantes

---

---

Cerca de 1/3 dos participantes (32,7% no Plano SEBRAEPREV e 29,1% no Plano Valor Previdência) citaram de forma espontânea a palavra “segurança” como principal sinônimo para SEBRAE PREVIDÊNCIA. Em segundo lugar aparece a palavra “futuro”, com 12,6% e 15,6% respectivamente. Esse é um dos achados da 5ª edição da Pesquisa de Satisfação, realizada pela Entidade entre outubro e novembro de 2020. Segurança e Futuro, nessa ordem, também foram os principais sinônimos citados pelos dirigentes de Patrocinadoras e Instituidoras.

A Pesquisa de Satisfação 2020, contratada pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA junto à empresa especializada, tem especial importância por ser a primeira realizada também com os participantes do Plano Valor Previdência, instituído recentemente. Além de participantes ativos e assistidos dos dois planos administrados pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA (cada grupo com um questionário específico), a Pesquisa levantou opiniões também junto aos Gestores do Plano SEBRAEPREV e Dirigentes das Patrocinadoras e Instituidoras.

A amostra da pesquisa foi composta por sorteios sequenciais para o preenchimento de cotas proporcionais à composição do universo. Os participantes sorteados para responder ao estudo receberam um e-mail com convite e link para o questionário online, cuja primeira seção nesta edição também foi uma novidade para todos: a necessidade de leitura inicial e concordância explícita, pelo participante, com um Termo de Consentimento para Tratamento de Dados – uma nova exigência em função da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), sem o que o participante não conseguiu acessar o questionário.

Os resultados, tanto de maneira geral quanto em análises específicas, foram bastante positivos para o SEBRAE PREVIDÊNCIA, indicando que participantes, assistidos, gestores e dirigentes perceberam e aprovaram o esforço realizado pela Entidade ao longo dos últimos anos (incluindo o difícil período de pandemia) para continuar comunicando, atendendo aos participantes, administrando a Entidade e gerindo os recursos dos participantes de maneira eficiente.

Nada menos que 97,3% dos participantes do Plano SEBRAEPREV (um aumento em relação aos 95% da pesquisa de 2018) e 99,2% daqueles do Plano Valor Previdência deram a sua aprovação geral ao SEBRAE PREVIDÊNCIA, com notas de 7 a 10. Na questão que avalia o grau de recomendação, em que se utilizou a metodologia NPS (Net Promoter Score), esse índice alcançou classificações “Muito bom” (uma queda em relação ao “Excelente” da edição de 2018) no Plano SEBRAEPREV e “Excelente” no Plano Valor Previdência. Na avaliação geral sobre cada Plano de Benefícios, o grau de aprovação foi de 94,2% dos participantes do Plano SEBRAEPREV e 93,5% dos participantes do Plano Valor Previdência.

Mais de 80% (83,7% no Plano SEBRAEPREV e 87,5% no Plano Valor Previdência) consideram eficiente a divulgação feita pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA sobre o Instituto e os plano de benefícios. Quando solicitados que avaliassem seu próprio nível de informação a respeito do Instituto e do plano de benefícios, percentuais menores de participantes (68,7% no Plano SEBRAEPREV e 66,3% no Plano Valor Previdência) consideram-se bem informados. A pesquisa identificou, no entanto, que mais de 60% daqueles que consideraram-se mal informados admitem a culpa pelo baixo nível de informação – por falta de tempo, falta de interesse etc.

Entre os canais de comunicação, todos com índices elevados de aprovação, o Portal do SEBRAE PREVIDÊNCIA foi considerado “bom” ou “excelente” por 94% dos participantes, sendo o canal mais utilizado. Entre os participantes do Plano Valor Previdência percebeu-se o maior uso e aprovação, em relação aqueles do Plano SEBRAEPREV, das redes sociais, com o canal do Instituto no Instagram à frente da página no Facebook.

Os canais de relacionamento também obtiveram, todos, índices bastante elevados de aprovação entre os participantes que os utilizaram, com maiores aprovações para o E-mail (93%), Presencial (90,9%) e Ouvidoria (90%). Mas em termos de utilização, o canal E-mail é de longe o mais utilizado e preferido (78% no Plano SEBRAEPREV e 84,2% no Plano Valor Previdência), seguido pelo atendimento por Telefone (12,5% e 12,4%, respectivamente). Entre os participantes do Plano SEBRAEPREV, o atendimento por Skype já tem mais preferência do que o atendimento presencial.

Entre os atributos do Relacionamento do SEBRAE PREVIDÊNCIA com seus participantes, todos obtiveram avaliações com aprovação elevada, sendo a confiabilidade das informações e a cordialidade no atendimento as que obtiveram aprovação mais significativa (97%) e a agilidade na resposta a que obteve aprovação menor, ainda que elevada (85%).

A pesquisa contou com algumas questões para avaliar o nível de preparação dos participantes para a aposentadoria. O resultado é alarmante: mais de 70% nos dois planos de benefícios não fizeram até o momento, excetuando-se a adesão ao próprio plano de benefícios, qualquer planejamento financeiro para a aposentadoria. Isso apesar de 38,2% dos participantes do Plano SEBRAEPREV e 64,4% dos participantes do Plano Valor Previdência dizerem-se conscientes sobre a necessidade desse planejamento. Outro achado importante é que é bastante elevado o percentual de participantes que conta com “pouco” ou “nenhum” envolvimento da família no planejamento para a aposentadoria: 62,9% no Plano SEBRAEPREV e 47,2% no Plano Valor Previdência.

Por outro lado, os participantes afirmam que estão buscando mais informações sobre Investimentos. São pequenos os percentuais de participantes que dizem não ter o hábito de ler materiais informativos e notícias sobre investimentos: 17,3% no Plano SEBRAEPREV e 20,1% no Plano Valor Previdência. E aprovam as informações sobre investimentos de seus planos de benefícios 82,4% e 85,5%, respectivamente.

A gestão do SEBRAE PREVIDÊNCIA foi avaliada com duas questões distintas, uma que pergunta diretamente o grau de avaliação e outra que trata da confiança na gestão dos recursos. A primeira colheu a aprovação de 88,2% dos participantes do Plano SEBRAEPREV e 89,7% daqueles do Plano Valor Previdência. Na segunda questão, os índices de confiança achados foram ainda mais elevados: 92,3% e 92,5%, respectivamente. Entre os dirigentes de Patrocinadoras e Instituidoras entrevistados, os índices de aprovação nessas questões chegam a 100%.

Além desses resultados, a Pesquisa de Satisfação 2020 gerou grande número de achados importantes que permitirão ao SEBRAE PREVIDÊNCIA dar continuidade ao planejamento e balizamento de suas ações e serviços para melhor atender às demandas e necessidades de seus participantes, gestores e dirigentes. O Instituto agradece a todos aqueles que, uma vez sorteados e contatados pela equipe de pesquisa, se dispuseram a dar um pouquinho de seu tempo para essa importante avaliação.

**Fonte:** Sebrae Previdência, em 16.12.2020