



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2018



# ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	03
Objetivos da Pesquisa	04
Este Relatório	04
NOTAS SOBRE METODOLOGIA	05
CARACTERÍSTICAS GERAIS DA AMOSTRA	08
COMUNICAÇÃO	09
ATENDIMENTO	48
PLANO DE BENEFÍCIOS	64
ADMINISTRAÇÃO	74
FINANÇAS PESSOAIS E EDUCAÇÃO PREVIDENCIÁRIA	94
SATISFAÇÃO EM GERAL	119
CONCLUSÕES GERAIS E RECOMENDAÇÕES	137

# APRESENTAÇÃO

# APRESENTAÇÃO

Este documento constitui o Relatório Final da Pesquisa de Satisfação realizada em outubro de 2018 junto aos participantes dos planos de benefícios administrados pela Prevdata.

A execução da pesquisa seguiu proposta técnica de trabalho apresentada inicialmente pela Plus Interativa e adaptada a partir de observações apresentadas pela Entidade.

Todo o processo de pesquisa esteve sob a responsabilidade direta da Plus Interativa, envolvendo as etapas de elaboração, avaliação e teste dos questionários, aplicação dos questionários online, verificação, codificação dos questionários, digitação, tabulação, cruzamentos, análise e geração do presente Relatório.

## OBJETIVOS

A Pesquisa de Satisfação Prevdata 2018 tem como principais objetivos verificar o grau de satisfação dos participantes quanto a diversos aspectos, identificar o comportamento dos participantes quanto a finanças pessoais, avaliar a importância de um Programa de Educação Financeira e Previdenciária, bem como fornecer subsídios estratégicos para estabelecer ações necessárias ao aprimoramento de sua gestão, ao incremento da eficiência da comunicação da entidade e de seu relacionamento com os participantes.

## ESTE RELATÓRIO

Este Relatório Final de Pesquisa é organizado de forma a permitir uma visão detalhada e conclusiva dos achados obtidos, ao longo da sua própria apresentação.

A Parte 1 apresenta os achados relativos à amostra considerada para a pesquisa, com resultados gerais (para toda a amostra) e

segmentados por sexo, faixa etária, situação dos associados (Ativos / Aposentados / Pensionistas), Plano e Estado (UF).

Em função da distribuição bastante irregular dos participantes pelos Estados, com grande concentração no RJ, os resultados são apresentados segmentados para RJ, DF, SP, CE, PB, SC, Outros Estados do Nordeste (O-NE), Outros Estados do Sudeste (O-SE) e Outros Estados do Norte e Centro Oeste (O-NCO).

Cada questão formulada aos entrevistados tem a sua análise conclusiva apresentada separadamente, com auxílio de gráficos que permitem mais rápida visualização dos achados. O padrão de cores utilizado apresenta graduação que vai do azul, para as avaliações mais positivas, ao vermelho, para as avaliações mais negativas.

Essas questões estão agrupadas em seções conforme o tópico principal a que se referem:

- Comunicação / Acesso às Informações
- Atendimento
- Plano de Benefícios
- Administração
- Educação Financeira e Previdenciária
- Finanças Pessoais
- Satisfação em Geral

A Parte 2 traz as conclusões gerais da pesquisa, com alguns aspectos analisados em maior profundidade e de forma comparativa. Apresenta, ainda, as principais recomendações, elaboradas em função do diagnóstico fornecido pelas conclusões e resultados da pesquisa.

O questionário utilizado para as entrevistas constitui o Anexo 1 deste Relatório. O Anexo 2 traz as tabelas de resultados das pesquisas, com dados percentuais totais e segmentados.

# NOTAS SOBRE METODOLOGIA

# NOTAS SOBRE METODOLOGIA

## Metodologia

A Plus Interativa aplicou nesta pesquisa metodologia quantitativa, por amostragem, utilizando questionário estruturado com algumas questões abertas (com possibilidade de resposta discursiva) para o aprofundamento de determinados aspectos.

## Universo

O universo da Pesquisa compreendeu a população de participantes ativos e assistidos (aposentados, pensionistas e em auxílio doença) dos planos de benefícios geridos pela Prevdata, totalizando 4.791 pessoas constantes do cadastro fornecido pela Entidade à Plus Interativa em setembro de 2018.

## Amostragem

A amostra foi constituída de maneira aleatória, por sorteios consecutivos, com estratificação proporcional simples, considerando cotas definidas proporcionalmente aos segmentos avaliados, com um total de 457 (quatrocentos e cinquenta e sete) entrevistas.

O número total de entrevistas foi determinado pela Plus Interativa de forma a garantir a densidade estatística necessária dos resultados primários, com intervalo de confiança de 95% e margem de erro admissível de até 3%.

Na composição geral da amostra, ao longo do processo de coleta (realização de entrevistas), buscou-se garantir a maior aproximação possível dos percentuais apresentados pelo universo de associados para os segmentos da amostra. As pequenas diferenças percentuais existentes resultam das dificuldades encontradas no contato com os associados de determinados perfis ou segmentos,

estando, porém, dentro dos limites estatísticos aceitáveis.

## Questionário

O questionário aplicado na presente pesquisa contou com um total de 42 perguntas, das quais um mínimo de 38 e um máximo de 41 foram respondidas pelos entrevistados.

Do total de questões, 24 apresentam opções de resposta “graduadas”, relativas ao grau de concordância do entrevistado (“discordo totalmente”, “discordo em grande parte”, “concordo com restrições”, “concordo em grande parte” e “concordo totalmente”) ou de avaliação do aspecto pesquisado (“excelente”, “bom”, “razoável”, “ruim” e “péssimo”).

A aplicação do questionário ocorreu por meio de envio por e-mail para os participantes sorteados, para preenchimento online, no período de 03 a 23 de outubro de 2018.

## Equipe

A pesquisa contou com a participação de 3 profissionais da Plus Interativa, dos quais 1 encarregado dos processos de coleta e verificação, com larga experiência na realização de pesquisas quantitativas. A supervisão do trabalho e análise dos resultados ficaram a cargo de profissionais específicos.

## Verificação

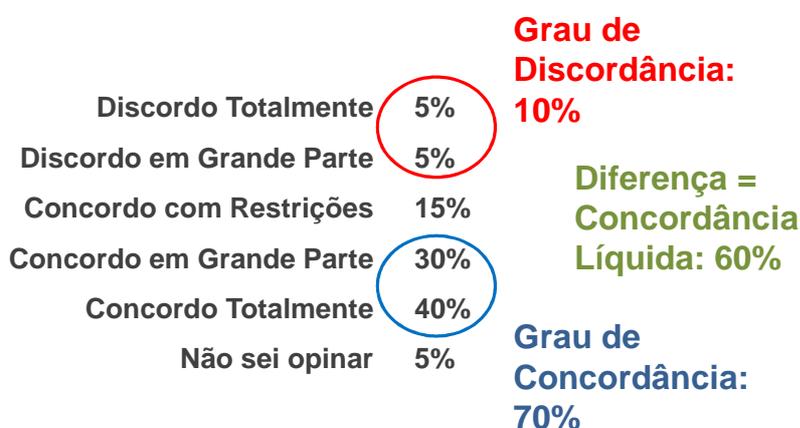
Como de praxe em pesquisas online, cerca de 10% dos questionários respondidos foram verificados, de forma a validar a correção das respostas dos entrevistados. O processo de verificação envolveu a escolha aleatória dos questionários e envio de e-mails ou contato por telefone com as pessoas que haviam sido entrevistadas, para que confirmassem algumas das respostas dadas anteriormente.

## Análise

Com o auxílio de gráficos e tabelas, a Plus Interativa analisou as respostas colhidas junto aos entrevistados, utilizando método de análise que desconsidera a opção intermediária da escala de respostas (neste caso, as opções “Concordo com Restrições” ou “Razoável”) e considera as duas opções negativas extremas somadas, perfazendo o que se denomina “grau de discordância” (ou “de reprovação”), e as suas opções positivas

extremas somadas, reunidas no chamado “grau de concordância” (ou “de aprovação”).

A partir da comparação destes extremos, é evidenciada a “concordância líquida” ou “aprovação líquida” (diferença entre os graus de concordância / aprovação e de discordância / reprovação) para cada questão, elemento que, para algumas situações, melhor reflete a satisfação dos respondentes e permite comparações mais equilibradas com edições anteriores e futuras da pesquisa.



Os gráficos utilizados para a visualização das questões foram construídos com padrão de cores que busca adequar a sua visualização ao senso comum, que associa cores avermelhadas a situações negativas e cor azul, a aspectos positivos.

Não foi considerada, em função do caráter específico da pesquisa, qualquer segmentação por classe ou critérios padronizados da Classificação Econômica Brasil, da ABA / ABIPEME.

## Apresentação dos Resultados

Os resultados da pesquisa de satisfação são apresentados e entregues à Prevdata de duas formas distintas:

1) neste Relatório Final, com gráficos e tabelas de percentuais, contendo, para cada questão, a discriminação para o total da amostra e para cada segmento analisado; e

2) em apresentação de Power Point.

## Ocorrências relevantes

Alguns fatos considerados relevantes ocorridos no processo da presente pesquisa merecem registro.

São eles:

### 1. Baixo interesse na pesquisa

O cadastro dos participantes da Prevdata é aparentemente bastante atualizado, com pequeno número de participantes sem e-mail.

No entanto, o interesse em participar da pesquisa mostrou-se relativamente baixo, demandando novos sorteios para completar a amostra da pesquisa.

## 2. Mais jovens apresentaram menor interesse em participar da pesquisa

Os participantes ativos e mais jovens apresentaram maior dificuldade de serem

acessados e demonstraram menor interesse em participar da pesquisa.

## 3. Entrevistas desconsideradas

Participantes empregados da Prevdata ou ligados à sua gestão, que receberam indevidamente o convite para participar da pesquisa, tiveram seus questionários invalidados, de forma a não gerar qualquer viés nos resultados.

# CARACTERÍSTICAS GERAIS DA AMOSTRA

A amostra de 457 entrevistas foi estratificada, buscando garantir proporcionalidade semelhante à do universo de participantes e assistidos da Prevdata. As tabelas a seguir mostram a composição da amostra comparada à do universo de participantes da Entidade.

### Distribuição por Sexo

Sexo	Universo	Amostra
Masculino	57,5%	59,6%
Feminino	42,5%	40,4%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

### Distribuição por Faixa Etária

Faixa Etária	Universo	Amostra
Até 29 anos	2,3%	2,4%
De 30 a 39 anos	17,6%	18,0%
De 40 a 49 anos	12,6%	13,4%
De 50 a 59 anos	31,7%	31,9%
60 anos ou mais	35,8%	34,3%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

### Distribuição por Situação no Plano

Situação	Universo	Amostra
Ativos	66,9%	66,7%
Aposentados	25,8%	25,8%
Pensionistas	7,3%	7,5%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

### Distribuição por UF

UF ou Região	Universo	Amostra
RJ	49,4%	44,9%
DF	8,5%	9,8%
SP	7,4%	7,3%
CE	4,8%	6,3%
PB	3,8%	5,1%
SC	4,3%	5,6%
OU-NE	10,1%	10,7%
OU-SE	5,1%	4,1%
OU-NeCO	3,1%	3,4%
OU-S	3,6%	2,7%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

### Distribuição por Plano

Plano	Universo	Amostra
PRV	15,5%	14,9%
CV	38,6%	37,3%
PRV/CV	45,9%	47,8%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

# COMUNICAÇÃO

## Mais de 80% aprovam o site da Prevdata. Homens, Ativos e mais jovens são os mais críticos.

A afirmativa “O site da Prevdata cumpre o objetivo de manter os participantes e assistidos informados sobre o plano de benefícios, resultados e acontecimentos relativos à entidade” recebeu a concordância total e parcial de 84,4% dos respondentes.

O nível de discordância geral encontrado para o total da amostra foi de apenas 2,0%. Não souberam opinar 2,4%.

Entre os Ativos, o grau de concordância é de 80,3%. Já entre Aposentados, chega a 94,3%, com concordância total de 67,9%.

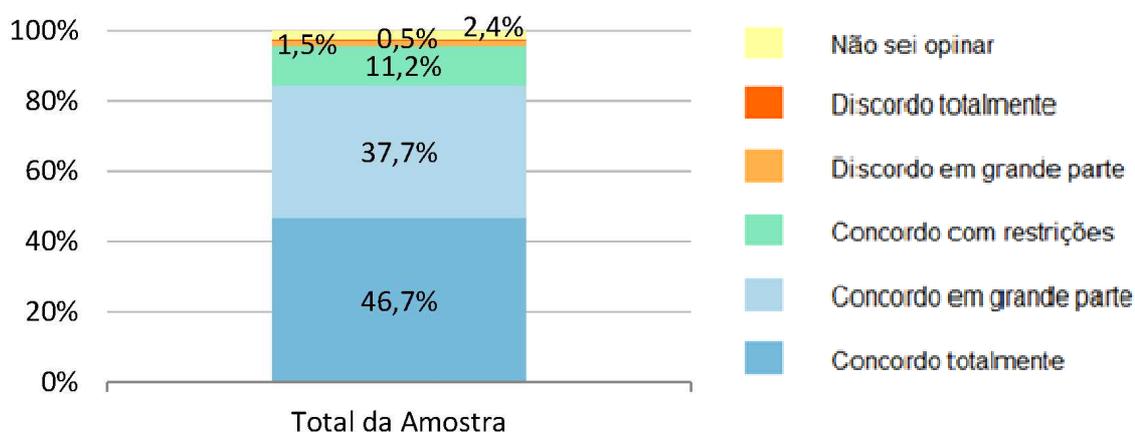
Os participantes do Plano CV são os que apresentam menor grau de concordância entre os planos (73,9%), cerca de 10 pontos abaixo do total da amostra.

A segmentação por sexo indica que a aprovação do site é bem superior entre as mulheres (90,9%, contra 80% entre os homens).

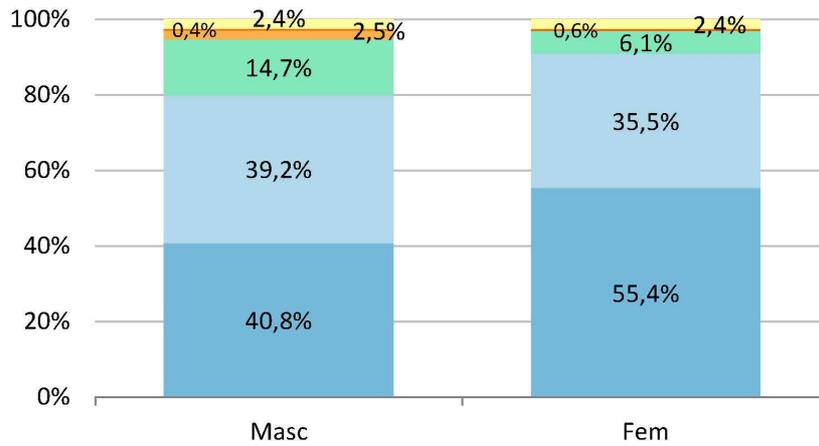
A análise por faixa etária, por sua vez, revela que quanto maior a idade, maior a aprovação do site da Prevdata. Entre os entrevistados mais jovens, com até 29 anos, o grau de concordância com a afirmativa é de 60%, chegando a 93,6% entre aqueles com idade superior a 60 anos. No entanto, ocorre também entre os mais jovens o maior percentual dos que não sabem opinar (20%).

Entre os Estados, não há situações críticas, sendo que em todos o grau de concordância é superior a 75%. O grau de discordância é superior apenas no grupo O-SE (outros Estados do Sudeste), em que alcança 5,9%.

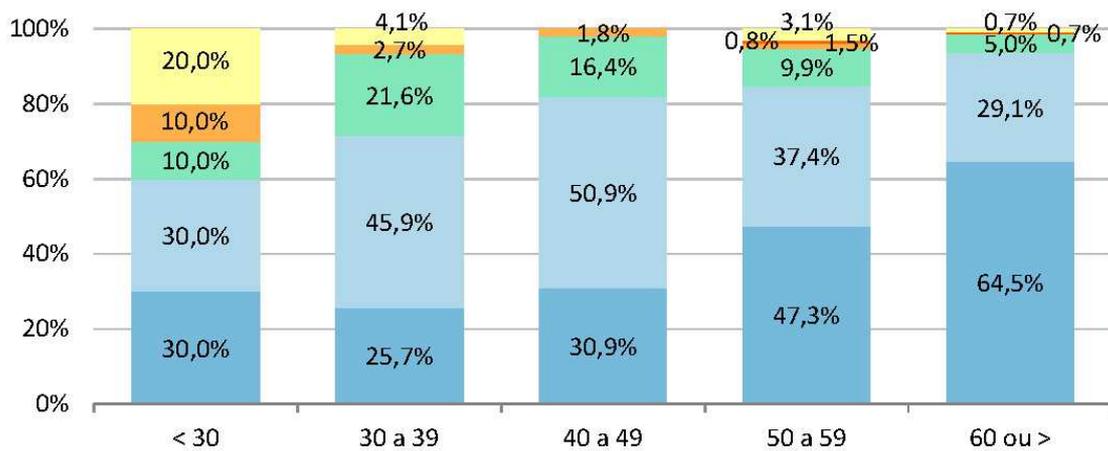
### APROVAÇÃO DO SITE DA PREVDATA (TOTAL DA AMOSTRA)



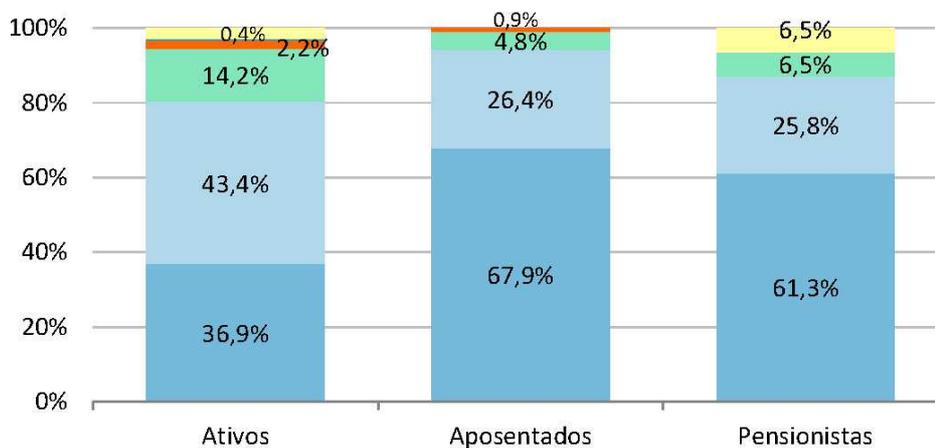
### APROVAÇÃO DO SITE DA PREVDATA (POR SEXO)



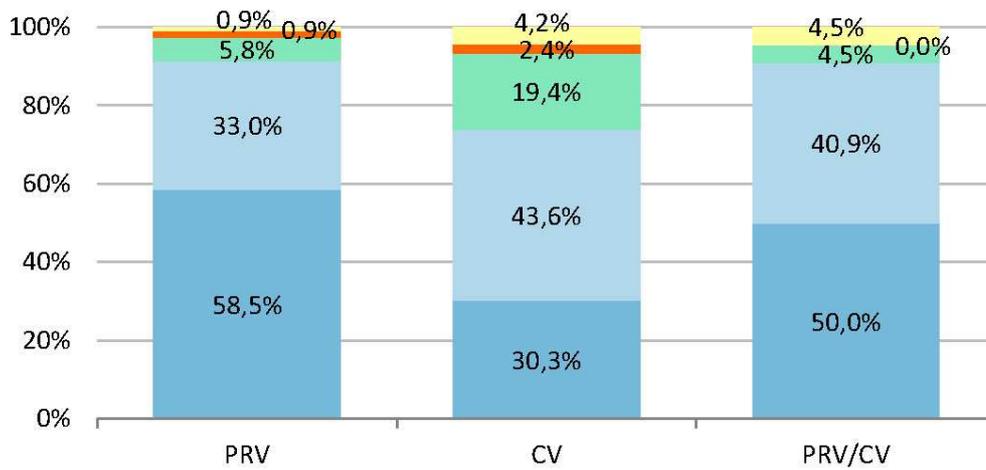
### APROVAÇÃO DO SITE DA PREVDATA (POR FAIXA ETÁRIA)



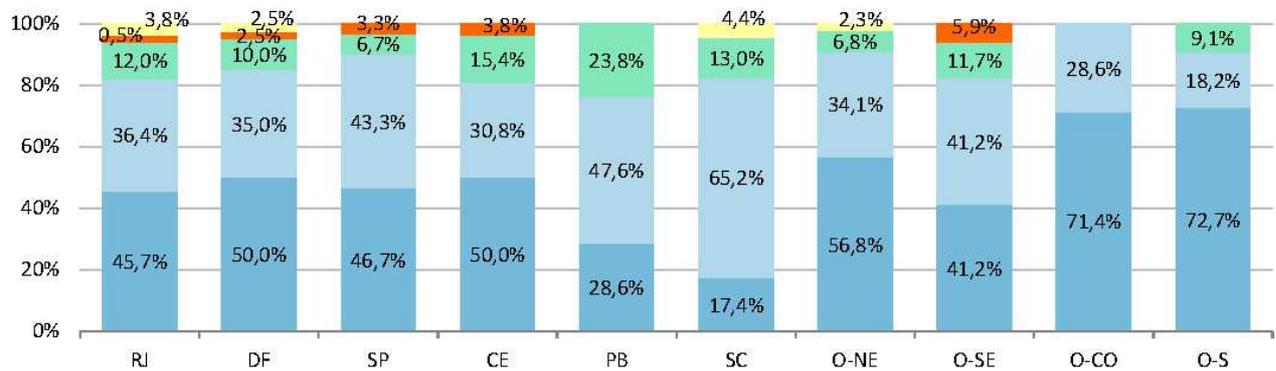
### APROVAÇÃO DO SITE DA PREVDATA (POR SITUAÇÃO)



### APROVAÇÃO DO SITE DA PREVDATA (POR PLANO)



### APROVAÇÃO DO SITE DA PREVDATA (POR UF)



## Acesso ao site é baixo: mais de 60% acessaram até 5 vezes por mês nos últimos 12 meses.

A questão “Nos últimos 12 meses, quantas vezes por mês você acessou o site da Prevdata?” foi colocada para os participantes. Do total da amostra, apenas 10,5% afirmaram que acessaram mais de 10 vezes. Não souberam responder um total de 9,5%. E nada menos que 80% afirmaram que acessaram até 10 vezes (sendo que 31,6% acessaram apenas uma vez).

O acesso é um pouco superior entre as faixas etárias intermediárias, de 30 a 39 anos e de 40 a 49 anos. Mas ainda assim, nessas faixas, mais de 75% acessaram até 5 vezes apenas.

Quanto à situação no Plano, os Pensionistas são naturalmente os que menos acessam,

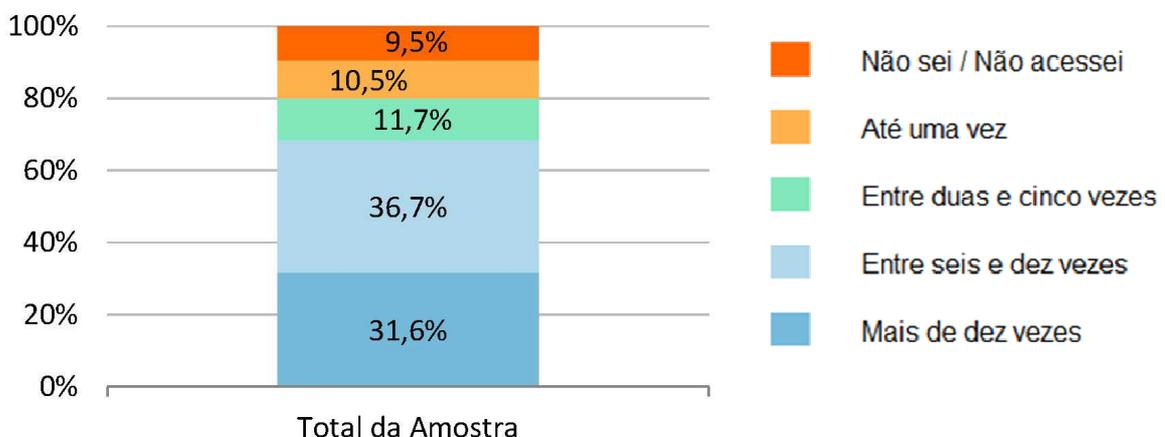
com nenhum de seus entrevistados tendo acessado mais de 10 vezes e com 22% não sabendo responder.

A análise por sexo, homens acessam com mais frequência do que mulheres: acessaram o site 6 vezes ou mais um total de 27,1% do homens, contra 13,2% das mulheres.

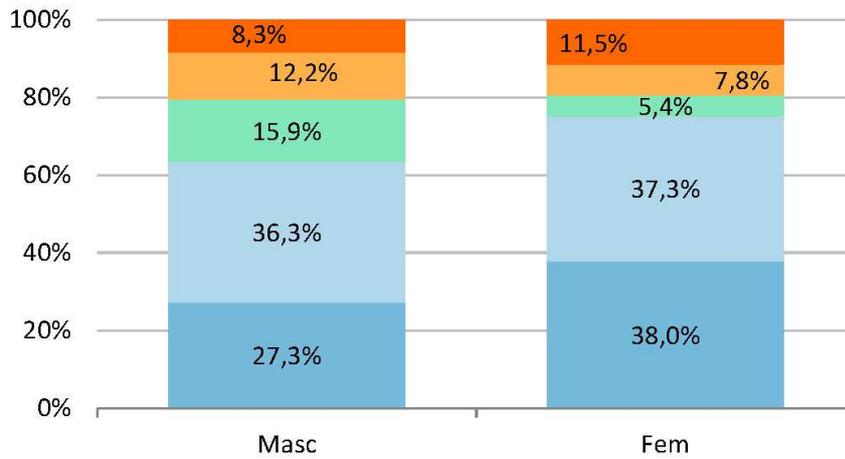
Nas segmentações por Plano e por Situação do participante não há grandes diferenças em relação ao total da amostra.

Entre as UFs, DF, SC e O-SE possuem mais de 35% tendo acessado o site 6 vezes ou mais por mês ao longo dos últimos 12 meses.

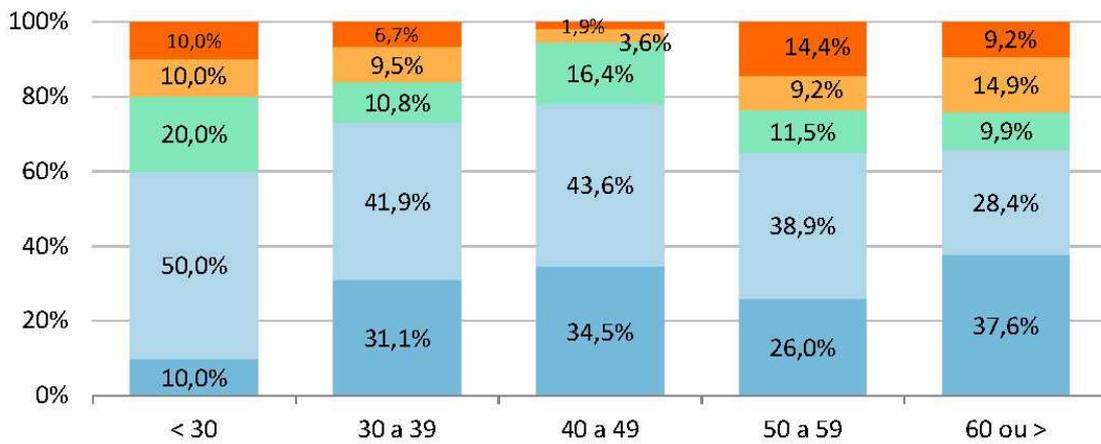
### ACESSO AO SITE DA PREVDATA (TOTAL DA AMOSTRA)



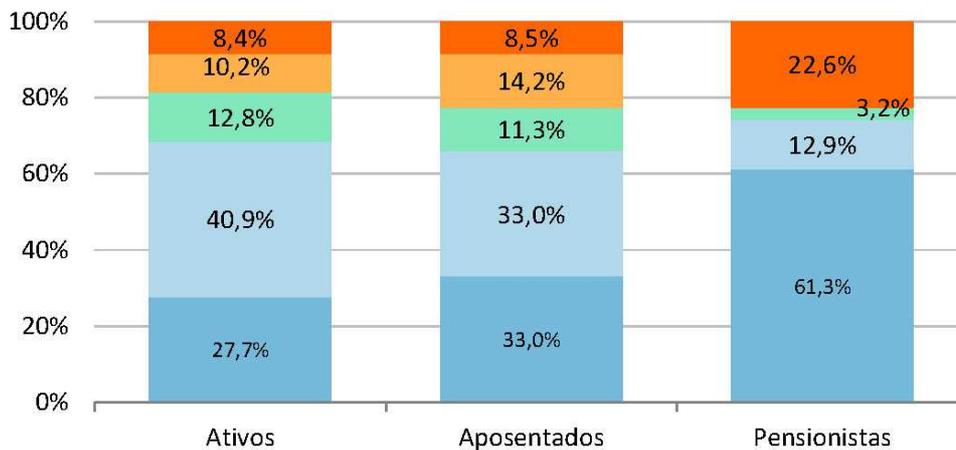
### ACESSO AO SITE DA PREVDATA (POR SEXO)



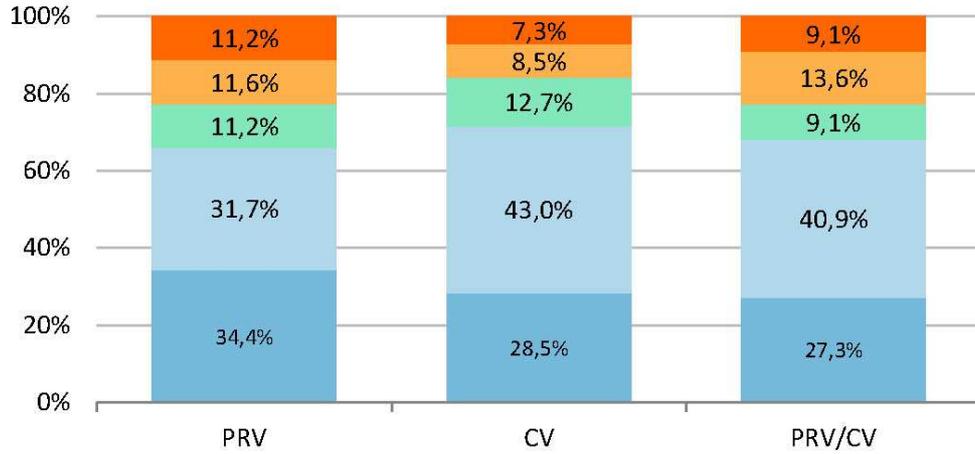
### ACESSO AO SITE DA PREVDATA (POR FAIXA ETÁRIA)



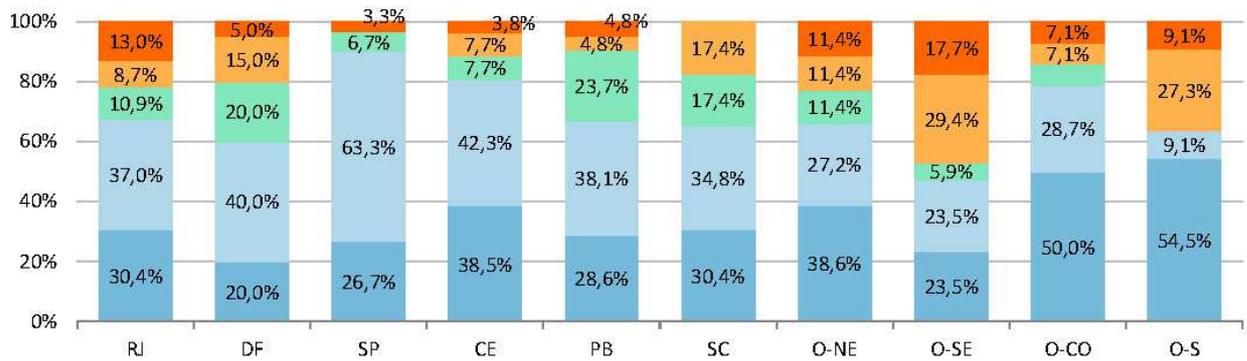
### ACESSO AO SITE DA PREVDATA (POR SITUAÇÃO)



### ACESSO AO SITE DA PREVDATA (POR PLANO)



### ACESSO AO SITE DA PREVDATA (POR UF)



## Conteúdo do site da Prevdata tem aprovação elevada. Mais jovens são mais críticos.

Dos 89,5% dos respondentes que acessaram o site da Prevdata pelo menos uma vez nos últimos 12 meses, 87,4% aprovaram seu conteúdo, considerando-o “excelente” ou “bom”. Apenas 0,8% do total desse grupo o consideraram “ruim” (sem menções para “péssimo”).

Os participantes Ativos continuam sendo os mais críticos em relação ao conteúdo do site, ainda que com aprovação elevada: grau de aprovação de 84% e 1,2% de reprovação. O grau de aprovação do conteúdo chega a 94,9% entre Aposentados.

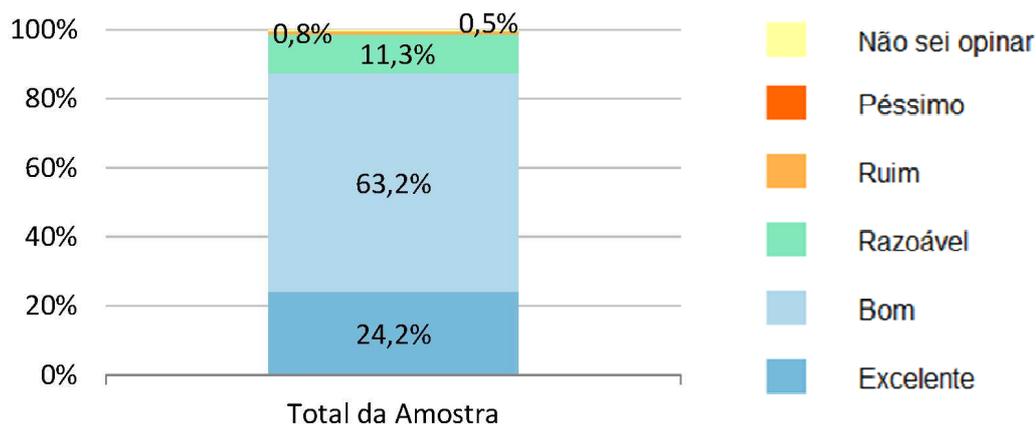
Entre os Planos, o CV apresenta o grau de aprovação mais baixo (80,4%) e um percentual elevado para a posição intermediária "Razoável" (17,6%).

Não há diferenças significativas entre sexos.

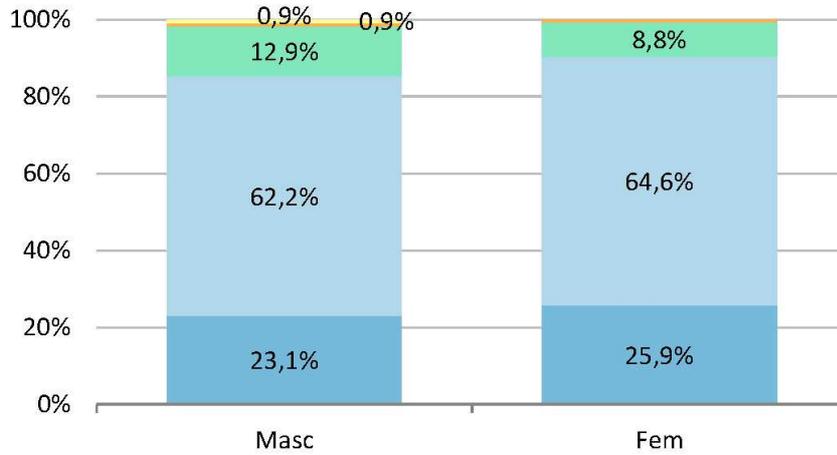
Entre as faixas etárias, por sua vez, nota-se que as duas faixas mais jovens (com até 39 anos) concederam aprovação máxima de 77,8%, diferentemente das demais faixas, todas acima de 85%.

Entre os Estados, chama a atenção PB com grau de aprovação mais baixo, de 70%.

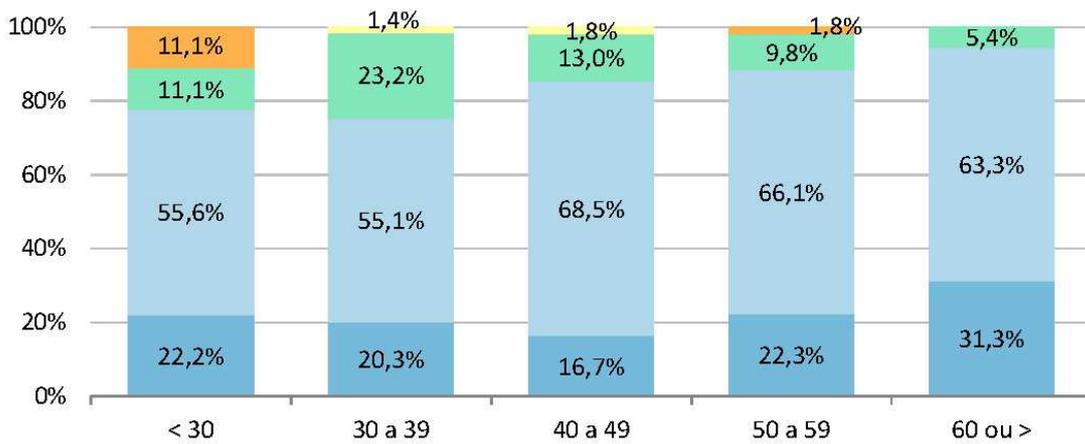
### CONTEÚDO DO SITE DA PREVDATA (TOTAL DA AMOSTRA)



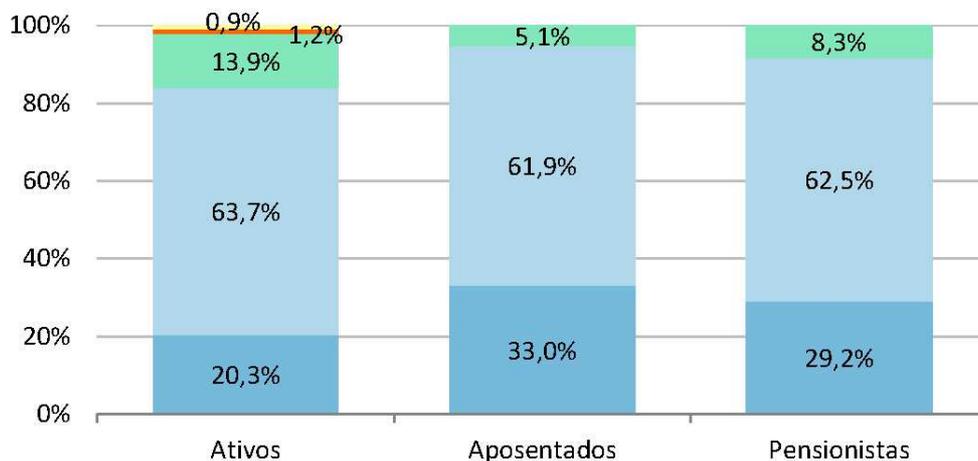
### CONTEÚDO DO SITE DA PREVDATA (POR SEXO)



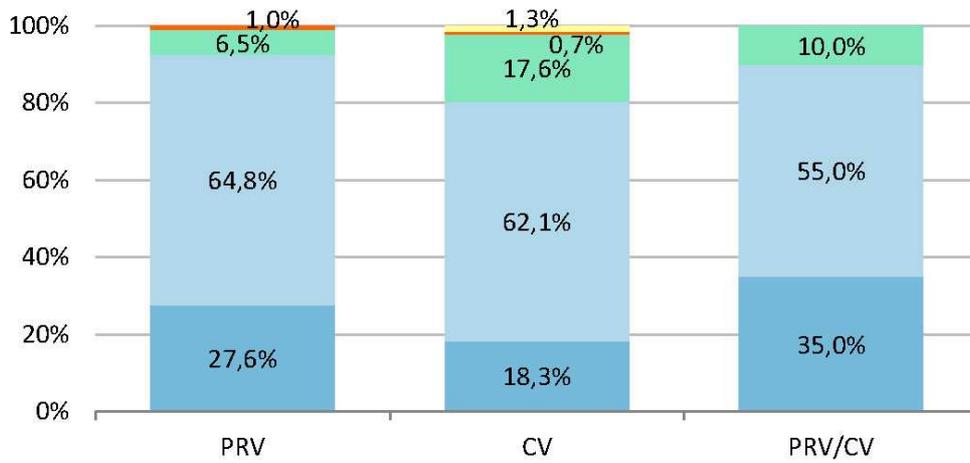
### CONTEÚDO DO SITE DA PREVDATA (POR FAIXA ETÁRIA)



### CONTEÚDO DO SITE DA PREVDATA (POR SITUAÇÃO)



### CONTEÚDO DO SITE DA PREVDATA (POR PLANO)



### CONTEÚDO DO SITE DA PREVDATA (POR UF)



## Visual do site aprovado por mais de 85% dos que já o utilizaram. Os mais jovens são mais críticos.

O visual do site da Prevdata obteve aprovação expressiva entre os participantes que o acessaram ao menos uma vez: 86,1% desse grupo o consideraram “excelente” ou “bom”. O grau de reprovação para o total da amostra é de 1,6%.

Entre os sexos, uma diferença de quase 10 pontos percentuais: 91,8% das mulheres aprovam o visual do site, contra 82,2% dos homens.

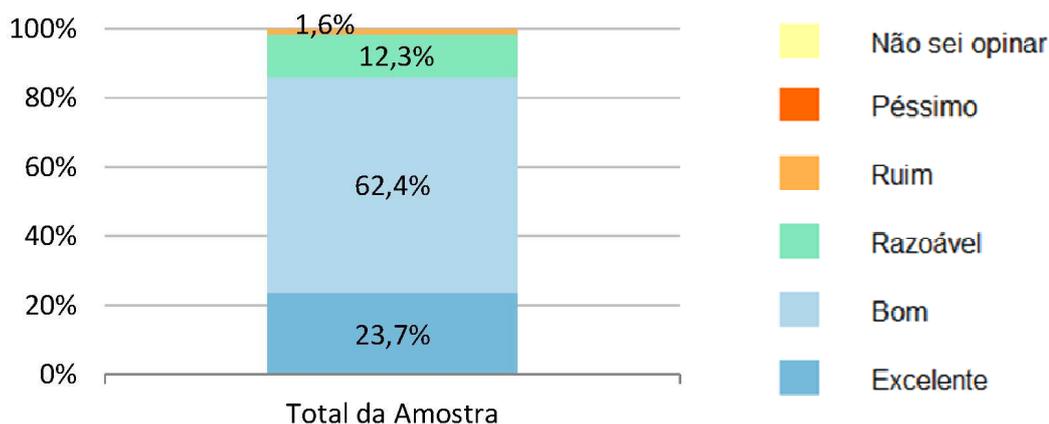
Os Ativos apresentam a menor aprovação, com 82,4%. Aposentados, a maior, com 94,9%.

Entre os planos de benefícios, merece atenção o Plano CV, com o menor grau de aprovação (78,4%).

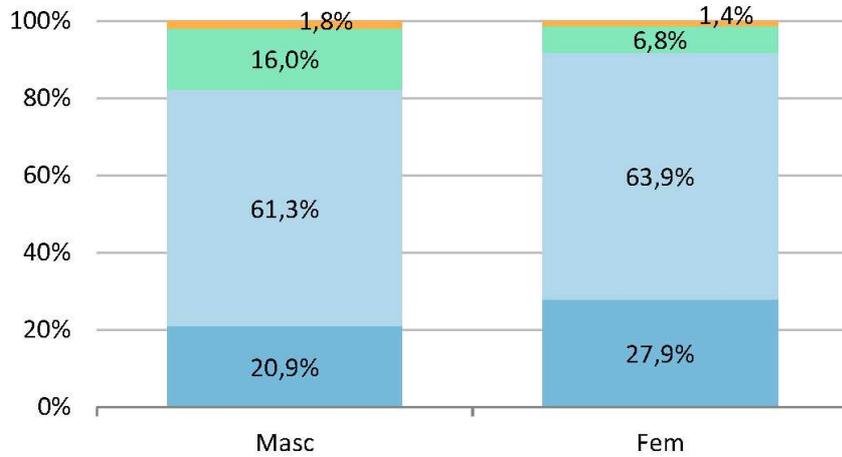
Quanto mais jovem o respondente, menor o seu grau de aprovação. Na faixa etária até 29 anos, esse índice é de 66,7% (com 11,1% de reprovação), enquanto entre os participantes do grupo de mais idade (60 anos ou mais), esse percentual alcança 93,0%.

Na avaliação por Estados, DF e PB apresentam graus de reprovação superiores a 5%.

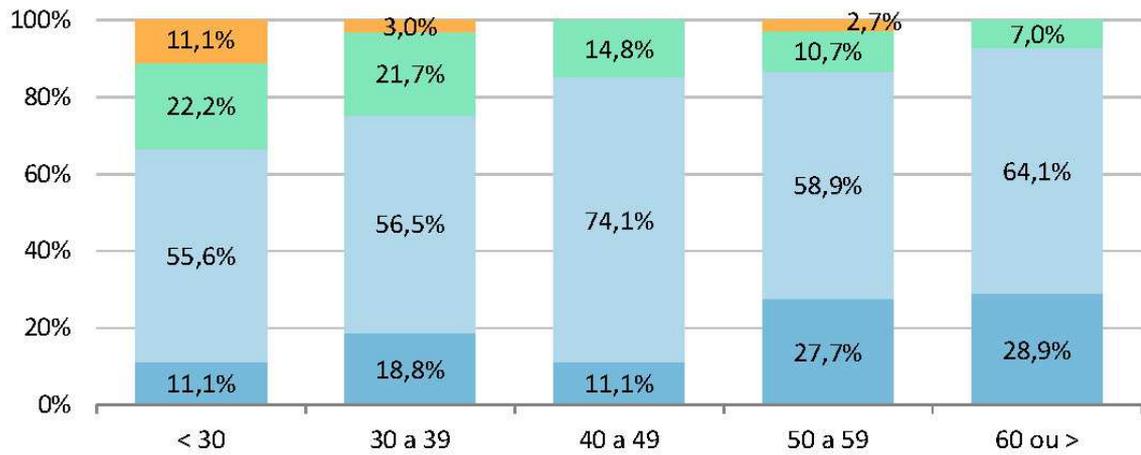
### VISUAL DO SITE DA PREVDATA



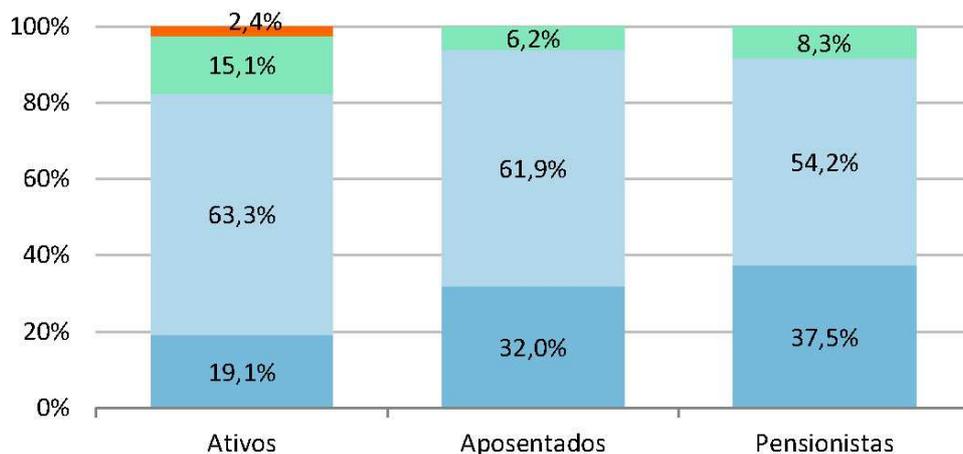
### VISUAL DO SITE DA PREVDATA (POR SEXO)



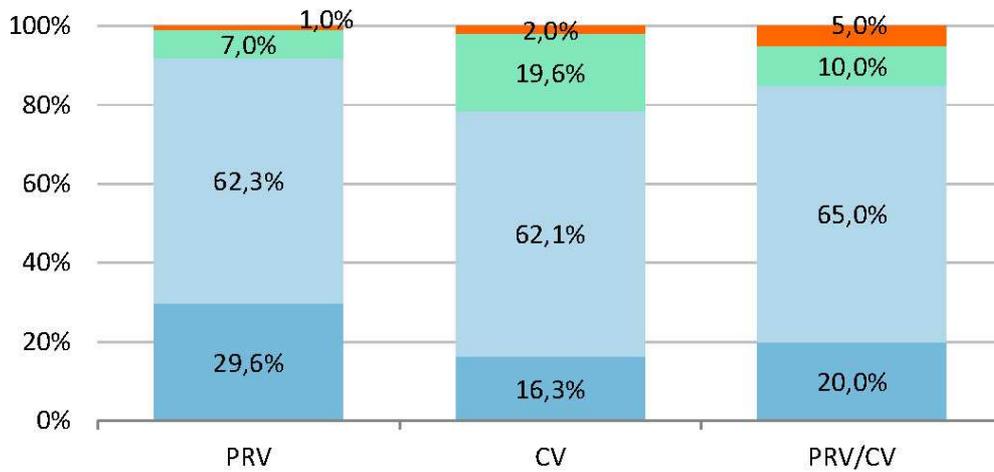
### VISUAL DO SITE DA PREVDATA (POR FAIXA ETÁRIA)



### VISUAL DO SITE DA PREVDATA (POR FAIXA SITUAÇÃO)



### VISUAL DO SITE DA PREVDATA (POR PLANO)



### VISUAL DO SITE DA PREVDATA (POR UF)



## Mais de 3/4 dos que já acessaram o site consideram fácil encontrar qualquer informação.

Entre os 89,5% dos respondentes que acessaram o site da Prevdata pelo menos uma vez nos últimos 12 meses, 77,2% consideram “excelente” ou “bom” o nível de facilidade para achar no site a informação que buscam. Apenas 4,5% consideraram “ruim”.

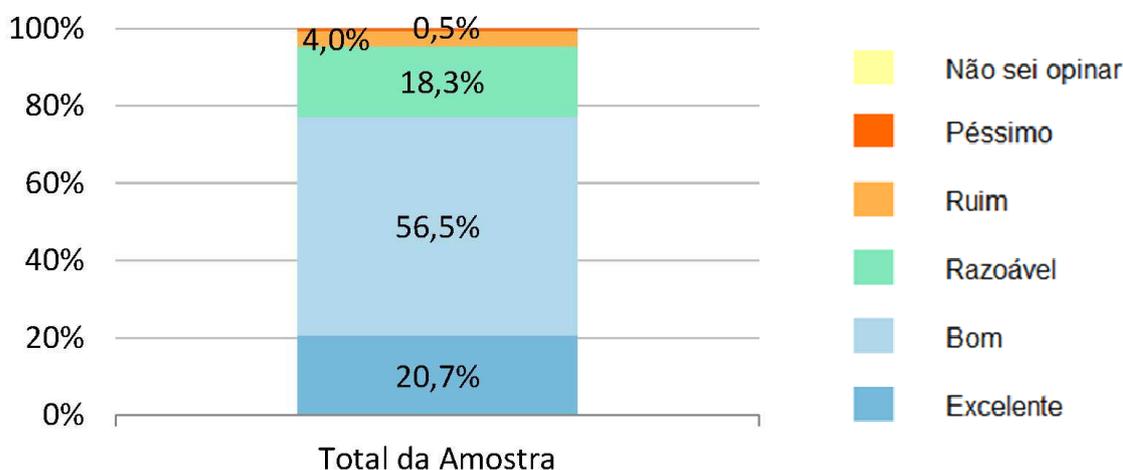
O grupo de participantes com idade até 29 anos é, mais uma vez, o mais crítico, com o menor grau de aprovação (55,6%) e o maior grau de reprovação (11,1%). Percebe-se que quanto mais idade, maior o grau de aprovação.

Entre Pensionistas, o grau de aprovação à questão de facilidade de acesso a informações é de apenas 62,5%. Em seguida, os Ativos aparecem com 72,9% e Aposentados, com 91,8%.

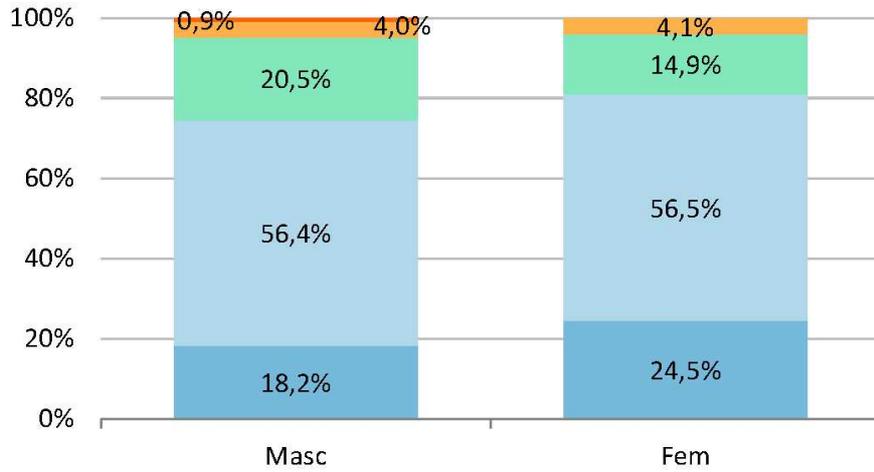
Entre os planos, destaca-se o Plano CV, com menor grau de aprovação (69,3%).

Na análise por UF, destacam-se DF e CE com percentuais superiores a 10% para o somatório de “ruim” e “péssimo”.

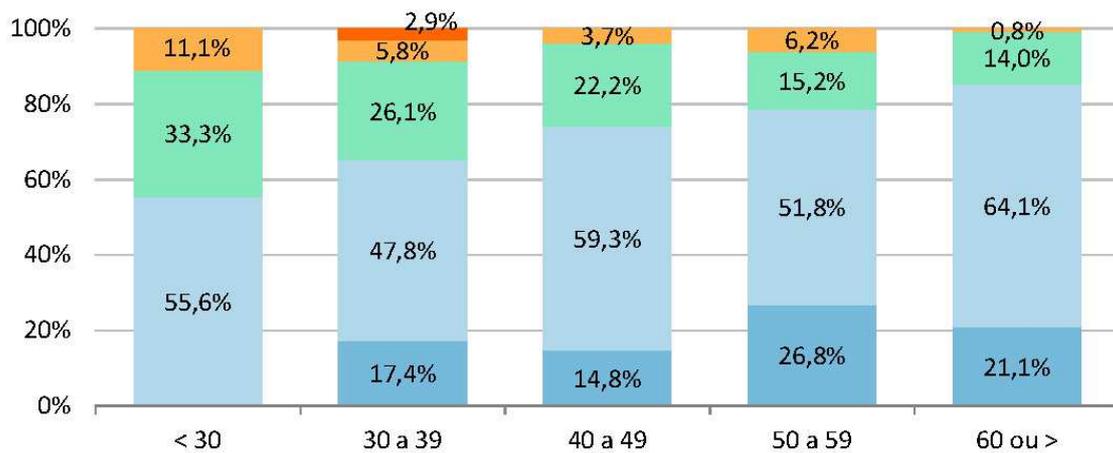
### FACILIDADE PARA ENCONTRAR INFORMAÇÕES (TOTAL DA AMOSTRA)



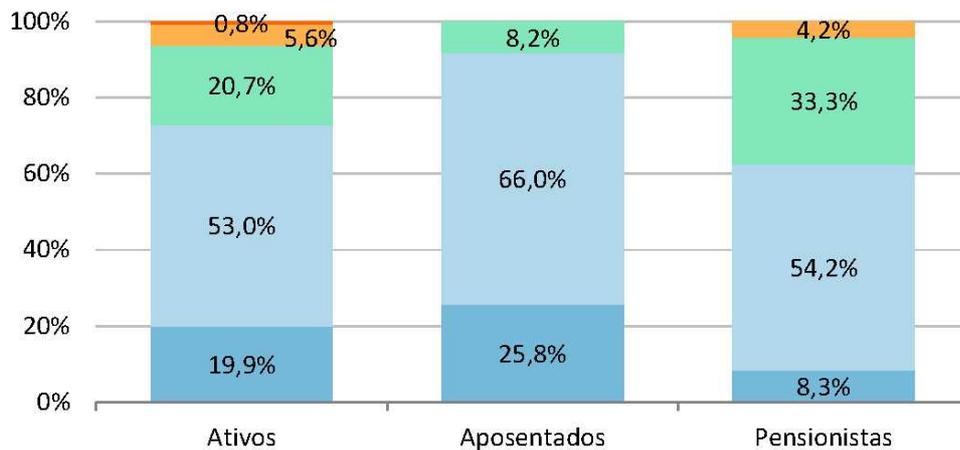
### FACILIDADE PARA ENCONTRAR INFORMAÇÕES (POR SEXO)



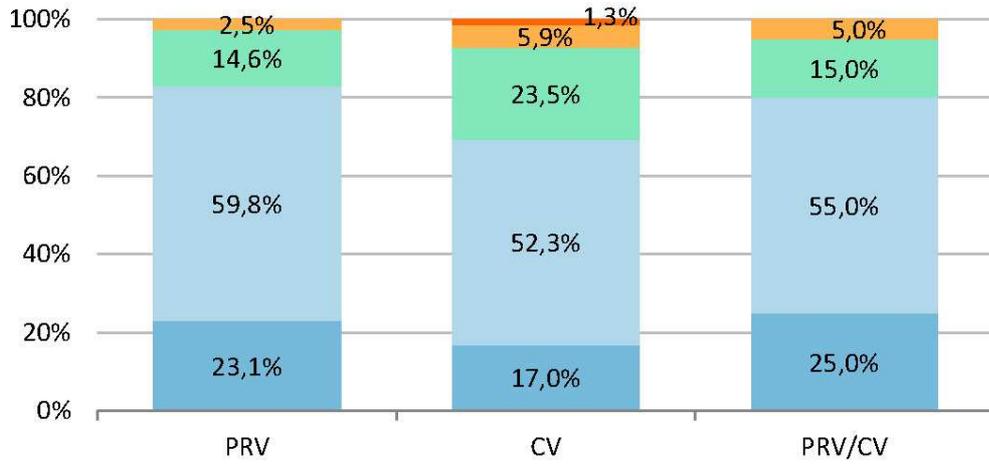
### FACILIDADE PARA ENCONTRAR INFORMAÇÕES (POR FAIXA ETÁRIA)



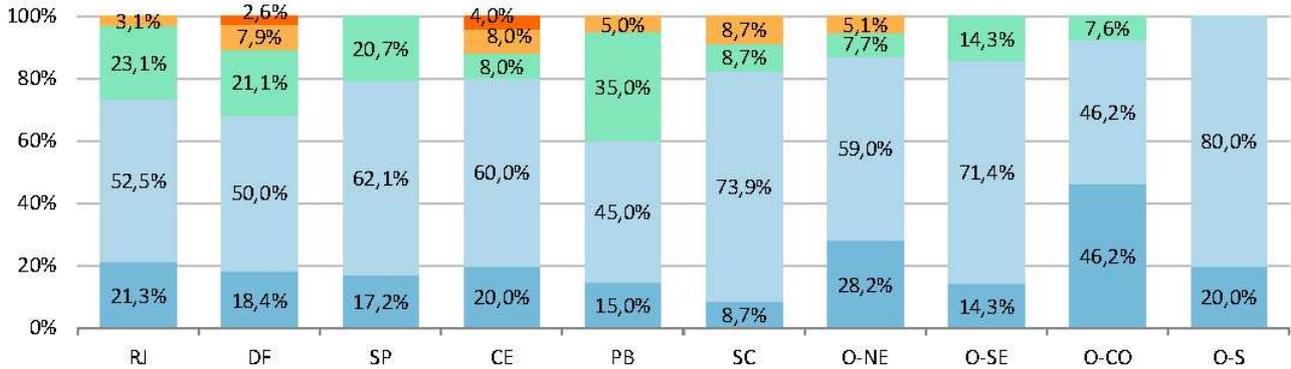
### FACILIDADE PARA ENCONTRAR INFORMAÇÕES (POR SITUAÇÃO)



### FACILIDADE PARA ENCONTRAR INFORMAÇÕES (POR PLANO)



### FACILIDADE PARA ENCONTRAR INFORMAÇÕES (POR UF)



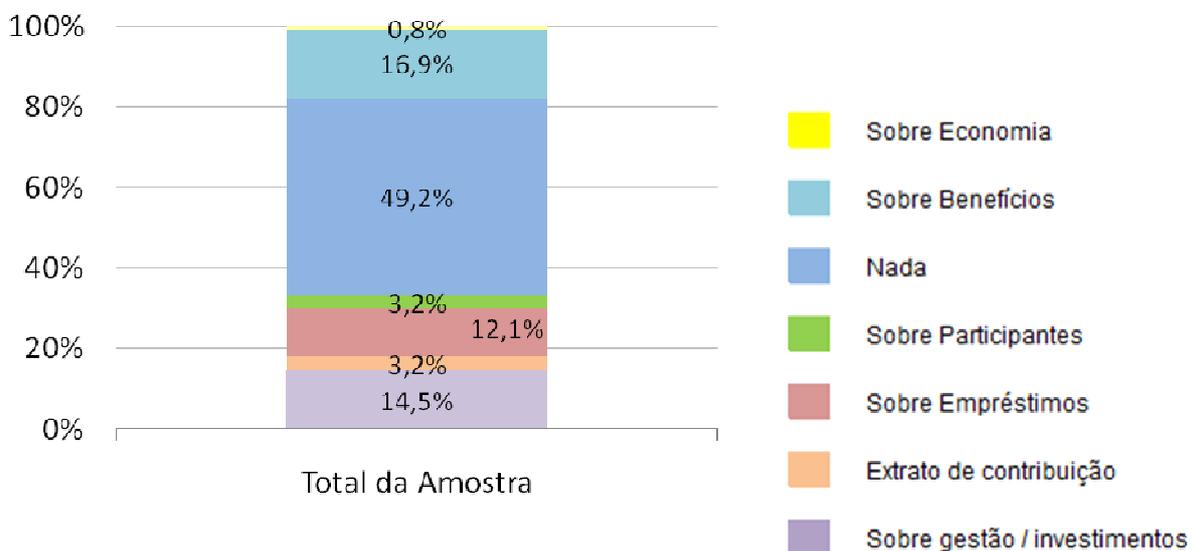
## Quase a metade dos que já acessaram o site da Prevdata não indicam qualquer novo conteúdo.

Entre os 89,5% dos respondentes que acessaram o site da Prevdata pelo menos uma vez nos últimos 12 meses, 49,2% não indicaram qualquer informação ou conteúdo que o site não disponibiliza atualmente e que gostariam de encontrar. Nesse percentual estão englobadas várias respostas discursivas, tais como "nada", "o que existe está bom", "estou satisfeito".

Informações mais detalhadas sobre Benefícios foram indicadas por 16,9%, seguido por 14,5% que pedem mais informações sobre Gestão e Investimentos da Prevdata. Em quarto lugar aparecem as solicitações de simulações sobre Empréstimos, citada por 12,1%.

Devido à pulverização de citações, a questão não apresenta densidade estatística suficiente que permita avaliações segmentadas.

### CONTEÚDO QUE GOSTARIA DE ENCONTRAR (POR SEXO)



## Conteúdo do PrevFolha tem clareza e objetividade aprovadas por mais da metade dos participantes

Os participantes foram questionados sobre como classificam a clareza e a objetividade do conteúdo do jornal PrevFolha. Do total da amostra, 59,9% responderam “excelente” ou “bom”. O grau de reprovação é baixo, de 2,4% para o total da amostra. Mas nada menos que 24,1% não souberam opinar.

O grau de aprovação é claramente superior entre as mulheres (74,7%, contra 49,8% dos homens), sendo que entre os homens o percentual dos que não sabem opinar é bem mais elevado (30,2%, contra 15,1%).

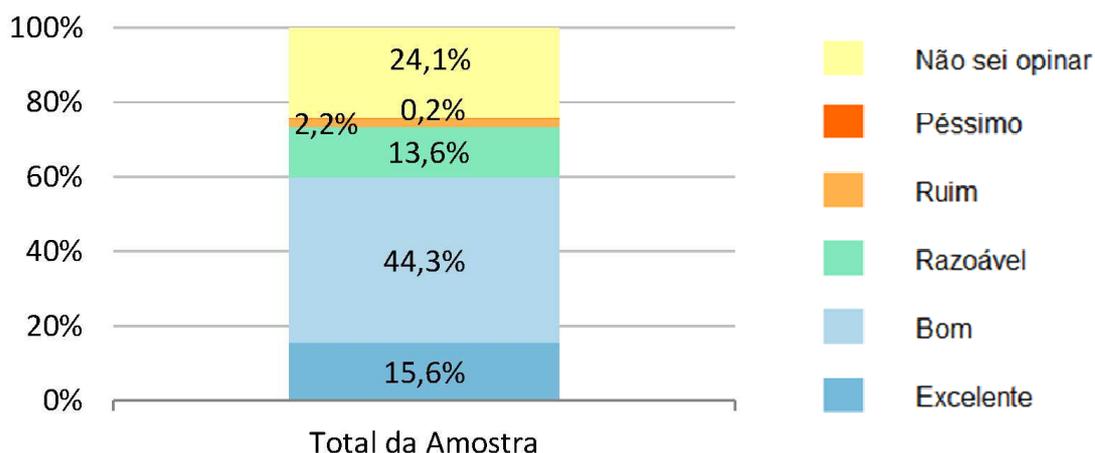
A avaliação por faixa etária indica que quanto mais jovem o participante, menos é conhecido

e aprovado o jornal PrevFolha. Entre aqueles com até 29 anos, há 80% que não souberam opinar e apenas 10% de grau de aprovação. Entre aqueles com mais idade (60 anos ou mais), o grau de aprovação chega a 83,7%.

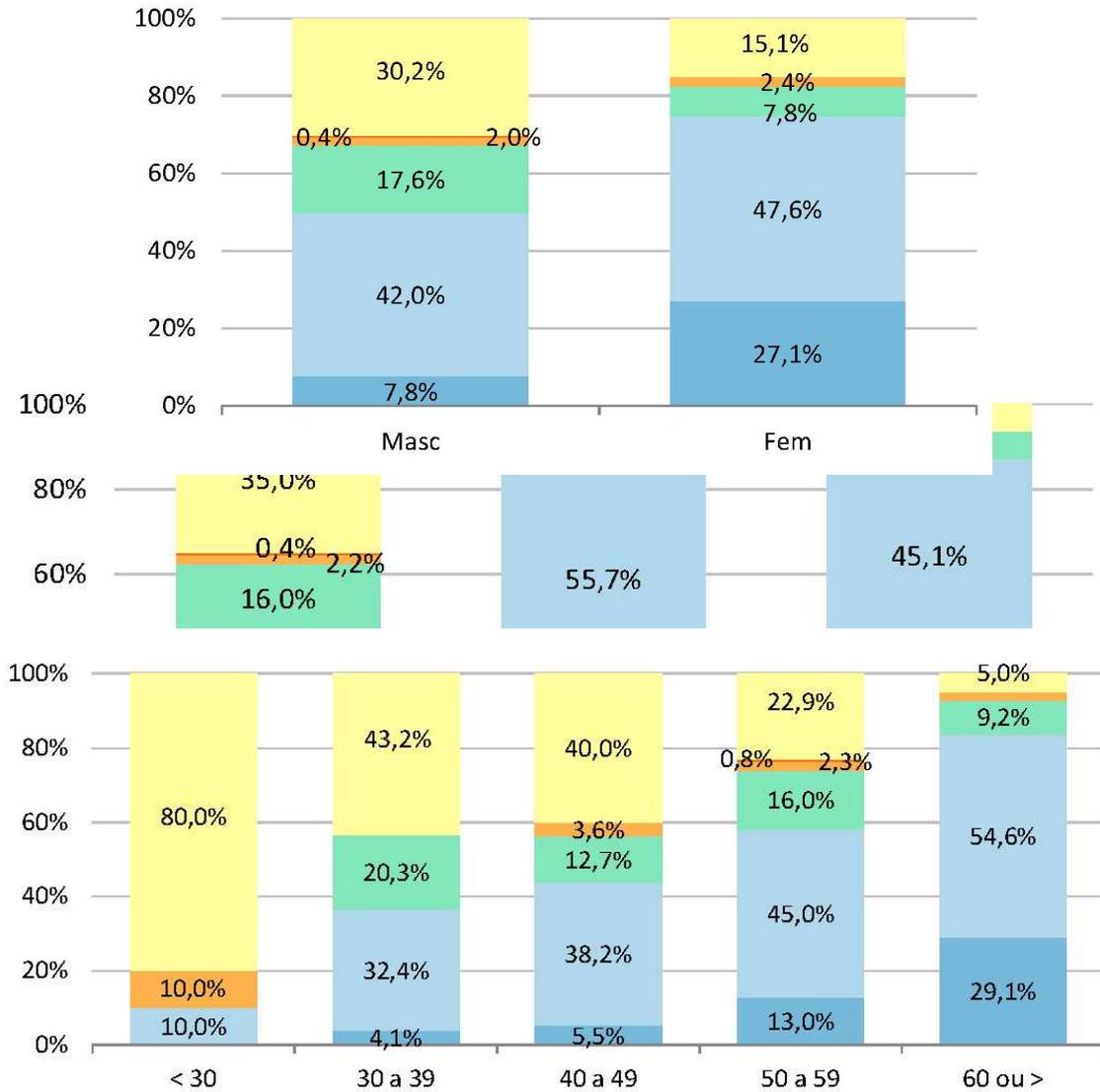
Nas avaliações por situação e plano do participante, os resultados para Ativos e Plano CV são semelhantes, com graus de aprovação mais baixos (46,4% e 37,6%, respectivamente).

Na análise por UF, destacam-se DF, CE e SC com 30% ou mais de participantes que não souberam opinar.

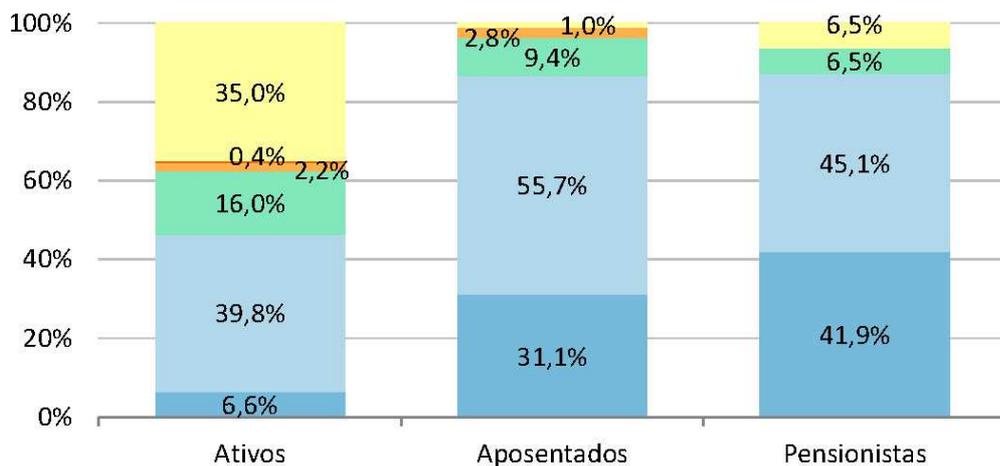
### CLAREZA E OBJETIVIDADE DO CONTEÚDO (TOTAL DA AMOSTRA)



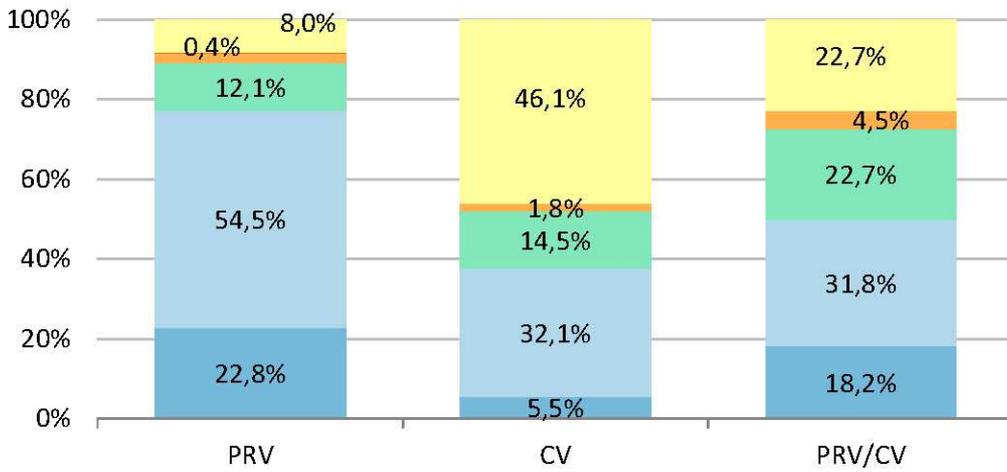
### CLAREZA E OBJETIVIDADE DO CONTEÚDO (POR SEXO)



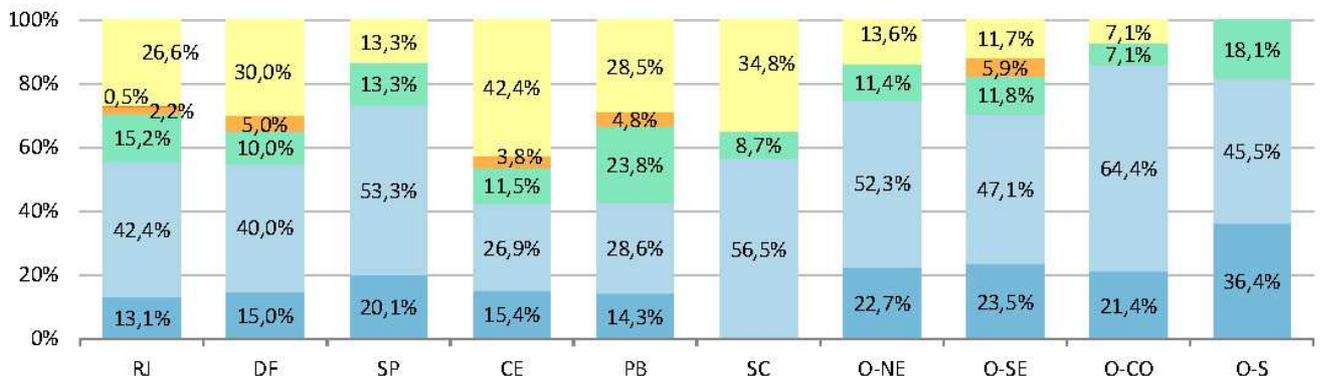
### CLAREZA E OBJETIVIDADE DO CONTEÚDO (POR SITUAÇÃO)



### CLAREZA E OBJETIVIDADE DO CONTEÚDO (POR PLANO)



### CLAREZA E OBJETIVIDADE DO CONTEÚDO (POR UF)



## Mais da metade dos participantes consideram conteúdo do PrevFolha adequado

Perguntados sobre como classificam a adequação do conteúdo do jornal PrevFolha às suas necessidades, 59,6% dos participantes entrevistados responderam “excelente” ou “boa”. O grau de reprovação é baixa, de 2,7% para o total da amostra. E existem 23% que não souberam opinar.

Entre as mulheres, grau de aprovação é mais uma vez maior do que entre os homens (65,7% contra 50,2%). Isso, porém, não se reflete em maior grau de reprovação entre os homens - existem 29% que não sabem opinar.

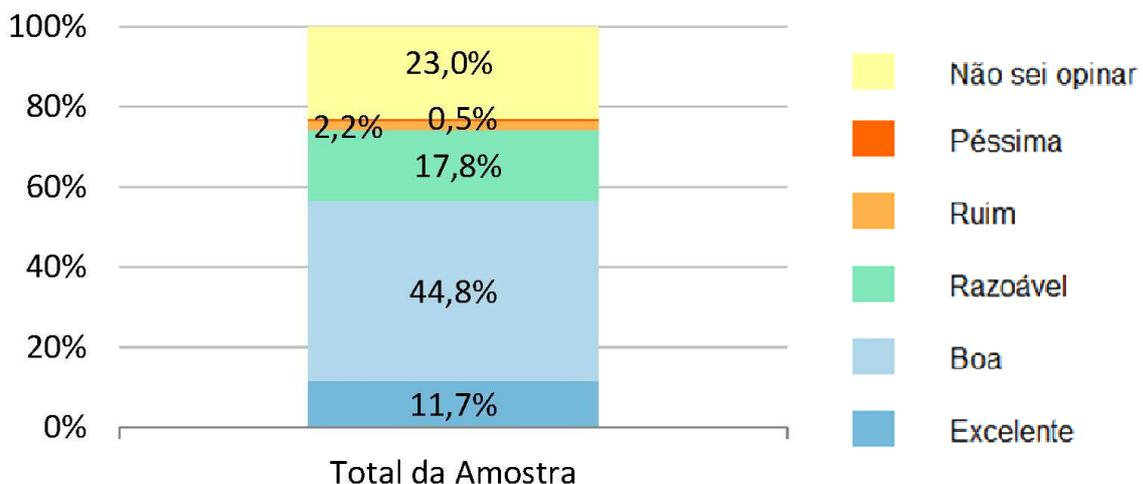
Quanto mais jovem o participante, menos é conhecida e menos é aprovada a adequação

do conteúdo do jornal PrevFolha às necessidades dos participantes: 80% dos mais jovens não souberam opinar e apenas 10% aprovam em algum grau. Os participantes com 60 anos ou mais, por sua vez, concedem grau de aprovação de 75,9%.

Nas avaliações por situação e plano do participante, os resultados para Ativos e Plano CV continuam sendo de aprovação mais baixa, com 47,1% e 38,8%, respectivamente.

Na análise por UF, destacam-se CE e SC com 34% ou mais de participantes que não souberam opinar.

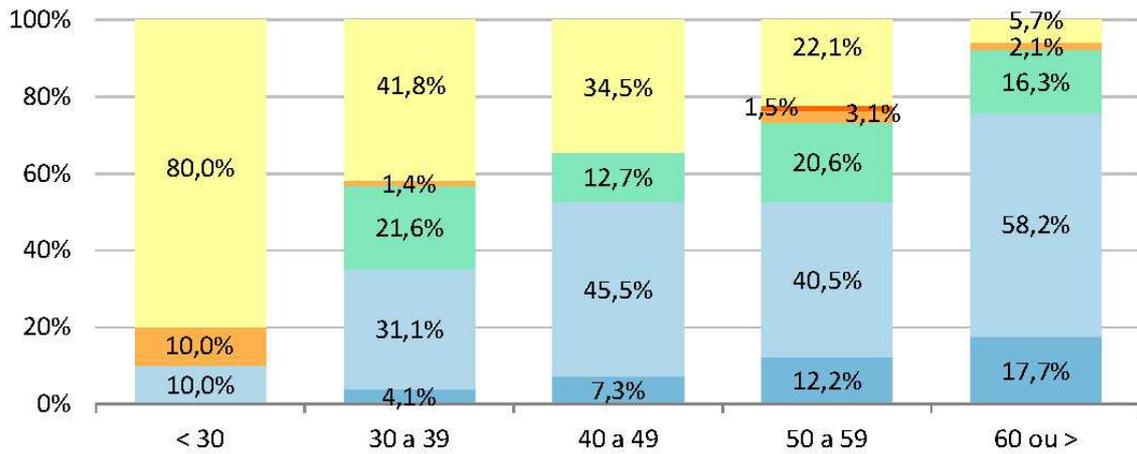
### ADEQUAÇÃO DO CONTEÚDO (TOTAL DA AMOSTRA)



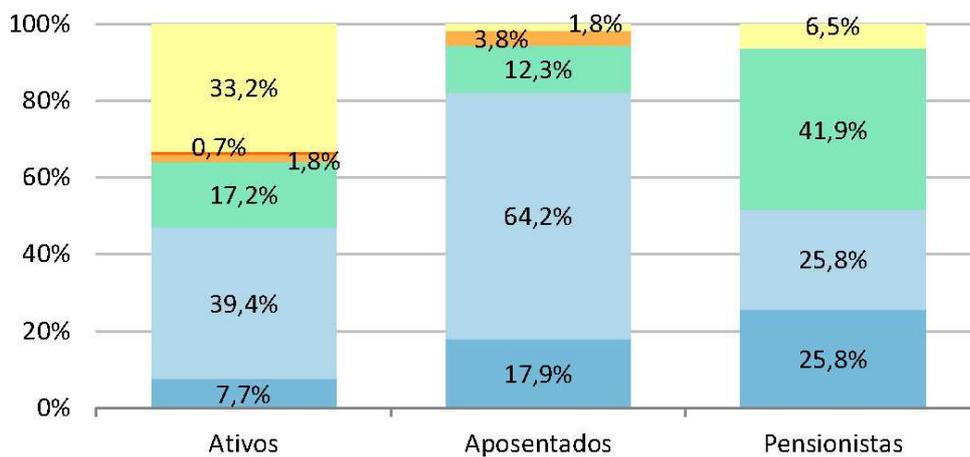
### ADEQUAÇÃO DO CONTEÚDO (POR SEXO)



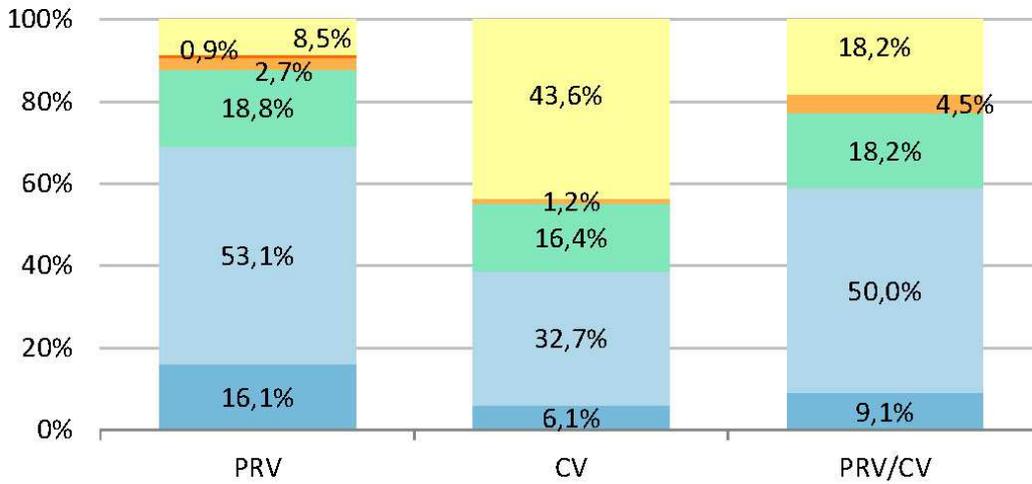
### ADEQUAÇÃO DO CONTEÚDO (POR FAIXA ETÁRIA)



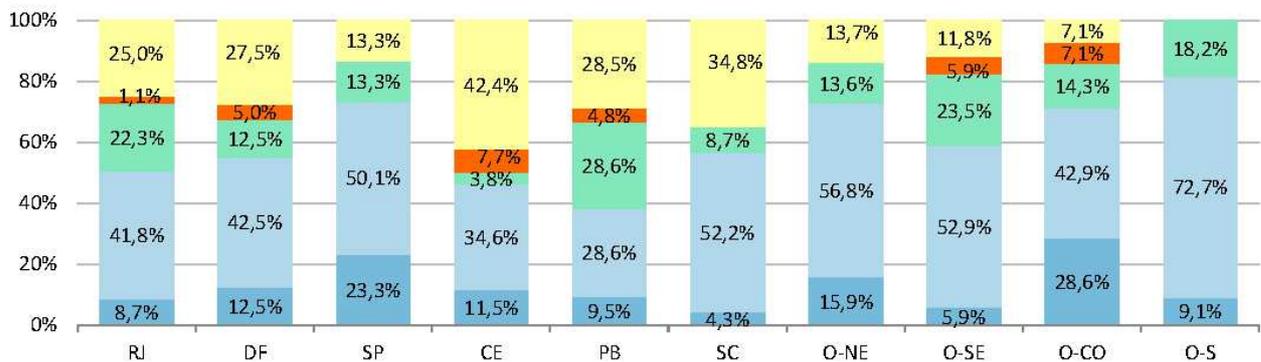
### ADEQUAÇÃO DO CONTEÚDO (POR SITUAÇÃO)



### ADEQUAÇÃO DO CONTEÚDO (POR PLANO)



### ADEQUAÇÃO DO CONTEÚDO (POR UF)



## Visual do PrevFolha aprovado por cerca de 2/3 dos participantes. Ativos e mais jovens, os mais críticos.

As indicações de "excelente" e "bom" somaram 64,5% para avaliação do visual do PrevFolha. O somatório das opções negativas (ruim e péssimo) para o total da amostra é de 3,4%. E existem 22,6% sem opinião a respeito.

Os votos das mulheres seguem fazendo a diferença nesta avaliação, com aprovação de 78,3% (contra 55,1% dos homens). Entre os homens, é muito superior a falta de conhecimento do jornal, que nesta avaliação chega a 28,6%.

Os Ativos apresentam grau de aprovação bem menor do que o do total da amostra

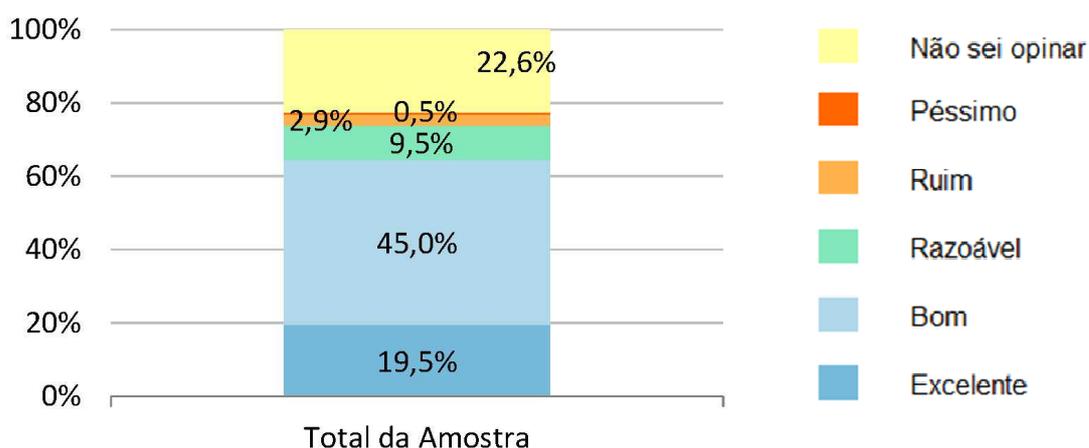
(53,0%), enquanto os Aposentados apresentam grau de aprovação de 87,7%.

Entre os Planos, o CV apresenta grau de aprovação e de falta de conhecimento do jornal quase iguais: 43,1% e 43,0%. Mas aqueles participantes que possuem ligação com os dois planos são os mais críticos, com 9% de grau de reprovação.

Os entrevistados mais jovens (até 29 anos) são também os que menos conhecem o jornal: 80% não sabem opinar.

Na análise por UF, mais uma vez destacam-se CE e SC com 34% ou mais de participantes que não souberam opinar.

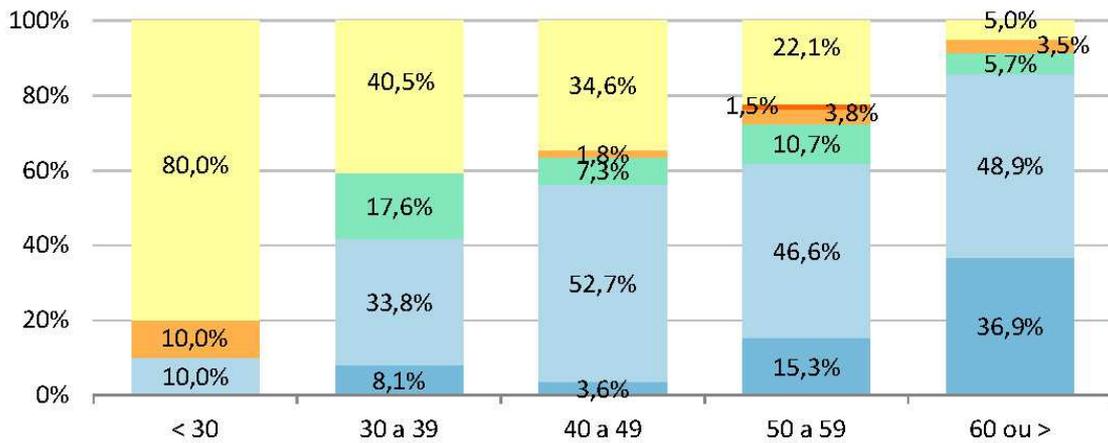
### VISUAL DO PREVFLHA (TOTAL DA AMOSTRA)



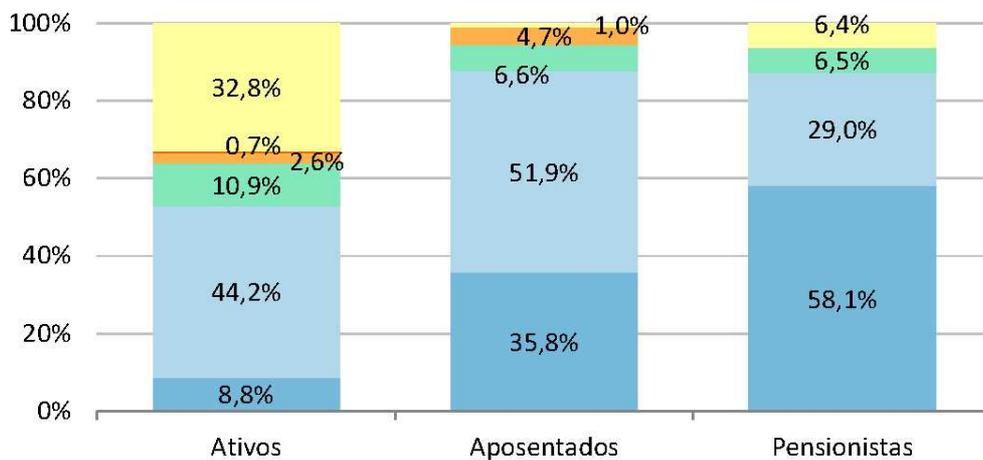
### VISUAL DO PREVFLHA (POR SEXO)



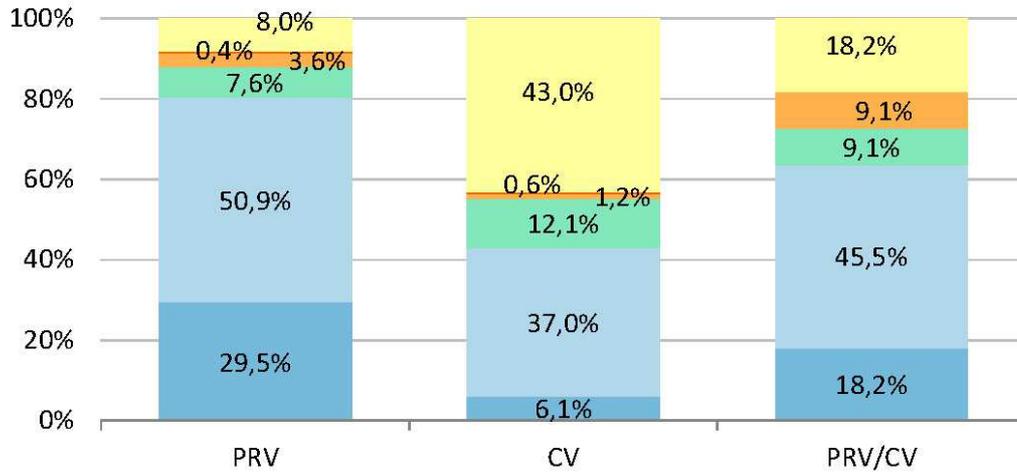
### VISUAL DO PREVFLHA (POR FAIXA ETÁRIA)



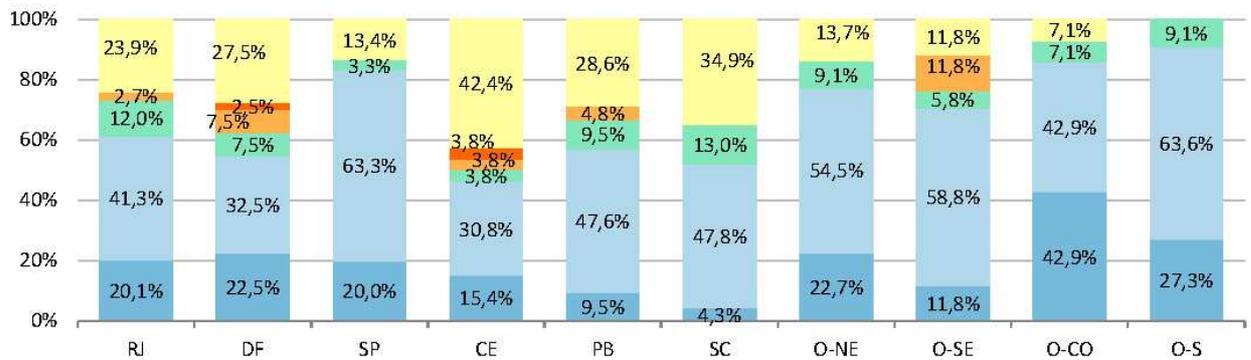
### VISUAL DO PREVFLHA (POR SITUAÇÃO)



### VISUAL DO PREVFLHA (POR PLANO)



### VISUAL DO PREVFLHA (POR UF)



## Mais de 2/3 dos participantes preferem receber o Prevfolha por e-mail, em formato PDF. Formato impresso é o menos requisitado.

Foi solicitado aos participantes que indicassem um ou mais formatos do Jornal Prevfolha que gostariam de receber. O formato mais indicado, citado por 67,9% dos respondentes, foi "por e-mail, em PDF".

Em segundo lugar, mas bem atrás, aparece a opção "disponibilizado no site da Prevdata", com indicações de 38,2% dos entrevistados. Mais de um quarto (25,8%) consideram importante receber o jornal em formato apropriado para leitura no celular. E apenas 5,8% ainda indicam o formato impresso.

Não existem diferenças marcantes na análise das respostas por sexo.

Já entre as faixas etárias, cabe uma observação: apesar de a opção "por e-mail, em PDF" ser a mais indicada em todas as faixas, percebe-se que quanto mais jovem o participante, maior a importância dada ao formato apropriado para leitura no celular. Entre os mais jovens (até 29 anos), esse

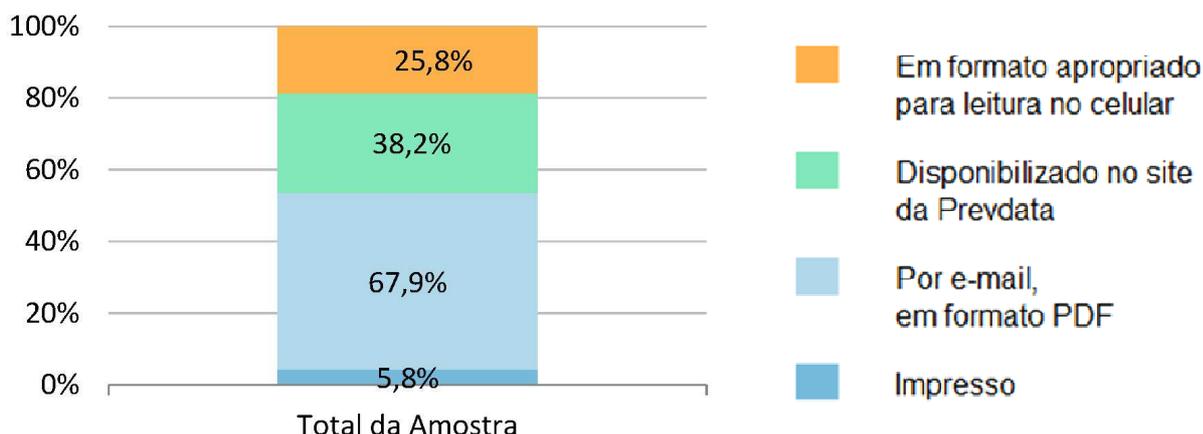
percentual chega a 60%, igualando-se à opção "por e-mail".

A opção "impresso" tem entre os Aposentados o seu maior número de indicações, alcançando percentual de 8,5%. Mas interessante notar que para esse grupo (Aposentados), a opção mais indicada é também "por e-mail" (58,5%), mas com número razoável de citações das opções "no site" (37,7%) e "apropriada pelo celular" (23,6%).

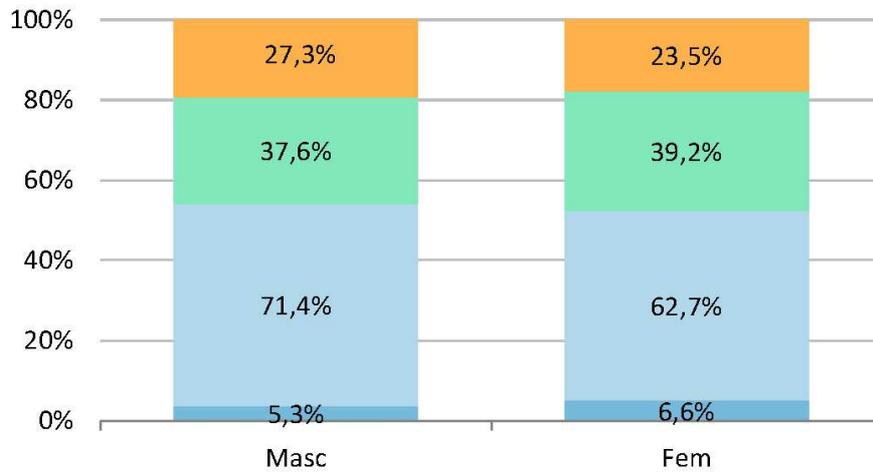
Na análise por plano, entre os respondentes do Plano CV, as opções "por e-mail" e "apropriada para celular" alcançam seus maiores percentuais (76,4% e 33,3%, respectivamente).

Entre os Estados, destacam-se, por um lado, DF, SP e O-SE (Outros Estados do Sudeste), com percentuais superiores a 10% para a opção "impresso", por outro, PB com 42,9% indicando a opção "apropriada para celular".

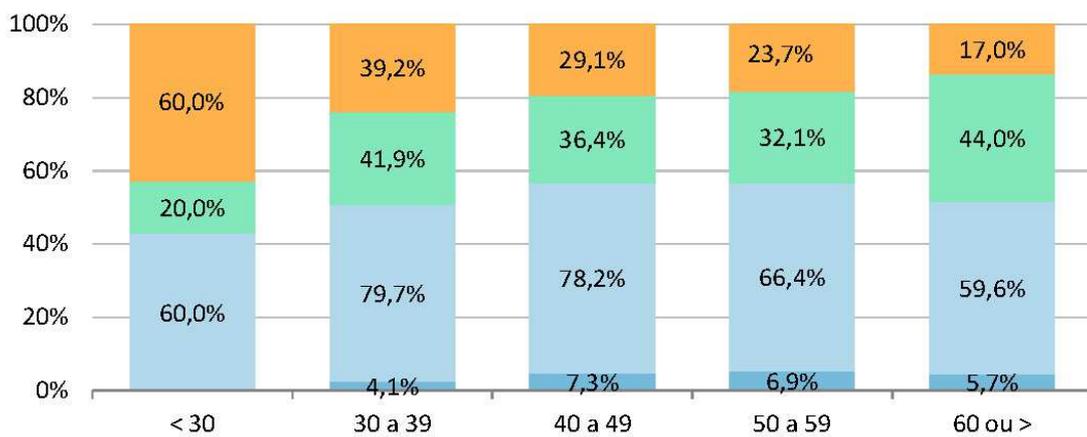
### COMO PREFERE RECEBER O PREVFLHA (TOTAL DA AMOSTRA)



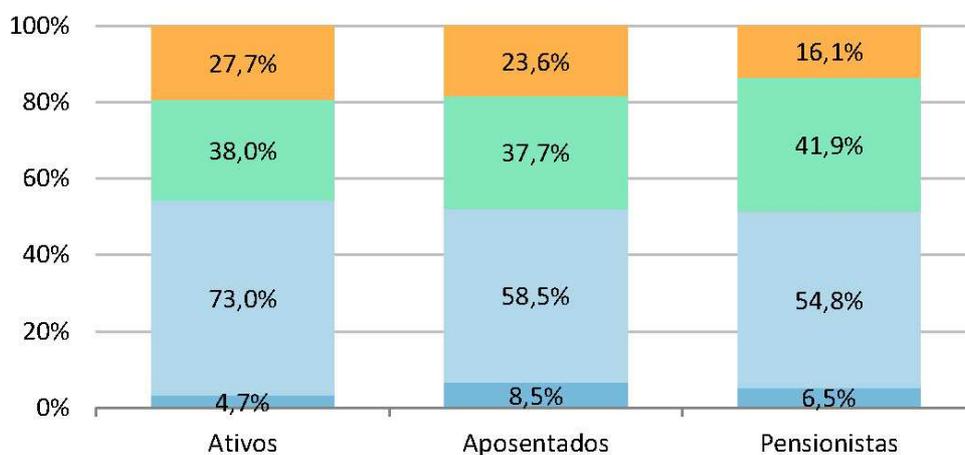
### COMO PREFERE RECEBER O PREVFOLHA (POR SEXO)



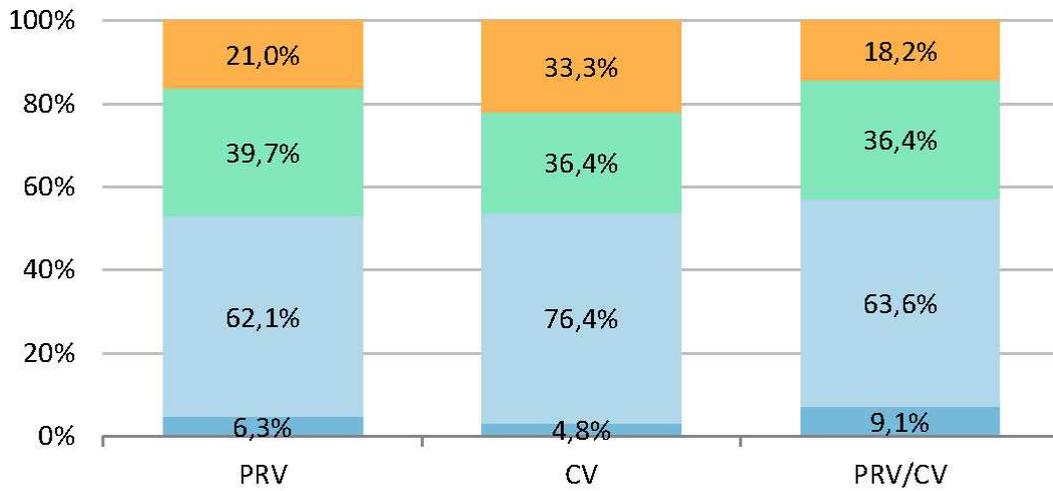
### COMO PREFERE RECEBER O PREVFOLHA (POR FAIXA ETÁRIA)



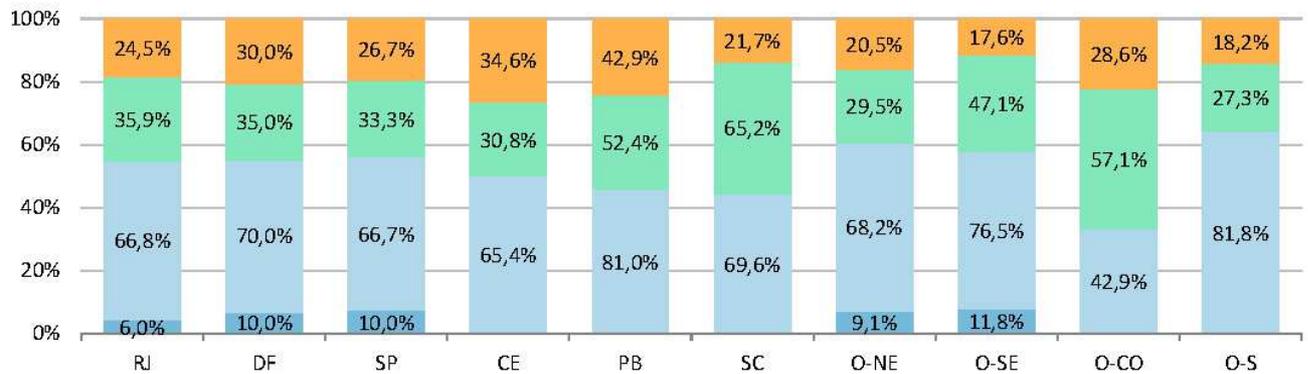
### COMO PREFERE RECEBER O PREVFOLHA (POR SITUAÇÃO)



### COMO PREFERE RECEBER O PREVFLHA (POR PLANO)



### COMO PREFERE RECEBER O PREVFLHA (POR UF)



## Esforço da Prevdata para estar próximo é reconhecido por mais de 3/4 dos participantes.

A afirmativa “A Prevdata procura, por meio de reuniões e palestras na Dataprev, estar próximo dos seus participantes e assistidos.” recebeu a concordância total ou em parte de 77,6% dos respondentes. Apenas 4,1% discordaram totalmente ou em parte.

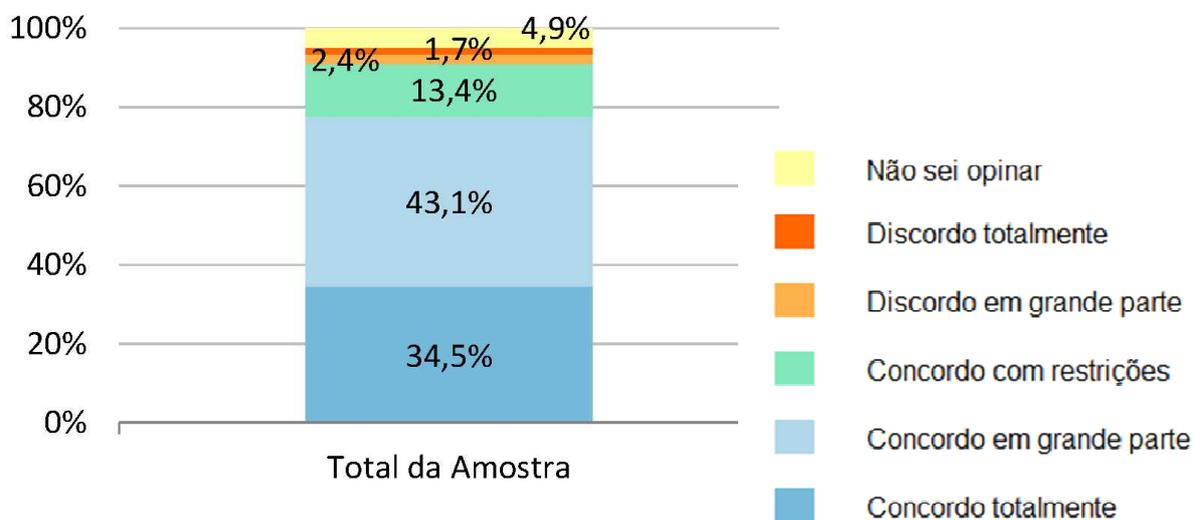
O grau de concordância não sofre variações significativas na avaliação por situação do respondente, sendo um pouco inferior entre Pensionistas (67,8%).

Também não existem variações significativas em relação ao total da amostra para a avaliação por plano.

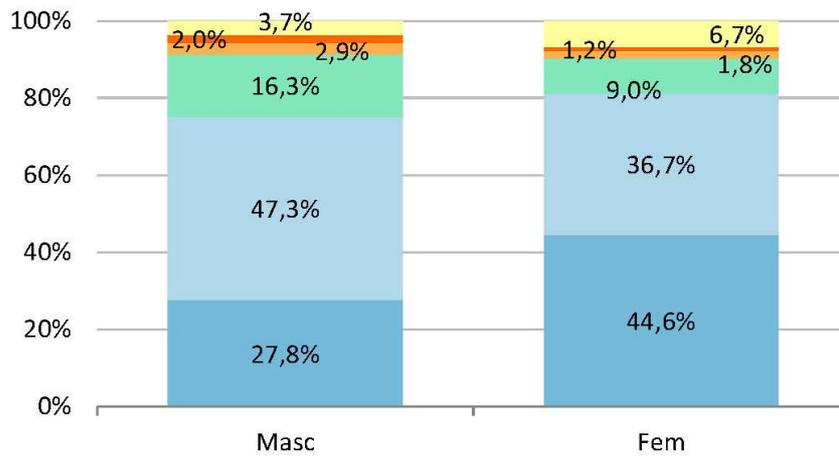
Entre as faixas etárias, destaca-se a de 30 a 39 anos com o menor grau de concordância para a afirmativa (60,8%) e o maior grau de discordância (6,8%).

A avaliação por Estados indica que O-SE (outros Estados do Sudeste) apresentam grau de discordância bem superior, de 17,6%.

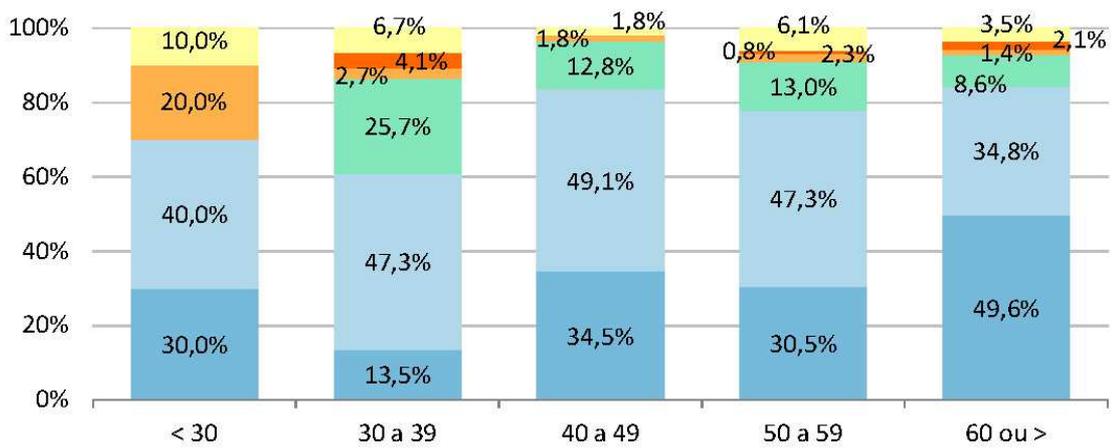
### PREVDATA PROCURA ESTAR PRÓXIMA... (TOTAL DA AMOSTRA)



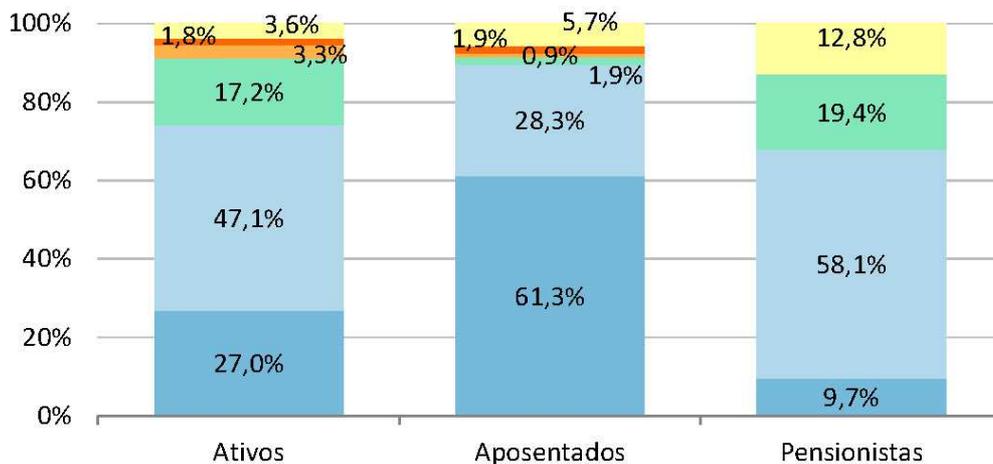
### PREVDATA PROCURA ESTAR PRÓXIMA... (POR SEXO)



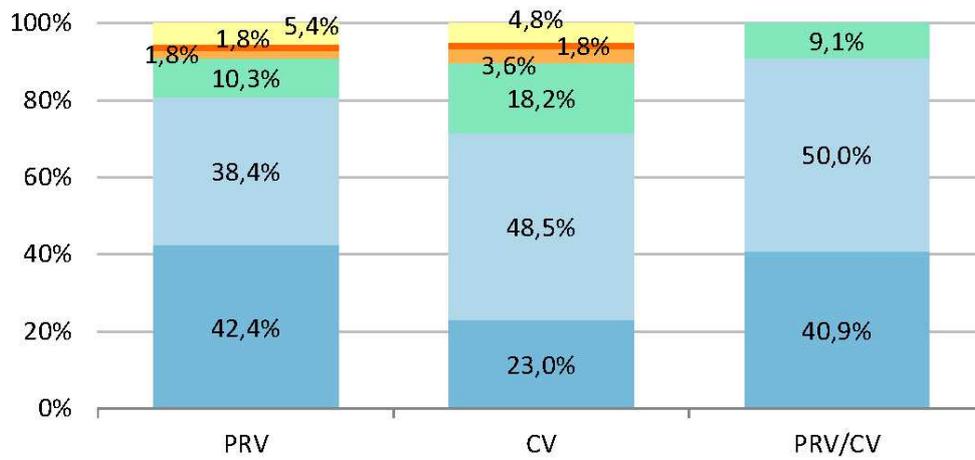
### PREVDATA PROCURA ESTAR PRÓXIMA... (POR FAIXA ETÁRIA)



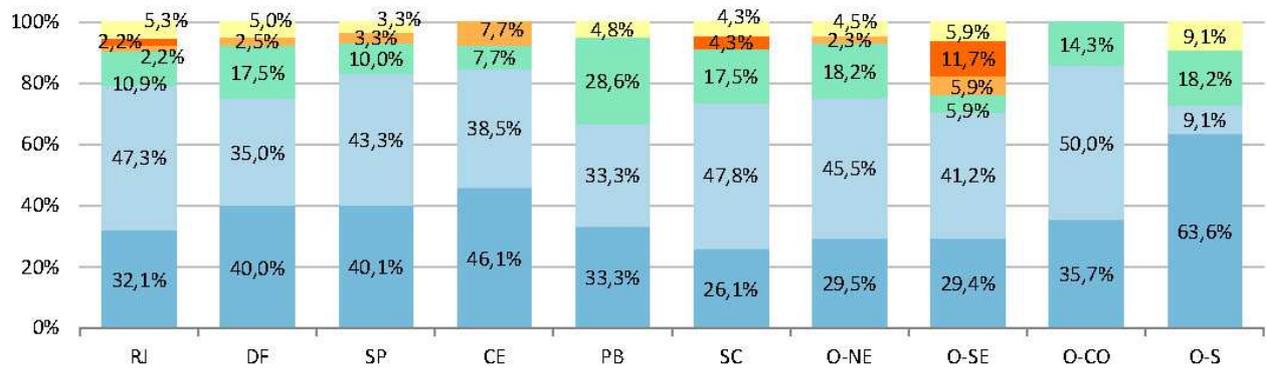
### PREVDATA PROCURA ESTAR PRÓXIMA... (POR SITUAÇÃO)



### PREVDATA PROCURA ESTAR PRÓXIMA... (POR PLANO)



### PREVDATA PROCURA ESTAR PRÓXIMA... (POR UF)



## Menos de 2/3 dos participantes da Prevdata consideram-se bem informados sobre a Entidade.

Do total de entrevistados, 61,0% concordaram totalmente ou em grande parte com a afirmativa "Eu me considero um participante bem informado a respeito da Prevdata". O grau de discordância para esta questão ficou em 9,1%.

Os Ativos apresentaram o menor grau de concordância para a questão (53,2%) e o maior grau de discordância (12,1%). Entre os Aposentados, a aprovação chega a 81,2%.

Entre os Planos, os participantes do Plano CV são os mais críticos quanto ao seu nível de informação a respeito da Prevdata, com

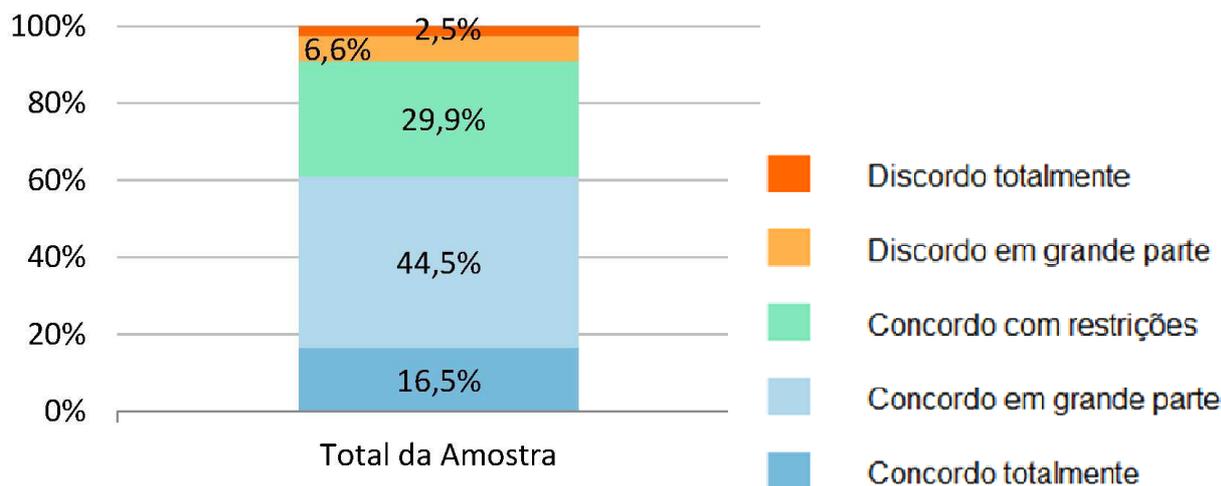
apenas 41,2% concordando em algum grau com a afirmativa e 16,3% discordando.

Não há diferenças importantes entre sexos.

As duas faixas etárias mais jovens, até 29 anos e 30 a 39 anos, são as que menos se consideram informadas a respeito da Prevdata, com graus de discordância de 40% e 19%, respectivamente.

DF e os Estados de RJ, CE e PB apresentaram graus de discordância superiores a 10%.

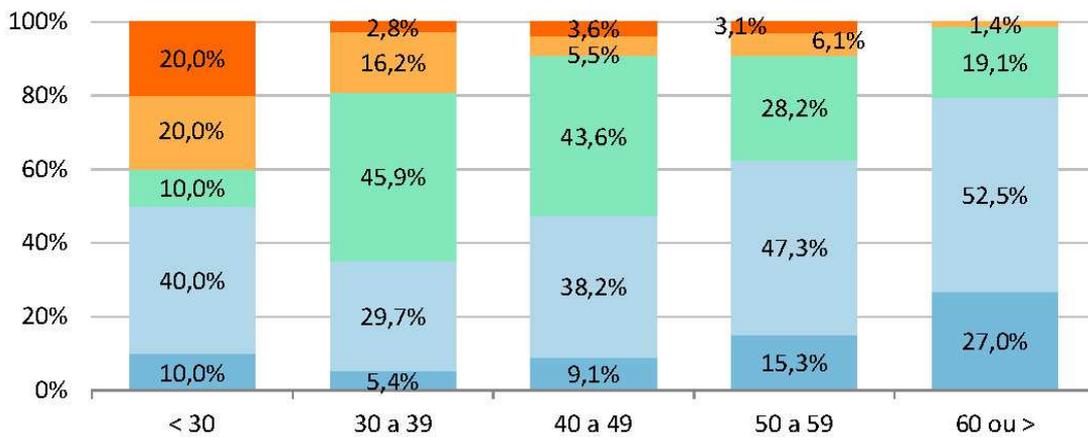
**"EU ME CONSIDERO BEM INFORMADO..."  
(TOTAL DA AMOSTRA)**



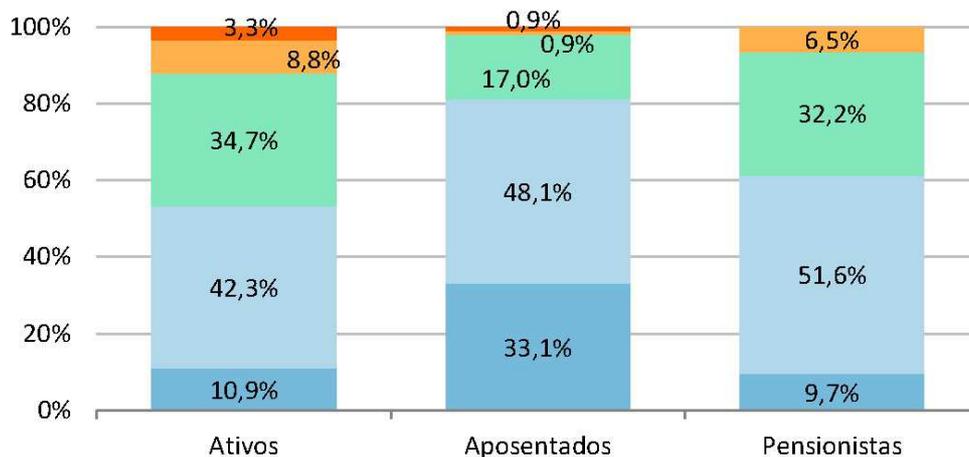
### "EU ME CONSIDERO BEM INFORMADO..." (POR SEXO)



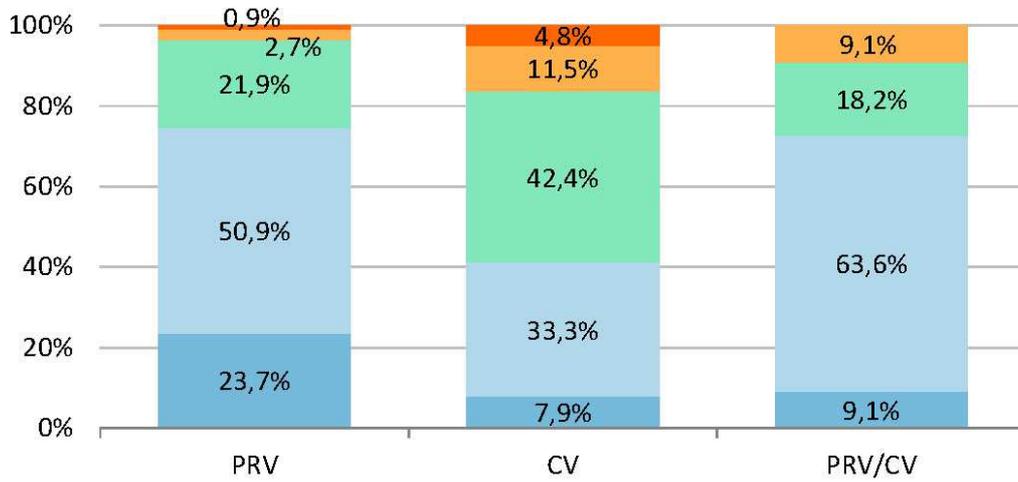
### "EU ME CONSIDERO BEM INFORMADO..." (POR FAIXA ETÁRIA)



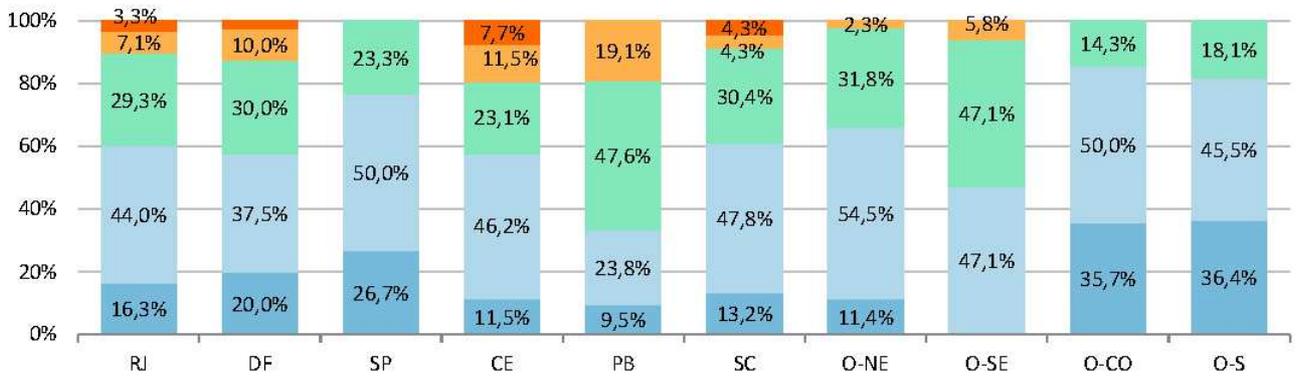
### "EU ME CONSIDERO BEM INFORMADO..." (POR SITUAÇÃO)



### "EU ME CONSIDERO BEM INFORMADO..." (POR PLANO)



### "EU ME CONSIDERO BEM INFORMADO..." (POR UF)



## Mais de 3/4 dos que não se consideram bem informados sobre a Prevdata assumem responsabilidade: falta tempo ou interesse.

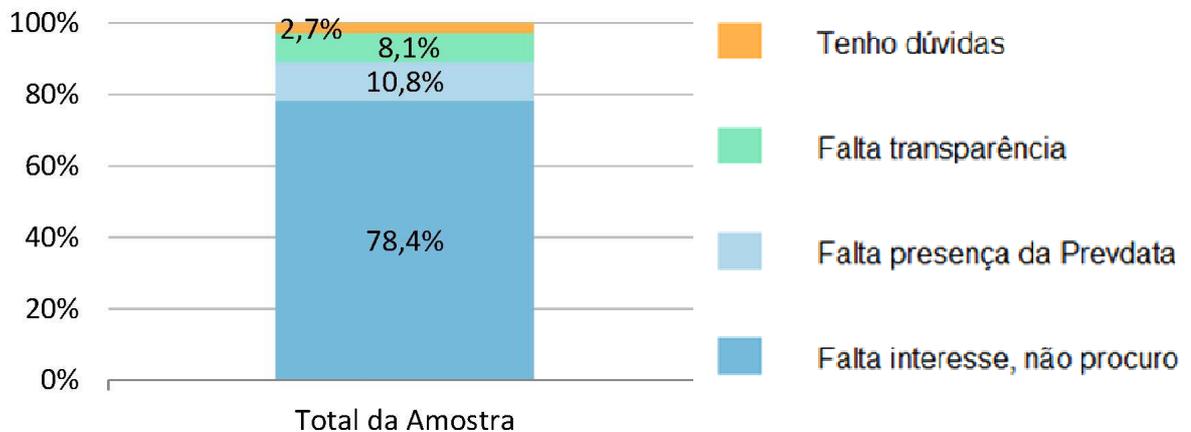
Os 9,1% da amostra que discordaram em algum grau da afirmativa "Eu me considero um participante bem informado a respeito da Prevdata" foram questionados sobre o motivo de sua discordância.

Nada menos que 78,4% admitiram a culpa, seja por falta de tempo ou de interesse.

Reclamam da falta de contato da Prevdata 10,8%. A falta de transparência por parte da Prevdata é apontada como justificativa por 8,1% do total de citações espontâneas. E a existência de dúvidas, por conta do assunto árido, é citado por 2,7%.

A avaliação segmentada desta questão fica prejudicada por falta de densidade estatística.

### "EU ME CONSIDERO BEM INFORMADO..." MOTIVOS: (DISCORDARAM DA AFIRMATIVA)



## Boletim eletrônico por e-mail é, disparado, o canal de comunicação favorito de todos participantes.

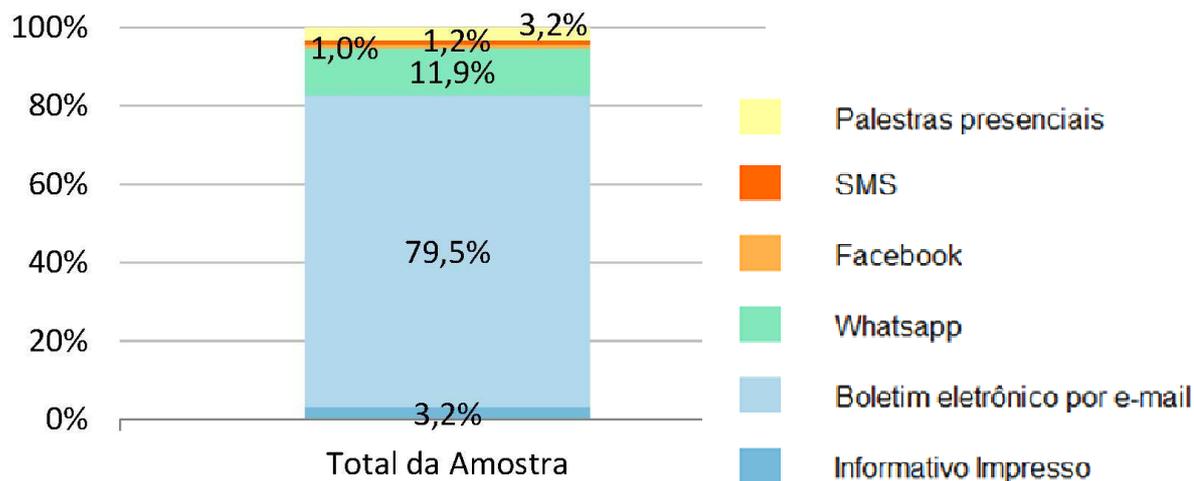
Este achado para o total da amostra é também unânime para todos os segmentos analisados: o boletim eletrônico por e-mail tem a preferência entre os canais de comunicação utilizados atualmente pela Prevdata. E o segundo canal favorito, que varia conforme a análise, aparece sempre muito atrás.

Em segundo lugar no total da amostra, o canal Whatsapp foi indicado por 11,9% dos respondentes e, curiosamente, só não aparece nessa posição entre os respondentes de 40 a 49 anos.

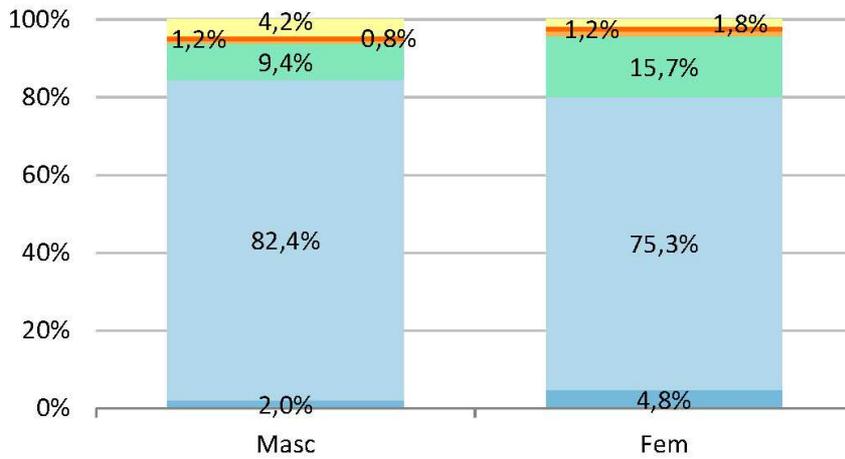
As demais opções recebem poucas indicações em todos os segmentos.

Do total de entrevistados, 79,5% preferem o boletim eletrônico. Esse percentual sofre pouca variação nas análises por segmento.

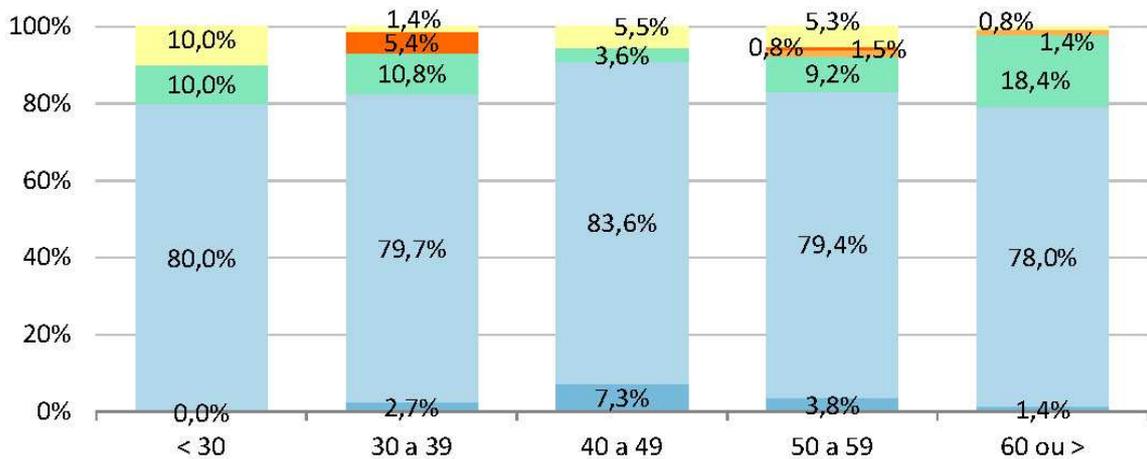
### MEIOS DE COMUNICAÇÃO DA PREVDATA PREFERIDOS (TOTAL DA AMOSTRA)



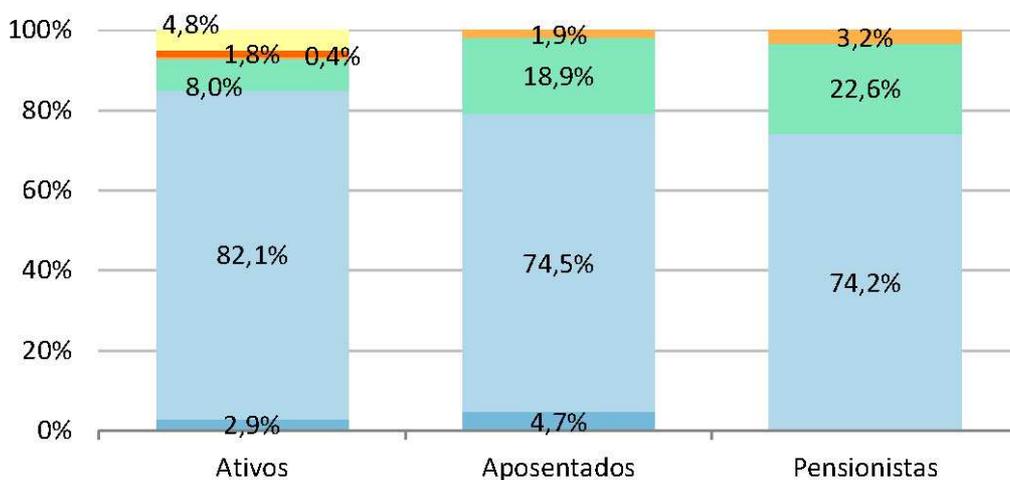
### MEIOS DE COMUNICAÇÃO DA PREVDATA PREFERIDOS (POR SEXO)



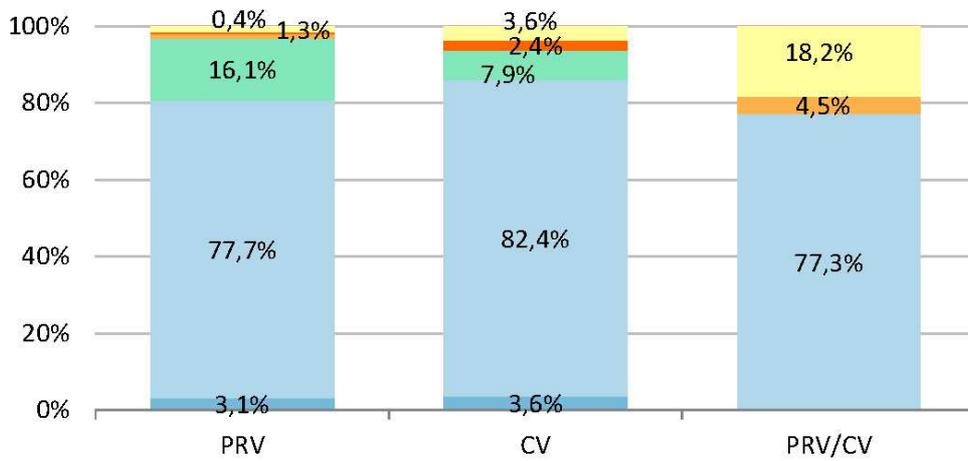
### MEIOS DE COMUNICAÇÃO DA PREVDATA PREFERIDOS (POR FAIXA ETÁRIA)



### MEIOS DE COMUNICAÇÃO DA PREVDATA PREFERIDOS (POR SITUAÇÃO)



### MEIOS DE COMUNICAÇÃO DA PREVDATA PREFERIDOS (POR PLANO)



### MEIOS DE COMUNICAÇÃO DA PREVDATA PREFERIDOS (POR UF)



# ATENDIMENTO

## Mais da metade dos participantes utilizou canais de Atendimento da Prevdata nos últimos 12 meses.

Do total da amostra, 58,2% solicitaram à Prevdata algum tipo de informação, serviço ou orientação nos últimos 12 meses.

Os resultados indicam que as mulheres buscam mais atendimento do que os homens: 64,5% contra 53,9%.

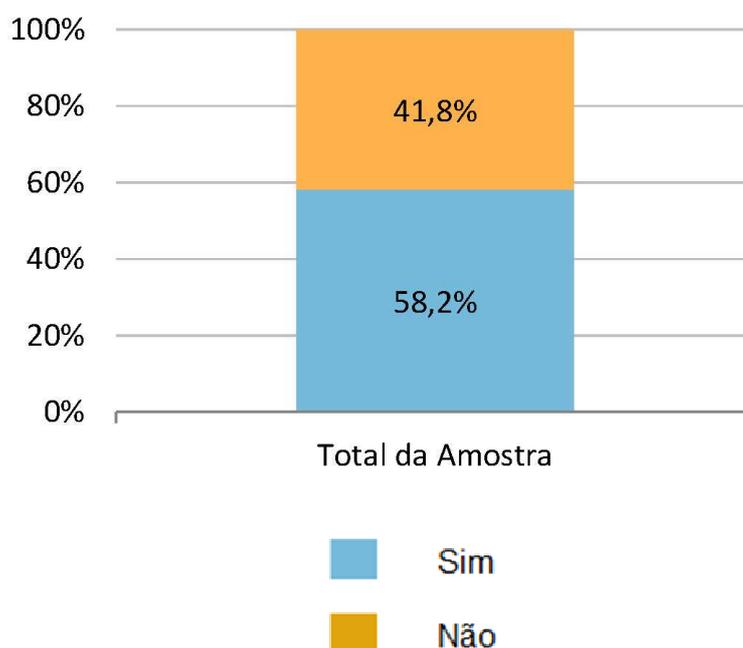
Na análise por situação, percebe-se que os Pensionistas elevaram o resultado do total da amostra, por conta de seu elevado índice de 90,3% de busca por atendimento.

Não há diferenças significativas para o total da amostra na análise por plano (CV com menor procura por atendimento).

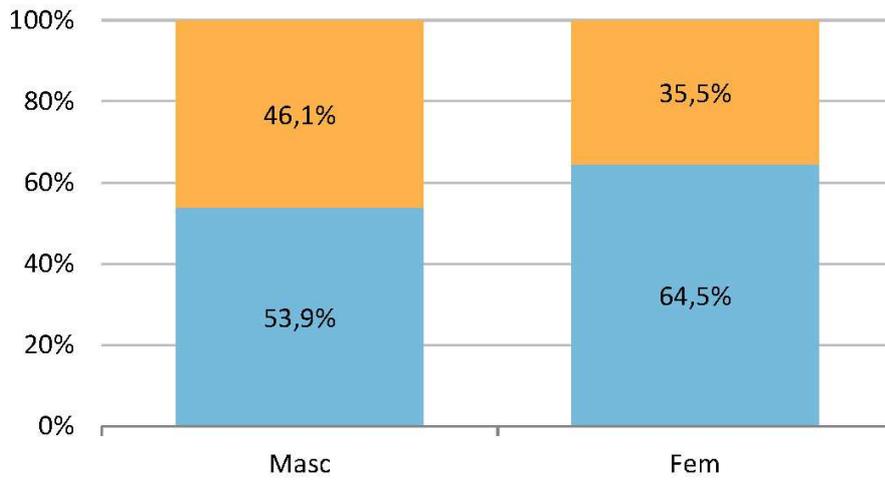
Quanto maior a idade, maior a busca por atendimento junto à Prevdata. O percentual, que entre os mais jovens, 40% (que não é tão baixo) chega a 62% nas duas últimas faixas etárias.

Entrevistados de SC e O-NE (outros Estados do Nordeste) são os que mais recorreram ao Atendimento da Prevdata nos últimos 12 meses, com percentuais próximos de 70%.

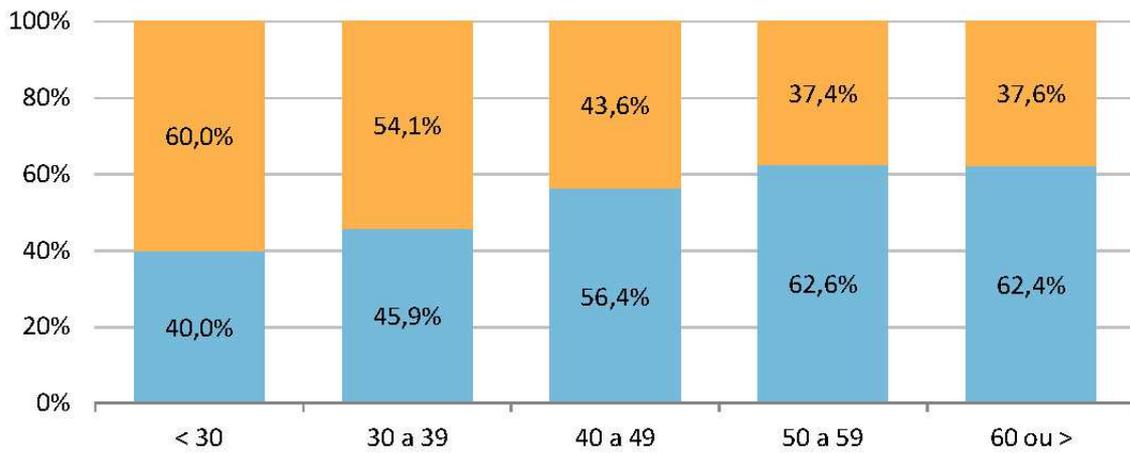
### UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO (TOTAL DA AMOSTRA)



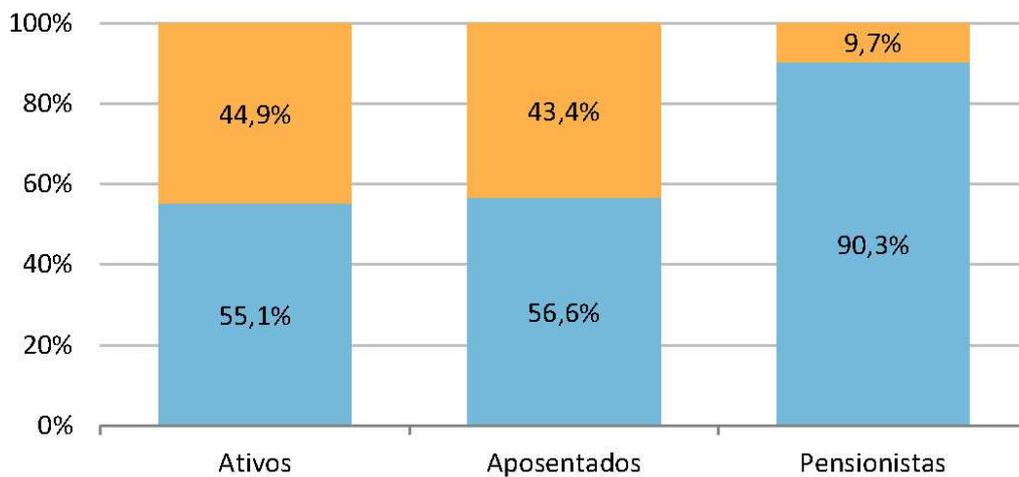
### UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO (POR SEXO)



### UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO (POR FAIXA ETÁRIA)



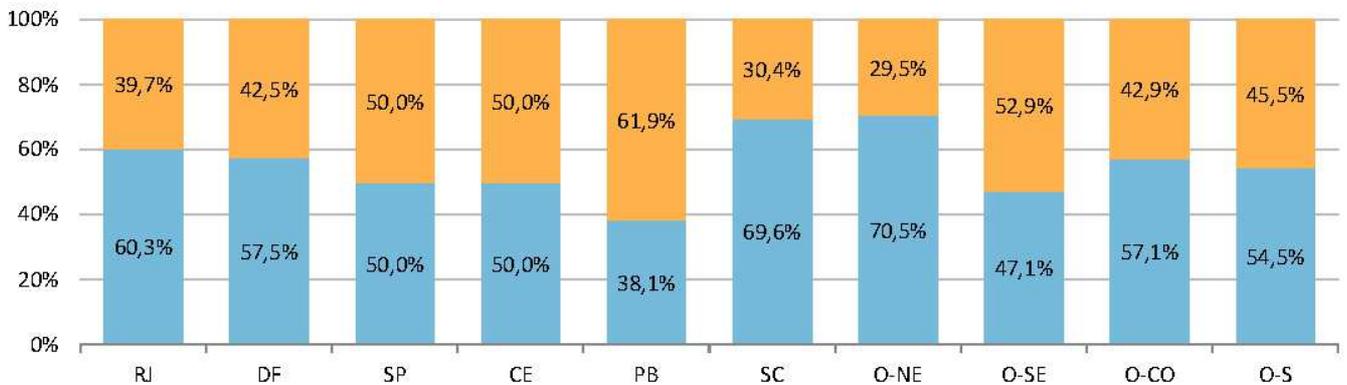
### UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO (POR SITUAÇÃO)



### UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO (POR PLANO)



### UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO (POR UF)



## Informações sobre empréstimos e benefícios respondem por mais da metade das consultas ao Atendimento da Prevdata.

Entre os 58,2% que disseram ter solicitado à Prevdata, nos últimos 12 meses, algum tipo de informação, serviço ou orientação, indicaram que informações sobre empréstimos (34,3%) e benefícios de aposentadoria (17,5%) foram as mais solicitadas.

Informações sobre contribuições (9,2%) aparecem em terceiro lugar. Questionamentos sobre investimentos (4,6%) e sobre a área restrita do site (4,1%) aparecem em seguida.

Não há diferença na ordem das informações mais citadas nas análises por sexo e plano.

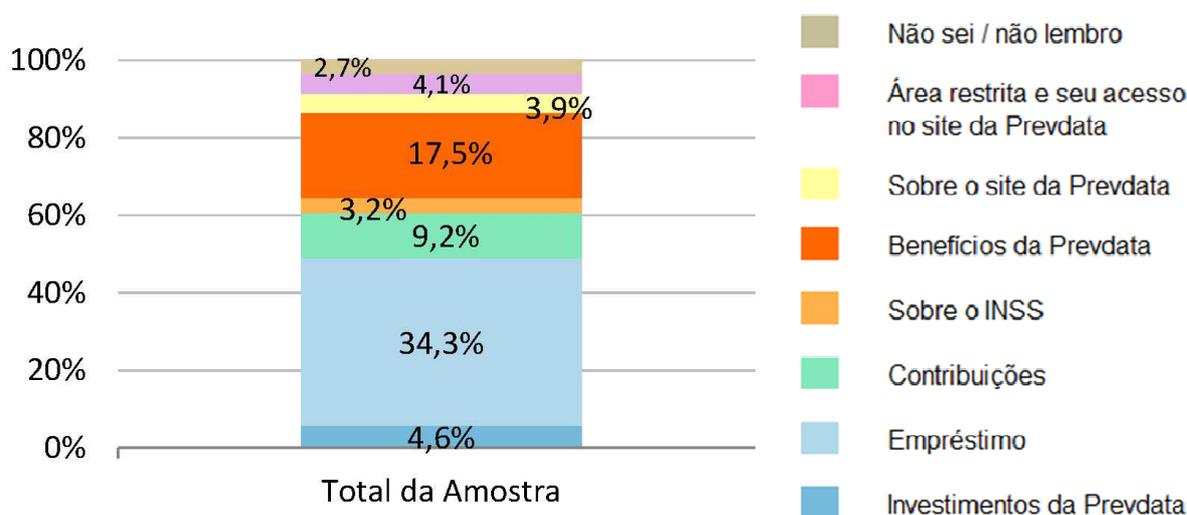
Na análise por situação do participantes, percebe-se uma inversão entre os Pensionistas: pediram mais informações sobre benefícios (32,3%) do que sobre empréstimos (25,8%).

Entre os Ativos e os participantes do Plano CV, os percentuais de citações para informações sobre contribuições é bem superior ao total da amostra, alcançando 13,5% e 12,1%, respectivamente.

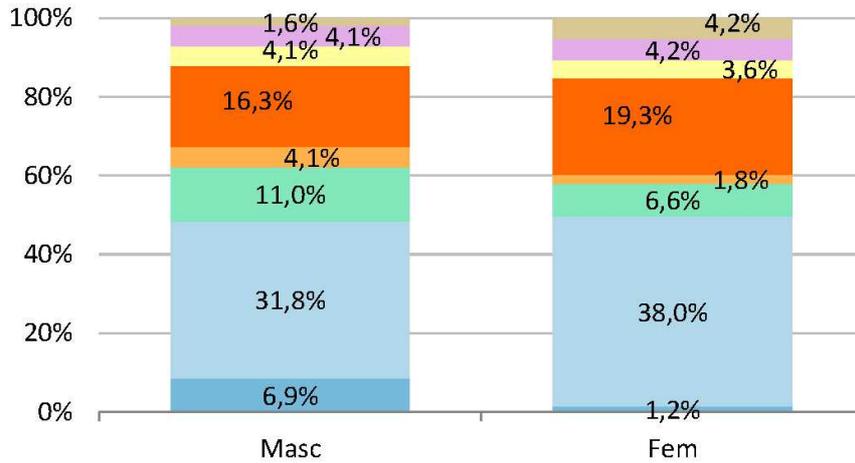
As faixas etárias intermediárias, de 40 a 49 anos e 50 a 59 anos, buscaram bem mais informações sobre Empréstimos do que a média geral da amostra (45,5% e 41,1%, respectivamente).

Entre os Estados, SC, O-NE e O-S destacam-se por percentuais mais elevados (acima de 40%) para busca de informações sobre Empréstimos. E O-NE e O-S por percentuais bem mais elevados de busca por informações sobre benefícios (acima de 25%).

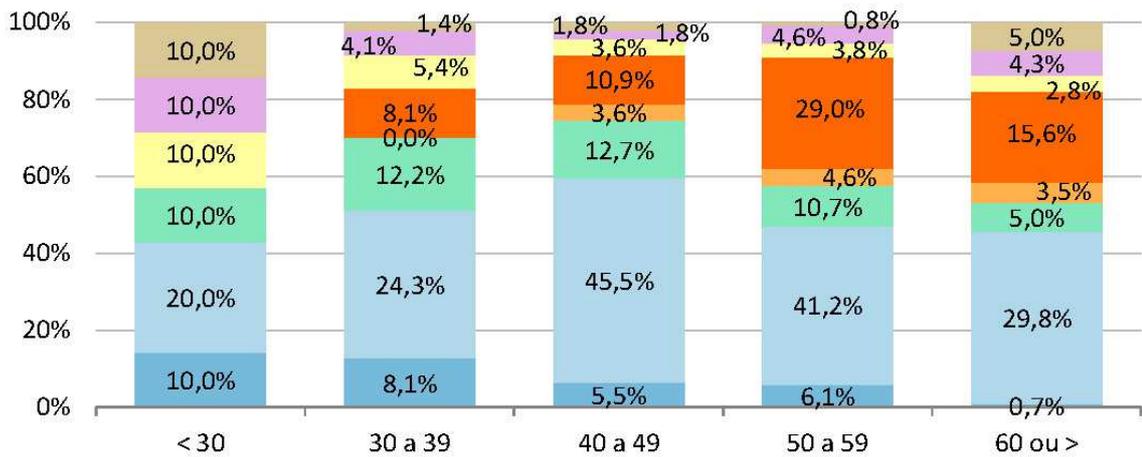
### INFORMAÇÃO SOLICITADA (TOTAL DA AMOSTRA)



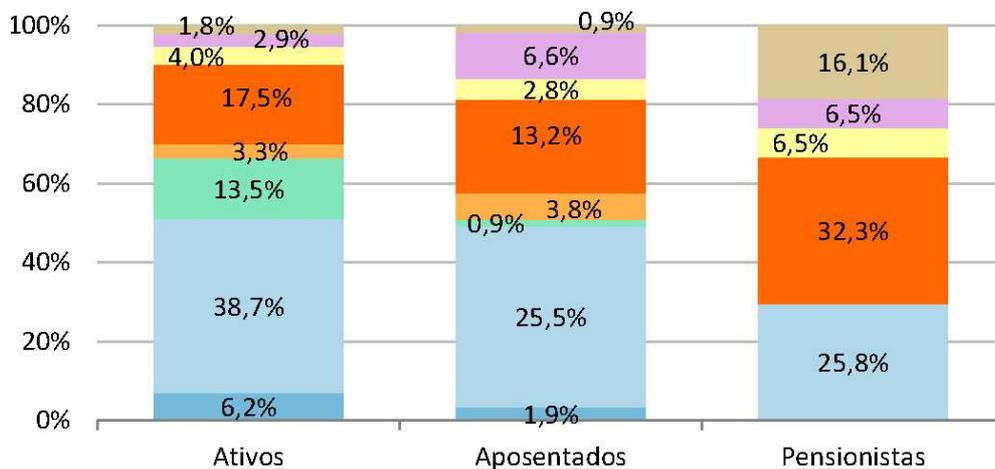
### INFORMAÇÃO SOLICITADA (POR SEXO)



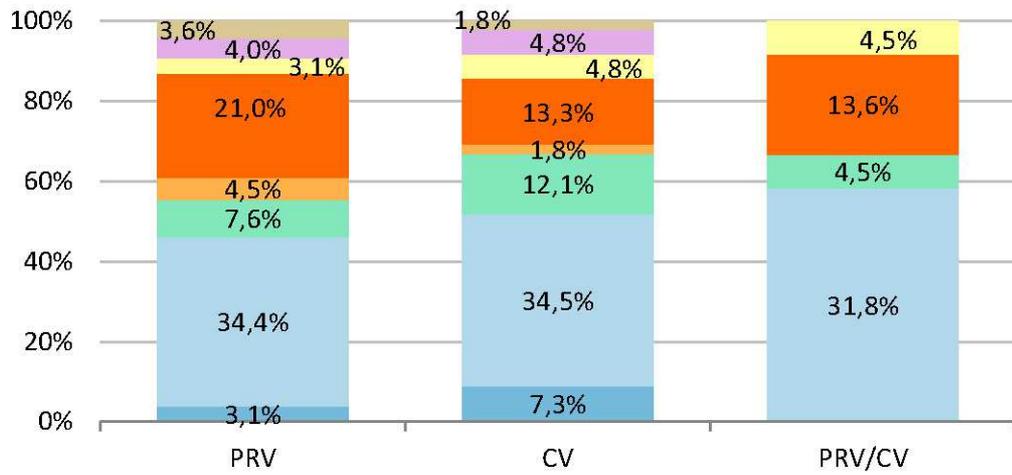
### INFORMAÇÃO SOLICITADA (POR FAIXA ETÁRIA)



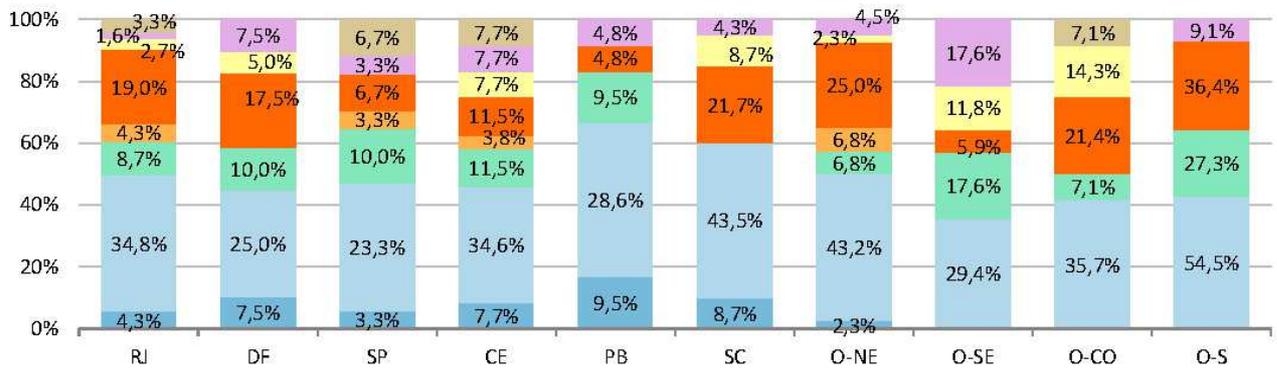
### INFORMAÇÃO SOLICITADA (POR SITUAÇÃO)



### INFORMAÇÃO SOLICITADA (POR PLANO)



### INFORMAÇÃO SOLICITADA (POR UF)



## Telefone foi o canal preferido dos entrevistados que utilizaram o Atendimento. E-mail em segundo lugar.

A preferência pelos canais de atendimento oferecidos pela Prevdata é clara: dos 58,2% que afirmaram ter solicitado à Entidade algum tipo de serviço, informação ou orientação, 44,4% o fizeram por telefone. Em segundo lugar, o e-mail aparece com 28,4%. O atendimento presencial foi citado por 14,6% desses entrevistados, seguido pelo site da Prevdata, que recebeu 6,3% das citações.

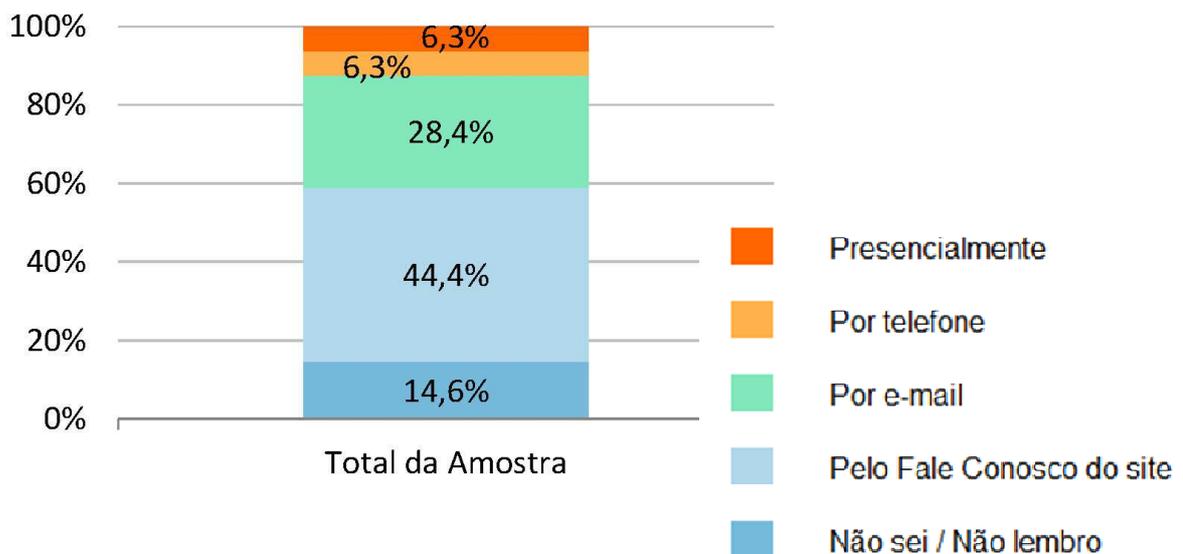
Os achados segmentados nesta edição ficam prejudicados pela baixa densidade estatística (afinal, os segmentos não estão proporcionalmente representados no grupo de

48,4% dos entrevistados que utilizaram o atendimento).

Mas cabe uma observação: a busca por informações por telefone foi ainda maior entre mulheres (56,1%), jovens com até 29 anos (50%), Pensionistas (57,1%), participantes do Plano PRV (52,1%) e nos Estados de SP (60%) e O-NE (58,1%).

O atendimento presencial foi mais buscado nos Estados de RJ, CE e SC (percentuais superiores a 19%).

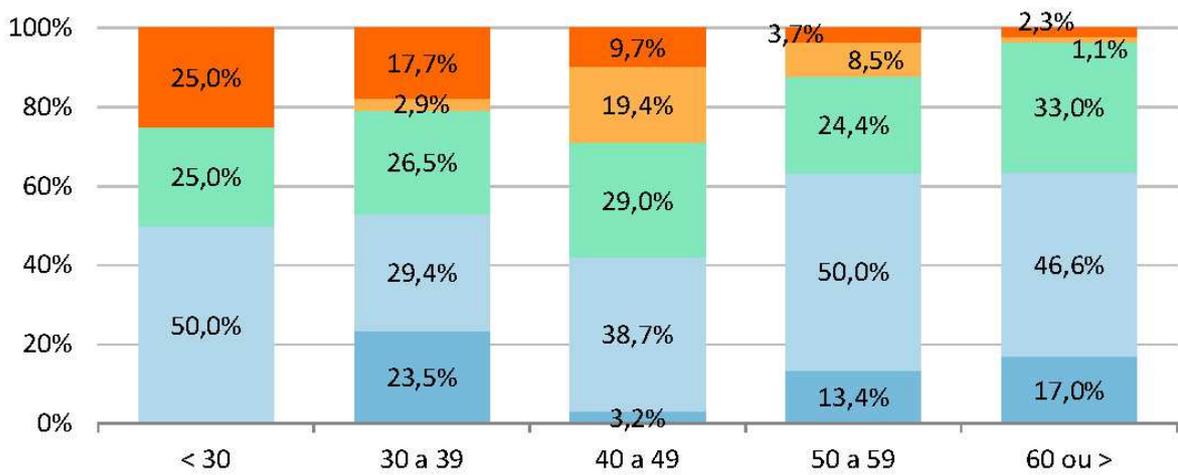
### CANAL DE ATENDIMENTO UTILIZADO (TOTAL DA AMOSTRA)



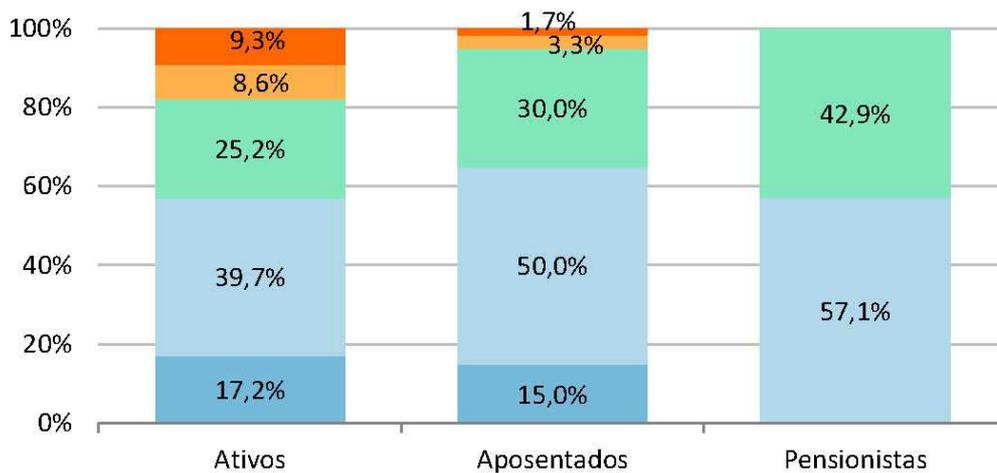
### CANAL DE ATENDIMENTO UTILIZADO (POR SEXO)



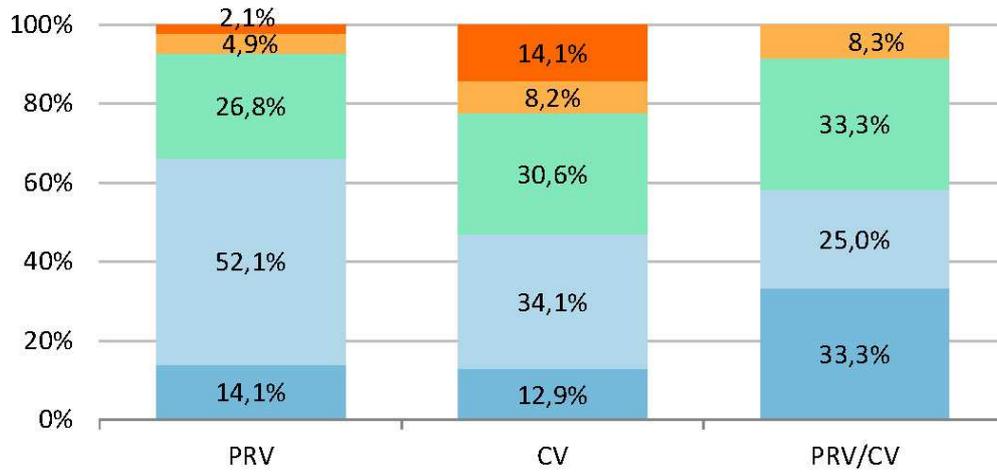
### CANAL DE ATENDIMENTO UTILIZADO (POR FAIXA ETÁRIA)



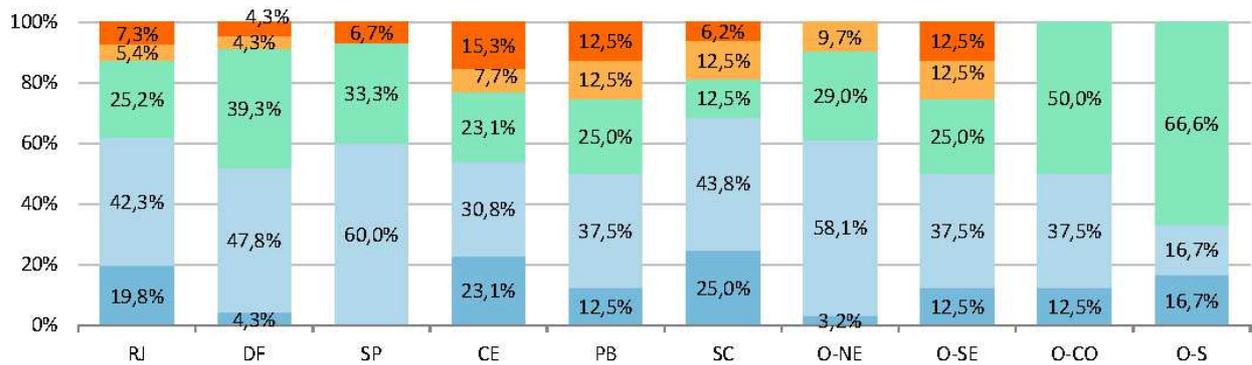
### CANAL DE ATENDIMENTO UTILIZADO (POR SITUAÇÃO)



### CANAL DE ATENDIMENTO UTILIZADO (POR PLANO)



### CANAL DE ATENDIMENTO UTILIZADO (POR UF)



## Atendimento da Prevdata tem aprovação elevada. Pensionistas são os mais críticos.

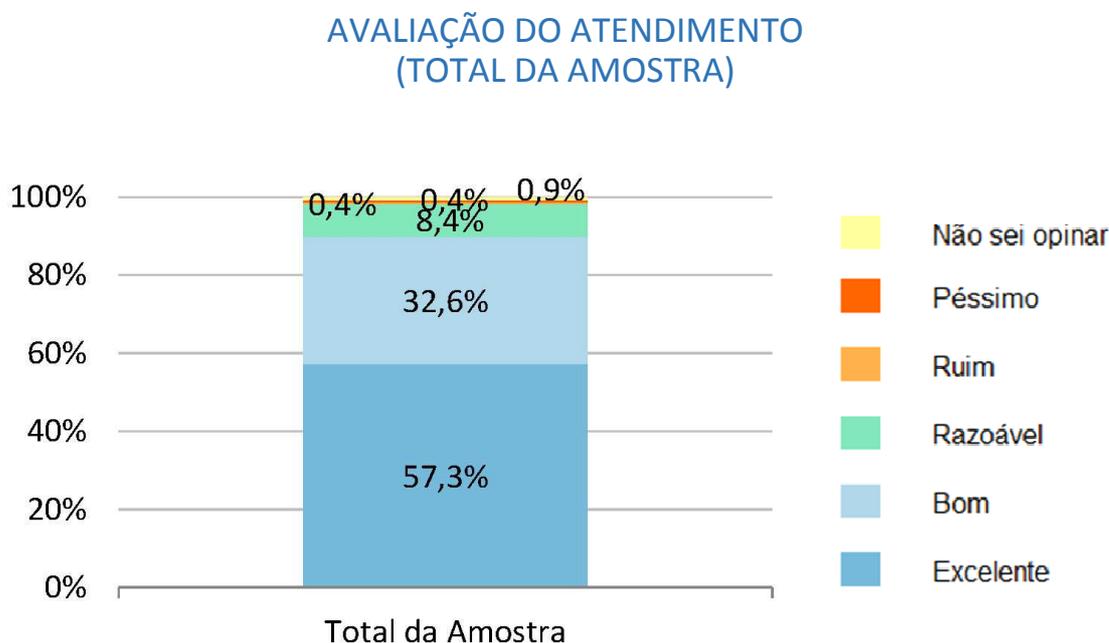
Dos 58,2% que solicitaram à Prevdata algum tipo de informação, serviço ou orientação nos últimos 12 meses, 89,9% classificaram a qualidade do Atendimento da Entidade como "excelente" ou "boa". O somatório das opções negativas (ruim e péssimo) para o total da amostra é de 0,8%.

Observação: A análise dos achados segmentados nesta edição fica prejudicada pela baixa densidade estatística. No entanto, apresentamos a seguir os percentuais de citações por segmento, como forma de indicar os achados neste grupo de entrevistados.

Os Pensionistas apresentam grau de aprovação pouco menor do que o do total da amostra (71,4%), enquanto os Ativos e Aposentados apresentam percentuais de aprovação sempre superiores a 90%.

Os entrevistados mais jovens (até 29 anos) deste grupo são os que menos sabem opinar: 25% nesta condição.

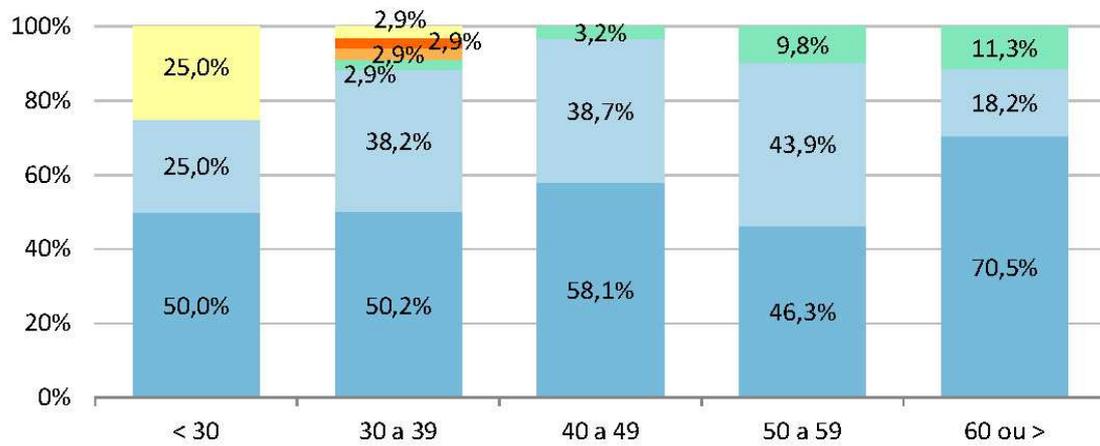
Não há variações significativas na análise por Estados, cabendo a observação do percentual mais elevado de "ruim" em SC (6,3%).



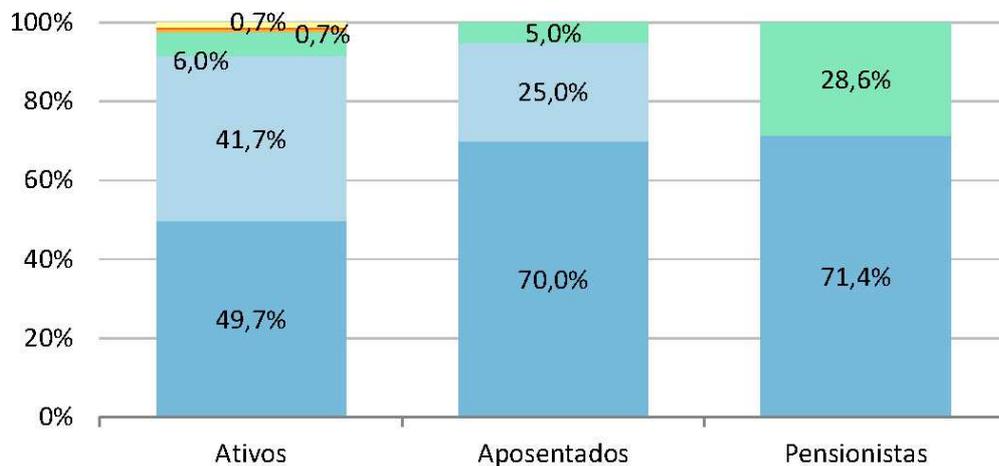
### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO (POR SEXO)



### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO (POR FAIXA ETÁRIA)



### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO (POR SITUAÇÃO)



### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO (POR PLANO)



### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO (POR UF)



## Quase 80% dos que nunca utilizaram o Atendimento da Prevdata o aprovam. Ativos aprovam menos.

Do total de entrevistados, 41,8% não buscaram qualquer tipo de informação ou orientação junto à Prevdata nos últimos 12 meses. Esse grupo foi indagado sobre a imagem que possuem a respeito da qualidade do atendimento prestado pela Entidade.

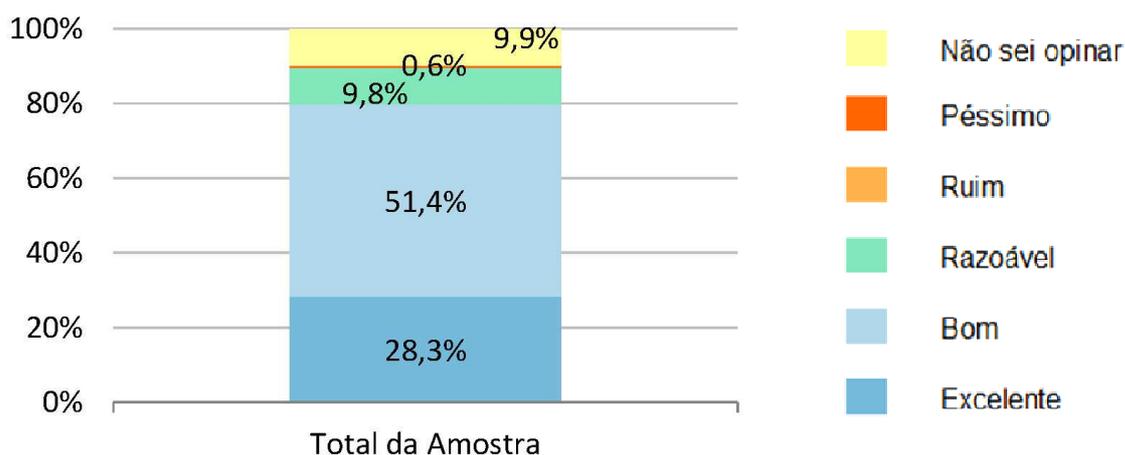
A imagem que possuem é bastante positiva: 79,7% acreditam que o atendimento seja "excelente" ou "bom". Apenas 0,6% possuem uma imagem "ruim" ou "péssimo". Não souberam opinar 9,9% desse grupo.

O percentual de aprovação é menor entre os Ativos que não utilizaram o Atendimento

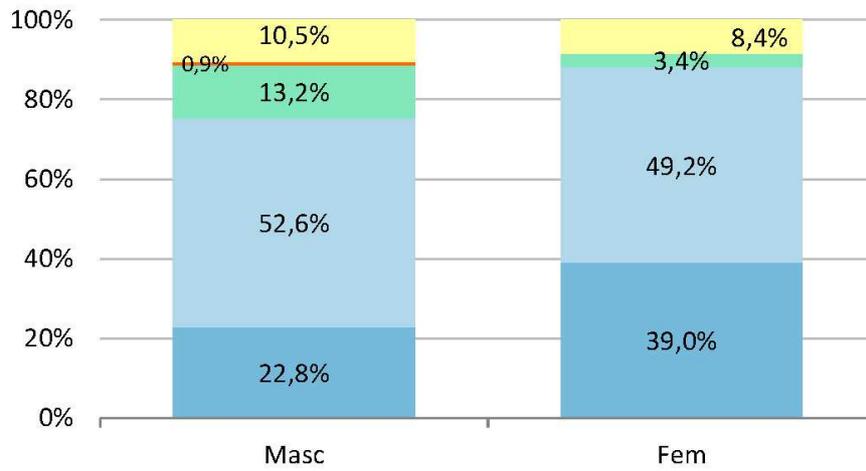
(71,6%), ficando em 100% nos demais grupos por situação do participante.

Os menores percentuais de aprovação da imagem da Prevdata estão concentrados entre aqueles nas faixas etárias mais jovens (50,0% entre aqueles com até 29 anos e 57,5% entre aqueles com 30 a 39 anos), bem como entre os participantes do Plano CV (65,1%). Isso, no entanto, não significa reprovação, dado que existem percentuais elevados de participantes que não sabem opinar.

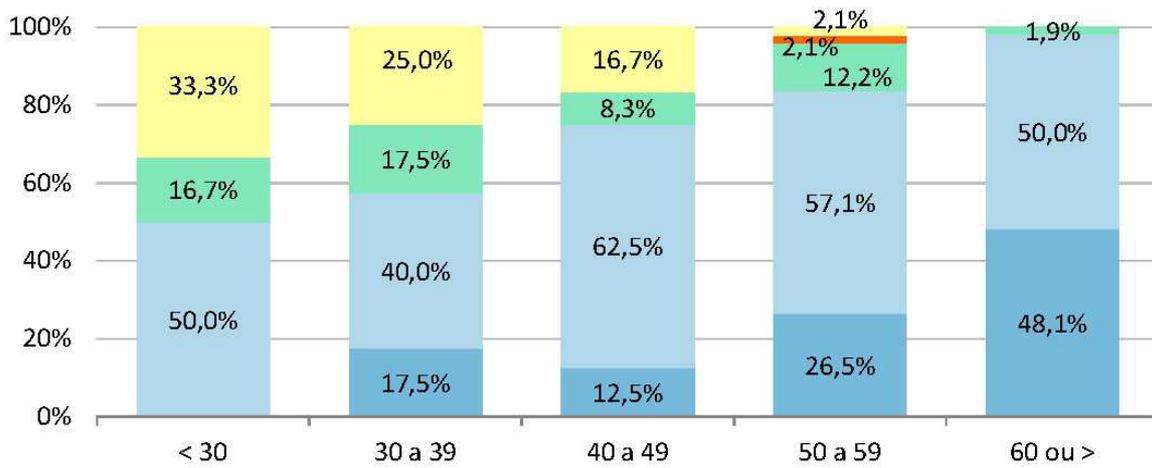
### IMAGEM DO ATENDIMENTO (TOTAL DA AMOSTRA)



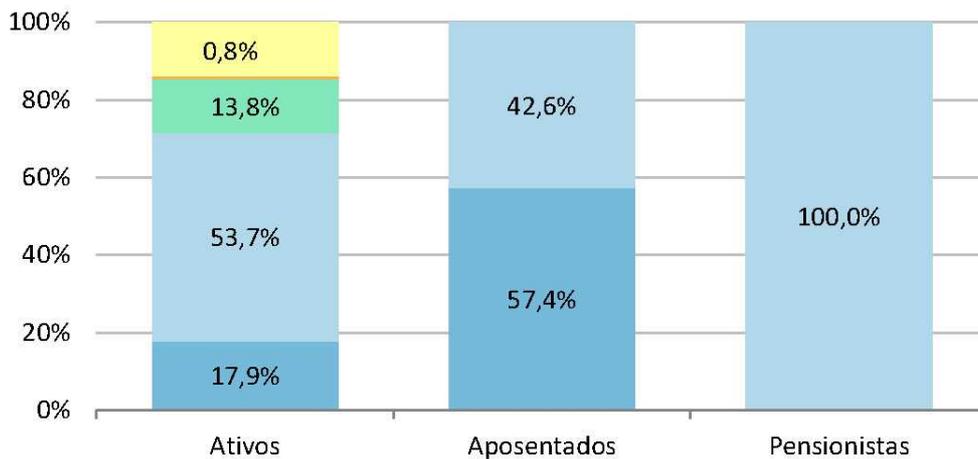
### IMAGEM DO ATENDIMENTO (POR SEXO)



### IMAGEM DO ATENDIMENTO (POR FAIXA ETÁRIA)



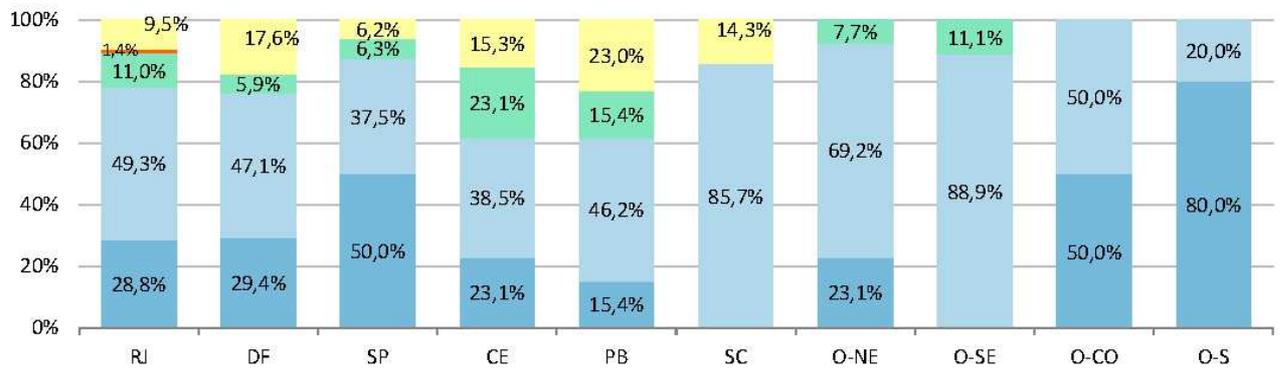
### IMAGEM DO ATENDIMENTO (POR SITUAÇÃO)



### IMAGEM DO ATENDIMENTO (POR PLANO)



### IMAGEM DO ATENDIMENTO (POR UF)



# PLANO DE BENEFÍCIOS

## Mais de 2/3 dos participantes sentem segurança e confiança em relação aos Planos de Benefícios da Prevdata.

A afirmativa “Sinto segurança e confiança nos Planos de Benefícios oferecidos pela Prevdata” recebeu a concordância, total ou em grande parte, de 67,1% do total de entrevistados. O grau de discordância para essa questão é de 3,7%.

Homens são mais críticos nesta questão, concedendo grau de aprovação de 64,1% (71,7% entre as mulheres) e grau de reprovação de 5,3% (contra 1,2% das mulheres).

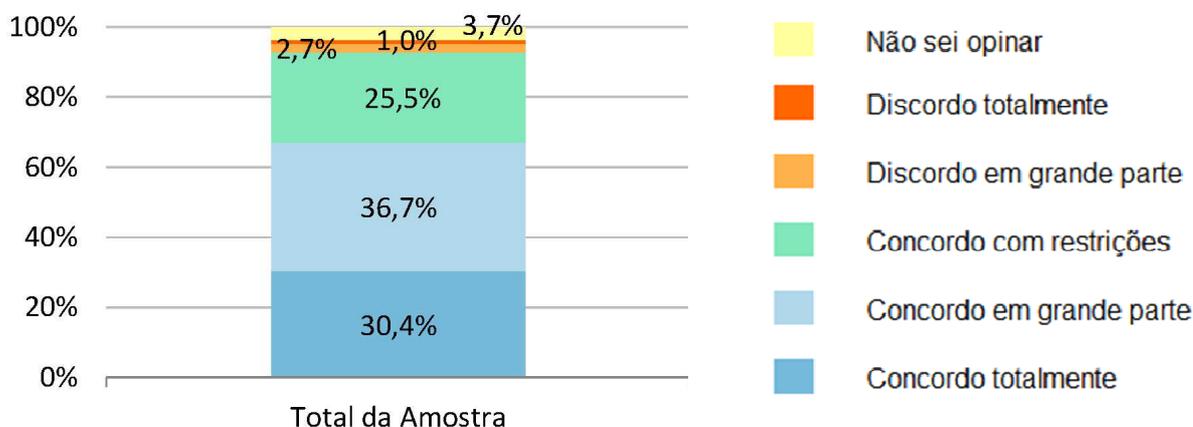
Ativos são os que menos aprovam, apresentando ao mesmo tempo o menor grau de concordância (60,6%) e o maior grau de discordância (5,5%).

Os participantes do Plano CV apresentam menos segurança e confiança em relação a seu plano: grau de concordância de 57,5% e grau de discordância de 4,8%.

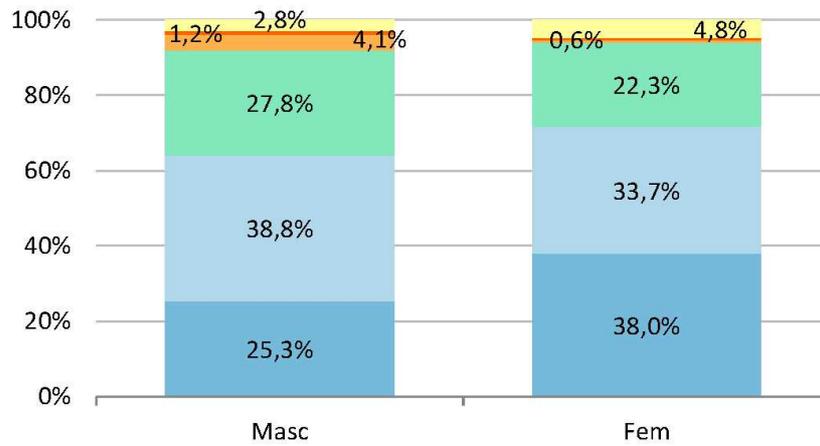
São os mais jovens (com até 29 anos) aqueles que menos concordam com a afirmativa (40%), os que mais discordam (10,0%) e também os que menos sabem opinar (20,0%).

A análise por Estados indica um grau discordância pouco superior à média da amostra em SC (8,7%) e O-SE (5,9%).

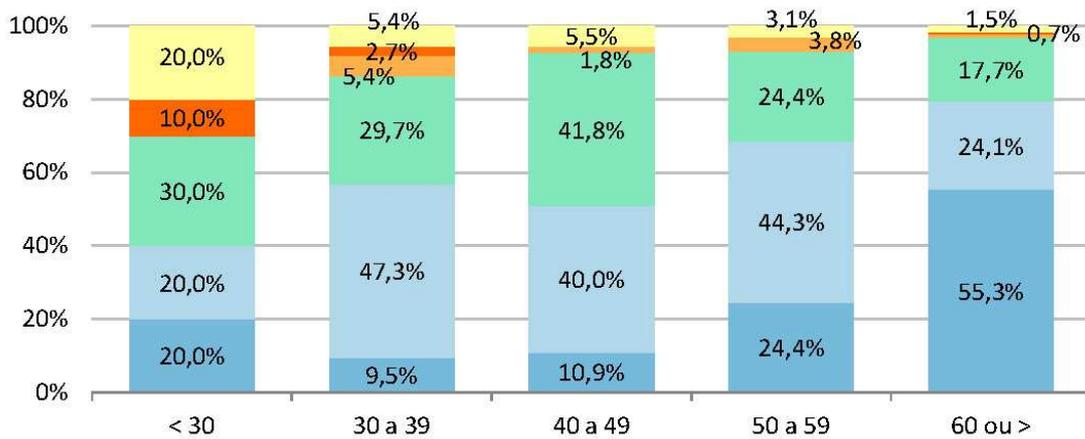
### SEGURANÇA E CONFIANÇA NOS PLANOS DE BENEFÍCIOS... (TOTAL DA AMOSTRA)



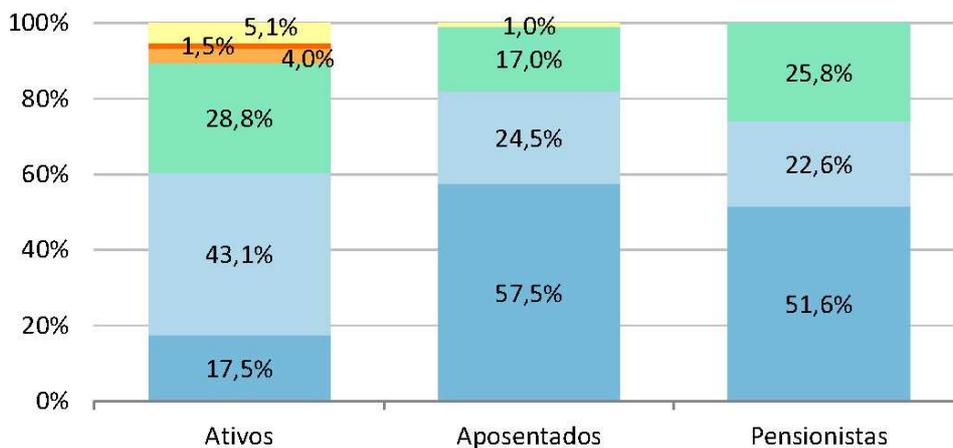
### SEGURANÇA E CONFIANÇA NOS PLANOS DE BENEFÍCIOS... (POR SEXO)



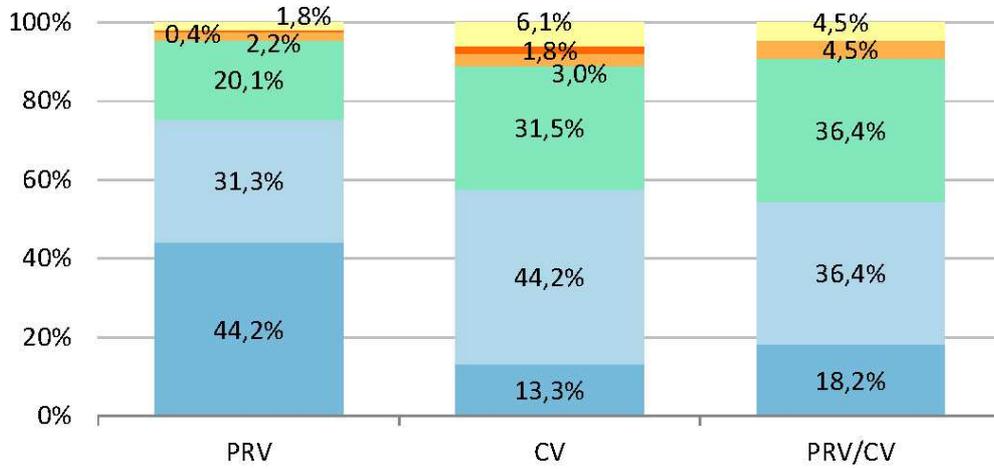
### SEGURANÇA E CONFIANÇA NOS PLANOS DE BENEFÍCIOS... (POR FAIXA ETÁRIA)



### SEGURANÇA E CONFIANÇA NOS PLANOS DE BENEFÍCIOS... (POR SITUAÇÃO)



### SEGURANÇA E CONFIANÇA NOS PLANOS DE BENEFÍCIOS... (POR PLANO)



### SEGURANÇA E CONFIANÇA NOS PLANOS DE BENEFÍCIOS... (POR UF)



## Mais de 2/3 dos participantes da Prevdata dizem conhecer bem o seu plano de benefícios.

A afirmativa “Conheço bem o meu Plano de Benefícios administrado pela Prevdata” recebeu a concordância, total ou em grande parte, de 67,4% do total de respondentes. O grau de discordância é de 5,6% para a amostra.

A avaliação por situação do participante revela que ocorre entre os Ativos um menor grau de concordância (59,5%) e o maior grau de discordância (8,4%).

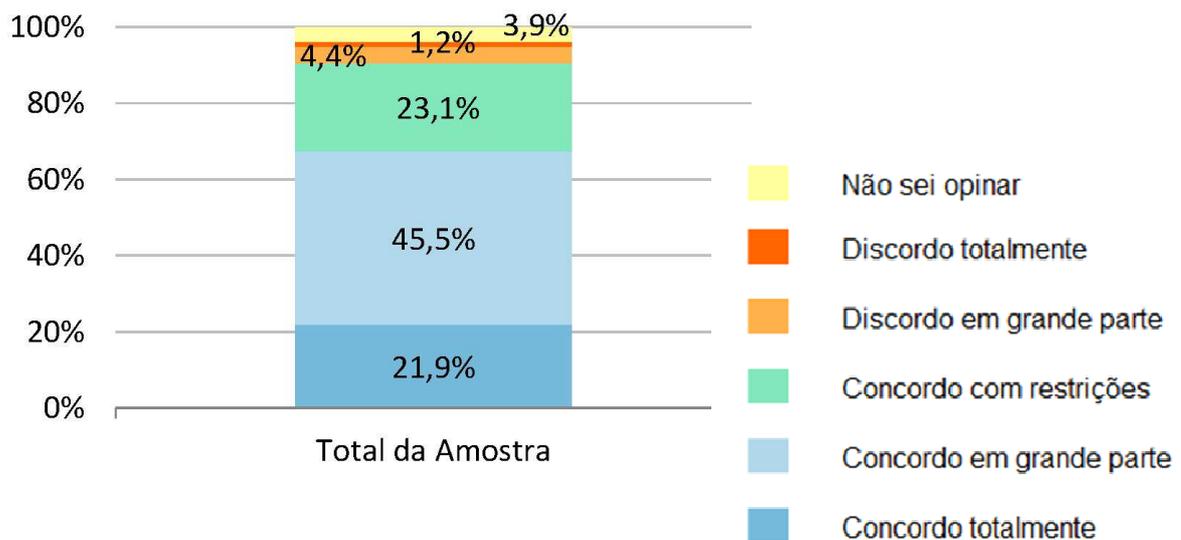
O mesmo ocorre com os participantes do Plano CV, que apresentam grau de

concordância menor (55,8%) e grau de discordância maior (10,9%).

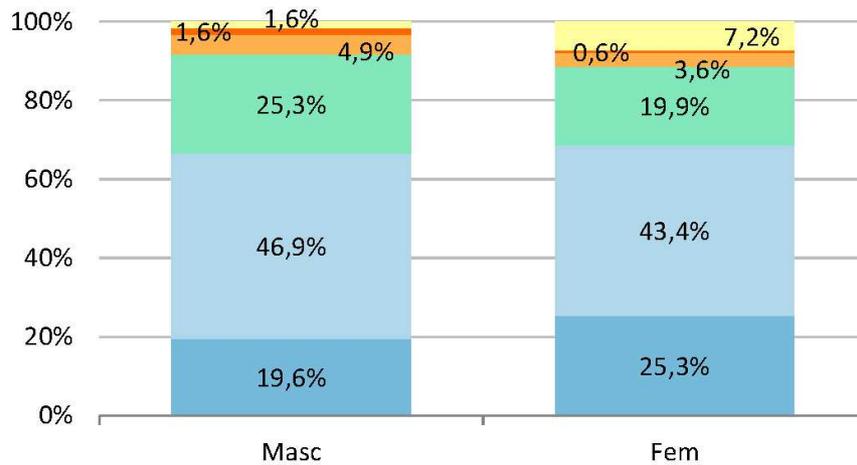
A análise por faixa etária traz achado curioso: é elevado o percentual jovens que diz conhecer bem seu plano (mais de 60% nas duas primeiras faixas). Mas na faixa até 29 anos há 20% que não sabem opinar e na faixa de 30 a 39 anos há também 17,6% que discordam da afirmativa em algum grau. Entre aqueles com 60 anos ou mais, 81,5% concordam com a afirmativa em algum grau.

Entre os Estados, o grau de discordância para a afirmativa é superior a 10% em DF e SC.

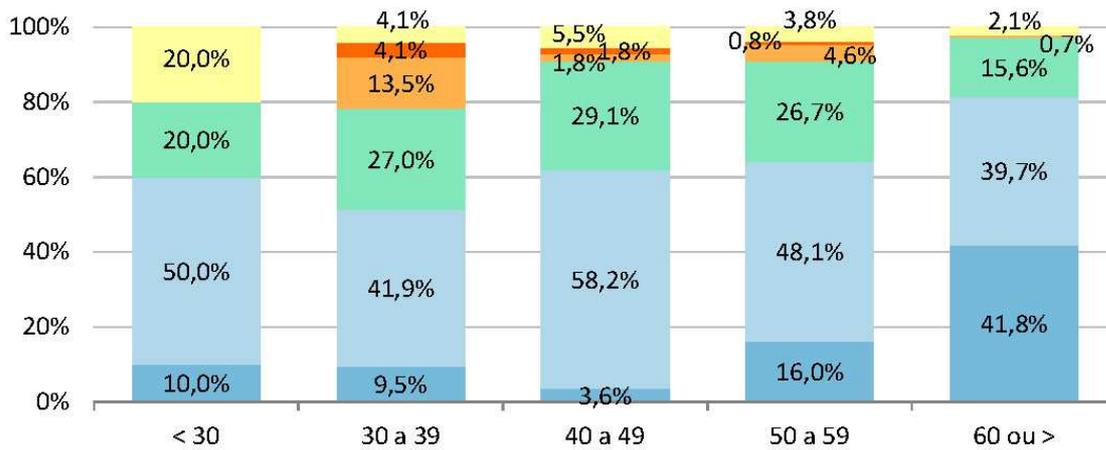
### CONHECIMENTO DO PLANOS DE BENEFÍCIOS (TOTAL DA AMOSTRA)



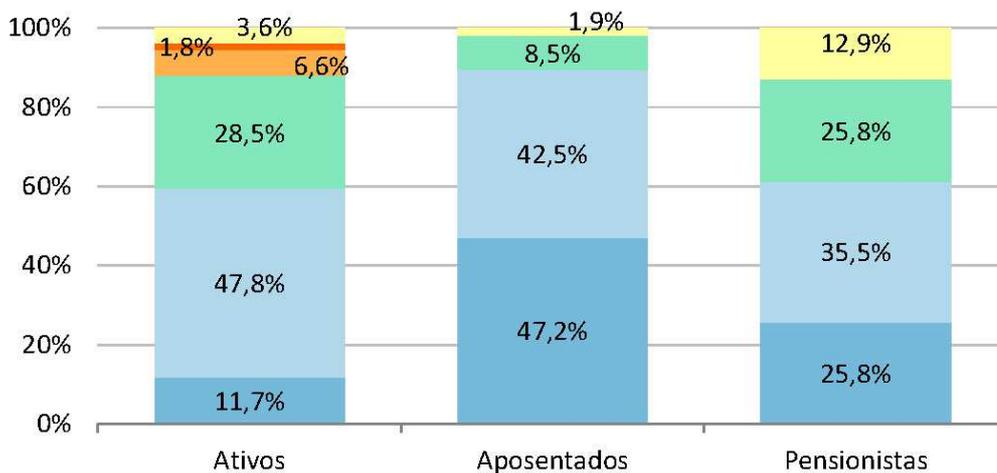
### CONHECIMENTO DO PLANOS DE BENEFÍCIOS (POR SEXO)



### CONHECIMENTO DO PLANOS DE BENEFÍCIOS (POR FAIXA ETÁRIA)



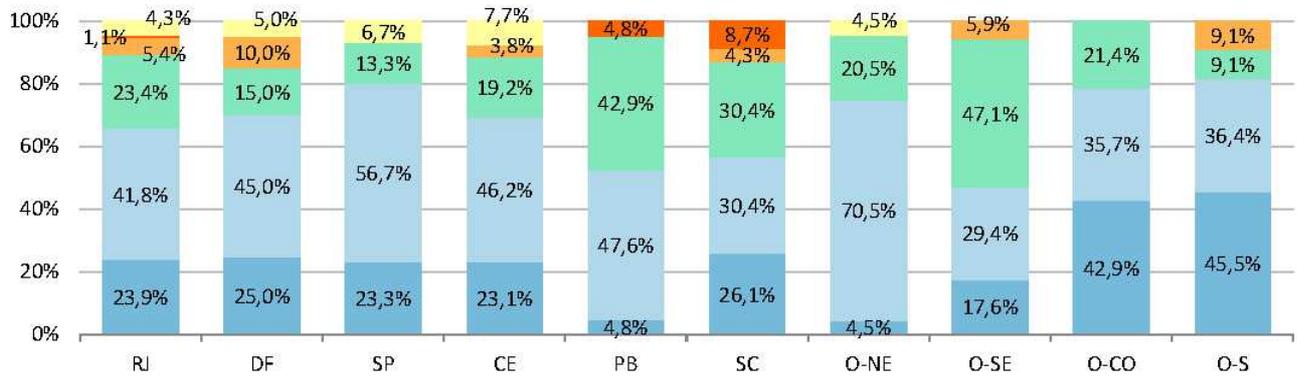
### CONHECIMENTO DO PLANOS DE BENEFÍCIOS (POR SITUAÇÃO)



### CONHECIMENTO DO PLANOS DE BENEFÍCIOS (POR PLANO)



### CONHECIMENTO DO PLANOS DE BENEFÍCIOS (POR UF)



## Quase 2/3 dos participantes consideram vantajosos os benefícios de aposentadoria / pensão da Prevdata. Pensionistas mais críticos.

Foi solicitado aos entrevistados que completassem a afirmativa “Considerando os benefícios de aposentadoria / pensão / auxílio doença hoje oferecidos pela Prevdata, você diria que são:” com uma das opções de resposta a seguir: “muito vantajosos”, “vantajosos”, “razoáveis”, “pouco vantajosos” e “não são vantajosos”.

As duas primeiras opções de resposta, positivas, foram escolhidas por 62,3% do total da amostra. As duas opções negativas (pouco ou nada vantajosos) receberam a indicação de 1,9% dos entrevistados. Não souberam opinar 5,4%.

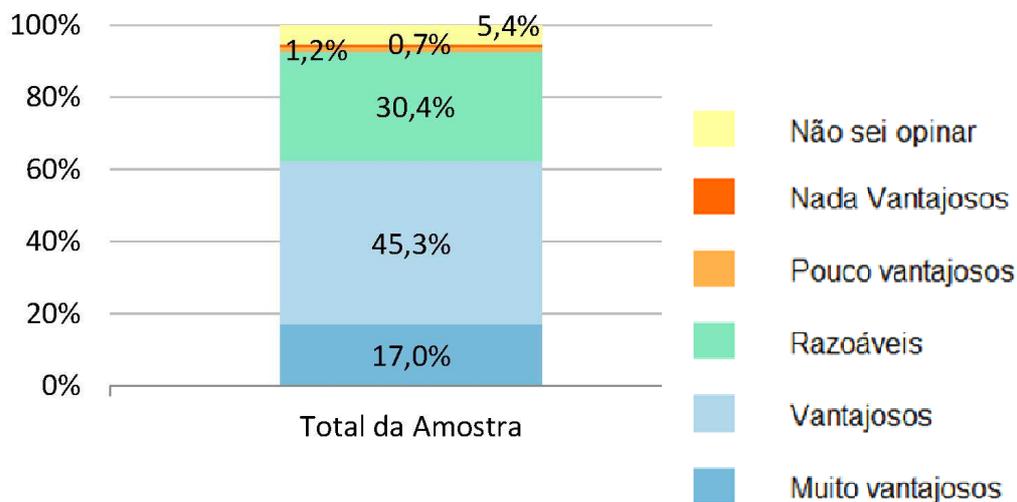
Os Pensionistas são os que menos aprovam os benefícios: 58,1% para opções “muito

vantajosos” e “vantajosos”. Mas os Ativos, além de apresentarem aprovação mais baixa que a média da amostra (60,6%), reprovam mais (2,7% acham pouco ou nada vantajosos).

O percentual dos que dizem achar vantajoso ou muito vantajoso o seu plano é superior a 60% nas duas faixas mais jovens. Mas na faixa até 29 anos há 20% que não sabem opinar e 10% que acham pouco vantajosos. Na faixa de 30 a 39 anos há também 14,9% sem opinião.

Não há alterações significativas da concordância líquida entre os diferentes Estados.

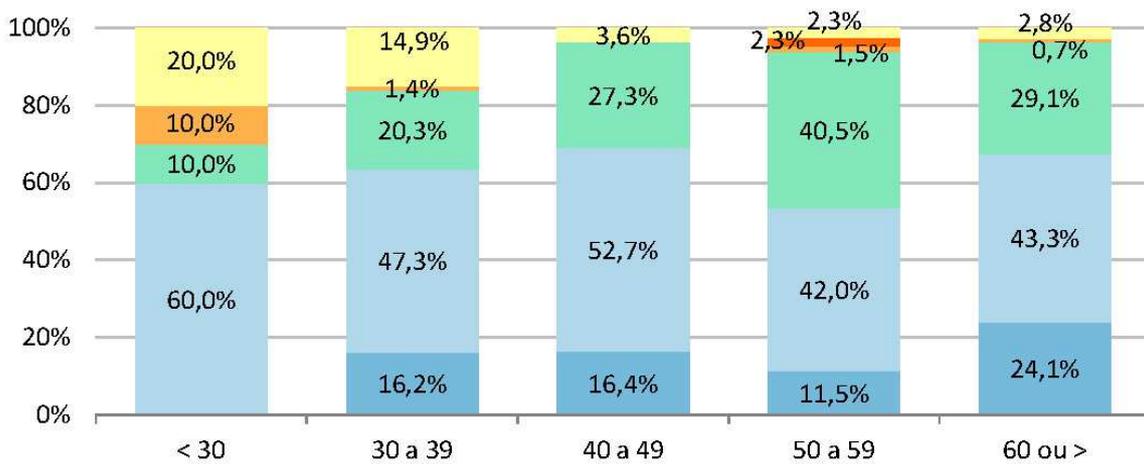
### AVALIAÇÃO DOS BENEFÍCIOS DA PREVDATA (TOTAL DA AMOSTRA)



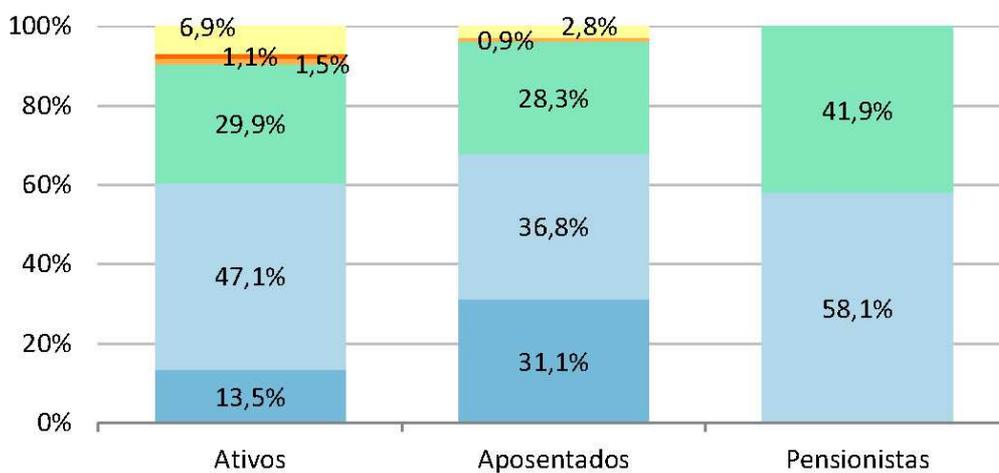
### AValiação dos Benefícios da Prevdta (por Sexo)



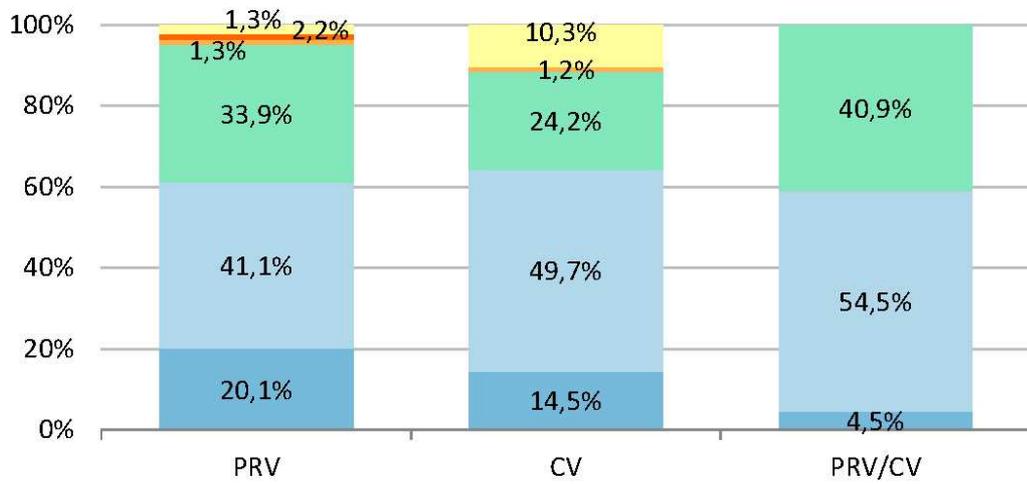
### AValiação dos Benefícios da Prevdta (por Faixa Etária)



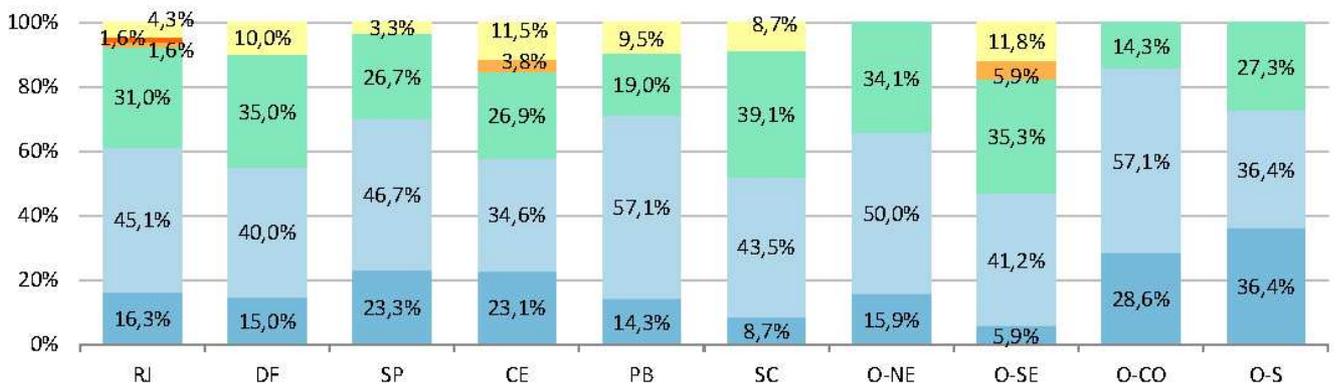
### AValiação dos Benefícios da Prevdta (por Situação)



### AVALIAÇÃO DOS BENEFÍCIOS DA PREVDATA (POR PLANO)



### AVALIAÇÃO DOS BENEFÍCIOS DA PREVDATA (POR UF)



# ADMINISTRAÇÃO

## Quase 3/4 dos participantes aprovam a administração da Prevdata.

A pesquisa solicitou aos entrevistados que classificassem a administração da Prevdata. Do total da amostra, apenas 11,9% não souberam opinar e 74,7% avaliaram a administração da Entidade como "excelente" ou "boa". Apenas 2,2% a classificaram como "ruim" ou "péssima".

Cabe observar que os 74,7% de aprovação, no total de entrevistados, equivalem a 84,8% dos entrevistados que possuem alguma opinião sobre a administração da Prevdata.

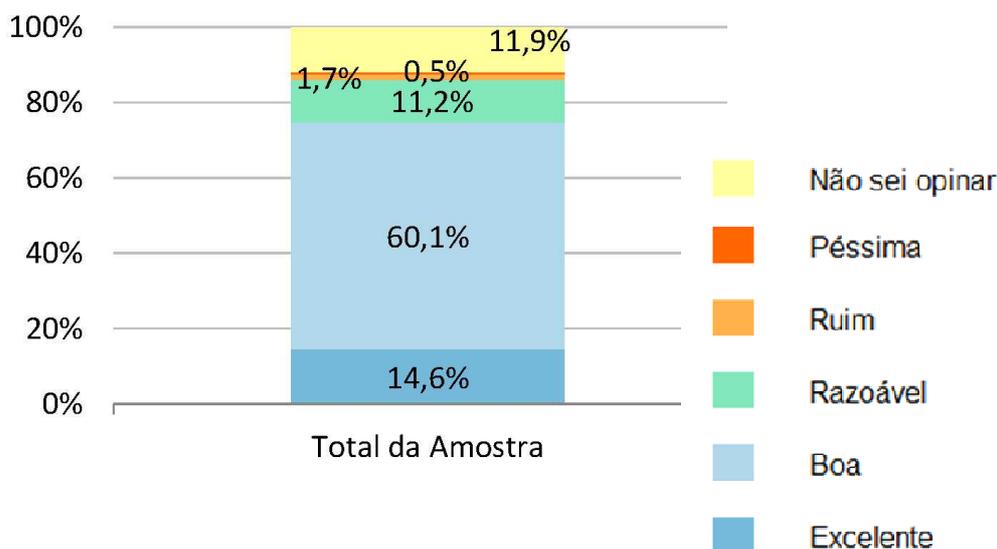
Os Aposentados são os que mais aprovam, proporcionalmente: 89,7% de "excelente" e "boa". Já os Ativos são os que menos aprovam (67,5%) e os que mais desaprovam (3,3%).

Os participantes do Plano CV aparecem como os mais críticos também quanto à administração da Prevdata: grau de aprovação de 63,7% e grau de reprovação de 3,0%, com 20% que não souberam opinar.

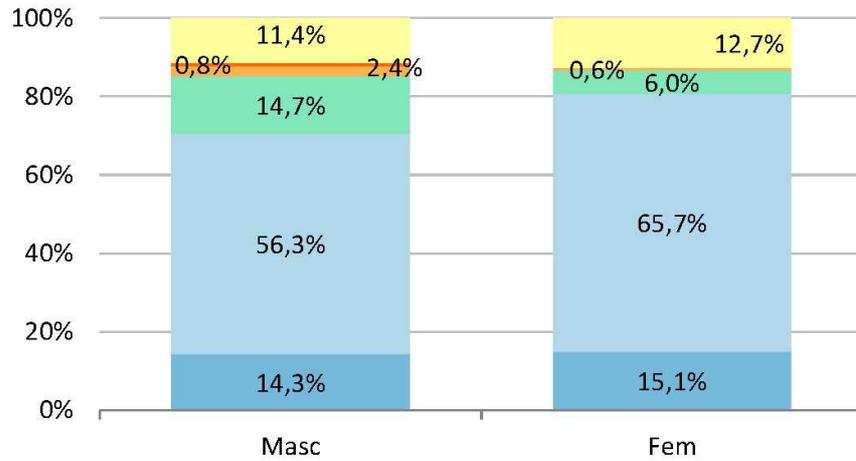
Os graus de aprovação são maiores quanto maior a idade. Nas duas primeiras faixas ficam abaixo de 60%. Acontece o inverso com o grau de reprovação. E cabe ressaltar que nas faixas de até 29 anos e de 30 a 39 anos existem 30% e 24,3%, respectivamente, sem opinião.

Entre os Estados, cabe ressaltar PB e O-SE pelos percentuais de participantes sem opinião, superiores a 20%, e SC, pelo grau de reprovação mais elevado, de 8,7%.

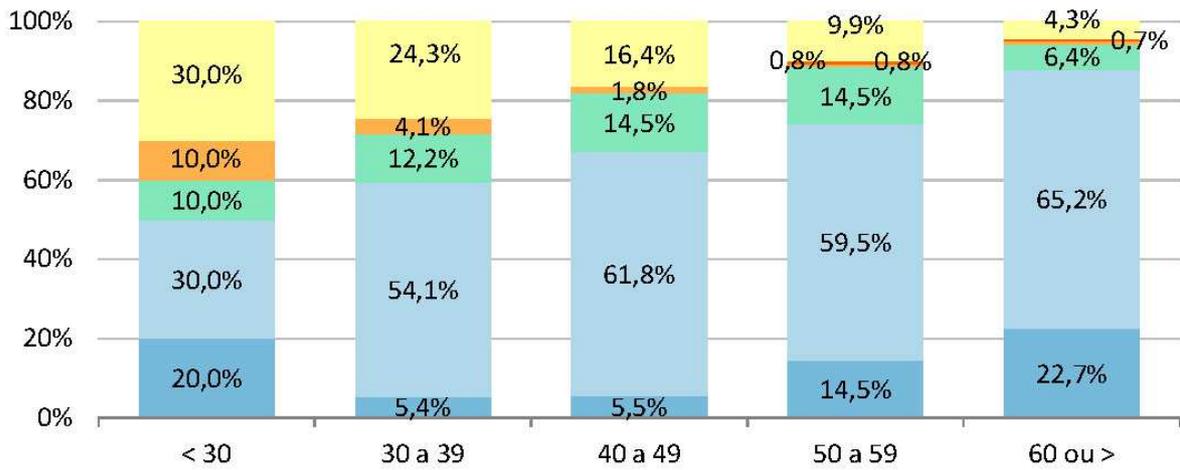
### AVALIAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO (POR UF)



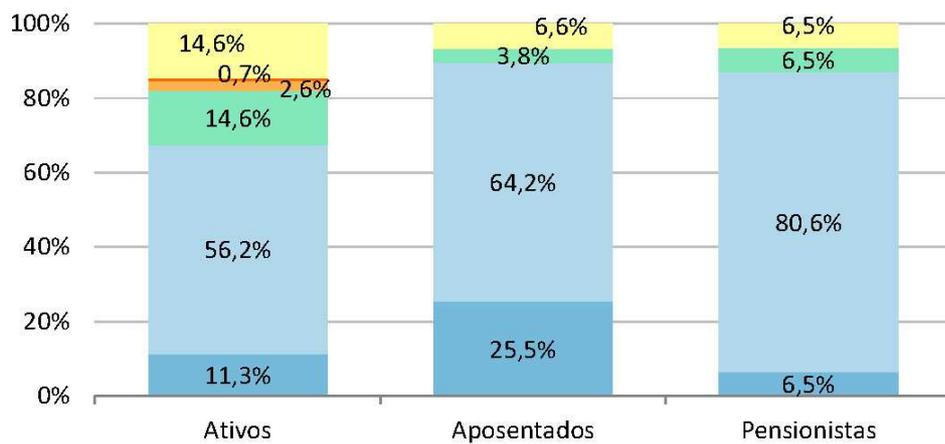
### AVALIAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO (POR UF)



### AVALIAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO (POR FAIXA ETÁRIA)



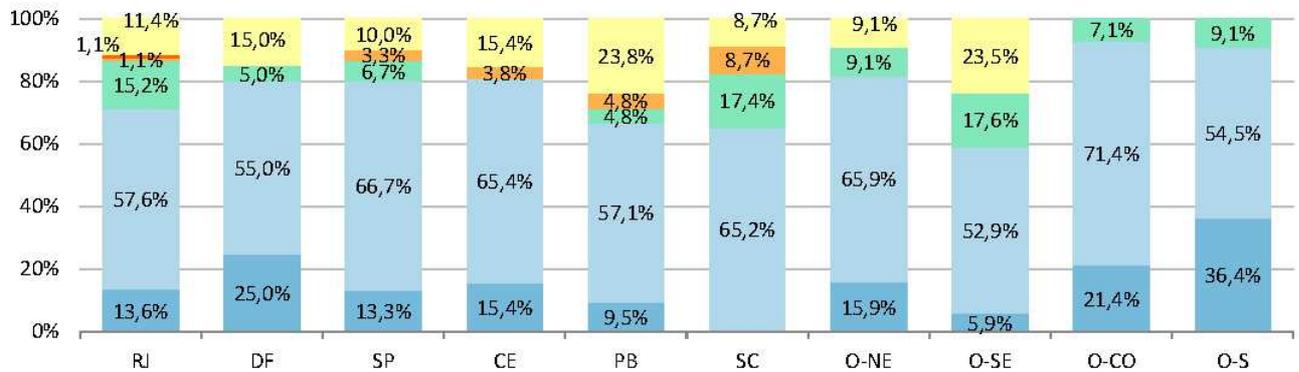
### AVALIAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO (POR SITUAÇÃO)



### AVALIAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO (POR PLANO)



### AVALIAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO (POR UF)



## 2/3 dos participantes consideram séria a administração que a Prevdata faz dos recursos dos planos de benefícios.

A pesquisa solicitou aos entrevistados que avaliassem, com notas de 1 a 5, sendo 1 "Ruim" e 5 "Excelente", a gestão que a Prevdata faz dos recursos dos planos de benefícios quanto à Seriedade. Do total da amostra, 66,1% consideram-na "boa" ou "excelente". Apenas 2,4% a classificaram como "ruim" ou "péssima". E 21,9% não souberam opinar.

Cabe observar que os 66,1% de aprovação, no total de entrevistados, equivalem a 84,7% dos entrevistados que possuem alguma opinião sobre a administração da Prevdata.

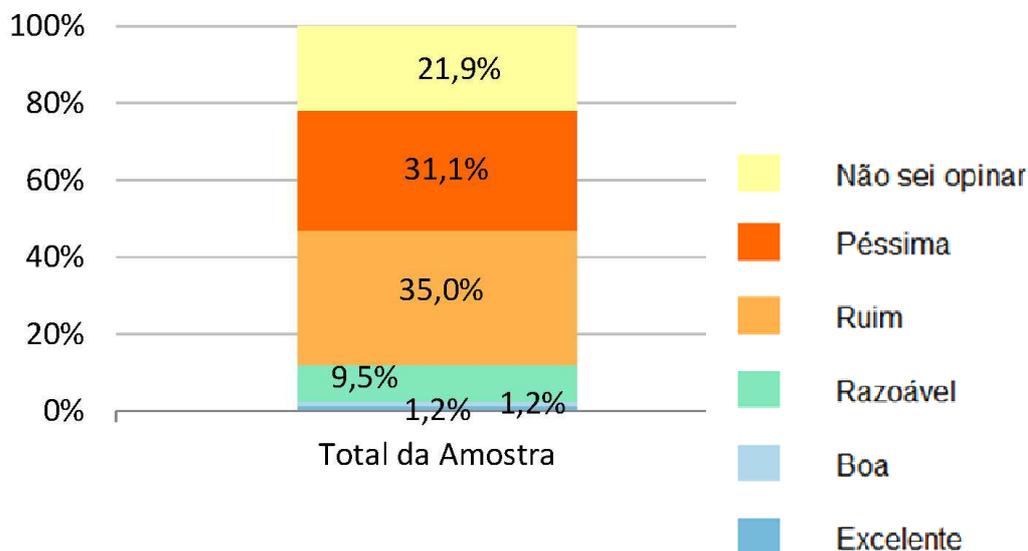
Os Aposentados são os que mais aprovam, proporcionalmente: 80,2% de "excelente" e "boa". Já os Ativos são os que menos aprovam (60,6%).

Entre os Planos, Plano CV apresenta avaliação mais crítica para a questão da seriedade na gestão dos recursos: 57,6% de avaliações positivas, sendo que 29,7% não souberam opinar.

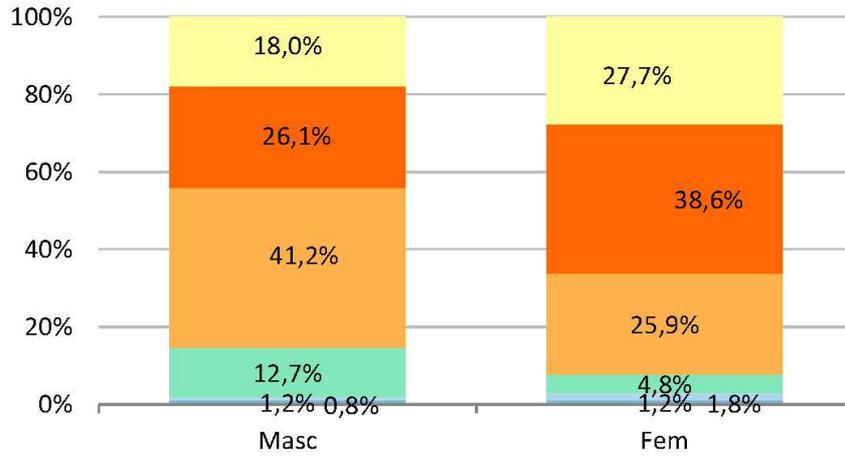
A análise por faixa etária revela que quanto maior a idade, maior o grau de aprovação e menor o grau de reprovação. Nas duas primeiras faixas mais jovens, a aprovação é inferior a 60%, alcançando 76,6% entre aqueles de 60 anos ou mais. E cabe ressaltar que nas faixas de até 29 anos e de 30 a 39 anos existem 40% e 31,1%, respectivamente, sem opinião.

DF e SC apresentaram percentuais de participantes sem opinião superiores a 30%.

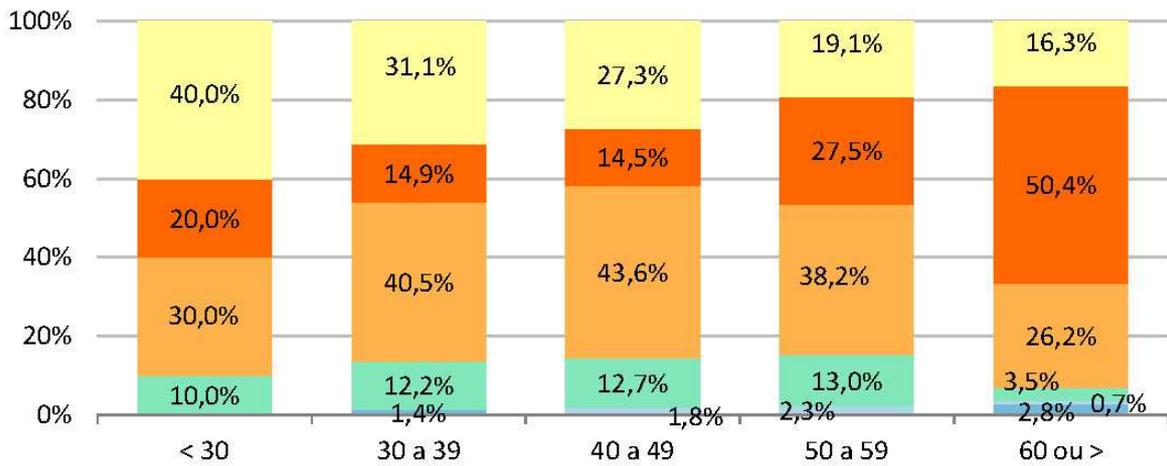
### AVALIAÇÃO DA SERIEDADE NA GESTÃO DOS RECURSOS (TOTAL DA AMOSTRA)



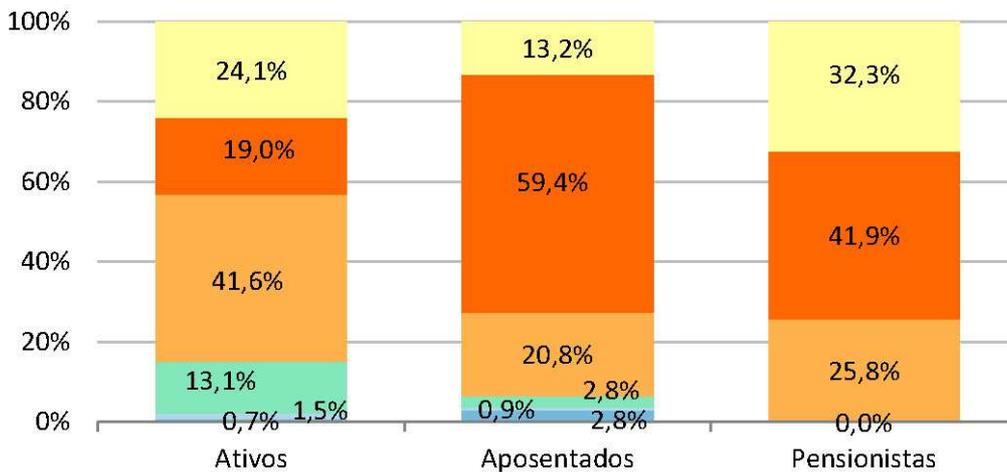
### AValiação da Seriedade na Gestão dos Recursos (por UF)



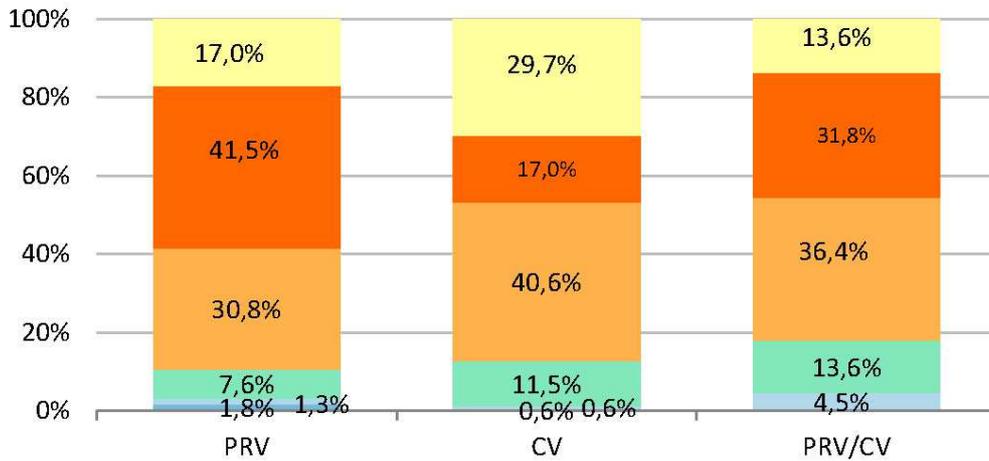
### AValiação da Seriedade na Gestão dos Recursos (por Faixa Etária)



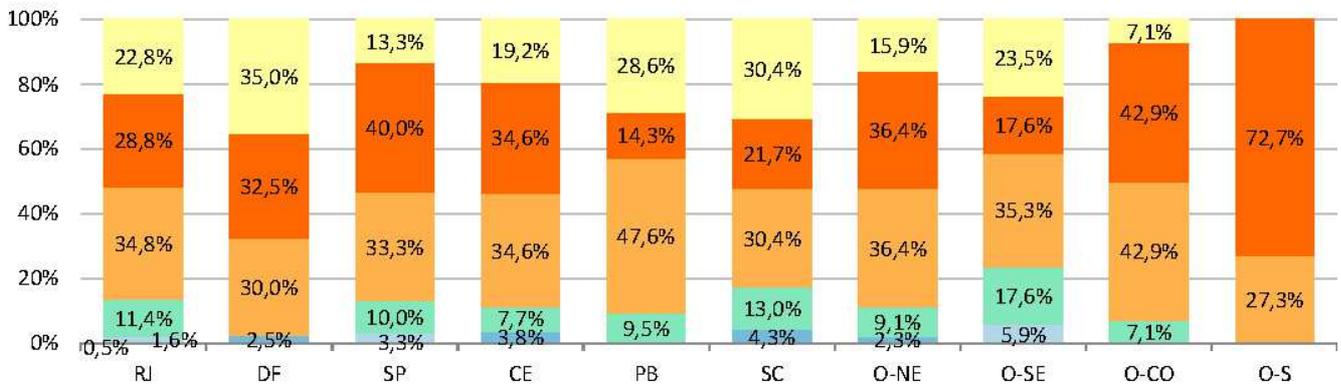
### AValiação da Seriedade na Gestão dos Recursos (por Situação)



### AVALIAÇÃO DA SERIEDADE NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR PLANO)



### AVALIAÇÃO DA SERIEDADE NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR UF)



## Gestão dos recursos considerada tecnicamente competente por quase 2/3 dos participantes.

Foi solicitado aos entrevistados que avaliassem, com notas de 1 a 5, sendo 1 "Ruim" e 5 "Excelente", a Competência Técnica da Prevdata na gestão que faz dos recursos dos planos de benefícios. Do total da amostra, 64,7% consideram-na "boa" ou "excelente". Apenas 3,7% a classificaram como "ruim" ou "péssima". E 22,6% não souberam opinar.

Os 64,7% de aprovação no total da amostra equivalem a 83,6% dos entrevistados que possuem alguma opinião sobre a administração da Prevdata.

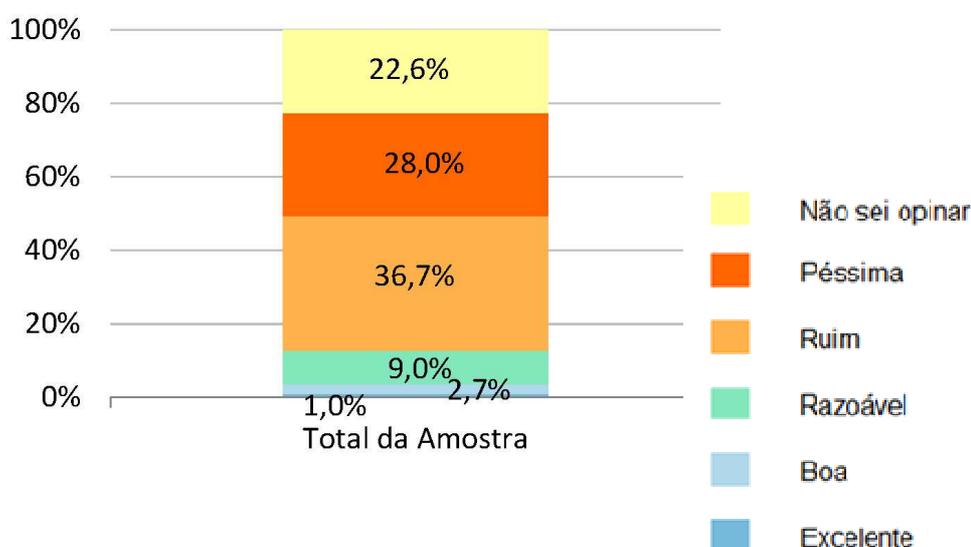
Também nesta questão, são os Aposentados os que mais aprovam, proporcionalmente: 82,1% de "excelente" e "boa". Já os Ativos são os que menos aprovam (58,4%).

O Plano CV, mais uma vez, apresenta avaliação mais crítica para a questão da seriedade na gestão dos recursos: 52,6% de avaliações positivas, com 32,1% que não souberam opinar.

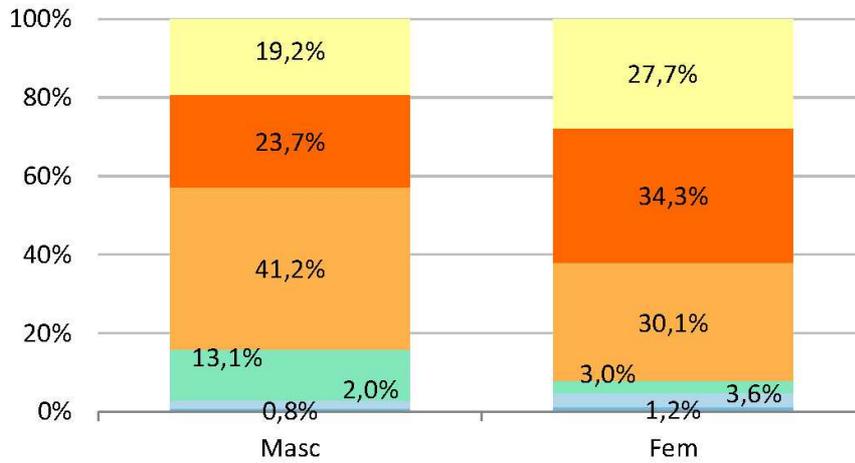
Quanto maior a idade, maior o grau de aprovação e menor o grau de reprovação. Nas duas primeiras faixas mais jovens, a aprovação é de 50% ou menos, mas chega a 78,0% entre aqueles de 60 anos ou mais. Na faixa mais jovem há 40% sem opinião, percentual que se mantém elevado também nas faixas de 30 a 39 anos e de 40 a 49 anos (32,4% e 32,7%, respectivamente).

DF, PB e SC apresentaram percentuais de participantes sem opinião superiores a 30%. E SC revela grau de reprovação mais elevado, de 8,6%.

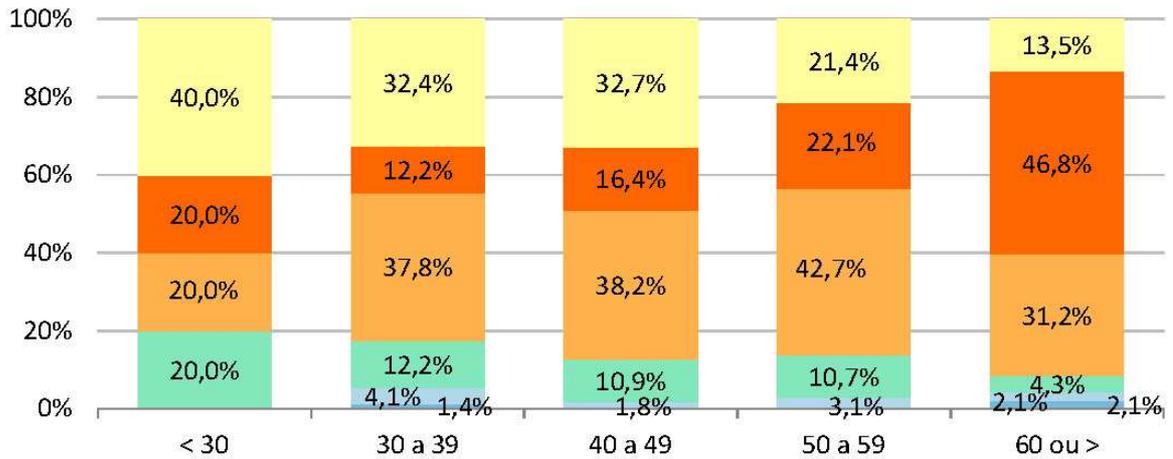
### AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA TÉCNICA NA GESTÃO DOS RECURSOS (TOTAL DA AMOSTRA)



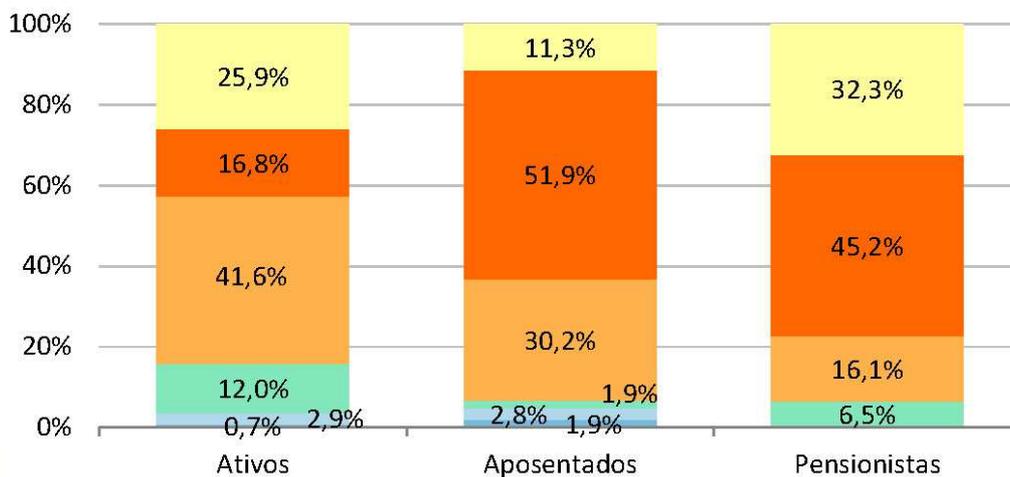
### AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA TÉCNICA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR SEXO)



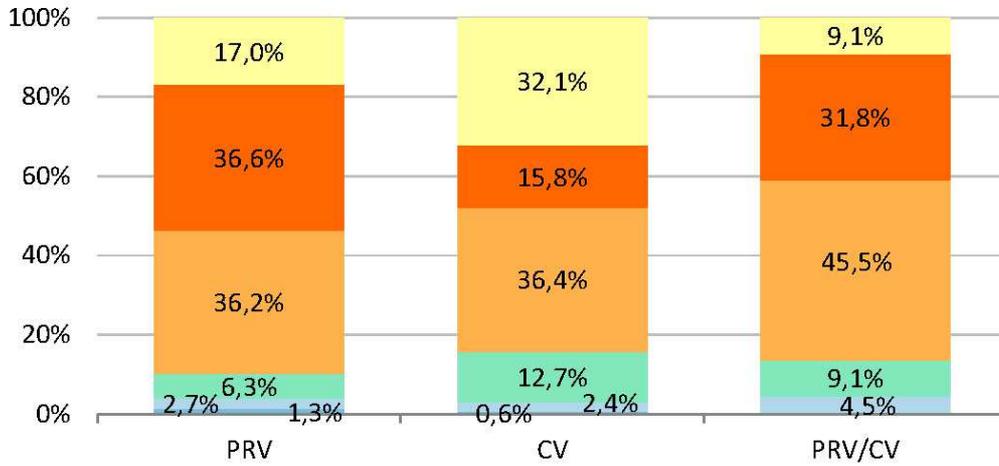
### AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA TÉCNICA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR FAIXA ETÁRIA)



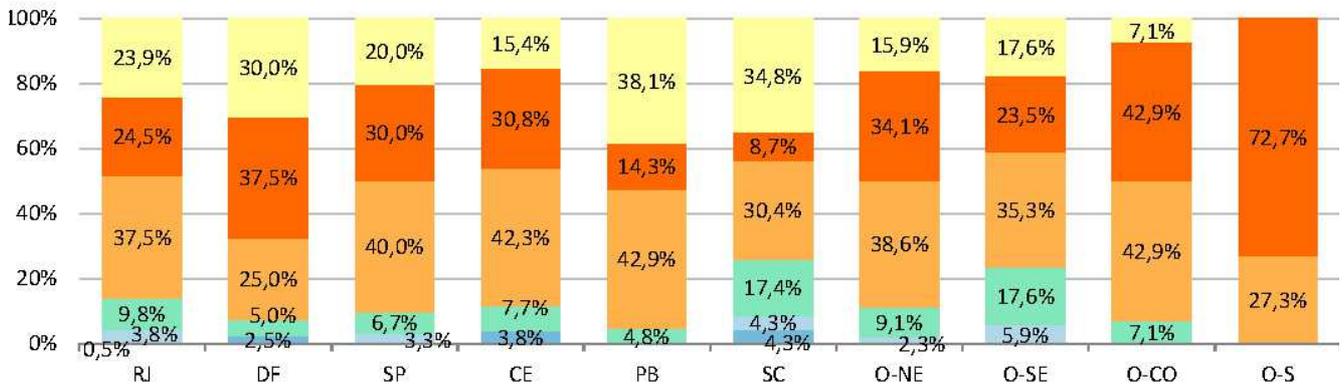
### AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA TÉCNICA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR SITUAÇÃO)



### AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA TÉCNICA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR PLANO)



### AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA TÉCNICA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR UF)



## Gestão dos recursos é feita com ética pela Prevdata na opinião de 2/3 dos seus participantes

Os participantes foram solicitados a indicar sua avaliação, com notas de 1 a 5, sendo 1 "Ruim" e 5 "Excelente", sobre a gestão que a Prevdata faz dos recursos dos planos de benefícios quanto à Ética. Do total da amostra, 63,8% consideram-na "boa" ou "excelente". Apenas 3,9% a classificaram como "ruim" ou "péssima". E 25,5% não souberam opinar.

Se considerados apenas os entrevistados que possuem alguma opinião sobre a administração da Prevdata, a aprovação é de 85,6%.

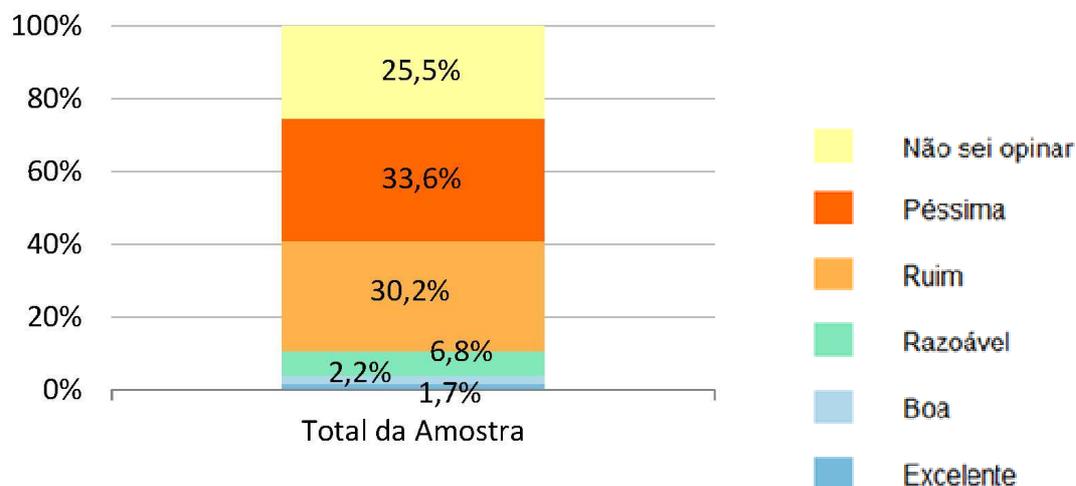
A análise por situação dos participantes indica que os Aposentados são os que mais aprovam (78,3%) enquanto os Ativos são os que menos aprovam (58,4%).

Semelhante ao resultado dos Ativos, o Plano CV é o que menos considera ética a administração que a Prevdata faz dos recursos: 51,5% - mas isso por conta de elevado percentual de seus participantes sem opinião (37%).

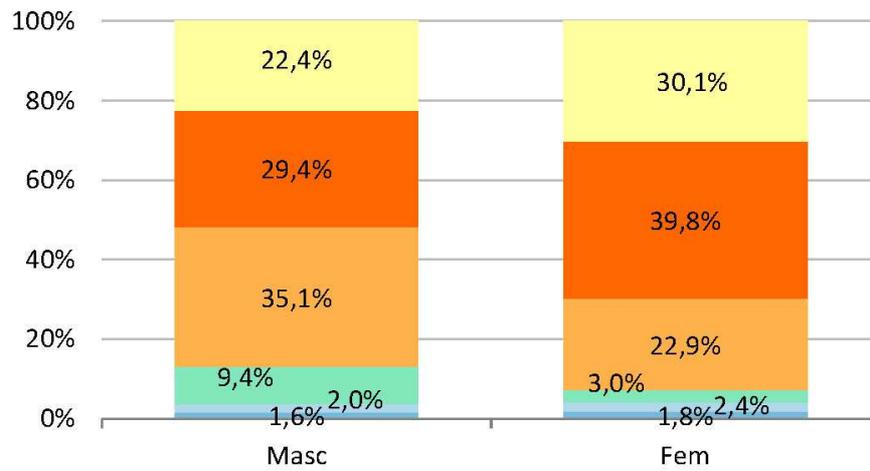
Na análise por faixa etária, chama a atenção os elevados percentuais de "não sei opinar" nos três grupos mais jovens (até 29 anos, de 30 a 39 anos, e de 40 a 49 anos), todos em torno de 40%. Essas faixas apresentam também os menores graus de aprovação para a questão, com 50%, 51,3% e 43,6%, respectivamente.

DF, CE e SC apresentaram percentuais de participantes sem opinião superiores a 34%. E SC tem grau de reprovação de 17,4%.

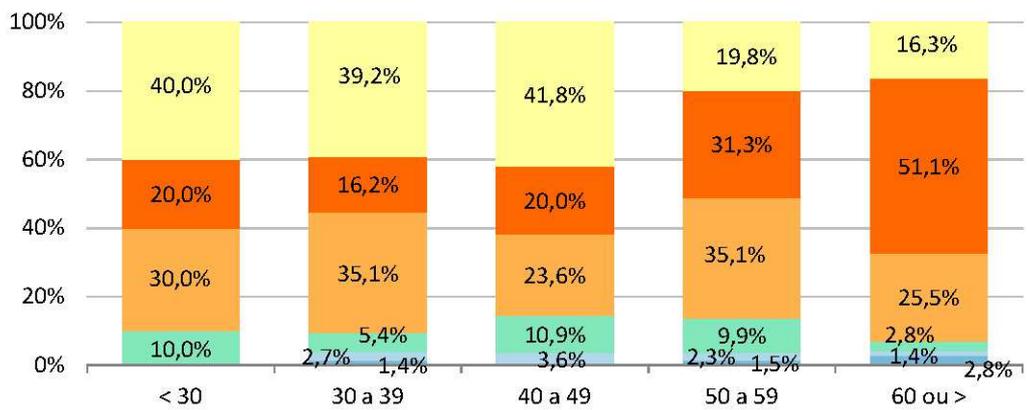
### AVALIAÇÃO DA ÉTICA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR FAIXA ETÁRIA)



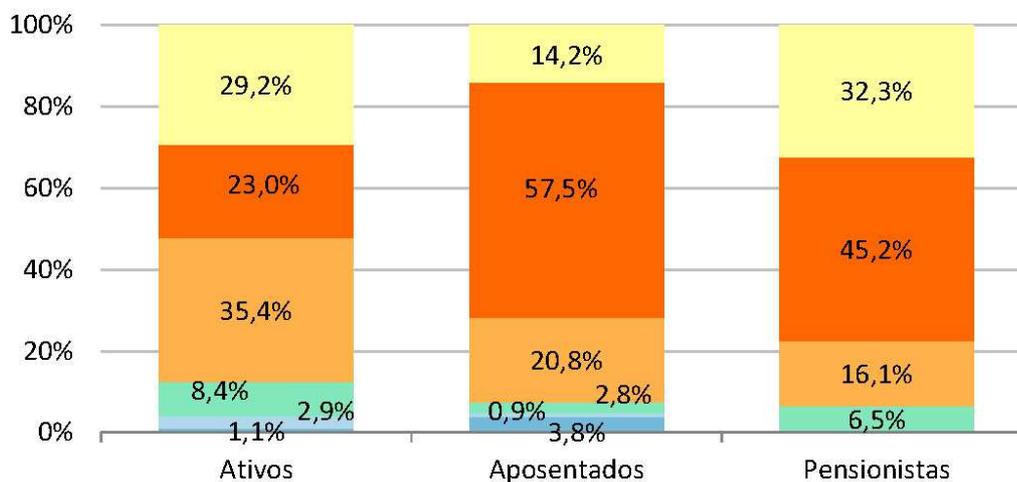
### AVALIAÇÃO DA ÉTICA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR SEXO)



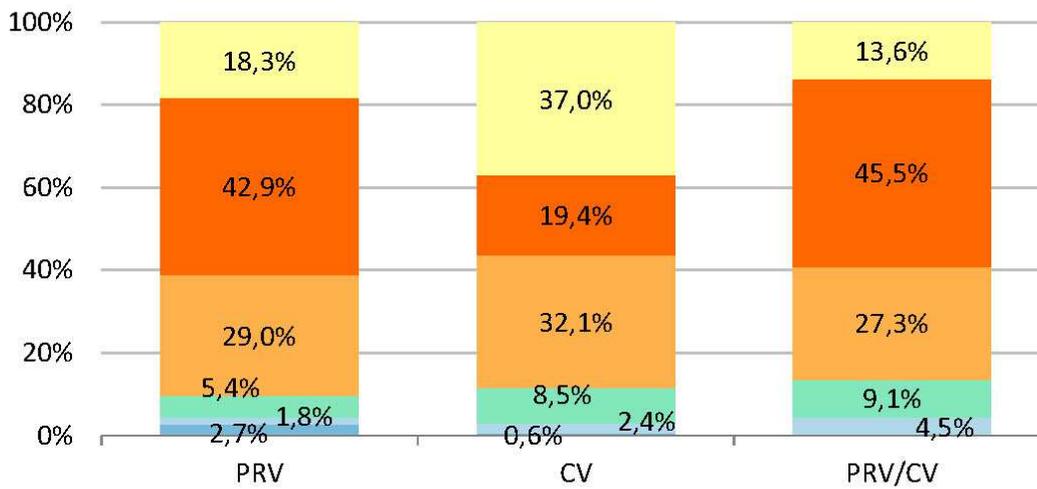
### AVALIAÇÃO DA ÉTICA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR FAIXA ETÁRIA)



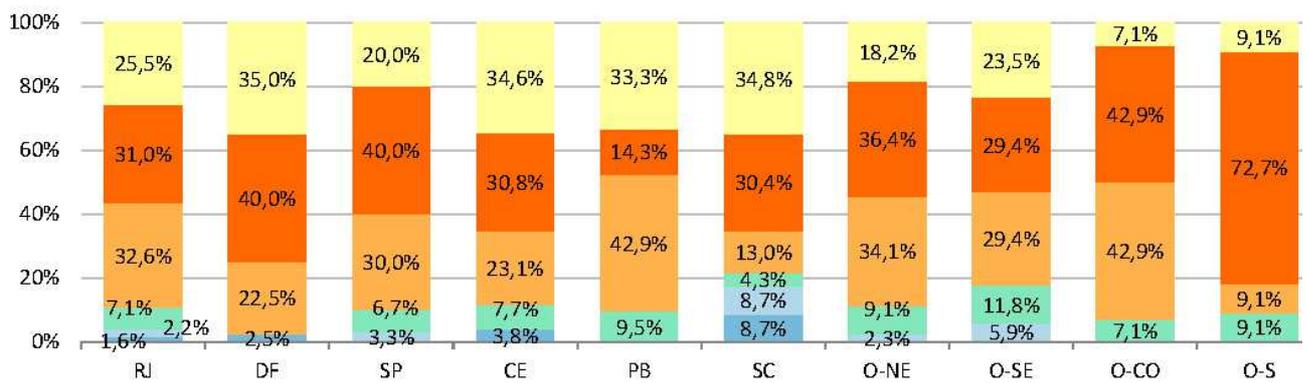
### AVALIAÇÃO DA ÉTICA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR SITUAÇÃO)



### AVALIAÇÃO DA ÉTICA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR PLANO)



### AVALIAÇÃO DA ÉTICA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR UF)



## 2/3 dos participantes consideram transparente a administração que a Prevdata faz dos recursos dos planos de benefícios.

Pouco menos de 2/3 (62,0%) dos participantes concordaram, em grande parte ou totalmente, com a afirmativa “A gestão da Prevdata é transparente na administração dos investimentos dos seus planos de benefícios, informando periodicamente e com clareza todos os resultados alcançados”. Discordaram em algum grau um total de 4,9%. E 10,7% afirmaram não terem condições de opinar.

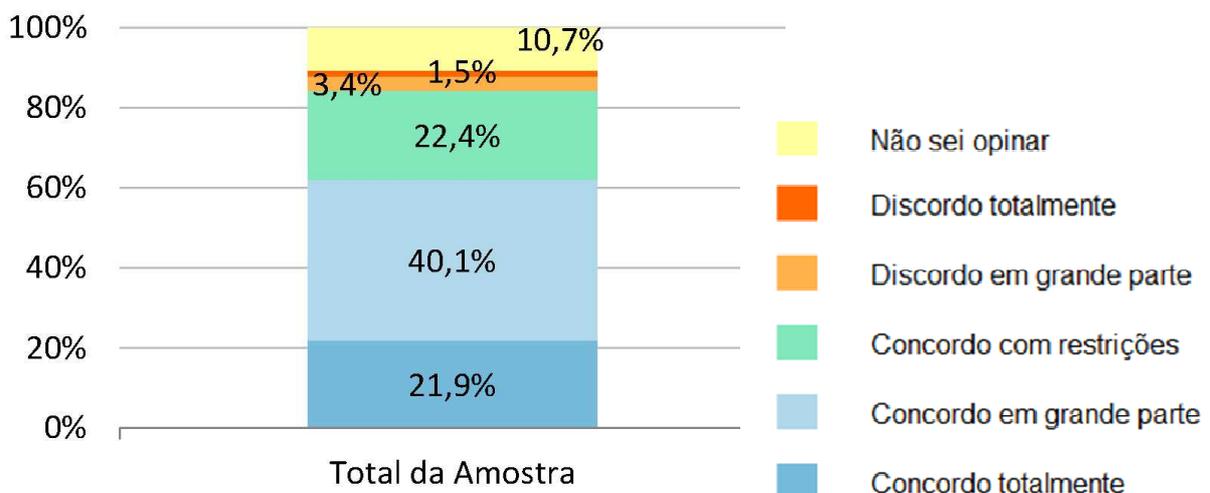
O grau de aprovação entre Aposentados mantém-se elevado nesta questão: 83%. para o somatório de “excelente” e “bom”, contra 54% dos Ativos.

Os participantes do Plano CV são os mais críticos: grau de concordância mais baixo (48,5%), grau de discordância mais elevado (8,5%) e total de participantes sem opinião também mais elevado (12,7%).

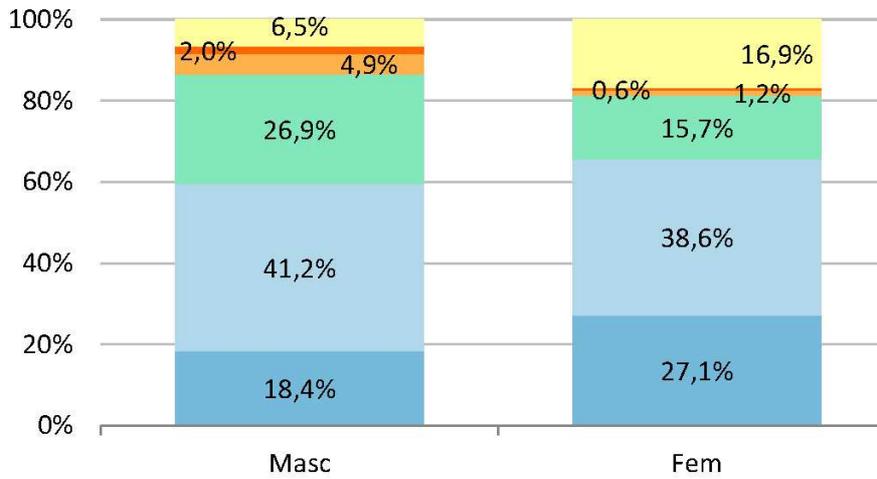
A faixa etária mais jovem, de até 29 anos, apresenta o menor grau de concordância (30,0%) e o maior percentual dos que não sabem opinar (20%). O grau de concordância alcança 81,6% entre os participantes com 60 anos ou mais.

Nesta questão, RJ, CE, SC e O-SE revelam maiores graus de discordância.

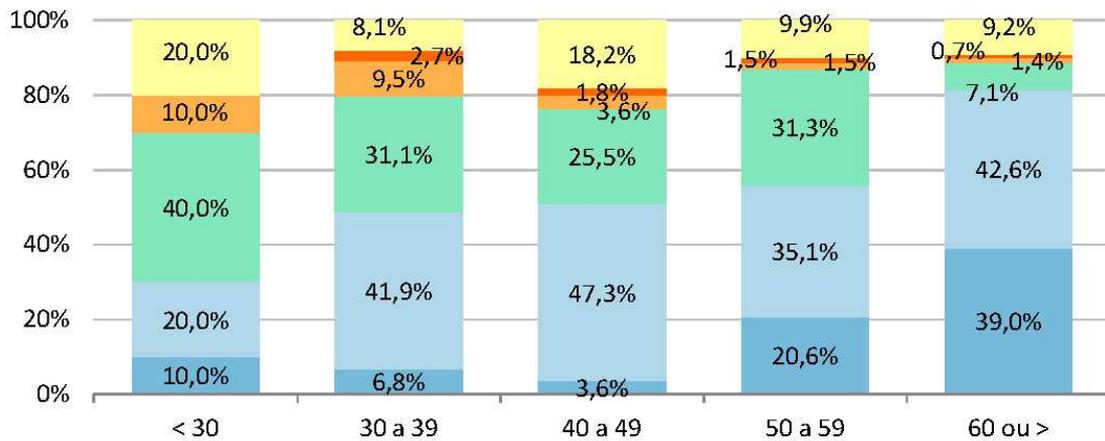
### AVALIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR UF)



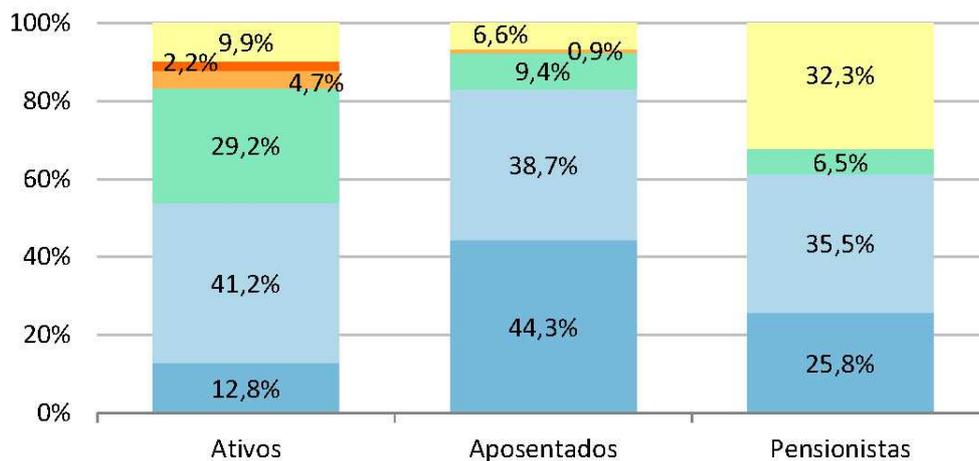
### AVALIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR SEXO)



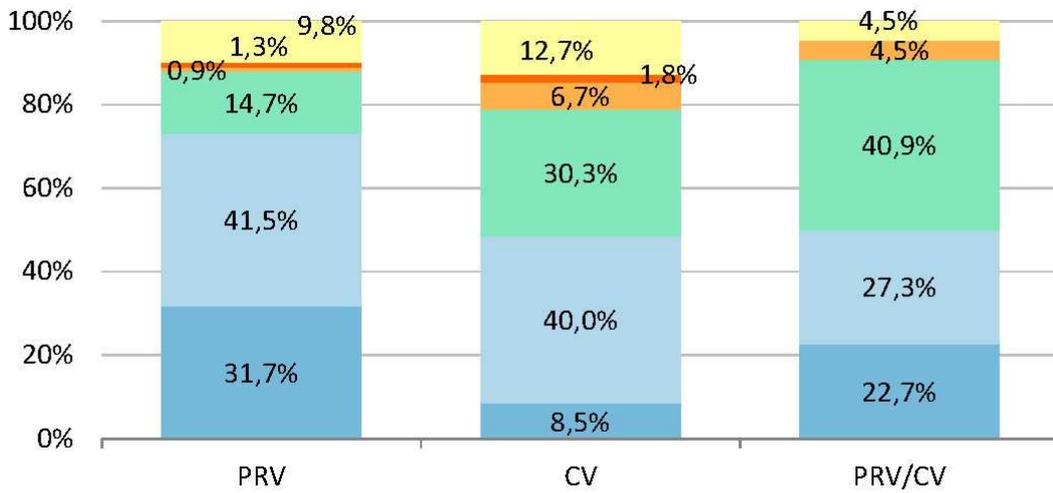
### AVALIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR FAIXA ETÁRIA)



### AVALIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR SITUAÇÃO)



### AVALIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR PLANO)



### AVALIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO DOS RECURSOS (POR UF)



## 3/4 dos participantes que não consideram transparente a administração da Prevdata acham que falta divulgação

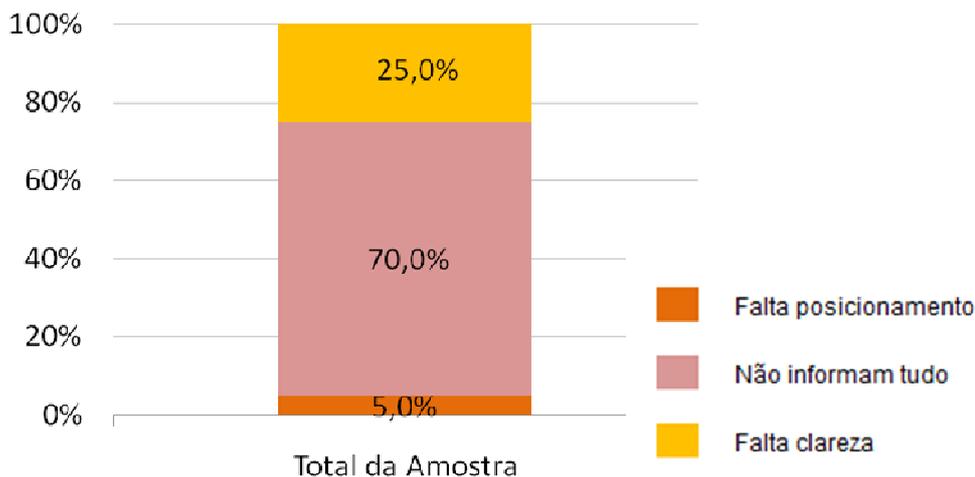
Foi questionado, aos 4,9% da amostra composta por participantes que discordaram em algum grau da afirmativa “A gestão da Prevdata é transparente na administração dos investimentos dos seus planos de benefícios, informando periodicamente e com clareza todos os resultados alcançados” o motivo principal de sua discordância.

A falta de divulgação de investimentos realizados pela Prevdata, bem como suas

condições, vantagens e riscos, foi a principal justificativa, citada por 70% desse grupo.

A falta de clareza para tratar de assuntos áridos foi destacada por 25%. E a falta de posicionamento da Prevdata frente aos escândalos dos fundos de pensão foi citado por 5%.

### MOTIVOS DA DISCORDÂNCIA QUANTO À TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO (TOTAL DA AMOSTRA)



## Mais de 3/4 dos participantes não sabem avaliar Conselhos Deliberativo e Fiscal.

Apresentados à afirmativa “Os membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal desempenham bem suas atribuições em defesa dos interesses da Prevdata”, nada menos que 76,6% dos participantes entrevistados não souberam opinar. O grau de concordância com a afirmativa é de 9,4% e o grau de discordância achado para o total da amostra foi de 4,7%.

Considerando-se apenas os que apresentaram alguma opinião sobre esta afirmativa, o grau de concordância sobe para 40%.

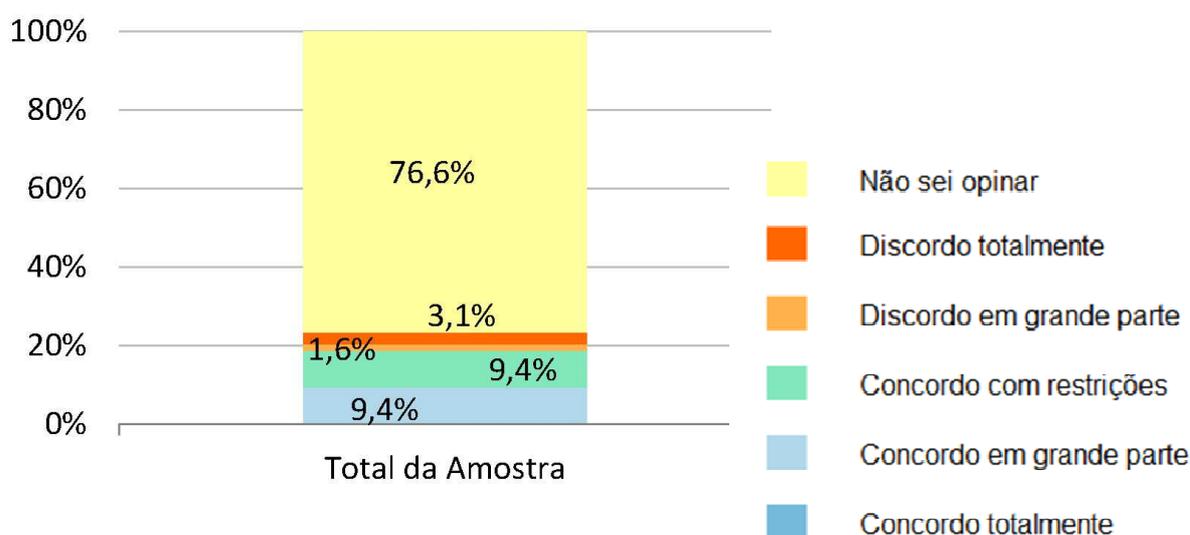
Interessante notar que apenas homens discordaram da afirmativa (9,1%). E entre as mulheres, há 90,3% sem opinião a respeito.

Todos (100%) os Aposentados e Pensionistas não souberam opinar. Entre os Ativos, há 13% concordando em algum grau e 6,5% discordando.

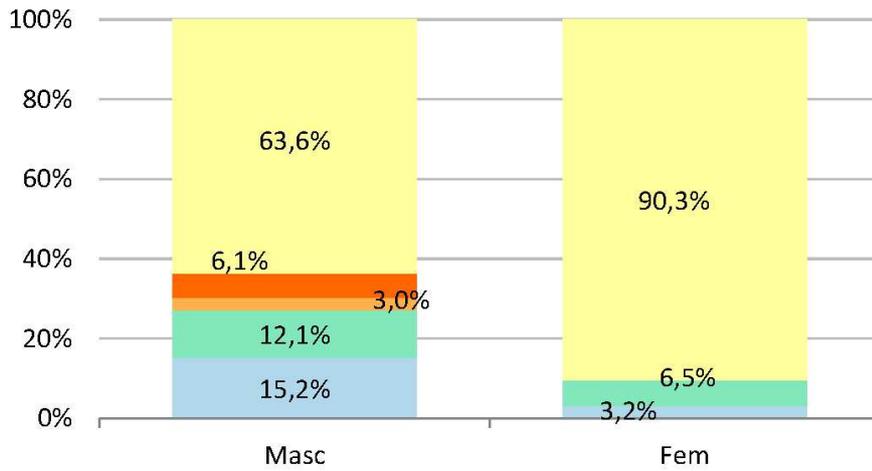
A análise por idade indica que os participantes com até 29 anos são os que mais discordam (33,3%).

RJ e CE são os únicos Estados com algum grau de discordância para a afirmativa (5,7% e 25%, respectivamente).

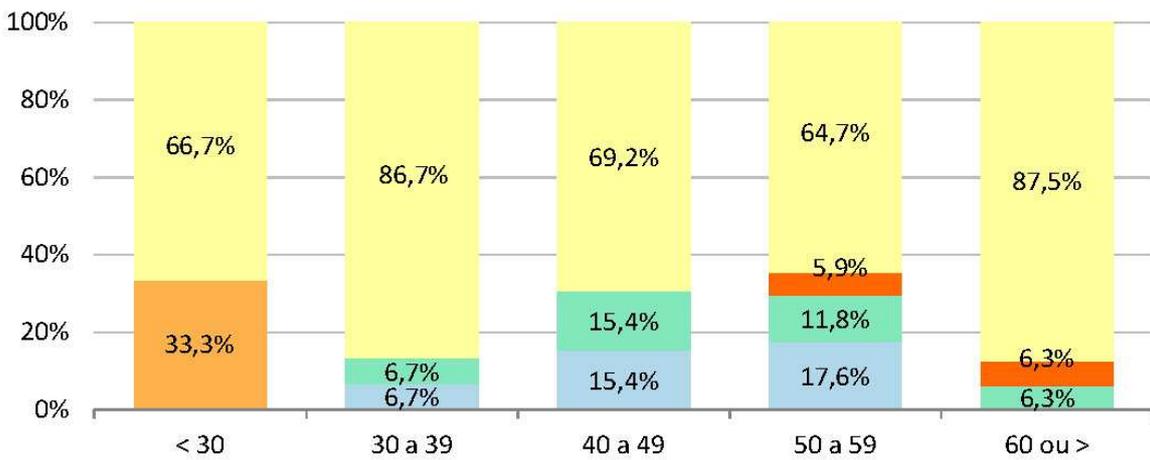
### AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS CONSELHOS (TOTAL DA AMOSTRA)



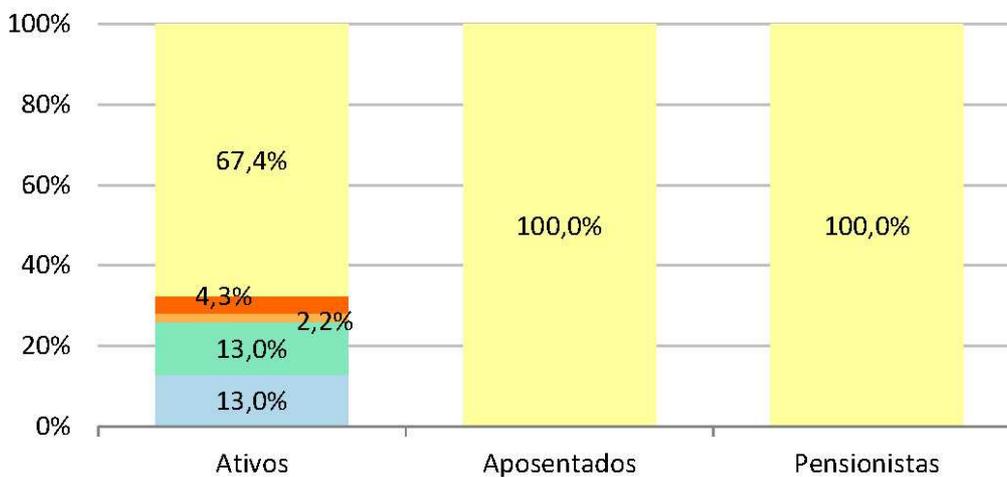
### AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS CONSELHOS (POR SEXO)



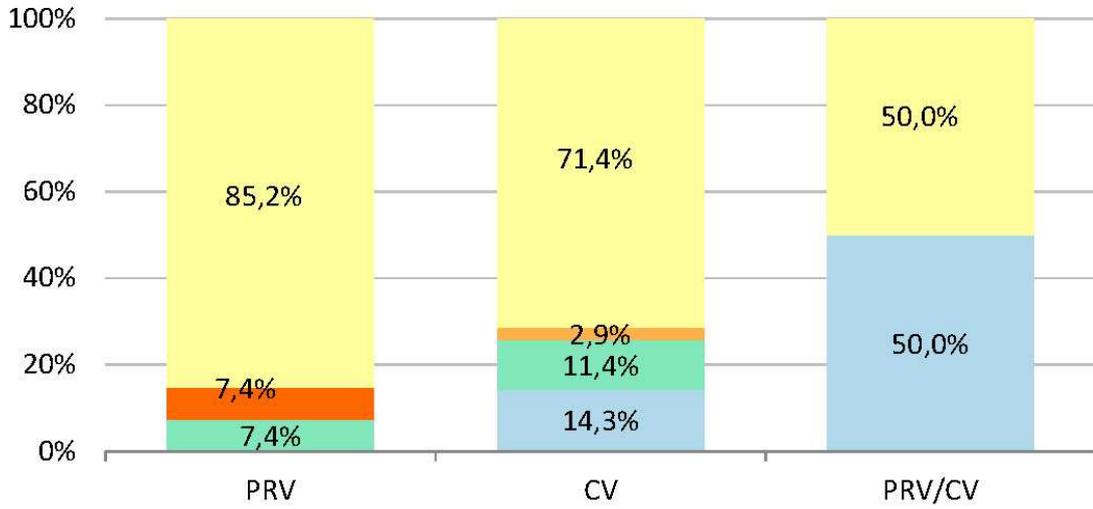
### AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS CONSELHOS (POR FAIXA ETÁRIA)



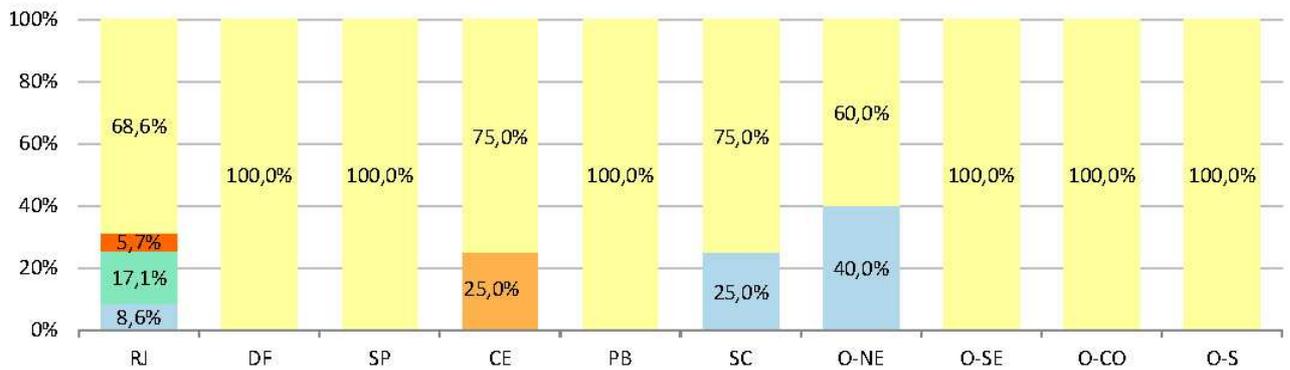
### AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS CONSELHOS (POR SITUAÇÃO)



### AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS CONSELHOS (POR PLANO)



### AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS CONSELHOS (POR UF)



# FINANÇAS PESSOAIS E EDUCAÇÃO FINANCEIRA

## Menos da metade dos participantes acreditam que conhecem bem o funcionamento da economia.

A pesquisa buscou identificar a avaliação do participante sobre o seu próprio nível de conhecimento e de acompanhamento do desempenho da economia em geral, perguntando especificamente como classificariam seu conhecimento do funcionamento da economia.

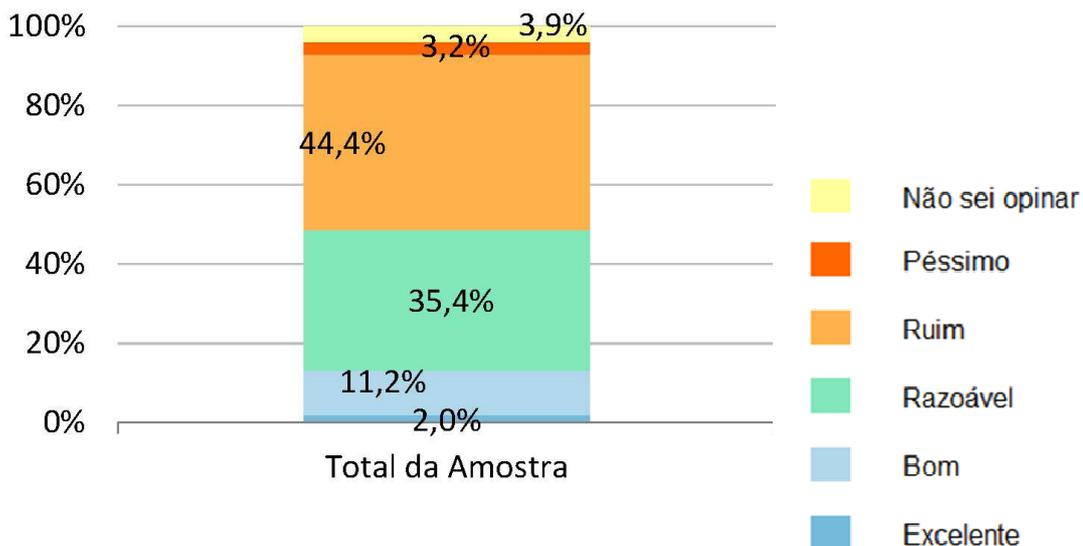
Consideram "bom" ou "excelente" o seu nível de conhecimento um total de 47,6% da amostra da pesquisa. Admitiram "nenhum" ou "pouco" conhecimento, 13,2% dos entrevistados. E 3,9% não souberam opinar.

Mais mulheres do que homens admitiram pouco ou nenhum conhecimento: 19,3% (contra 9% dos homens).

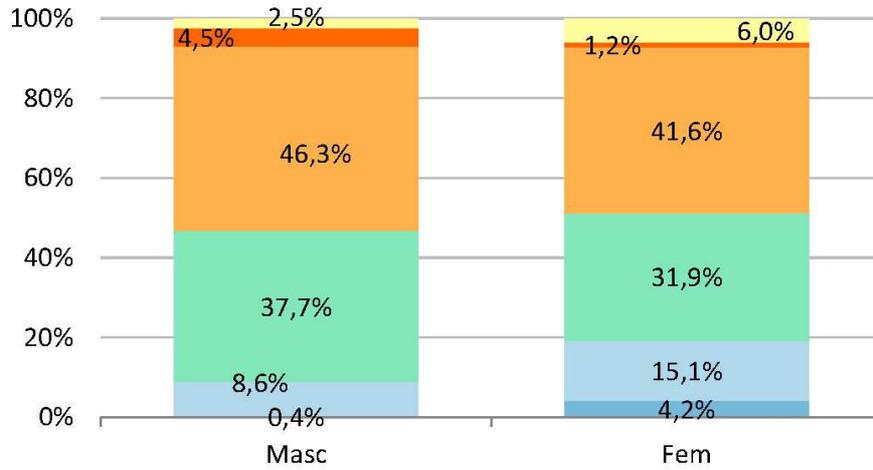
Entre os mais jovens, com idade até 29 anos, há 20% que admitem pouco conhecimento e 20% que não souberam avaliar. Nessa faixa está também a menor avaliação positiva (30% de somatório para "bom" e "excelente"). Entre os participantes com 60 anos ou mais está a melhor avaliação (56,7%).

Nos demais segmentos, os percentuais encontrados são próximos e mantém estrutura semelhante ao do total da amostra.

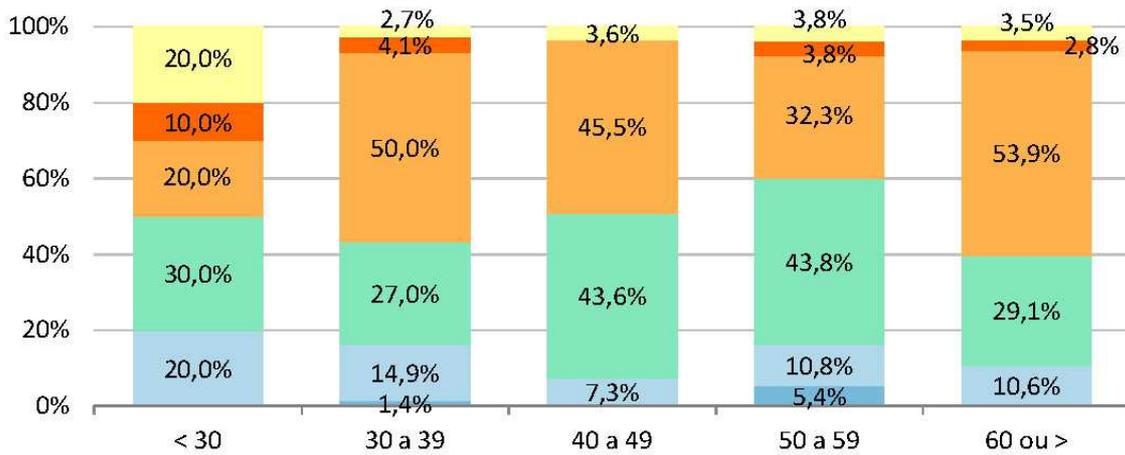
### AVALIAÇÃO DO PRÓPRIO CONHECIMENTO SOBRE ECONOMIA (TOTAL DA AMOSTRA)



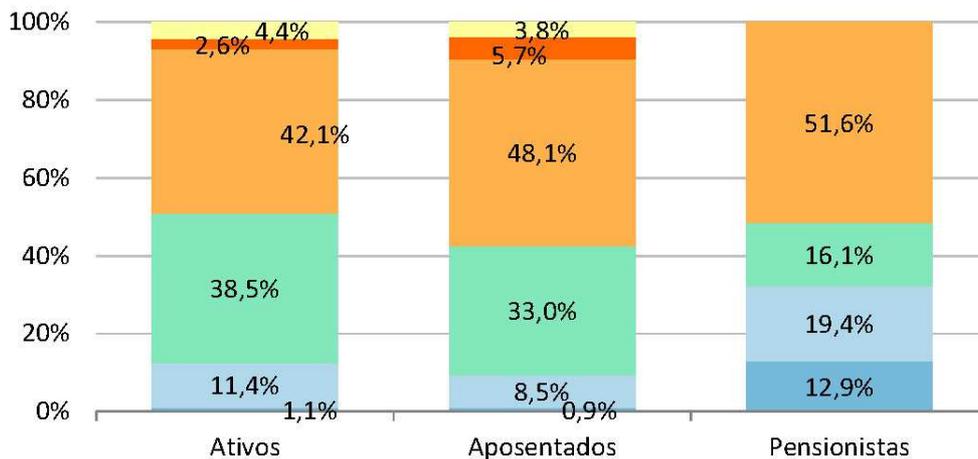
### AVALIAÇÃO DO PRÓPRIO CONHECIMENTO SOBRE ECONOMIA (POR SEXO)



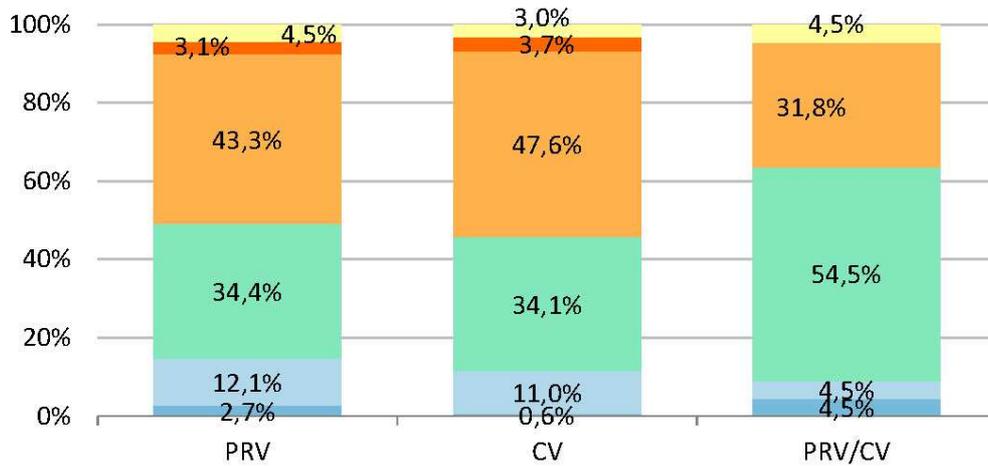
### AVALIAÇÃO DO PRÓPRIO CONHECIMENTO SOBRE ECONOMIA (POR FAIXA ETÁRIA)



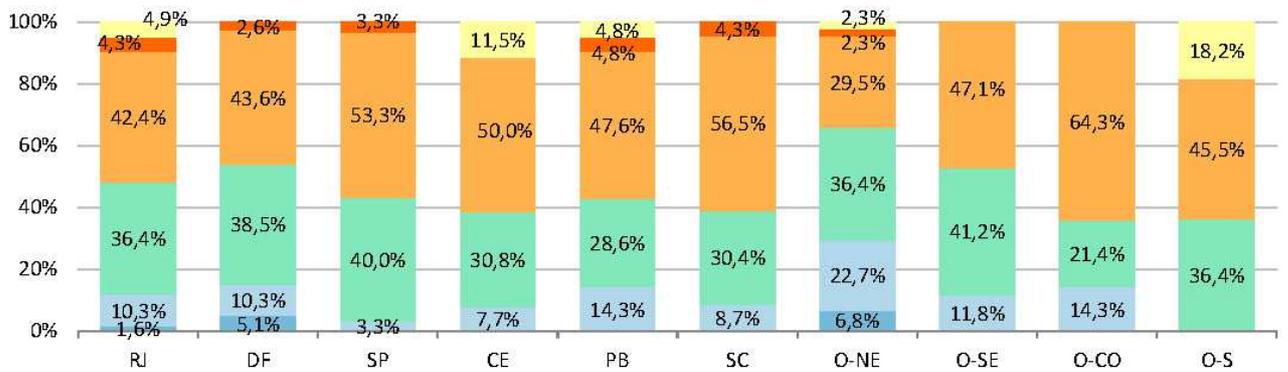
### AVALIAÇÃO DO PRÓPRIO CONHECIMENTO SOBRE ECONOMIA (POR SITUAÇÃO)



### AVALIAÇÃO DO PRÓPRIO CONHECIMENTO SOBRE ECONOMIA (POR PLANO)



### AVALIAÇÃO DO PRÓPRIO CONHECIMENTO SOBRE ECONOMIA (POR UF)



## Cerca de 1/3 dos participantes acompanha com frequência os principais fatos e índices econômicos

Os participantes sorteados para a pesquisa foram perguntados sobre como avaliam seu próprio nível de acompanhamento dos principais fatos e índices da Economia.

Consideram "frequente" ou "total" o seu nível de acompanhamento dos fatos e índices econômicos um total de 37,1% da amostra da pesquisa. Admitiram "nenhum" ou "pouco" acompanhamento, 17,5% dos entrevistados. E 3,9% não souberam opinar.

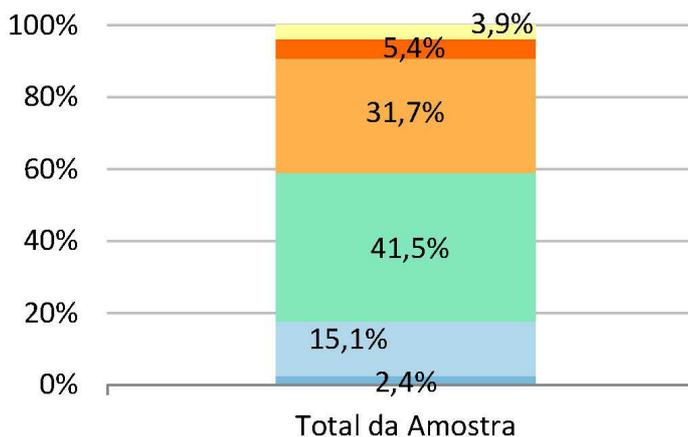
Mais mulheres do que homens admitiram pouco ou nenhum acompanhamento: 22,3% (contra 14,3% dos homens).

Entre os mais jovens, com idade até 29 anos, há 40% que admitem pouco conhecimento e 20% que não souberam avaliar. Nessa faixa está também a menor avaliação positiva (30% de somatório para "frequente" e "total").

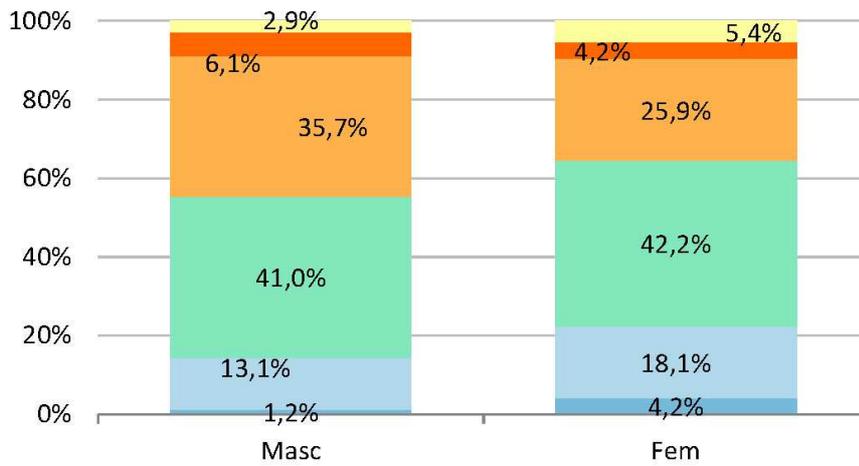
Nos demais segmentos, os percentuais encontrados são próximos e mantém estrutura semelhante ao do total da amostra.

DF, PB e O-NE revelam percentuais mais elevados (acima de 23%) para o somatório de "pouco" e "nenhum" acompanhamento.

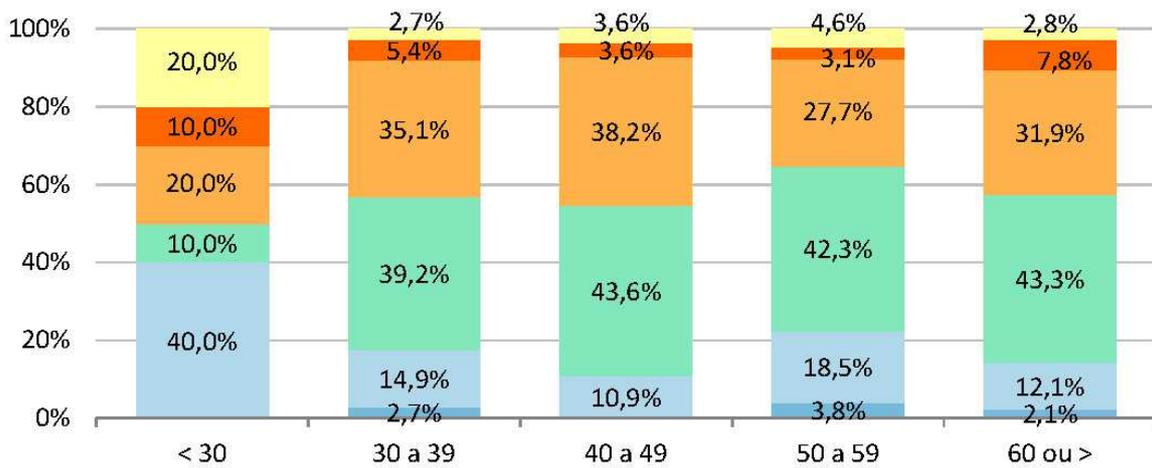
FREQUÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO DA ECONOMIA  
(TOTAL DA AMOSTRA)



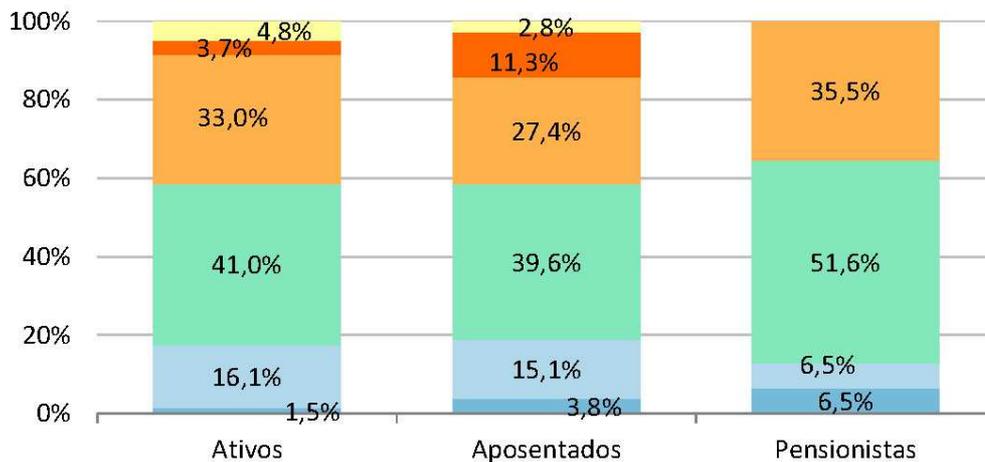
### FREQUÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO DA ECONOMIA (POR SEXO)



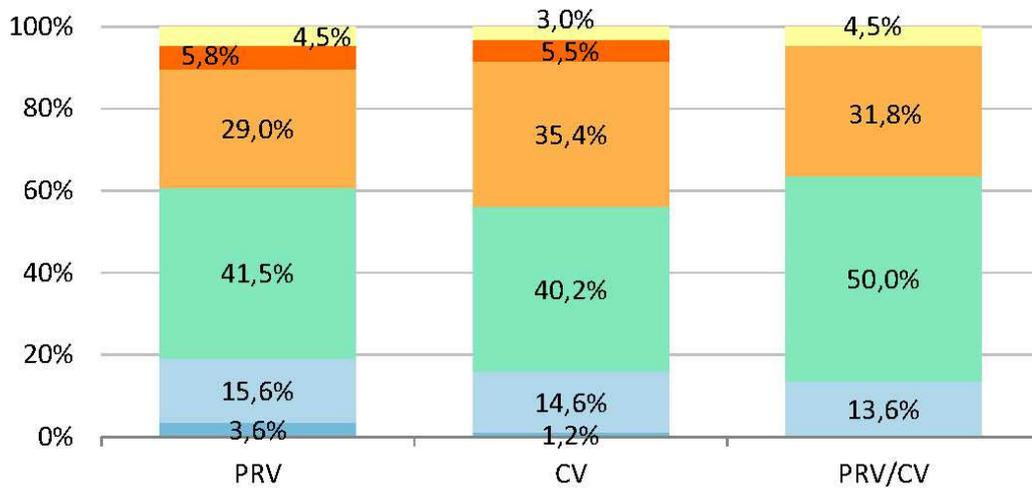
### FREQUÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO DA ECONOMIA (POR FAIXA ETÁRIA)



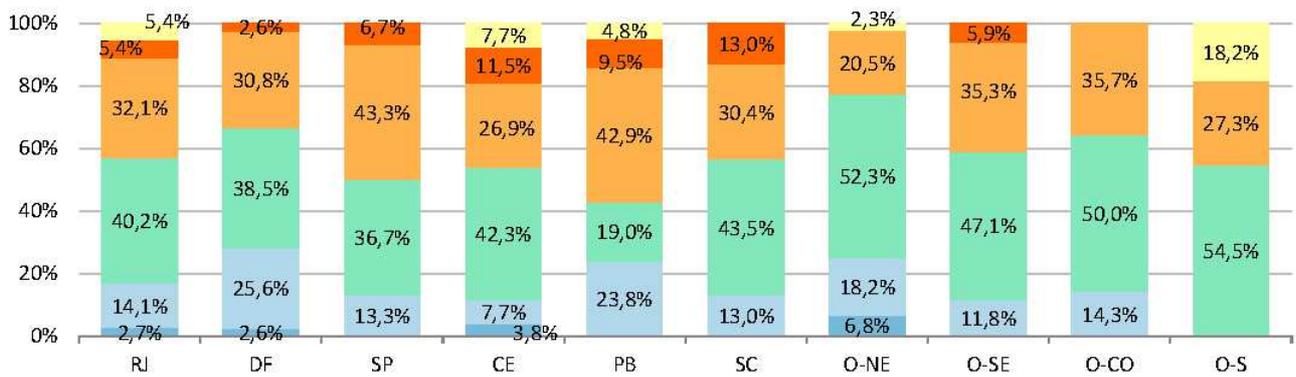
### FREQUÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO DA ECONOMIA (POR SITUAÇÃO)



### FREQUÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO DA ECONOMIA (POR PLANO)



### FREQUÊNCIA DO ACOMPANHAMENTO DA ECONOMIA (POR UF)



## Quase a metade dos entrevistados possui atualmente empréstimo junto à Prevdata. Mais jovens utilizam menos.

Do total da amostra, 47,4% afirmaram possuir atualmente algum empréstimo junto à Prevdata. A análise por situação do participante mostra que este percentual é semelhante entre Ativos (49,6%) e Aposentados (48,1%).

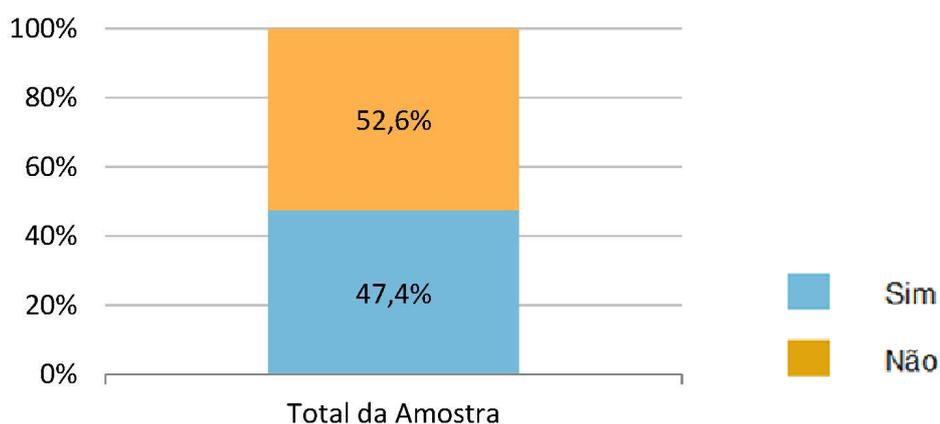
As faixas etárias com 40 anos ou mais são as que mais dizem possuir empréstimos junto à Entidade, alcançando 55,9% entre aqueles

com 50 e 59 anos. Entre os mais jovens, esse percentual é de 30%.

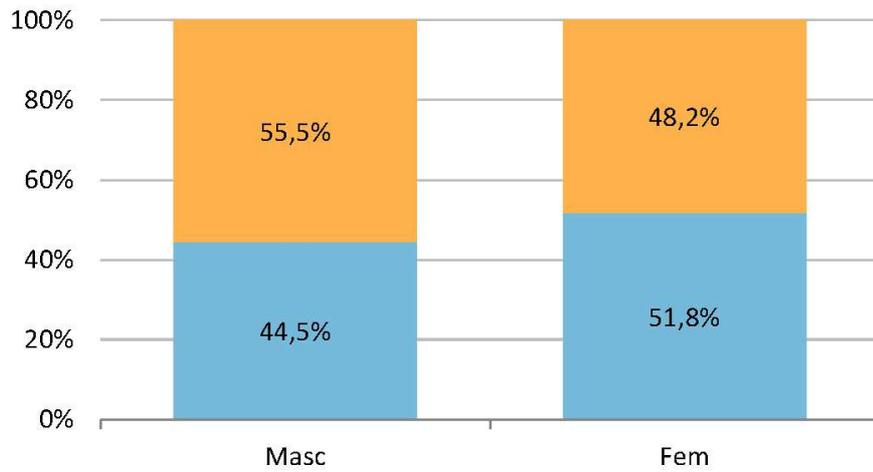
A utilização de empréstimos da Prevdata também é pouco menor entre os participantes do Plano CV (41,8%).

SC e O-S (outros Estados do Sul) destacam-se pelos percentuais de utilização de empréstimos superiores a 60%.

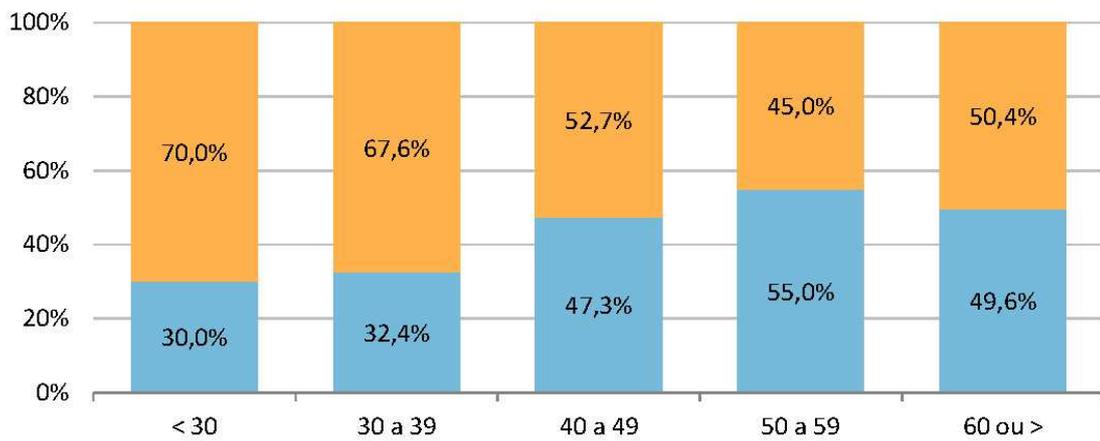
### POSSUI EMPRÉSTIMO JUNTO À PREVDATA (TOTAL DA AMOSTRA)



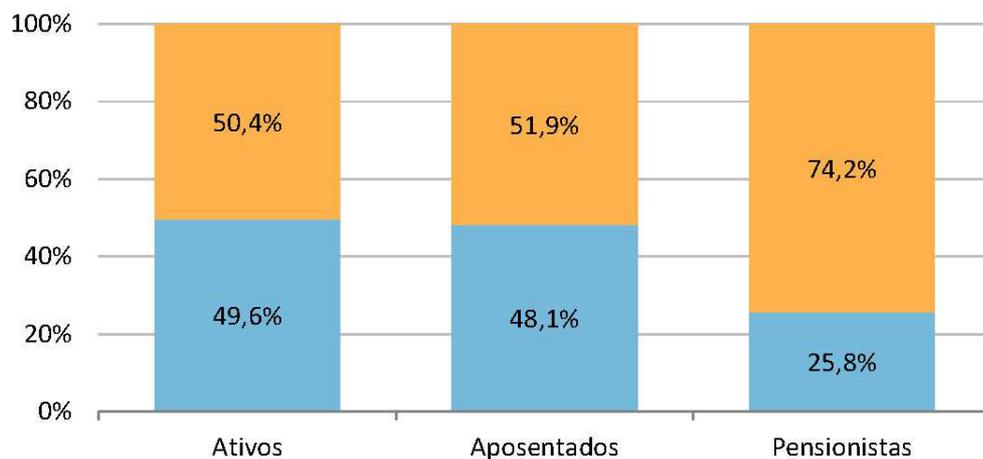
### POSSUI EMPRÉSTIMO JUNTO À PREVDATA (POR SEXO)



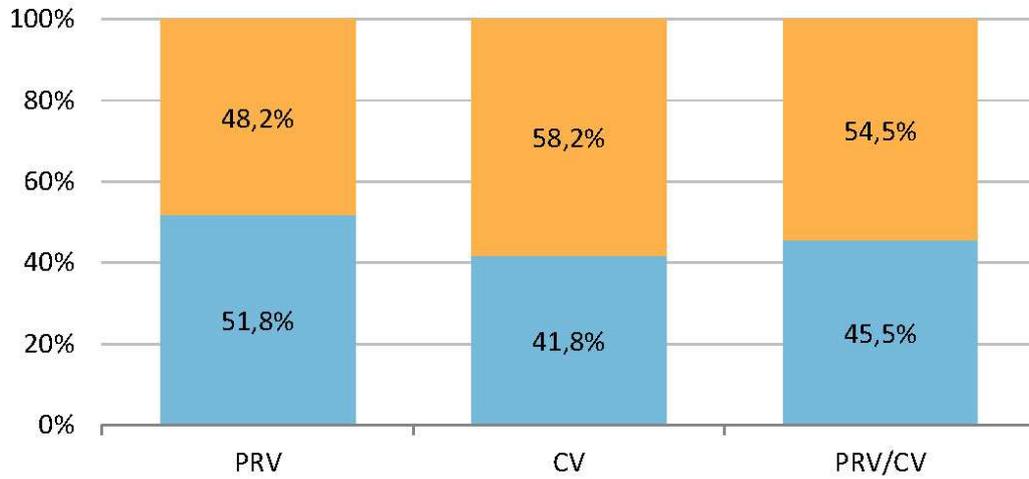
### POSSUI EMPRÉSTIMO JUNTO À PREVDATA (POR FAIXA ETÁRIA)



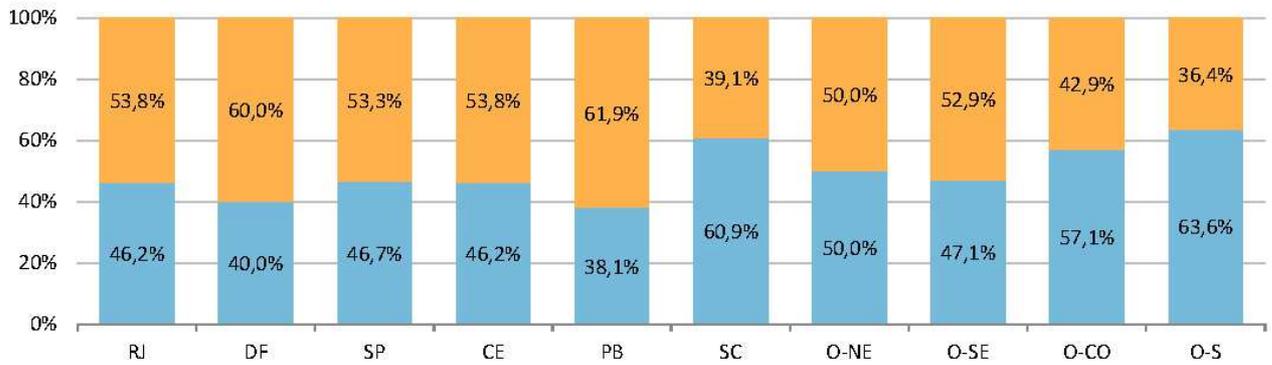
### POSSUI EMPRÉSTIMO JUNTO À PREVDATA (POR SITUAÇÃO)



### POSSUI EMPRÉSTIMO JUNTO À PREVDATA (POR PLANO)



### POSSUI EMPRÉSTIMO JUNTO À PREVDATA (POR UF)



## Menos de 1/3 dos participantes possuem atualmente empréstimo junto a instituição financeira.

O nível de utilização de empréstimos junto a bancos e financeiras não é elevado: 29,4% dos entrevistados.

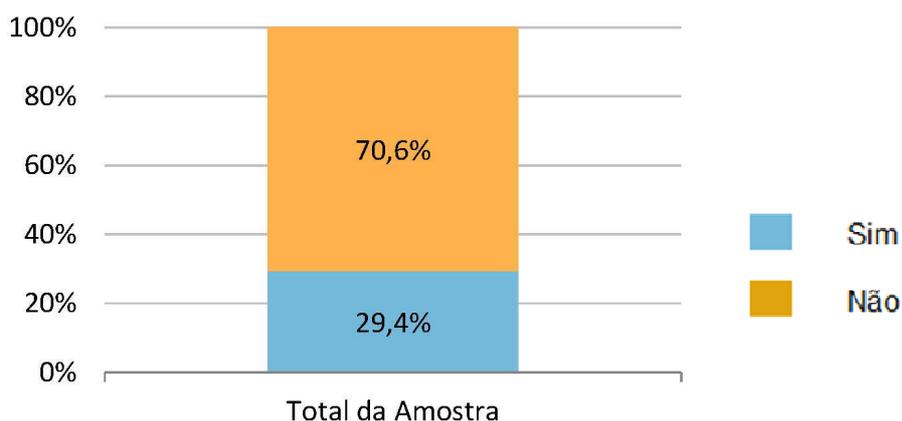
Não há variações significativas, em relação ao total da amostra, entre Ativos, Aposentados e Pensionistas.

Já a análise por faixa etária revela que os participantes com 50 a 59 anos de idade são os que mais recorrem ao empréstimo da Prevdata (38,2%). Nas duas faixas mais jovens, a utilização não chega a 18%.

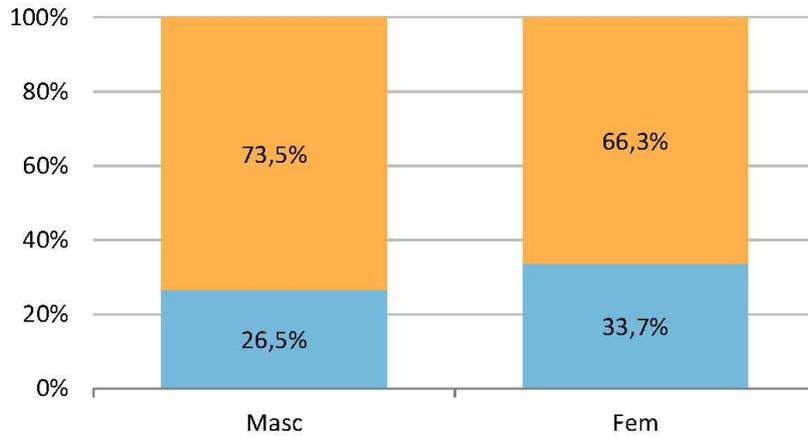
Os participantes PRV/CV (simultâneos nos dois planos) são os que mais utilizam empréstimos, considerados os planos: 45,5% (contra 23,8% do Plano CV e 32,1% do Plano PRV).

O nível de utilização de empréstimos junto a instituições financeiras passa de 40% em O-NE (outros Estados do Nordeste) e O-SE (outros Estados do Sudeste).

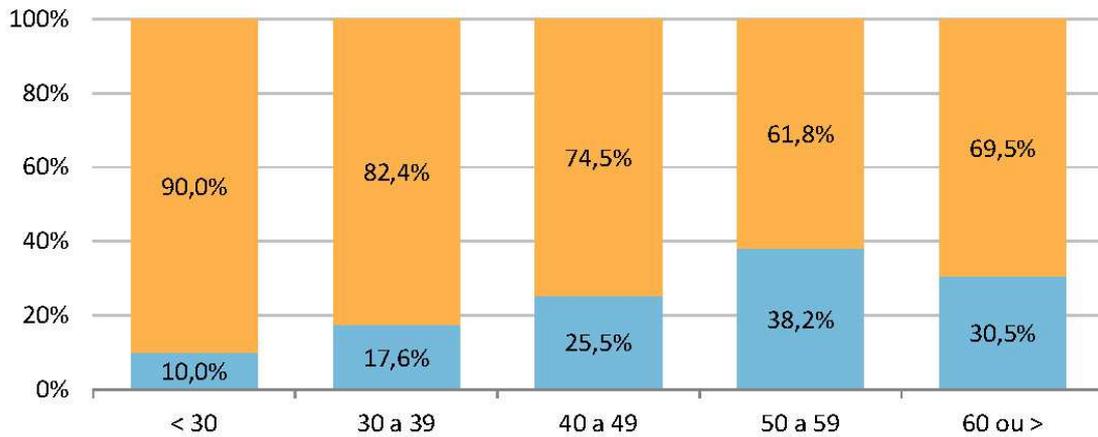
### POSSUI EMPRÉSTIMO JUNTO A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (TOTAL DA AMOSTRA)



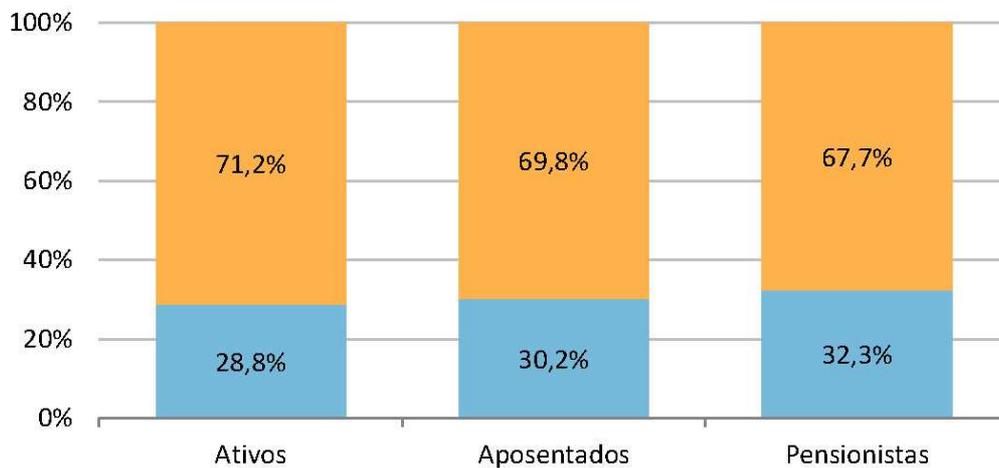
### POSSUI EMPRÉSTIMO JUNTO A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (POR SEXO)



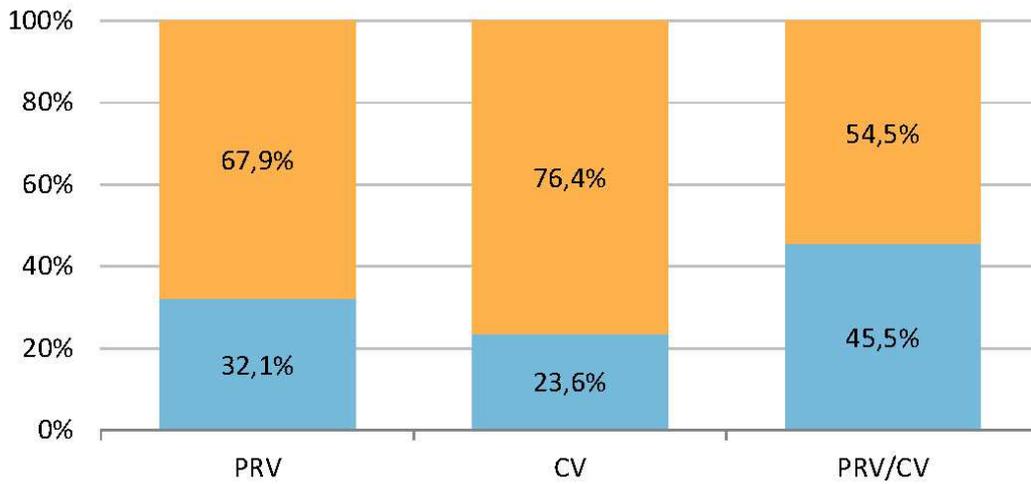
### POSSUI EMPRÉSTIMO JUNTO A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (POR FAIXA ETÁRIA)



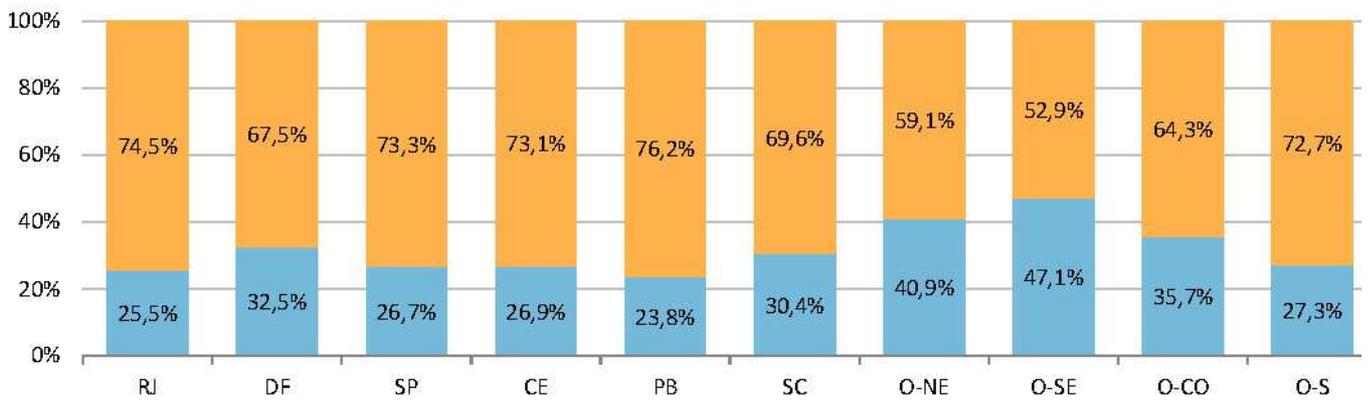
### POSSUI EMPRÉSTIMO JUNTO A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (POR SITUAÇÃO)



### POSSUI EMPRÉSTIMO JUNTO A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (POR PLANO)



### POSSUI EMPRÉSTIMO JUNTO A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (POR UF)



## Mais de 1/4 mantém financiamentos.

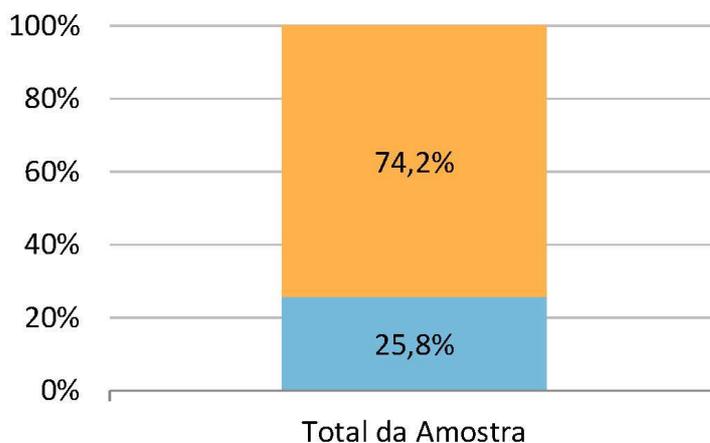
Do total de entrevistados, 25,8% possuem hoje algum tipo de financiamento (para aquisição de automóvel, casa própria ou outro bem). Este percentual é maior entre Ativos (33,2%) e menor entre Aposentados (14,2%) e Pensionistas (0,0%).

Entre as faixas etárias, percebe-se que os participantes da faixa 30 a 39 anos

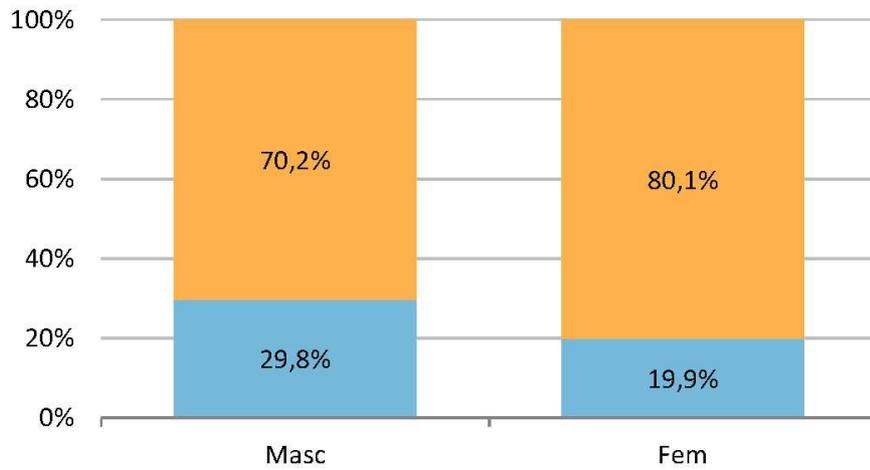
apresentam níveis de contratação de empréstimos junto a instituições financeiras mais elevados: 47,3%.

Mais homens do que mulheres recorrem aos financiamentos: 29,8% contra 19,9%, respectivamente.

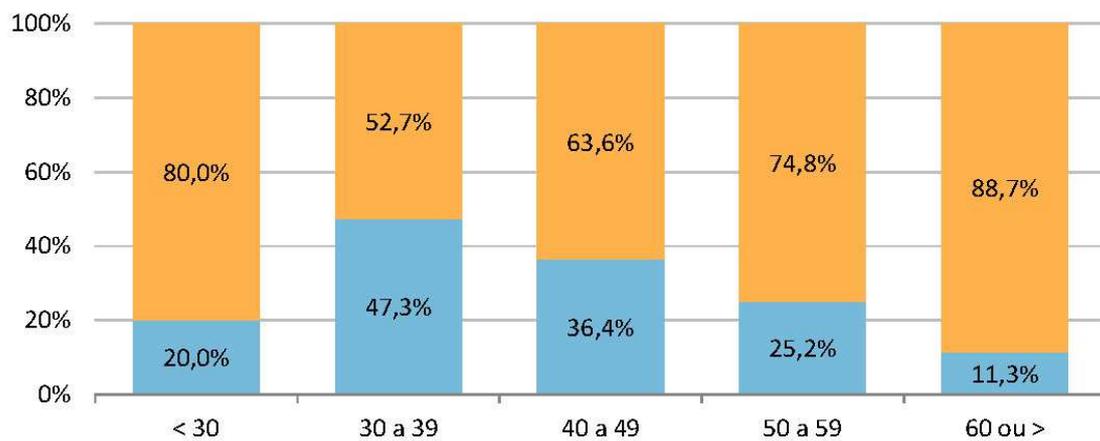
### POSSUI FINANCIAMENTO (TOTAL DA AMOSTRA)



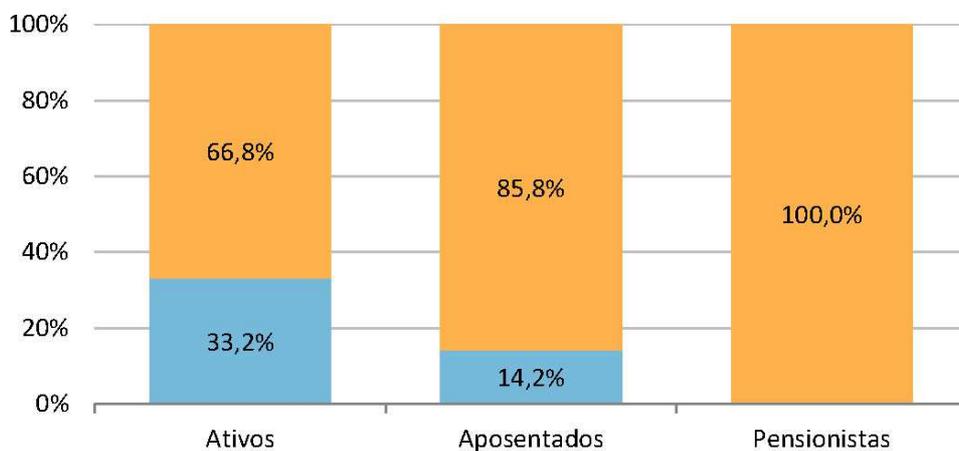
### POSSUI FINANCIAMENTO (POR SEXO)



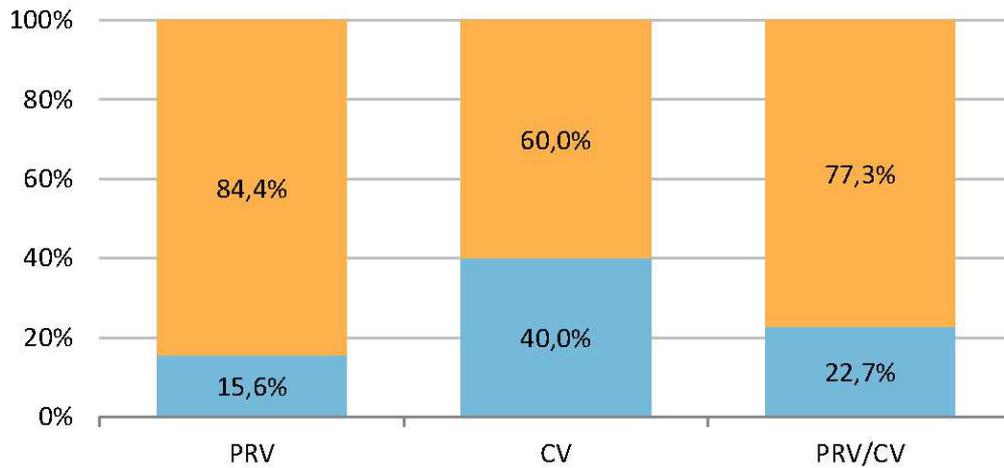
### POSSUI FINANCIAMENTO (POR FAIXA ETÁRIA)



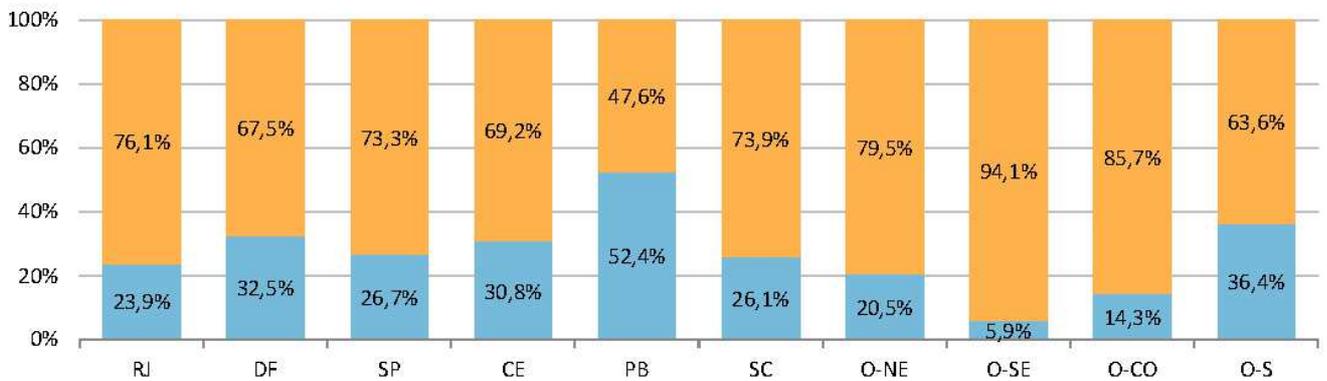
### POSSUI FINANCIAMENTO (POR SITUAÇÃO)



### POSSUI FINANCIAMENTO (POR PLANO)



### POSSUI FINANCIAMENTO (POR UF)



## Percentual de participantes endividados por crédito rotativo é pequeno.

O nível de utilização de crédito rotativo (rolagem de dívida em cartões de crédito e financeiras, por exemplo) pelos participantes da Prevdata é baixo: 10,5%.

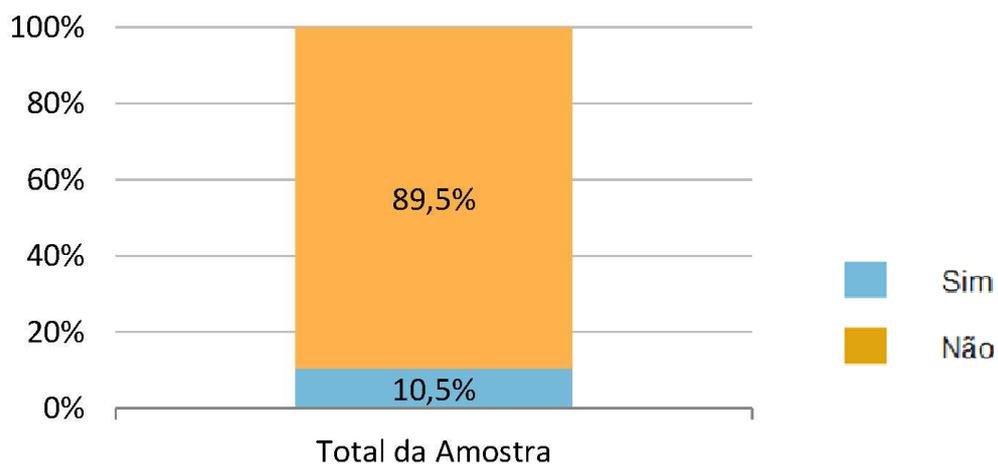
Recorrem a esta modalidade de crédito 13,2% dos Aposentados e 10,6% dos Ativos.

Os participantes do Plano CV são os que menos utilizam essa modalidade de crédito (6,1%), enquanto que no grupo de participantes PRV/CV esse percentual chega a 27,3%.

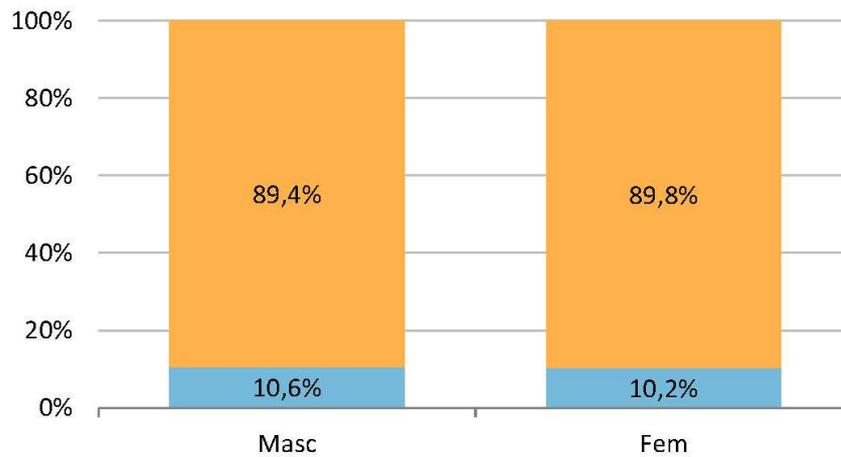
As faixas etárias de mais idade, a partir de 50 anos, são as que mais recorrem a esta modalidade de crédito (chegando 15,3% entre aqueles com 50 a 59 anos).

Não há variações significativas entre os Estados.

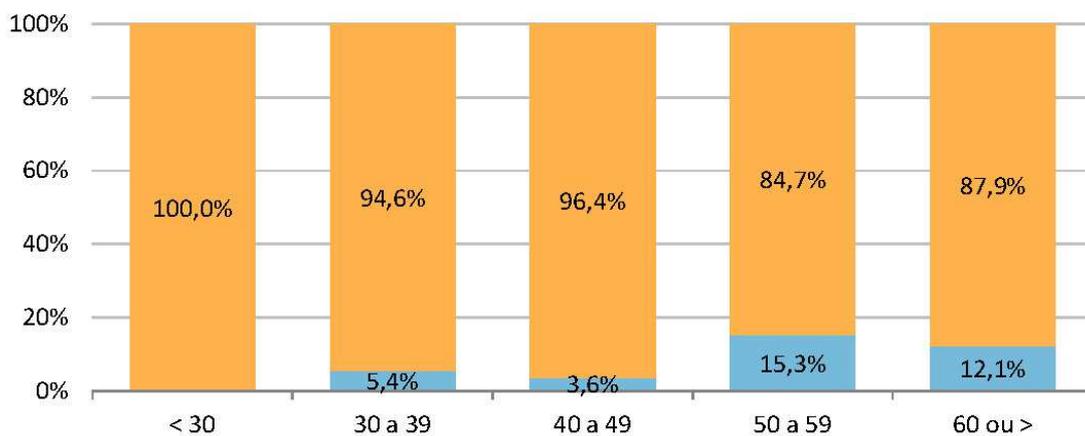
### FAZ USO DO CRÉDITO ROTATIVO (TOTAL DA AMOSTRA)



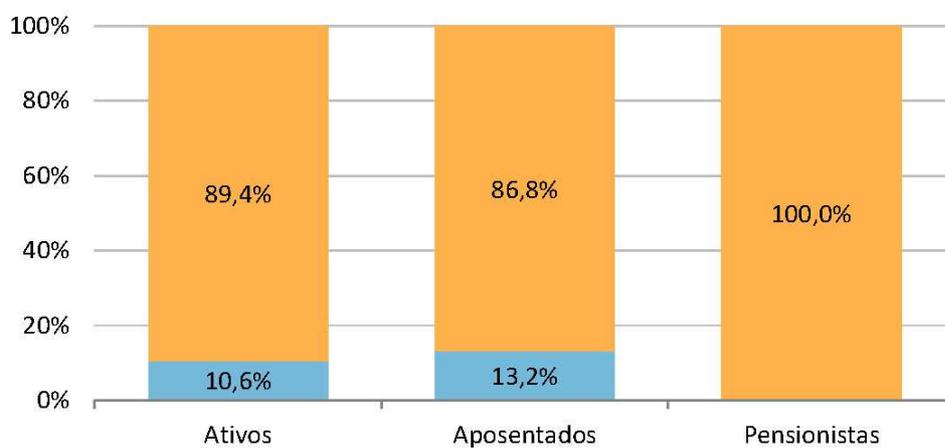
### FAZ USO DO CRÉDITO ROTATIVO (POR SEXO)



### FAZ USO DO CRÉDITO ROTATIVO (POR FAIXA ETÁRIA)



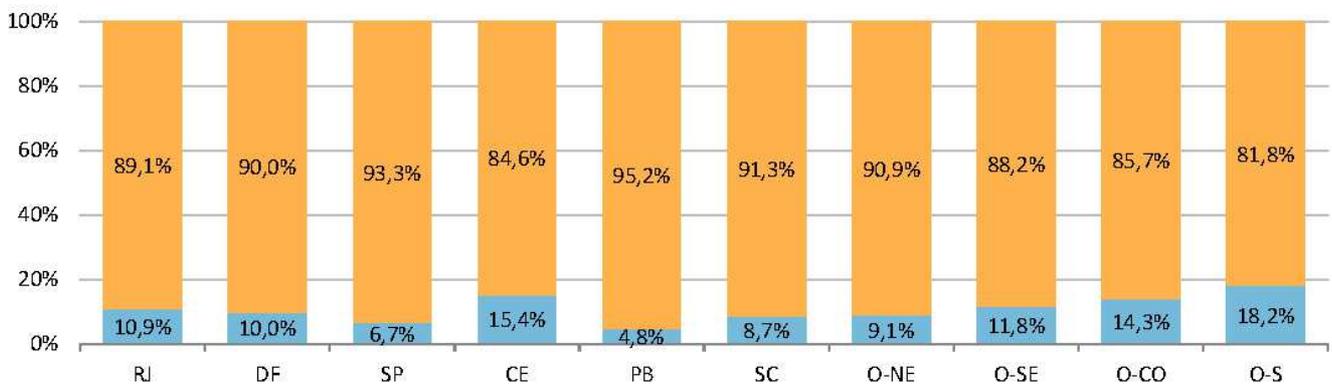
### FAZ USO DO CRÉDITO ROTATIVO (POR SITUAÇÃO)



### FAZ USO DO CRÉDITO ROTATIVO (POR PLANO)



### FAZ USO DO CRÉDITO ROTATIVO (POR UF)



## Menos de 1/8 dos participantes utilizam o limite do cheque especial com frequência.

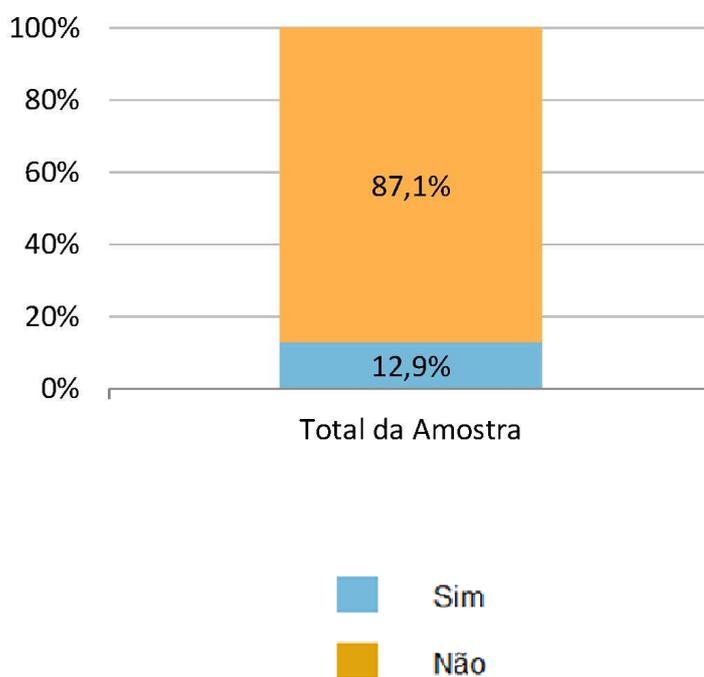
Do total de entrevistados, apenas 12,9% faz uso frequente do seu limite no cheque especial.

Os participantes na faixa etária de 50 a 59 anos apresentam nível de utilização mais elevado (18,3%).

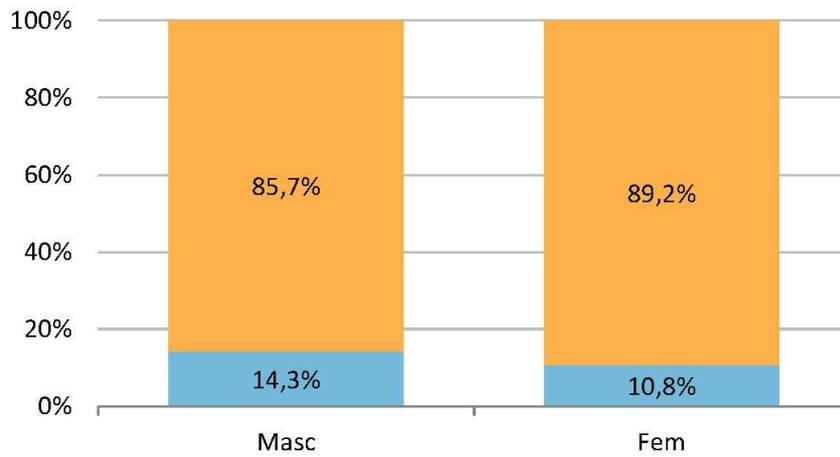
Não há variações significativas, em relação ao total da amostra, na avaliação por sexo e plano.

Os Estados do grupo O-SE (Sudeste) apresentam percentuais de uso de limite de cheque especial pouco superiores ao do total da amostra: 23,5%.

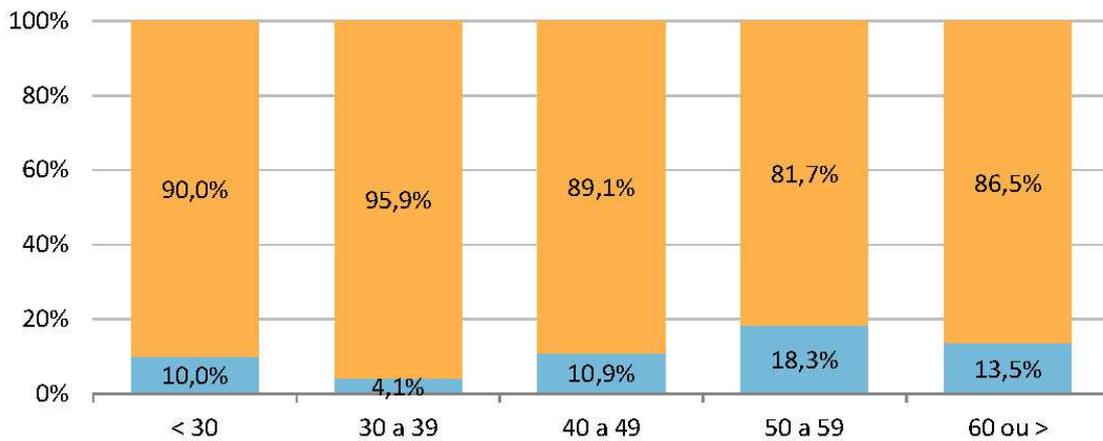
### FAZ USO DO LIMITE DO CHEQUE ESPECIAL (TOTAL DA AMOSTRA)



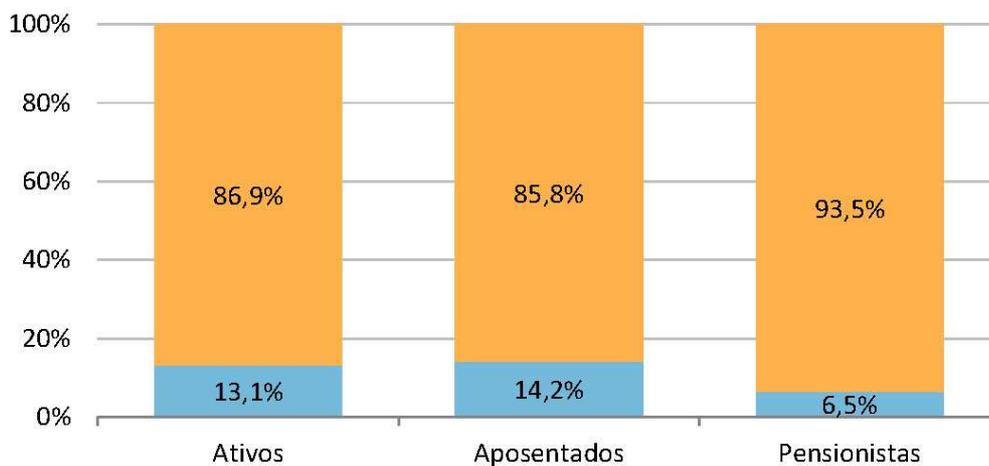
### FAZ USO DO LIMITE DO CHEQUE ESPECIAL (POR SEXO)



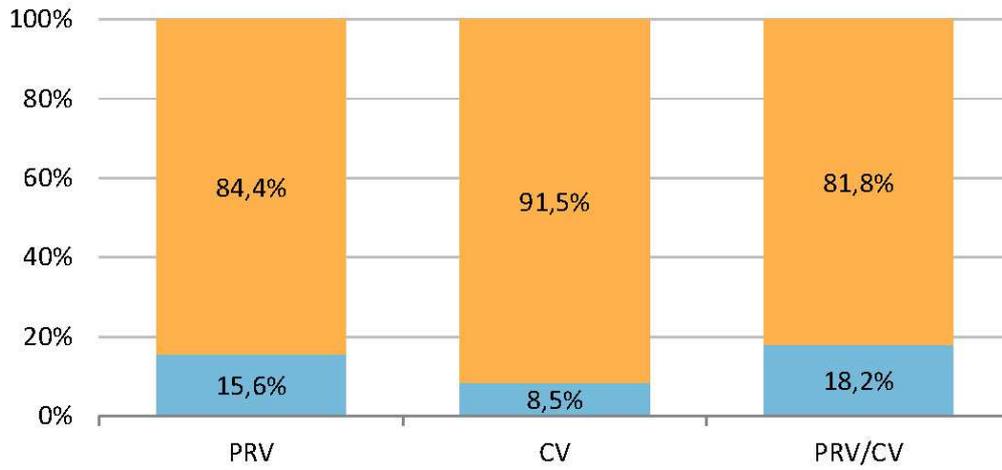
### FAZ USO DO LIMITE DO CHEQUE ESPECIAL (POR FAIXA ETÁRIA)



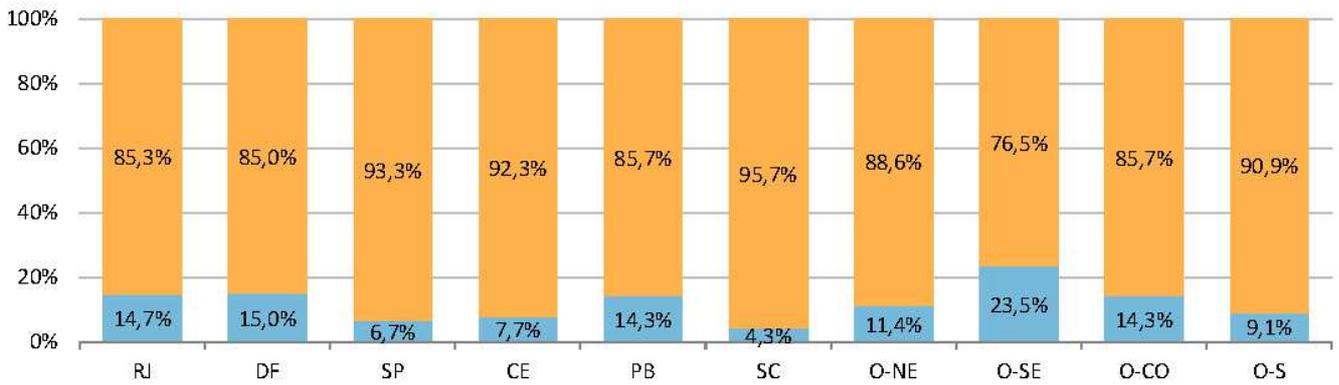
### FAZ USO DO LIMITE DO CHEQUE ESPECIAL (POR SITUAÇÃO)



### FAZ USO DO LIMITE DO CHEQUE ESPECIAL (POR PLANO)



### FAZ USO DO LIMITE DO CHEQUE ESPECIAL (POR UF)



## Nível de poupança e investimento dos participantes da Prevdata é bem elevado, inclusive entre jovens.

Atualmente, 72,7% dos entrevistados mantêm algum tipo de poupança ou investimento.

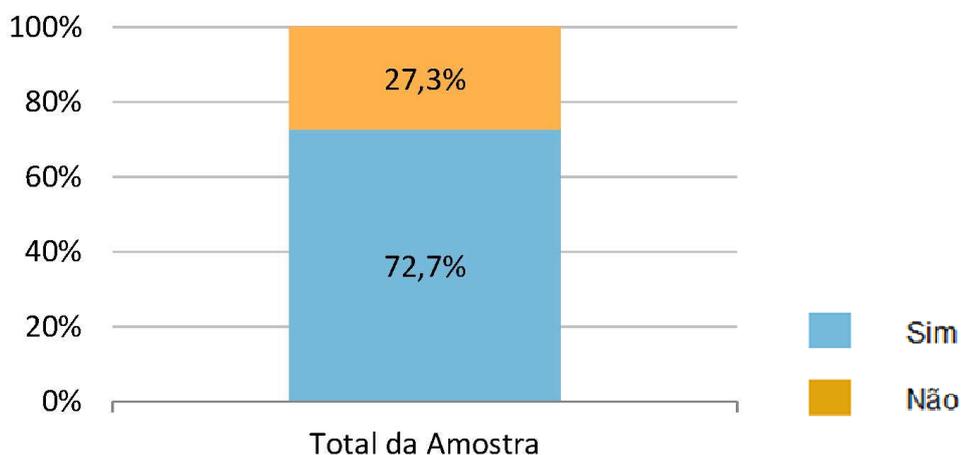
Não há variações significativas, em relação ao total da amostra, na análise por situação do participante, por plano e por sexo.

Exceto pelo grupo de participantes mais jovens (até 29 anos), em que 50% possuem algum tipo de poupança, nas demais faixas o

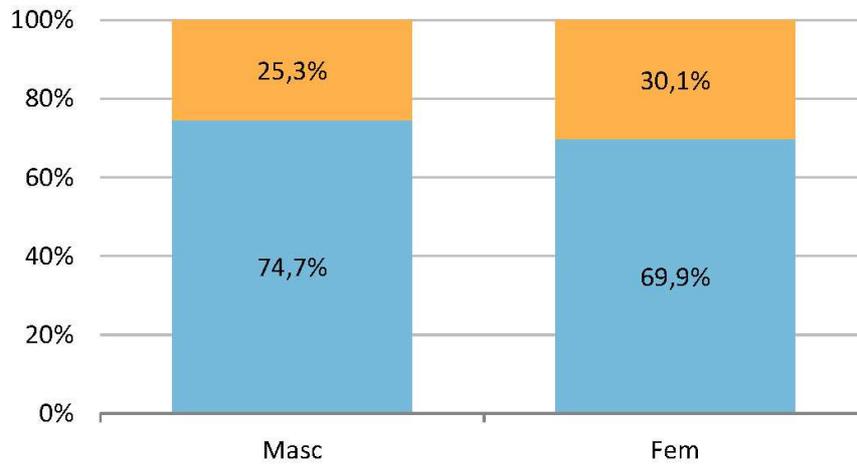
nível de poupança é bem maior, sempre acima de 67%, alcançando 86,5% na faixa de 30 a 39 anos.

Entre os Estados, os menores níveis de poupança (em torno de 50%) encontram-se em O-CO (outros Estados do Centro-Oeste) e O-S (outros Estados do Sul).

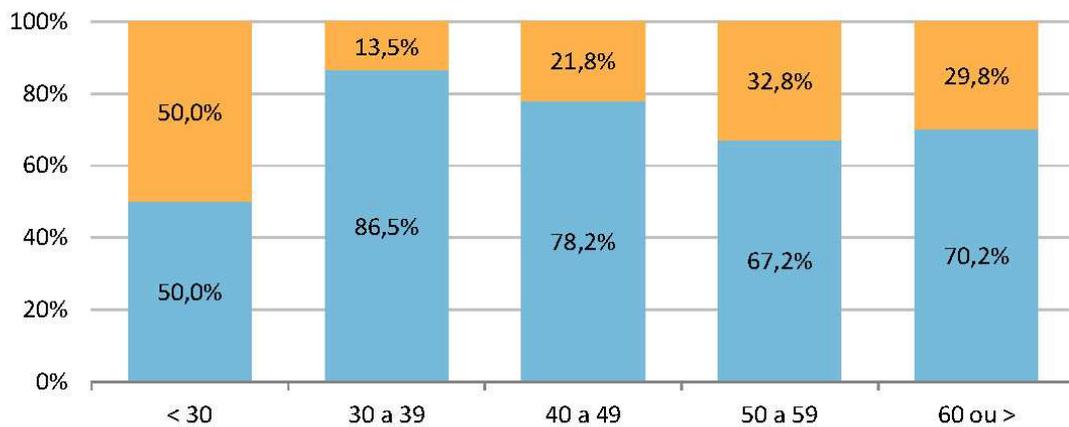
### POSSUI POUPANÇA OU INVESTIMENTO ATUALMENTE (TOTAL DA AMOSTRA)



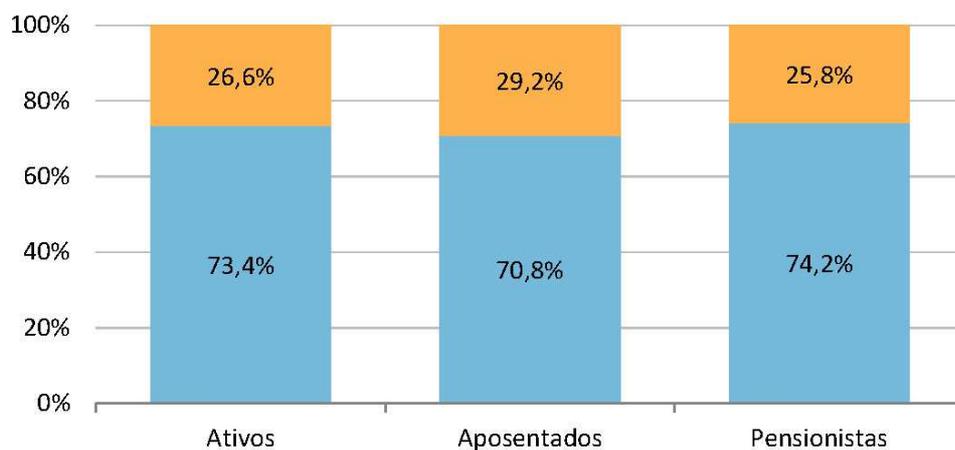
### POSSUI POUPANÇA OU INVESTIMENTO ATUALMENTE (POR SEXO)



### POSSUI POUPANÇA OU INVESTIMENTO ATUALMENTE (POR FAIXA ETÁRIA)



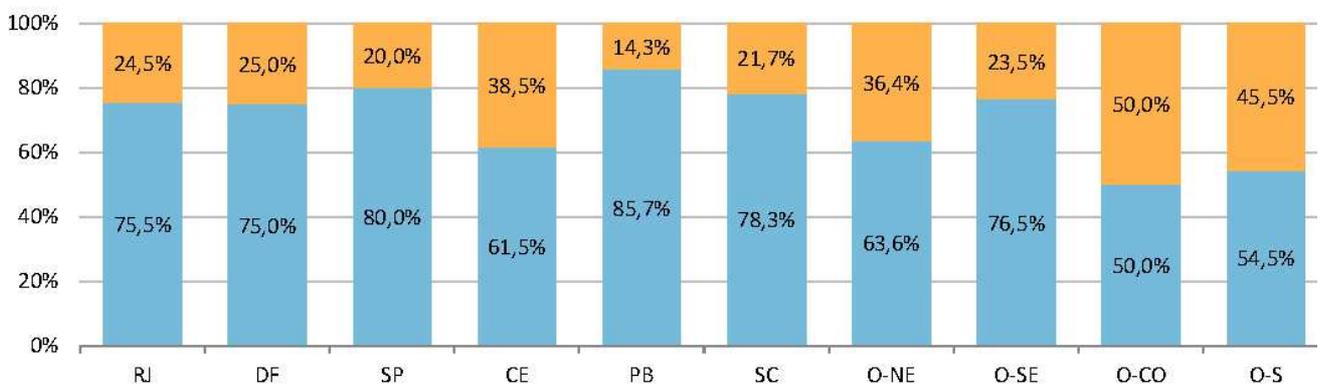
### POSSUI POUPANÇA OU INVESTIMENTO ATUALMENTE (POR SITUAÇÃO)



### POSSUI POUPANÇA OU INVESTIMENTO ATUALMENTE (POR PLANO)



### POSSUI POUPANÇA OU INVESTIMENTO ATUALMENTE (POR UF)



# SATISFAÇÃO GERAL

## Satisfação medida pelo nível de recomendação dos Planos de Benefícios da Prevdata é elevada.

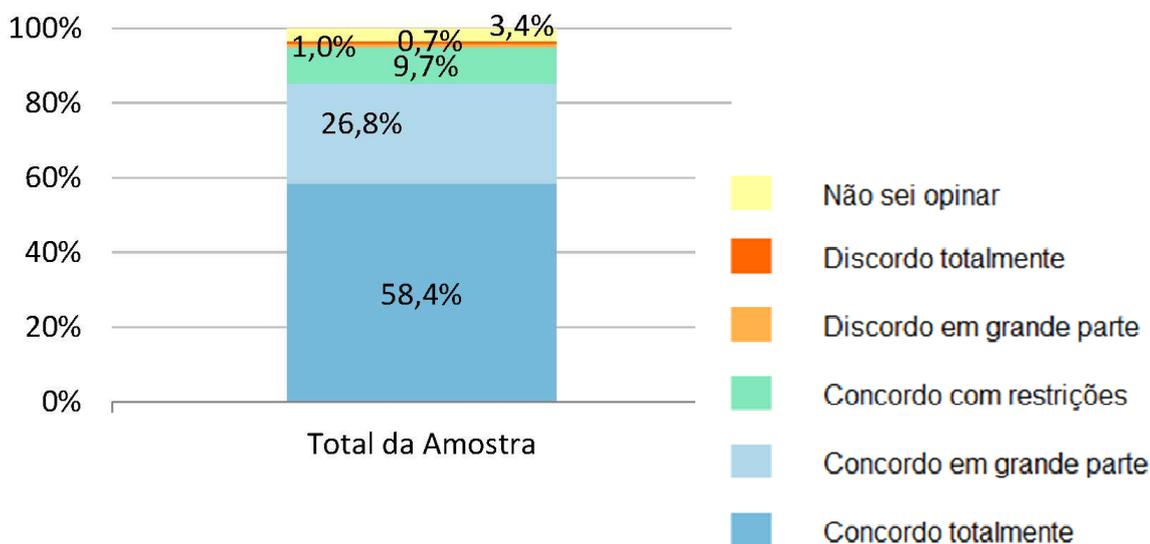
A afirmativa “Eu recomendaria a adesão a um plano de benefícios administrado pela Prevdata a um novo empregado da Dataprev” obteve a concordância, total e em parte, de 85,2% dos entrevistados. Discordaram em algum grau 1,7% da amostra. Não souberam opinar 3,4%.

O nível de recomendação é superior entre Aposentados (89,6%) do que entre Ativos (85,4%) e Pensionistas (67,8%).

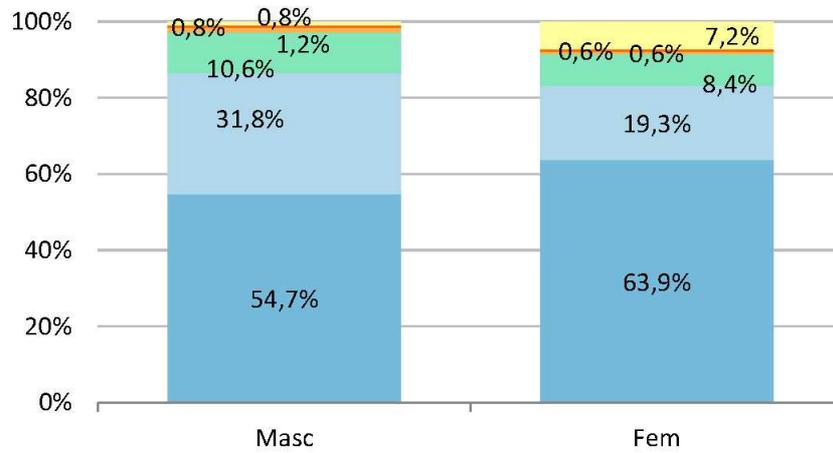
Todas as faixas etárias apresentam níveis de recomendação (graus de concordância com a afirmativa) superiores a 80%. Mas nota-se entre os mais jovens, com até 29 anos, o ponto máximo de discordância (10%).

Entre os Estados, O-SE e O-S apresentam os menores graus de concordância (70,6% e 72,7%, respectivamente).

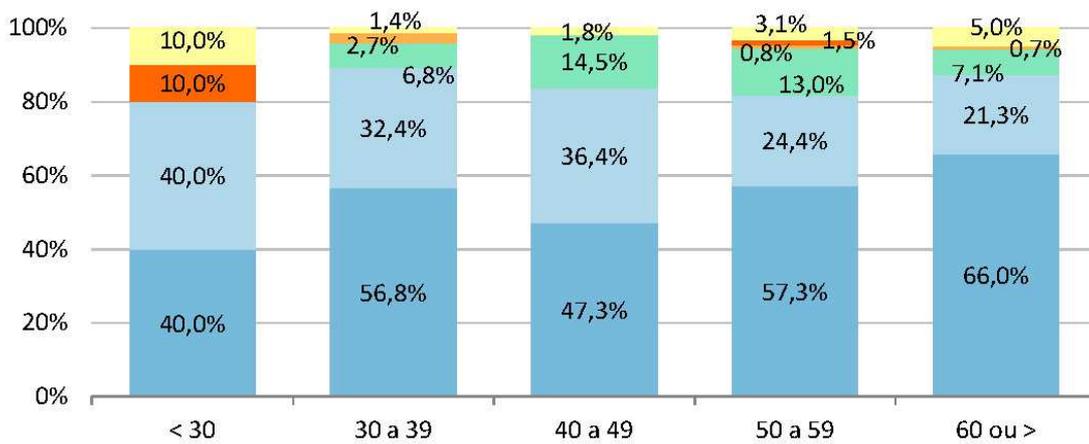
### RECOMENDAÇÃO DA PREVDATA A NOVO EMPREGADO DATAPREV (TOTAL DA AMOSTRA)



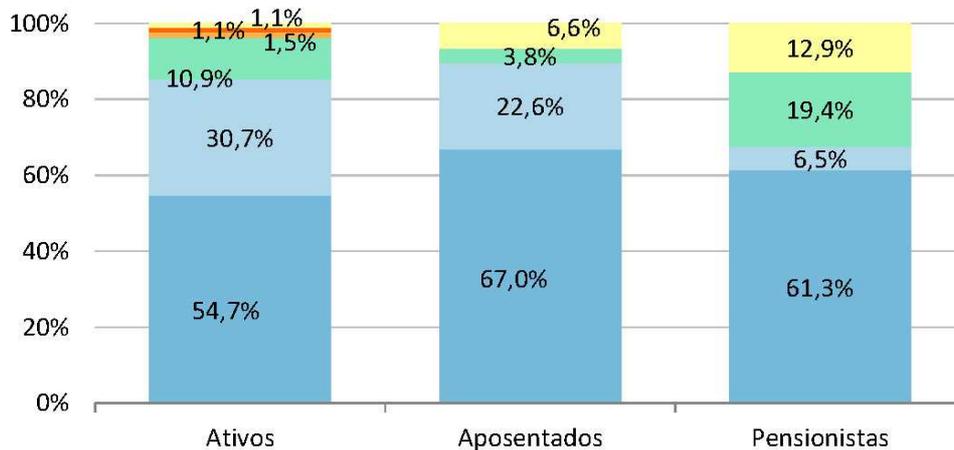
### RECOMENDAÇÃO DA PREVDATA A NOVO EMPREGADO DATAPREV (POR SEXO)



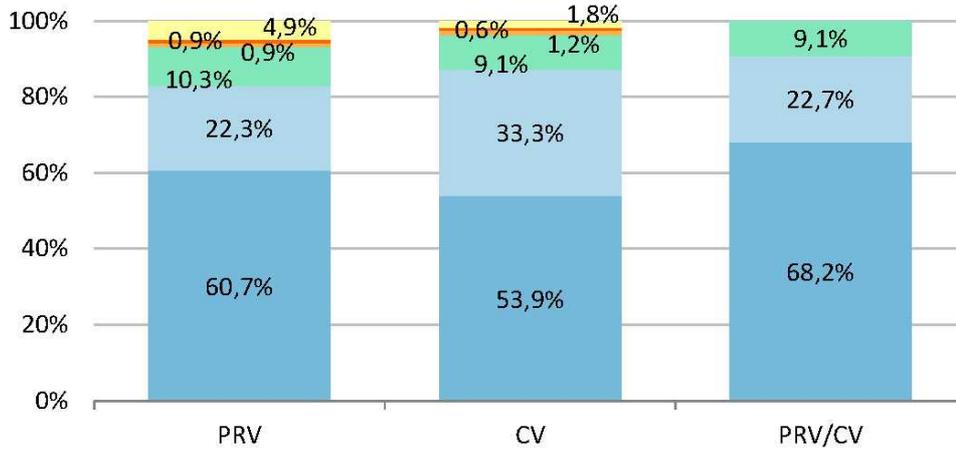
### RECOMENDAÇÃO DA PREVDATA A NOVO EMPREGADO DATAPREV (POR FAIXA ETÁRIA)



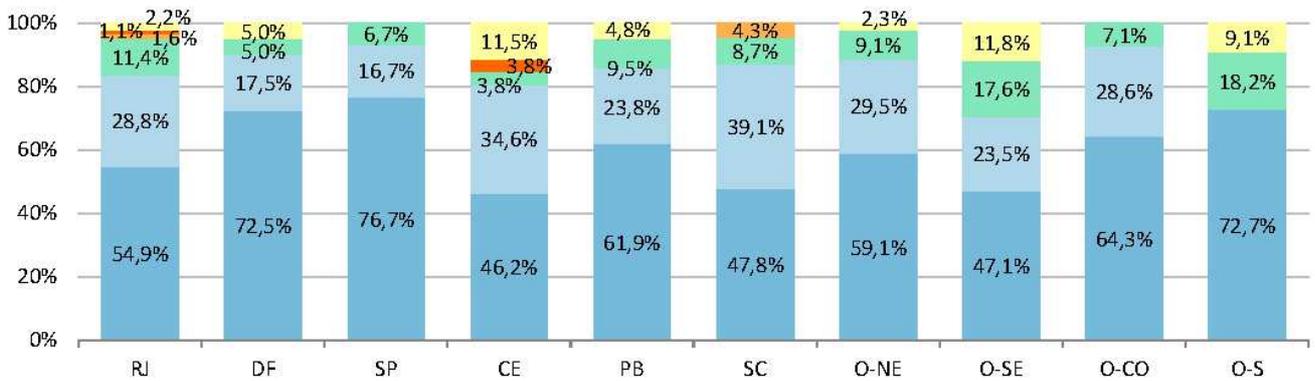
### RECOMENDAÇÃO DA PREVDATA A NOVO EMPREGADO DATAPREV (POR FAIXA ETÁRIA)



### RECOMENDAÇÃO DA PREVDATA A NOVO EMPREGADO DATAPREV (POR PLANO)



### RECOMENDAÇÃO DA PREVDATA A NOVO EMPREGADO DATAPREV (POR UF)



## Satisfação geral dos participantes com a Prevdata é bem elevada, superior a 90%.

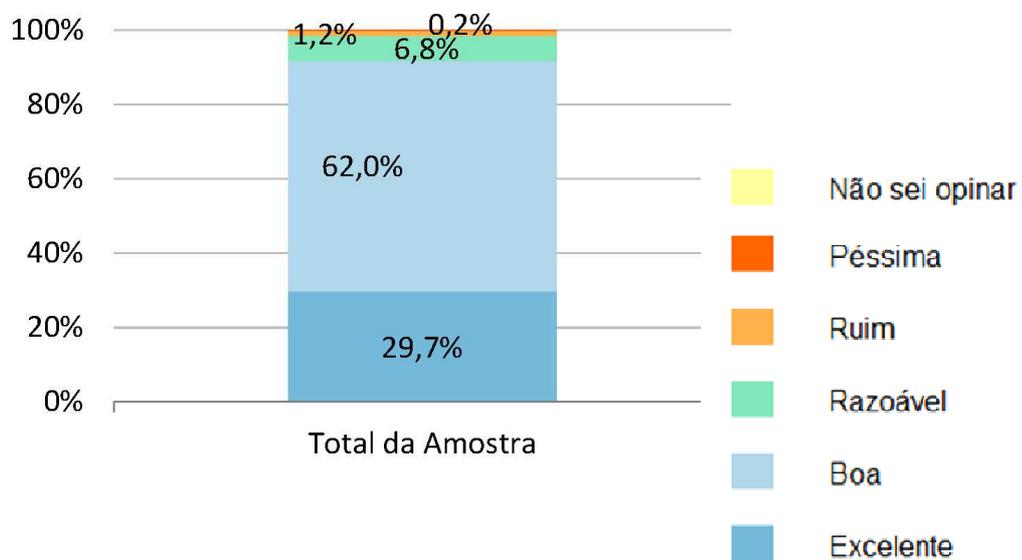
Do total da amostra, 91,7% consideram a Prevdata "excelente" ou "boa", ao responder a questão " De maneira geral, como você avalia a Prevdata?". O grau de reprovação é de apenas 1,4%.

O grau de aprovação é pouco menor entre Homens (89%), Ativos (88,4%), alcançando 98,1% entre Aposentados e 100% entre Pensionistas.

O grau de aprovação é também elevado em todos os planos (mínimo de 88,5% no Plano CV) e em todas as faixas etárias (mínimo de 89,0% entre aqueles com 40 a 49 anos).

Não há diferenças relevantes na avaliação segmentada por Estado.

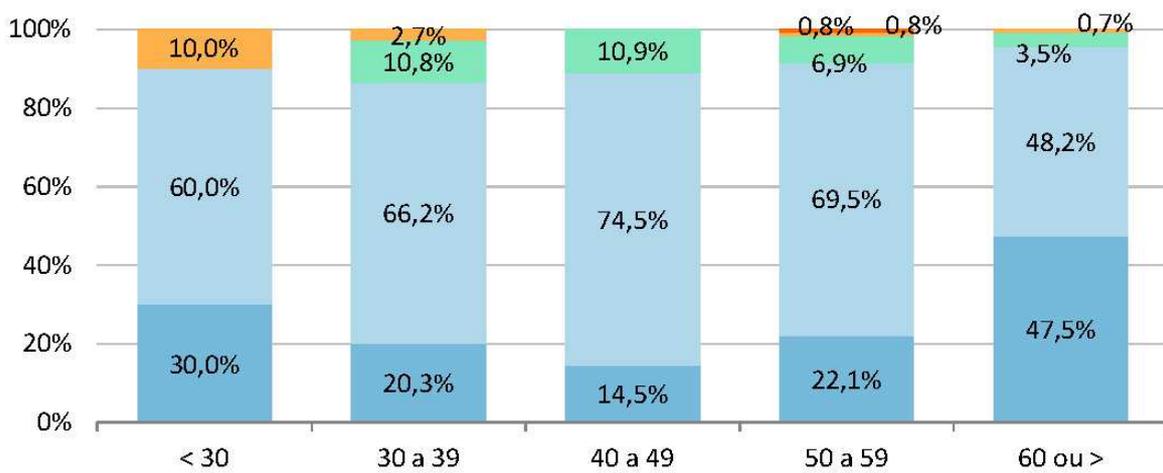
### SATISFAÇÃO GERAL COM A PREVDATA (TOTAL DA AMOSTRA)



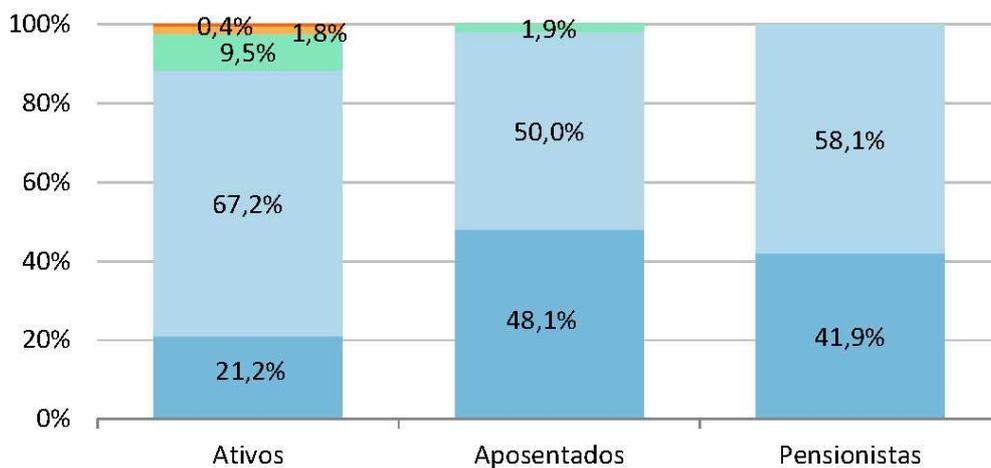
### SATISFAÇÃO GERAL COM A PREVDATA (POR SEXO)



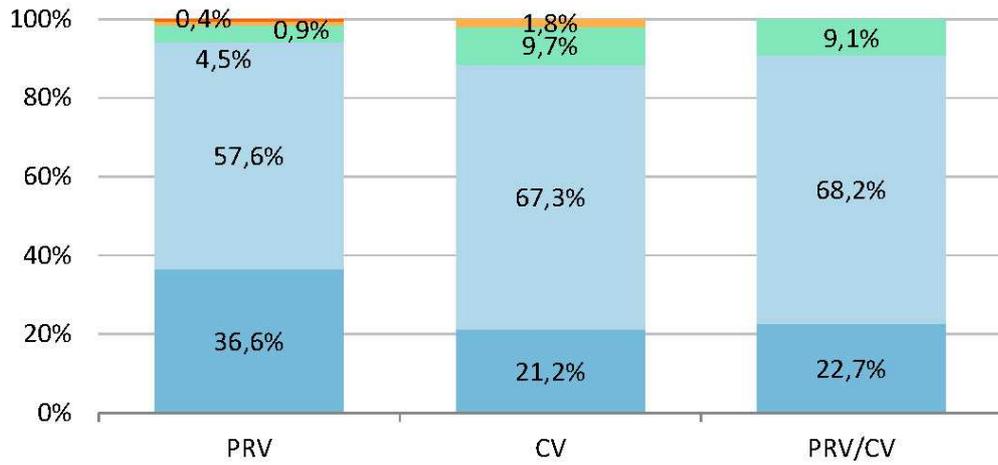
### SATISFAÇÃO GERAL COM A PREVDATA (POR FAIXA ETÁRIA)



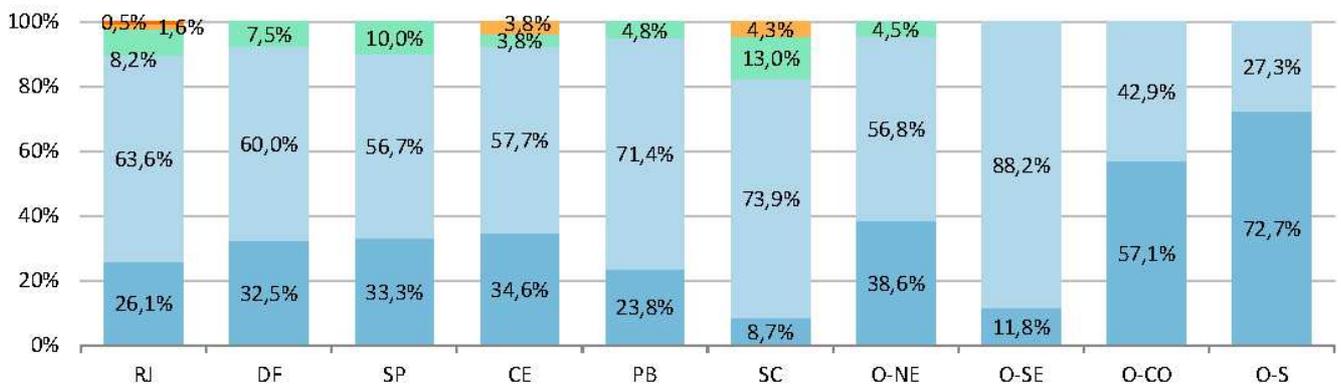
### SATISFAÇÃO GERAL COM A PREVDATA (POR SITUAÇÃO)



### SATISFAÇÃO GERAL COM A PREVDATA (POR PLANO)



### SATISFAÇÃO GERAL COM A PREVDATA (POR UF)



## Benefícios e Comunicação / Transparência são os aspectos com mais sugestões de melhoria.

Foi perguntado aos participantes qual a principal área que deve ser melhor trabalhada para que ele (participante) melhore a sua avaliação sobre a Prevdta. A opção Benefícios foi a que mais recebeu indicações (36,7% dos respondentes), seguida bem de perto por Comunicação / Transparência (com 36,3%).

Em terceiro lugar, no total da amostra, a opção Investimentos foi indicada por 25,8% dos respondentes. A opção "Administração Geral" aparece em quarto lugar (18,5%), à frente de Empréstimos (16,3%).

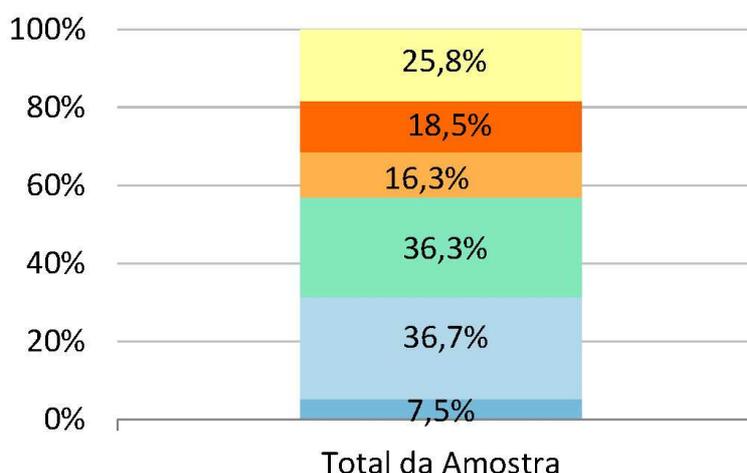
As mesmas primeiras colocações do total da amostra são repetidas entre Mulheres, mas ocorre uma inversão entre os Homens: Comunicação / Transparência é o mais indicado (40,8%), seguido por Benefícios (37,1%).

Nota-se que Benefícios, naturalmente mais citado entre Aposentados (42,5%), tem percentual elevado de indicações também entre os Ativos (38,0%). Já Comunicação / Transparência teve percentual de citações bastante elevada entre Ativos (46,7%) e bem pequeno entre Aposentados (7,5%).

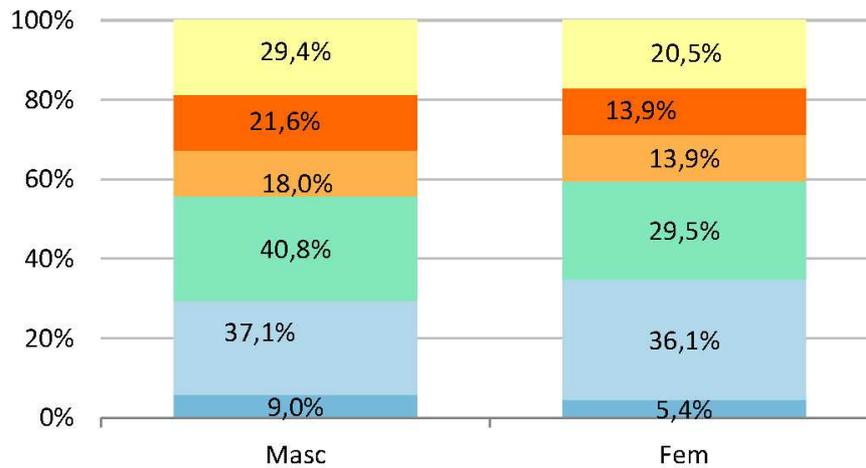
Interessante observar também que, entre as faixas etárias, a opção Benefícios teve seus maiores percentuais de indicações nos grupos mais jovens (até 29 anos e 30 a 39 anos): 40,0% e 40,5%, respectivamente. Comunicação / Transparência é mais importante quanto mais jovem o participante (citado por mais de 60% nas duas faixas mais jovens).

Na avaliação por Estados, Benefícios é a opção mais citada em SP, CE, SC, O-NE, O-CO e O-S. Comunicação / Transparência é opção RJ, DF, PB e O-SE.

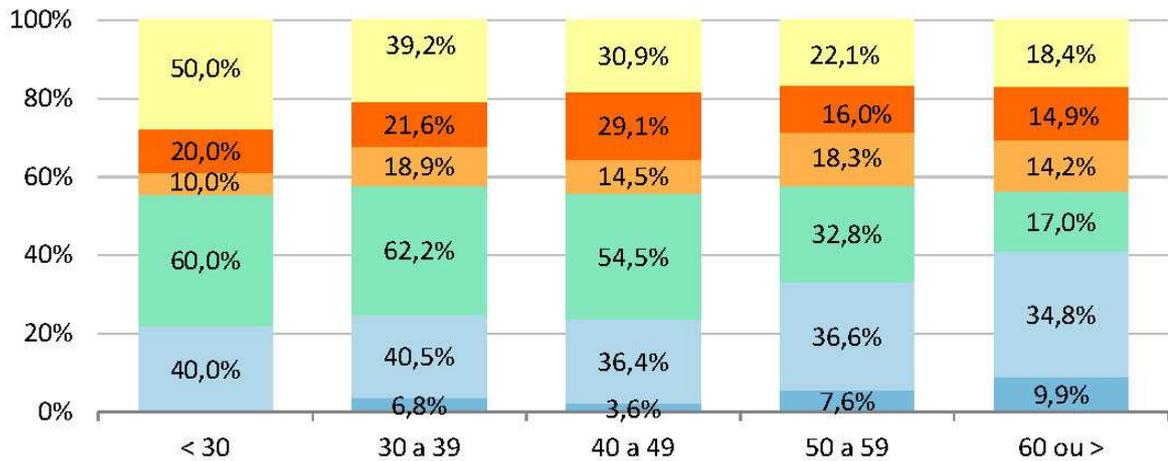
### O QUE PRECISA SER MELHORADO (TOTAL DA AMOSTRA)



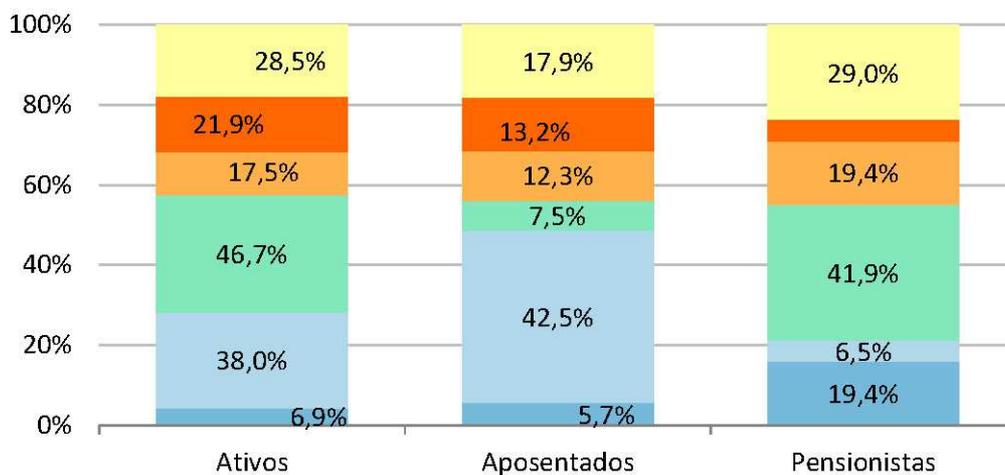
### O QUE PRECISA SER MELHORADO (POR SEXO)



### O QUE PRECISA SER MELHORADO (POR FAIXA ETÁRIA)



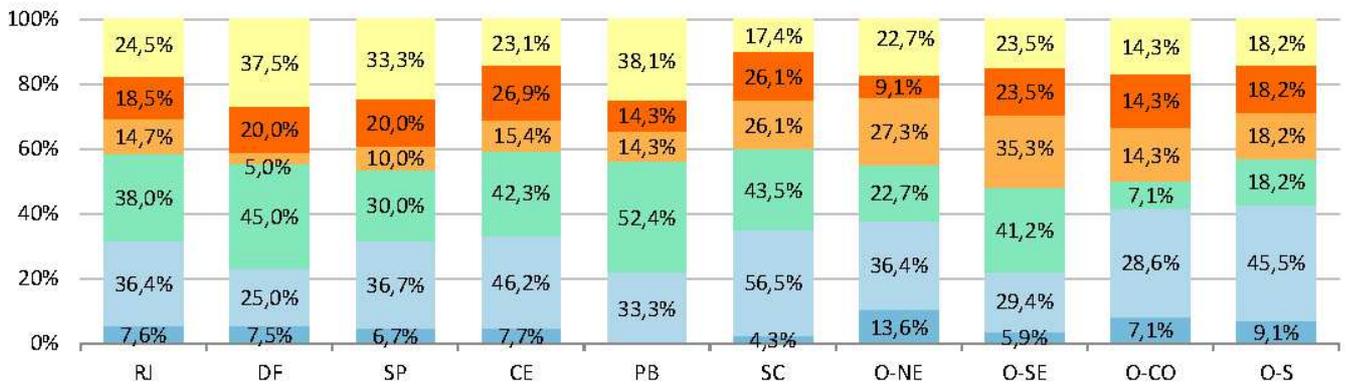
### O QUE PRECISA SER MELHORADO (POR SITUAÇÃO)



### O QUE PRECISA SER MELHORADO (POR PLANO)



### O QUE PRECISA SER MELHORADO (POR UF)



## Citações de sinônimos relacionados a Segurança e Tranquilidade predominam. Poucas citações negativas.

Para melhor avaliar os resultados desta questão, as citações dos participantes com mesma conotação ou significado foram agrupadas.

O grupo de sinônimos mais citados para Prevdata é aquele com palavras que expressam sentimentos positivos como Segurança, Tranquilidade, Estabilidade etc., que recebeu citações de 21,4% do total de entrevistados.

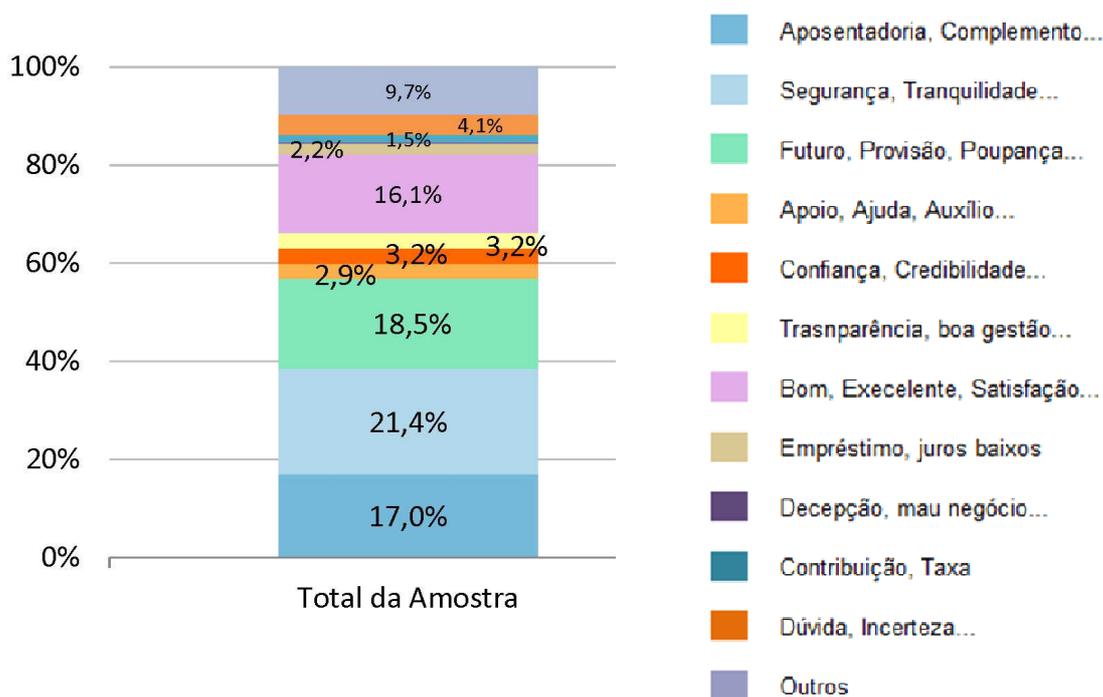
Palavras que remetem a Futuro, Provisão, Poupança, Longo Prazo etc., ficaram em

segundo lugar, com sinônimos apresentados por 18,5% dos respondentes.

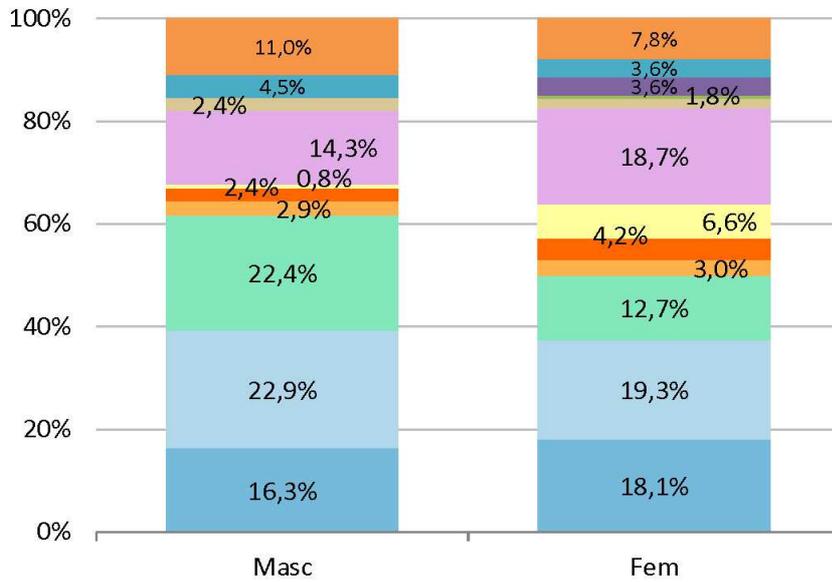
O grupo de sinônimos que remete a Aposentadoria, Complemento, Suplemento, Benefício, Pensão etc. alcançou 17,0%, pouco à frente do total de citações obtido pelo grupo que reúne palavras como "Bom / Ótimo / Excelente / Satisfação" (16,1%).

Citações negativas, englobando três grupos (Contribuição / Taxas; Decepção / Engano...; e Dúvida / Preocupação / Medo...) somaram 5,7%.

### SINÔNIMO PARA PREVDATA - ANÁLISE POR GRUPO DE SINÔNIMOS (TOTAL DA AMOSTRA)



### SINÔNIMO PARA PREVDATA - ANÁLISE POR GRUPO DE SINÔNIMOS (POR SEXO)



### SINÔNIMO PARA PREVDATA - ANÁLISE POR GRUPO DE SINÔNIMOS (POR FAIXA ETÁRIA)



## Ativos citam mais sinônimos relacionados a Aposentadoria. Para Aposentados e Pensionistas, sinônimos ligados a Segurança e Tranquilidade.

As citações que remetem à “Aposentadoria” não obtiveram a primeira colocação em qualquer dos segmentos de situação (Ativos, Aposentados e Pensionistas) considerado isoladamente. Mas alcançam percentuais superiores a 20% tanto entre Ativos quanto entre Aposentados.

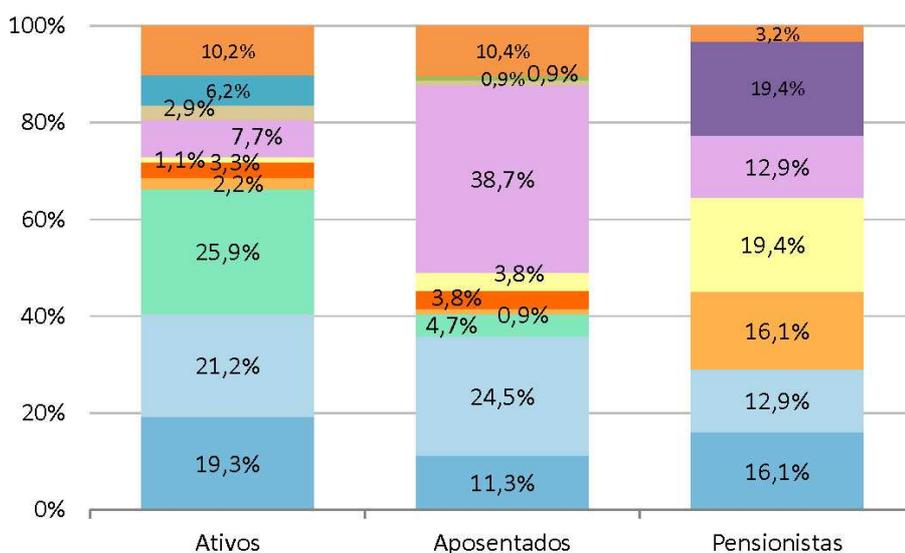
Entre os Ativos, vence o grupo de "Futuro" (25,9%). Já entre os Aposentados, vence o grupo de "Satisfação" (38,7%). Para os Pensionistas, há um empate das citações de "Transparência" com aquelas do grupo "Contribuição / Taxas", ambas com 19,2% das indicações do grupo.

Entre as faixas etárias, o grupo de sinônimos vencedor no total da amostra não tem uma citação sequer entre participantes de até 29 anos, que citam com igual peso (20%) sinônimos relacionados a "Aposentadoria" e a "Futuro".

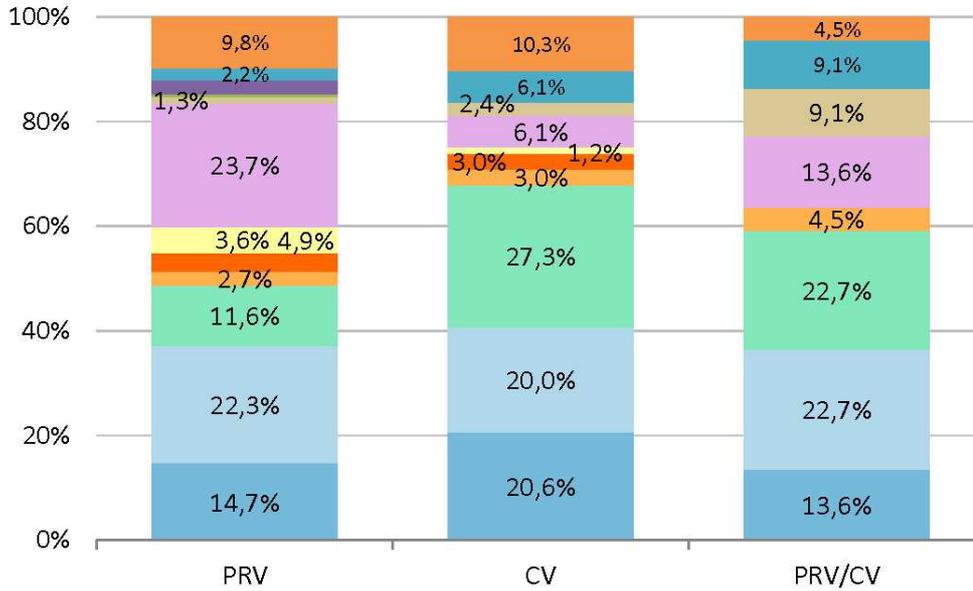
A faixa etária de mais idade (60 anos ou mais) cita sinônimos mais relacionados a Satisfação (28,4%) e Segurança (21,3%).

SC e O-SE apresentam citações negativas superiores a 10%.

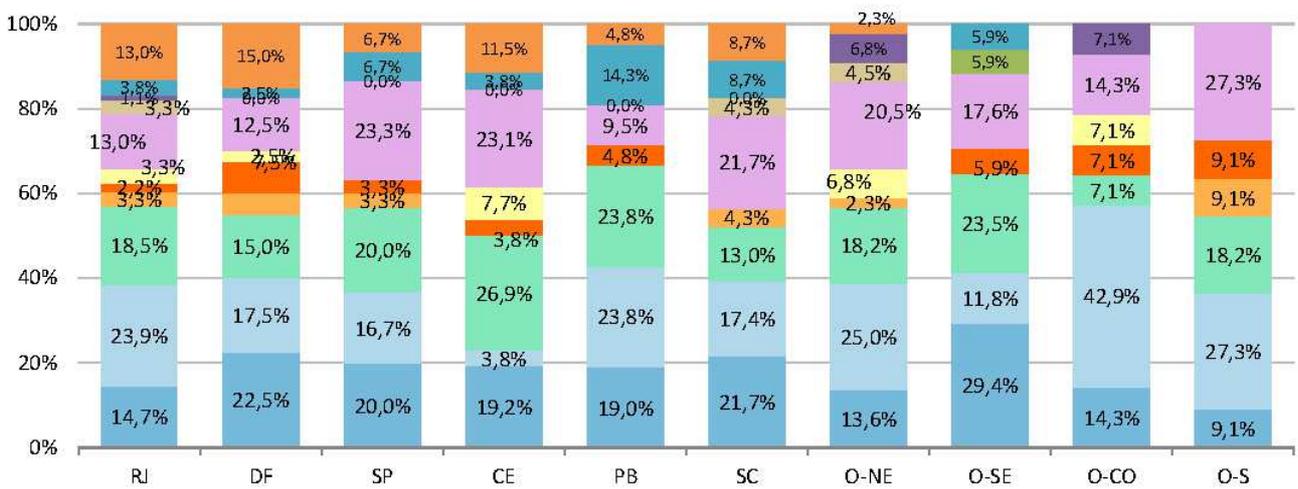
### SINÔNIMO PARA PREVDATA - ANÁLISE POR GRUPO DE SINÔNIMOS (POR SITUAÇÃO)



### SINÔNIMO PARA PREVDATA - ANÁLISE POR GRUPO DE SINÔNIMOS (POR PLANO)



### SINÔNIMO PARA PREVDATA - ANÁLISE POR GRUPO DE SINÔNIMOS (POR UF)

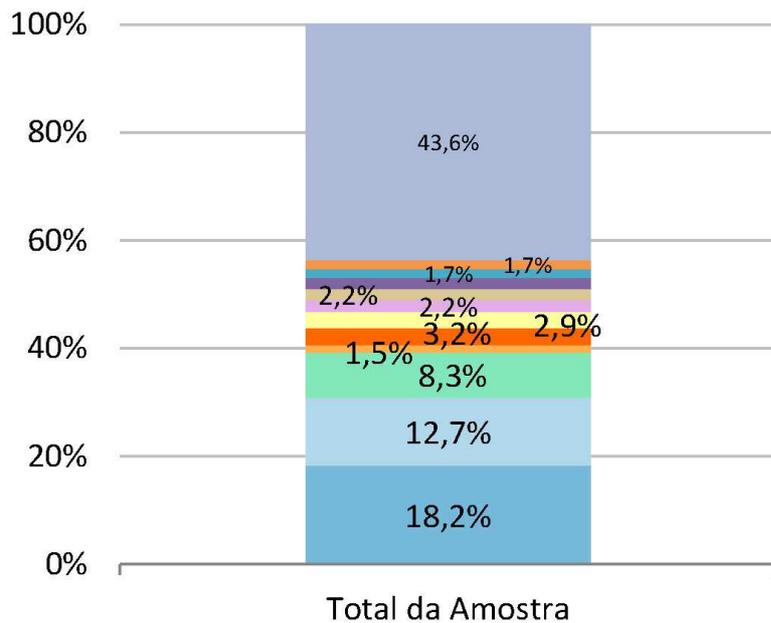


## O principal sinônimo de Prevdata? Segurança.

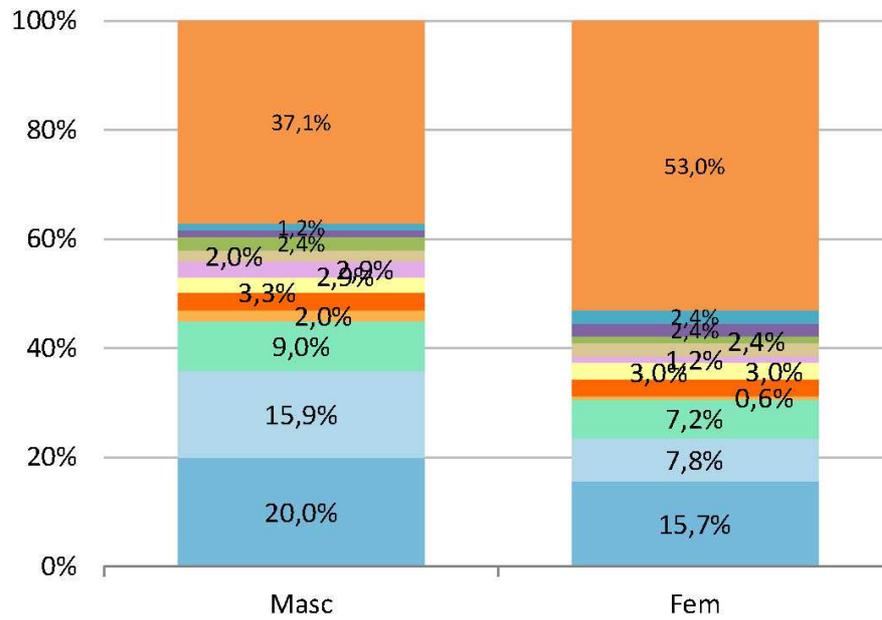
Avaliadas isoladamente as citações espontâneas, “Segurança” foi definida como principal sinônimo de Prevdata, citado por 18,2% dos respondentes, contra 12,7% de “Futuro”.

Na terceira colocação aparece o sinônimo “Aposentadoria”, com 8,3%, seguido por “Benefício”, com 3,2%.

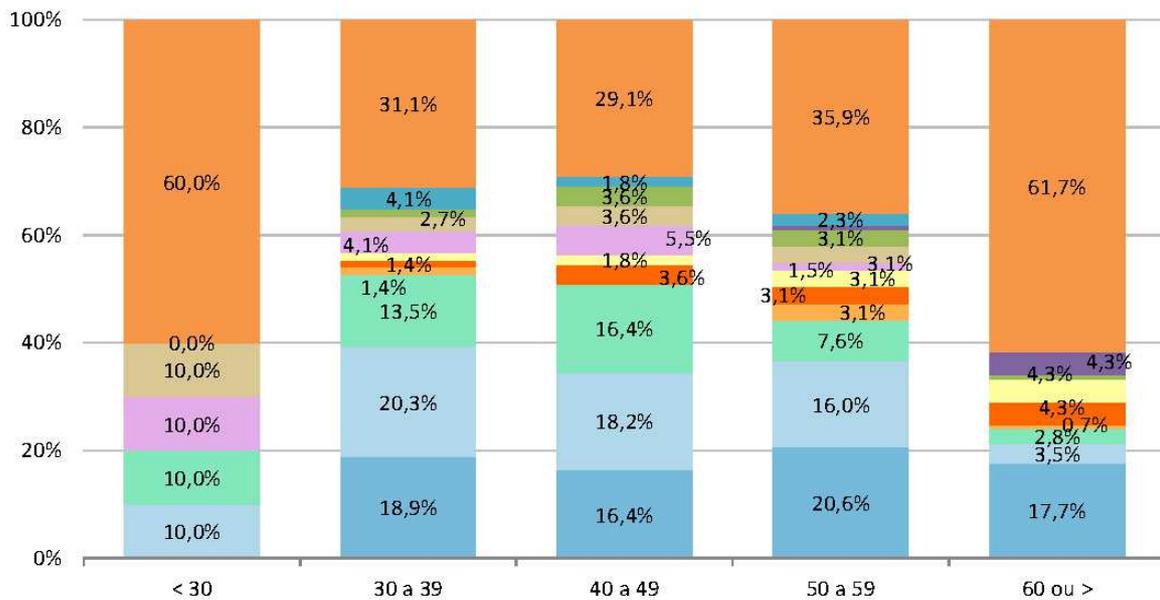
SINÔNIMO PARA PREVDATA - ANÁLISE POR SINÔNIMO  
(TOTAL DA AMOSTRA)



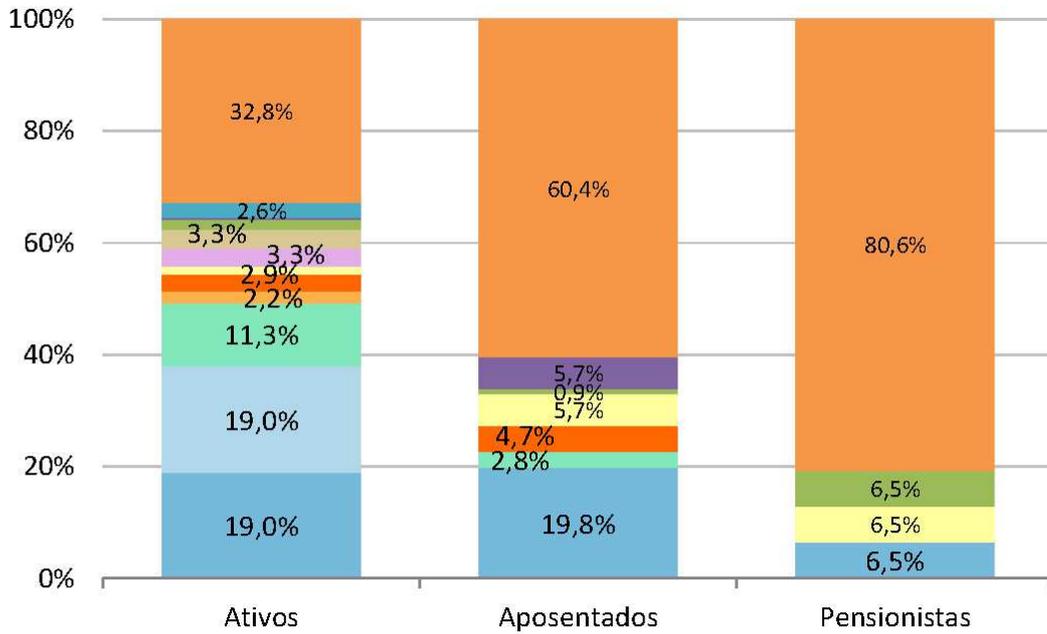
### SINÔNIMO PARA PREVDATA - ANÁLISE POR SINÔNIMO (POR SEXO)



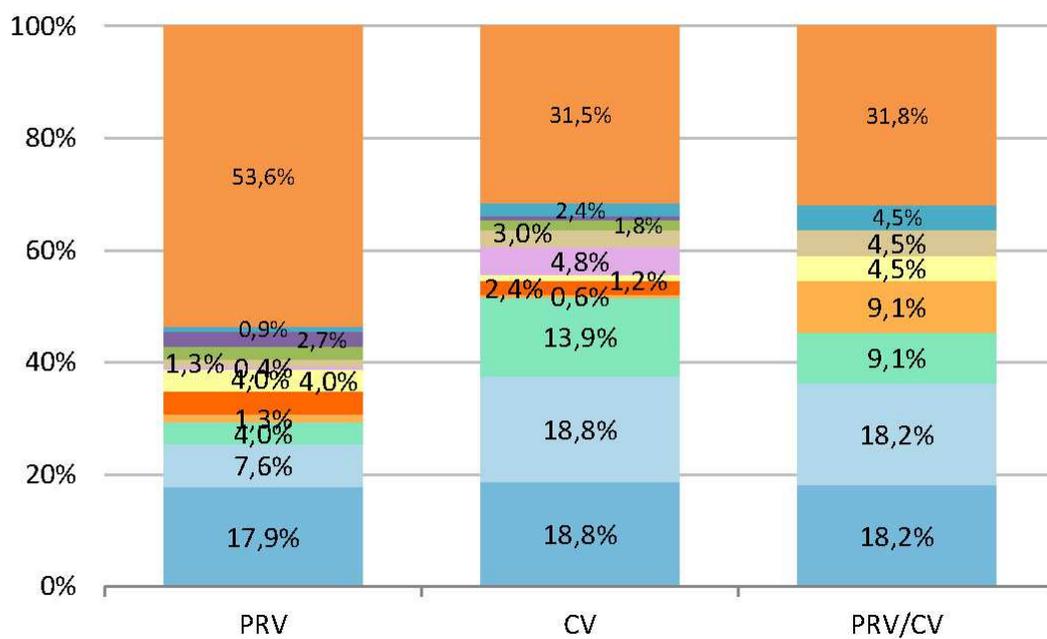
### SINÔNIMO PARA PREVDATA - ANÁLISE POR SINÔNIMO (POR FAIXA ETÁRIA)



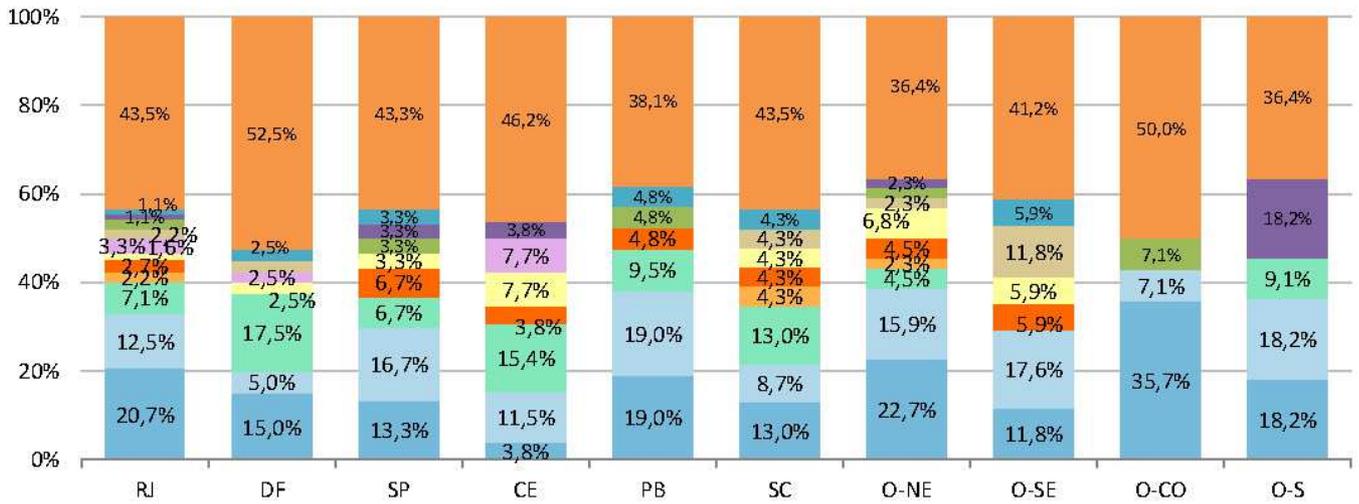
### SINÔNIMO PARA PREVDATA - ANÁLISE POR SINÔNIMO (POR SITUAÇÃO)



### SINÔNIMO PARA PREVDATA - ANÁLISE POR SINÔNIMO (POR PLANO)



### SINÔNIMO PARA PREVDATA - ANÁLISE POR SINÔNIMO (POR UF)

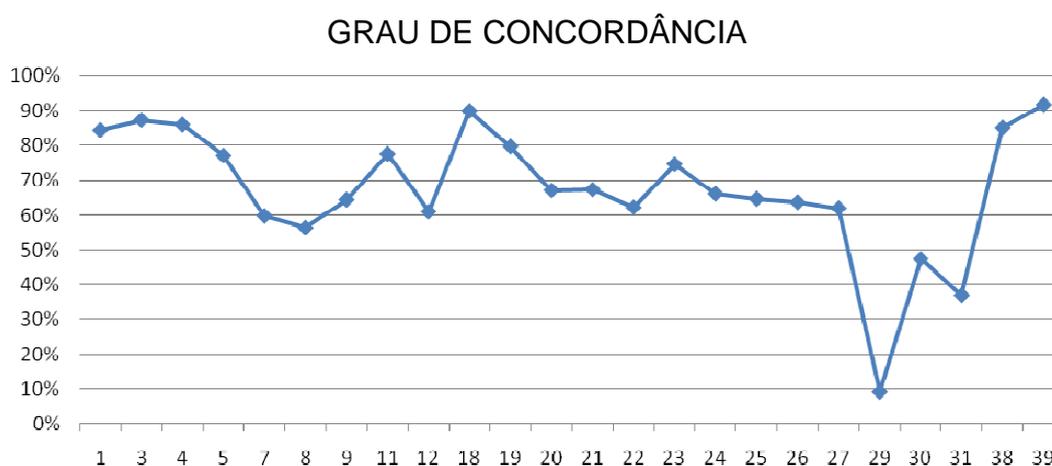


# CONCLUSÕES GERAIS E RECOMENDAÇÕES

## Principais indicadores diretos de Satisfação entre participantes da Prevdata são elevados.

A Pesquisa de Satisfação Prevdata 2018 traz a maioria das avaliações mais diretamente relacionadas à satisfação dos participantes

da Entidade com índices positivos e elevados, como demonstra o gráfico a seguir:



Entre os achados que demonstram o elevado grau de satisfação dos participantes em relação à Prevdata, destacam-se:

### - Satisfação geral acima 90%

91,7% dos entrevistados deram respostas “bom” ou “excelente” à questão “De maneira geral, como você avalia a Prevdata?”. Entre Aposentados alcança 98,1% e entre Pensionistas, 100%.

### - Recomendação dos Planos de Benefícios da Prevdata é bastante elevada

85,2% do total de entrevistados recomendariam um Plano de Benefícios da Prevdata a um novo empregado da Dataprev. Esse percentual é ainda maior entre aqueles que já usufruem do benefício (89,6% entre Aposentados).

### - Sinônimos "ideais" são os mais citados

As citações espontâneas das palavras Tranquilidade, Segurança, Apoio, Proteção, Futuro e outras semelhantes, como sinônimo para Prevdata correspondem a mais de 30%

do total da amostra. E a palavra isolada “Segurança” foi caracterizada como sinônimo de Prevdata, citada por 18,2%.

### - Mais de 2/3 possuem confiança nos Planos de Benefícios da Prevdata

67,1% concordaram totalmente ou em grande parte com a afirmativa “Sinto segurança e confiança no Plano Básico de Benefícios oferecidos pela Prevdata”. Entre Aposentados, que já usufruem do Plano, esse índice alcança 82,0%.

### - Atendimento bem aprovado tanto entre os que o utilizaram quanto entre aqueles que ainda não buscaram qualquer tipo de informação

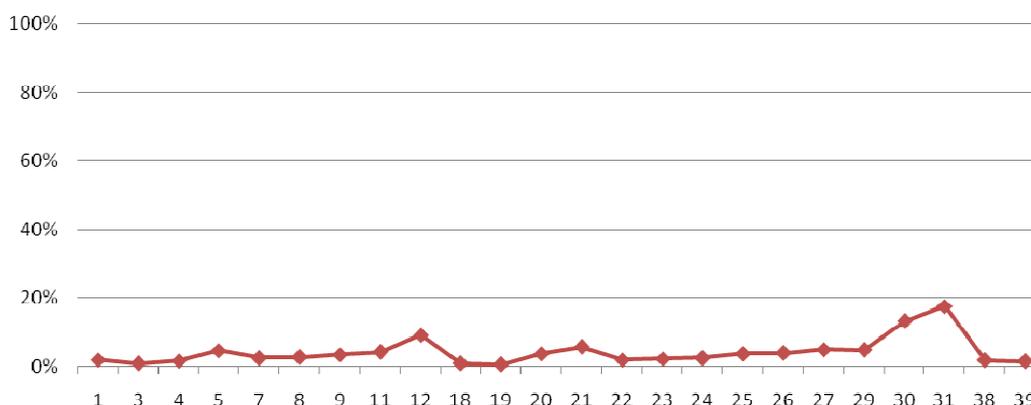
Entre os participantes que recorreram ao Atendimento da Prevdata nos últimos 12 meses, a aprovação é de 90,0%. Entre aqueles que não utilizaram o Atendimento, a imagem também é bastante positiva: 79,8% acreditam que o atendimento seja excelente ou bom.

## Indicadores diretos de Insatisfação são baixos.

O caráter positivo de cada afirmativa apresentada aos entrevistados implica em que os percentuais obtidos para “discordo totalmente” e “discordo em grande parte”, ou ainda “ruim” e “péssimo” em cada questão que possua essa graduação de respostas, denotem insatisfação por parte dos entrevistados.

Esta Pesquisa de Satisfação Prevdata 2018 possui, entre as 41 questões do questionário, 24 que permitem a análise de concordância ou aprovação. E entre estas 24, há apenas 4 com percentual de discordância ou reprovação superior a 5%, sendo 17,6% seu maior percentual encontrado.

### GRAU DE DISCORDÂNCIA



Cabe observar que as questões 12, 21, 30 e 31 não caracterizam “reprovação” no sentido aqui tratado: referem-se à avaliação que os entrevistados fazem sobre seu próprio nível de informação a respeito da Prevdata, do seu Plano de Benefícios e da economia em geral. Como já visto, a grande maioria dos participantes nestas situações assumiram a responsabilidade pela falta de informação.

#### - Insatisfação geral de apenas 1,4%

Grau de reprovação de 1,4%, com respostas “ruim” e “péssimo” à questão “De maneira geral, como você avalia a Prevdata?”.

#### - Não Recomendação do Plano de Benefícios da Prevdata é mínima

Apenas 1,7% do total de entrevistados não recomendariam o Plano de Benefícios da Prevdata a um novo empregado da Dataprev.

#### - Sinônimos negativos são pouco sugeridos

As citações espontâneas de palavras com conotação negativa para a posição de principal sinônimo de Prevdata correspondem a 5,8% do total da amostra. Isoladamente, o sinônimo negativo mais citado foi “Dúvida”, com apenas 1,7% da amostra.

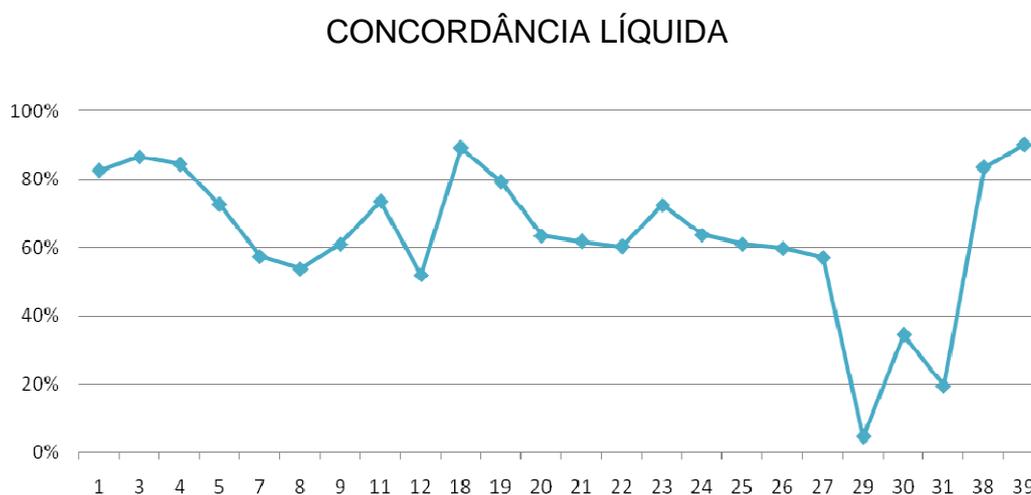
## Concordância Líquida, parâmetro estratégico, é elevado na maioria das questões.

O grau de concordância líquida reflete, para cada questão, a diferença entre o grau de aprovação ou concordância geral (que soma “concordo totalmente” e “concordo em grande parte”) e o grau de reprovação ou discordância geral (que soma “discordo totalmente” e “discordo em grande parte”).

Apenas 3 questões apresentam concordância líquida inferior a 40%. As questões que apresentam as menores

concordâncias líquidas são justamente as de números 29, 30 e 31, que tratam da avaliação do participante sobre seu próprio nível de informação e conhecimento da Prevdata e da economia e, por isso, devem ser desconsideradas nesta análise.

O gráfico a seguir apresenta os graus de “concordância líquida” para cada questão em que cabem esse tipo de avaliação.



No gráfico de “teia” ou “radar”, apresentado a seguir, o centro indica 0% e a linha de contorno do maior perímetro indica 100%. Os percentuais dos graus de concordância líquida para cada questão são marcados, cada um num raio específico. A área do desenho formado denota o grau de concordância líquida. Quanto maior a área, maior o grau de concordância líquida.

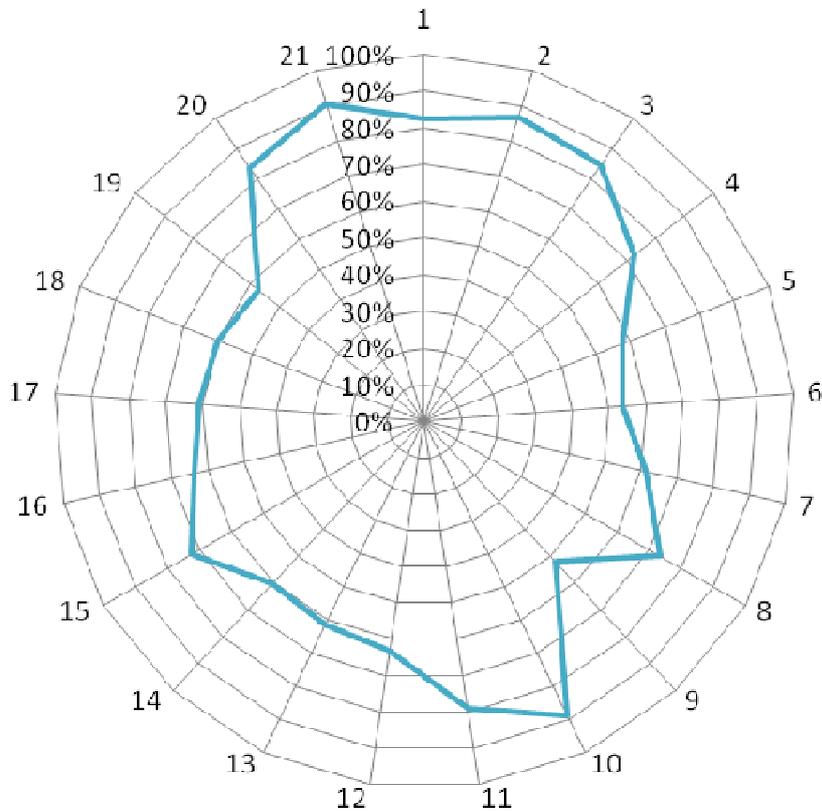
Aumentar a satisfação, de maneira geral e em cada área avaliada nesta Pesquisa

significa implementar ações que permitam ampliar a área desse polígono.

Como as questões 29, 30 e 31 referem-se a questões que fogem ao alcance da Prevdata, dependendo exclusivamente do interesse do participante, o gráfico de teia foi elaborado desconsiderando tais questões.

Percebe-se, assim, que o polígono relativo à esta edição da Pesquisa de Satisfação Prevdata 2018 apresenta área significativa, mas que pode ainda ser ampliada.

### CONCORDÂNCIA LÍQUIDA



Participantes carregam críticas e incertezas que não deveriam ter, em função do atual estágio da Prevdata.

Críticas de baixa transparência parecem ser relacionadas a problemas da Entidade no passado e também à contaminação natural quando ocorre a divulgação de algum fato negativo de outro fundo de pensão.

O ideal é que tais críticas sejam rebatidas, na prática, e as incertezas mencionadas pelos participantes sejam revertidas com mais

informação, mostrando que a Prevdata está num outro patamar, longe dos problemas dos fundos de pensão.

A maior presença (ainda que por internet) de representantes da Prevdata junto aos participantes pode ser interessante também para isso.

## Site tem aprovação elevada em todos os quesitos, mas baixíssima utilização.

Se o site tem baixa utilização, está falhando como canal de comunicação. Tem pouca atratividade ou seu conteúdo é considerado pouco útil pelos participantes. O problema pode ser, também, a pouca integração com as demais ações de comunicação da Prevdata, que não o utilizam como central de

armazenamento de informações e de relacionamento com os participantes.

É preciso ter atenção aos grupos mais críticos – participantes Ativos, dos grupos mais jovens - que apresentaram-se mais críticos sobre as questões de comunicação.

## PrevFolha por e-mail ou no celular? Ou algo que reúna os dois?

Foi identificada demanda dos participantes para receberem o jornal PrevFolha por e-mail (preferencialmente), com destaque para alguns grupos que já mencionam também o formato adaptado para celulares. Isso é reflexo da crescente demanda por responsividade, com uso maior de dispositivos móveis, não apenas pelos mais jovens conforme constatado pela pesquisa.

Sugere-se estudar a possibilidade de informativo passar a ser, no curto prazo, navegável e responsivo, com versão impressa apenas para Aposentados e Pensionistas ou disponível para impressão via internet para quem quiser.

Uma observação importante: Redes Sociais e SMS estão descartados por ora, conforme indicação dos achados.

## Avaliação dos mais jovens / ativos / Plano CV quase sempre é pior do que a dos com mais idade / assistidos / PRV

É preciso observar esses grupos (Ativos, grupos de idade até 49 anos e participantes do Plano CV) e buscar implementar ações de aproximação, informação e relacionamento com eles.

Sugere-se estudar a possibilidade de uso dos Aposentados (que aprovam em maior grau) para ações testemunhais, buscando os resultados positivos do chamado "efeito demonstração".

## Finanças dos participantes em boas condições.

Os achados desta Pesquisa indicam baixo endividamento dos participantes, além de bom nível de poupança e investimento, inclusive entre mais jovens.

Isso significa que vivem um momento mais tranquilo, em termos financeiros, o que influencia de forma positiva indiretamente nas demais avaliações.

É importante monitorar essa questão de finanças pessoais e, se possível, trabalhar para consolidar a imagem que se pretende para a Prevdata por meio das ações de comunicação, de forma a criar um amortecedor para situações de mercado não tão favoráveis.

## Atendimento da Prevdata é a área mais bem avaliada na Pesquisa.

Percentual de Concordância Líquida (CL) é mais elevado que nas demais questões da pesquisa, superado apenas pela CL da avaliação de satisfação geral.

Sugere-se estudar a possibilidade de migração significativa (e contaminação positiva) de ações de atendimento para o canal "site", com redução do atendimento presencial e por telefone.

## Prevdata possui o sinônimo considerado mais "forte" e seguro

Ainda assim, o percentual de citações do sinônimo "Segurança" é baixo, caracterizando que não está ainda consolidado.

Caso seja estabelecido pela Prevdata como sinônimo ideal, sugere-se reforçar o uso do sinônimo em toda ação de comunicação e relacionamento, possivelmente com a criação de "assinatura" para a marca.



**PREVDATA- SOCIEDADE DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR DA DATAPREV**

AV. RIO BRANCO, 108 - 12º ANDAR

CENTRO - RIO DE JANEIRO - RJ - CEP: 20040-001

(21) 2112-7676

[WWW.PREVDATA.ORG.BR](http://WWW.PREVDATA.ORG.BR)