



Pesquisa de Satisfação

A Fundação São Francisco realizou uma pesquisa de satisfação institucional para entender a experiência dos participantes com os serviços prestados, avaliar a qualidade do atendimento e identificar oportunidades de melhoria. O levantamento foi feito de outubro a novembro de 2024, e os resultados refletem a percepção dos participantes ativos e assistidos da Fundação.

8.35

Satisfação geral
Em escala de 1 a 10

81,7%

Nível de confiança

8.76

NPS*
Em escala de 1 a 10

*O NPS (Net Promoter Score) mede a satisfação do público com uma pergunta simples: "De 0 a 10, quanto você recomendaria a Fundação São Francisco?". Sendo que 52,8% dos participantes atribuíram nota 10 na escala de recomendação do Plano.

Quem participou da pesquisa?

Total de respondentes: 462 participantes

Situação dos respondentes: Ativos e assistidos

Sexo masculino: 58,50%

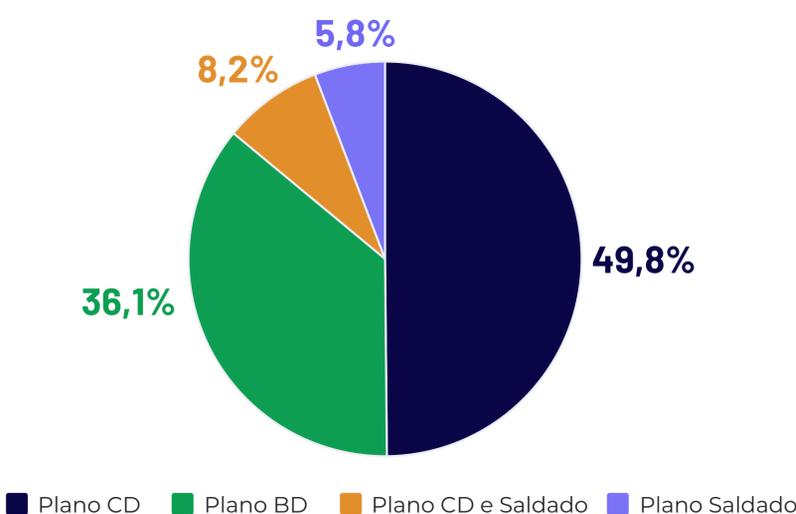
Sexo feminino: 41,50%

Idade média: 59,2 anos

Mulheres: 60,5 anos (média)

Homens: 58,3 anos (média)

Distribuição por plano



■ Plano CD ■ Plano BD ■ Plano CD e Saldado ■ Plano Saldado

1

Qualidade do Atendimento (escala de 1 a 5)

- Nota do atendimento: **4,15 (83,0%)**
- Eficiência da equipe: **4,11 (82,2%)**
- Tempo de atendimento: **3,83 (76,6%)**

2

Comunicação e Informação (escala de 1 a 5)

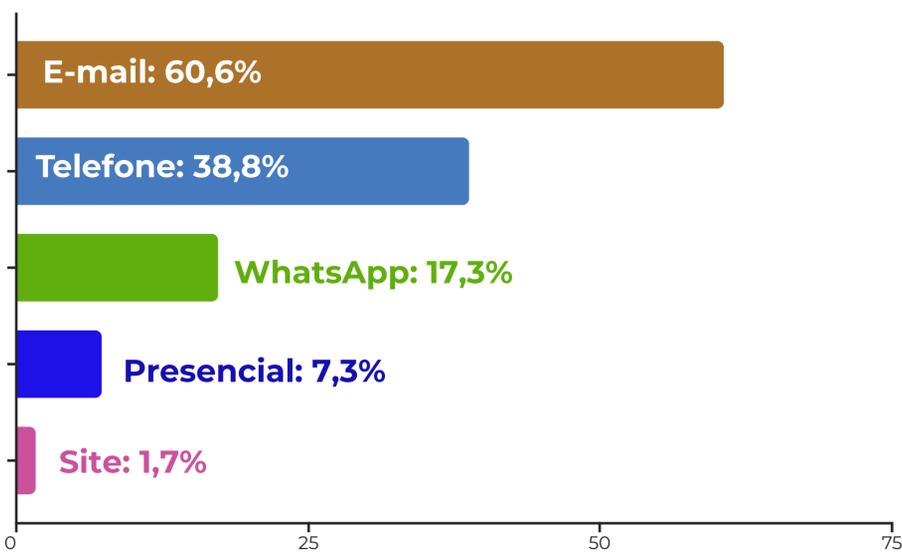
- Qualidade das informações recebidas: **3,98 (79,6%)**
- Atualização do site: **3,95 (79,0%)**
- Atualização dos informativos: **3,95 (79,0%)**

3

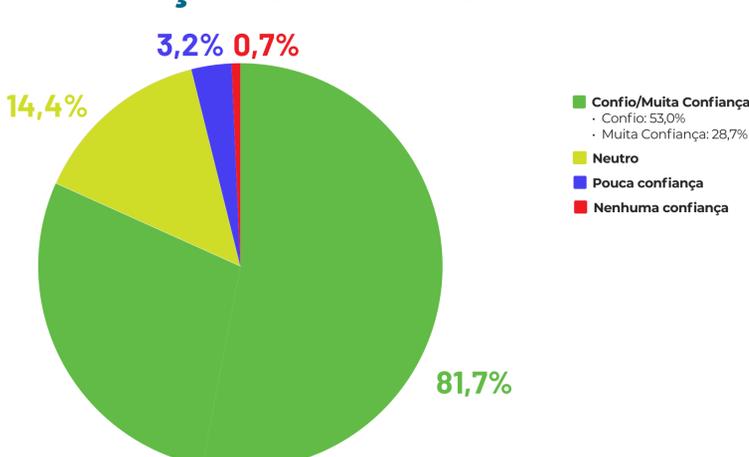
Benefícios e Serviços (escala de 1 a 5)

- Avaliação dos benefícios do plano: **3,82 (76,4%)**
- Resultados de rentabilidade: **3,56 (71,2%)**
- Avaliação do serviço de empréstimos: **3,80 (76,0%)**

Canais mais utilizados pelos participantes



Nível de confiança na Fundação São Francisco



■ Confio/Muita Confiança - Confio: 53,0% - Muita Confiança: 28,7%
■ Neutro
■ Pouca confiança
■ Nenhuma confiança



Principais preocupações levantadas:

- Baixa rentabilidade:** muitos participantes mencionaram que seus investimentos fora da Fundação são mais rentáveis.
- Taxas de administração:** houve sugestões para reduzir custos e otimizar os ganhos.
- Maior transparência:** pedidos para divulgação detalhada da estratégia de investimentos e desempenho dos fundos.

Palavras neutras ou críticas: alguns participantes mencionaram a necessidade de maior clareza nas informações e melhorias nos serviços financeiros

As palavras positivas mais citadas foram: **Segurança, confiável, tranquilidade, compromisso, seriedade, eficiência, responsabilidade, estabilidade, respeito, organização.**



Como os participantes definem a Fundação São Francisco?

- 90,7%** escolheram palavras com sentido positivo
- 6,2%** usaram palavras neutras
- 3,1%** indicaram palavras negativas

Sugestões e melhorias

- Comunicação e transparência:** melhorar a clareza das informações e a divulgação de relatórios financeiros.
- Modernização de ferramentas:** implementação de biometria e novos simuladores no app.
- Atendimento telefônico:** melhorias no suporte 0800.
- Rentabilidade e investimentos:** revisão das taxas administrativas e criação de perfis de investimento.
- Benefícios adicionais:** ampliação das opções de crédito e melhorias nos serviços de previdência.

Conclusão

Os resultados demonstram que a maioria dos participantes **confia na Fundação São Francisco e está satisfeita com os serviços prestados**. O atendimento foi bem avaliado, e a transparência e os informativos foram reconhecidos como pontos fortes. No entanto, algumas oportunidades de melhoria foram identificadas, especialmente na comunicação, modernização de ferramentas e revisão das condições de empréstimos e investimentos.

A Fundação São Francisco reafirma seu compromisso com a **evolução contínua** e com a entrega de um serviço cada vez melhor aos seus participantes.