

## Confira o resultado do sorteio

Além de contribuir para o processo de aperfeiçoamento do trabalho desenvolvido pela Fachesf, todos os Assistidos e Pensionistas que responderam à Pesquisa participaram ainda do sorteio de 35 kits promocionais e de uma passagem aérea, ida e volta, com acompanhante, para qualquer lugar do Brasil. Confira os vencedores.

**Passagem aérea - Elizabeth Teles de Souza – Assistida – Salvador/BA**

### 35 kits comemorativos (bolsa de viagens, camiseta, chaveiro, squeeze e caneta):

• **Ana Gabriela C. Pimentel Samarcos** – Ativa / DAH – Recife/PE • **Antônio de C. Oliveira** – Assistido - Paulo Afonso/BA • **Antônio Elias de A. Nogueira** – Ativo / DODL – Recife/PE • **Daniela Galiza Machado** – Ativa / DADO – Recife/PE • **Daniella Nadler da Silva** – Ativa / DJU – Recife/PE • **Dante Umberto Peló** – Ativo / DOES - Recife/PE • **Edemir Rodrigues Santos** – Ativo / SPAA – Paulo Afonso/BA • **Edileuza de Carvalho Neres** – Ativa / DF – Recife/PE • **Edilson B. de Araujo** – Ativo / DRAB/SBFS – Sobradinho/BA • **Elias Silva de Oliveira** – Assistido – Paulo Afonso/BA • **Evandro R. Ferreira** – Ativo / SLML – Angelim/AL • **Fernando Antonio Cipriano** – Ativo / SACM/GRÁFICA – Recife/PE • **Floriano Quirino dos Santos** – Assistido – Recife/PE • **Francisco das Chagas Santos** – Ativo / SLOL – Maceió/AL • **Fred U. Maranhão** – Ativo / DSI – Recife/PE • **Hélvio Alberto Correia da Silva** – Ativo / Fachesf – Recife/PE • **Isys Lima de Sales** – Ativa / SNSF/GRN – Fortaleza/CE • **Ivanildo de Souza Lins** – Assistido – Recife/PE • **Ivone Francisca de O. Costa** – Ativa / DRRL – Rio Largo/AL • **José Francisco Irmão** – Assistido – Paulo Afonso/BA • **Juracy Mendes do Rêgo Barros** – Assistida – Gravata/PE • **Lenildo P. Damásio** – Assistido – Olinda/PE • **Luiz Antonio Borges** – Assistido – Fortaleza/CE • **Manoel Gadelha da Silva** – Assistido – Recife/PE • **Márcia M. B. de Menezes** – Ativa / DA/SRH/DAH/DABT – Recife/PE • **Maria de Lourdes Macedo Silva** – Assistida - Campina Grande/PB • **Maria do Socorro Ferreira Lima** – Assistida – Petrolina/PE • **Maria M. S. Rocha** – Ativa / ASV – Salvador/BA • **Mônica Alves da Silva** – Ativa / SPST – Paulo Afonso/BA • **Nivaldo Urias de Barros** – Assistido – Xingó/AL • **Paulo Severino de Espíndola** – Ativo / SLOG – Campina Grande/PB • **Rose Mary S. M e Silva** – Ativa / GRO/DRAO – Teresina/PI • **Roseane R. Ferro Cunha** – Ativa/ CER – Recife/PE • **Si Cabral** – Assistida – Recife/PE • **Wanessa Cysneiros** – Ativa / Fachesf – Recife/PE



**Impresso Especial**

406501324-1/2002/ECT/DR/PE  
FACHESF

///CORREIOS///

# Jornal da FACHESF

Fundação Chesf de Assistência e Seguridade Social

## Pesquisa de Perfil e Opinião: Participantes satisfeitos com a Fachesf



Lançada no fim do ano passado com o objetivo de conhecer a opinião dos Participantes em relação aos principais produtos e serviços oferecidos pela Fundação, a Pesquisa de Perfil e Opinião 2007 alcançou o

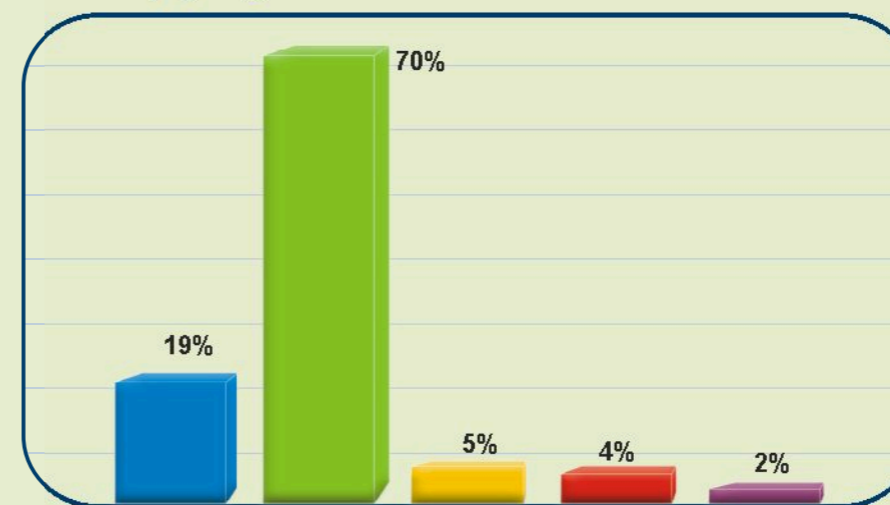
expressivo retorno de mais de quatro mil questionários. Uma das informações obtidas da maior relevância foi saber que 89% dos Participantes Ativos, Assistidos e Pensionistas consideram-se entre satisfeitos e muito satisfeitos com a Fachesf.

Os números superaram o índice obtido na pesquisa anterior, quando 84% dos Participantes declararam sua satisfação com a Fundação entre boa e ótima.

Para a Diretoria Executiva, este resultado positivo estimula a equipe Fachesf a aperfeiçoar, dia a dia, o trabalho desenvolvido, de modo a alcançar índices cada vez maiores de satisfação. E é através da análise dos dados colhidos que a Fundação poderá atuar com maior precisão, promovendo inovações em seus produtos, serviços e processos que atendam às expectativas de todos os seus Participantes.

Conhecer a opinião de seu público é essencial para que as melhorias continuem a acontecer. A Fachesf agradece a colaboração de todos no esforço de construir uma entidade ainda mais sólida e apresenta, nas páginas a seguir, um balanço geral dos resultados da Pesquisa.

### Satisfação geral



■ Muito satisfeito  
■ Satisfeito  
■ Indiferente  
■ Insatisfeito  
■ Não respondeu

## Metodologia contempla participação de todos

Diferentemente da pesquisa anterior, realizada através de uma amostra representativa, desta vez, todos os Participantes da Fachesf, cerca de 13 mil pessoas, tiveram a oportunidade de dizer o que pensam, através dos formulários enviados pelos Correios (para Assistidos e Pensionistas) e via malote Fachesf para todas as Agências (Ativos).

De acordo com Mônicas Barradas, do Instituto Prime Brasil, consultoria especializada em aplicação de pesquisas, "a confiabilidade trabalhada foi de 95%, considerando o erro amostral inicial máximo de 2% (para 2.097 questionários respondidos). Porém, devido ao grande retorno (4.104), a margem de erro diminuiu para aproximadamente 1,3%".

O número de respostas superou as expectativas, alcançando um total de 1.373 Assistidos e Pensionistas e 2.731 Ativos, de todas as localidades



Participantes realizaram um pré-teste, antes do lançamento da Pesquisa

atendidas pela Fachesf, totalizando 33% do universo da entidade. Além de traçar o perfil dos Participantes, a pesquisa avaliou questões como qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela Fundação, atendimento e comunicação.

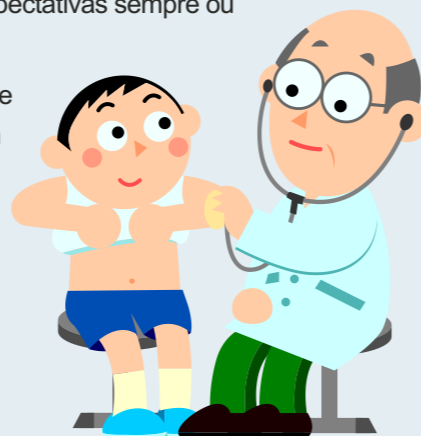
## Fachesf-Saúde e pagamento dos benefícios são apontados como serviços de destaque

Dos produtos e serviços oferecidos pela Fundação, um dos maiores destaques na pesquisa foi o Fachesf-Saúde, apontado por 71% de todos os Participantes Ativos, Assistidos e Pensionistas como bom ou ótimo. Segundo a Prime Brasil, 63% declarou ainda que o plano sempre ou quase sempre atende às expectativas dos seus beneficiários.

Entre os Participantes Ativos, o PAP (Plano de Assistência Patronal) foi o serviço apontado como o que proporciona maior satisfação, tendo sido classificado como bom ou ótimo por 88% dos usuários. Já a maioria dos Assistidos (72%) indicou que os benefícios pagos pela Fachesf atendem suas expectativas sempre ou quase sempre.

Outro dado que chamou a atenção foi o elevado número de pessoas (50%) que respondeu não saber avaliar as próprias expectativas a respeito do Seguro de Vida em Grupo da Fachesf. Tal resultado explica-se pelo fato de que, ao preencher o formulário, os Participantes não atentam para a questão de que este é um tipo de serviço que deve ser avaliado pelos benefícios e condições oferecidas pela Apólice, e não por já ter sido utilizado, como muitos justificaram.

Por esta razão, a Fachesf, em breve, dará início a uma série de ações para fornecer explicações detalhadas sobre o Seguro e deixar os Participantes mais esclarecidos sobre seus direitos.

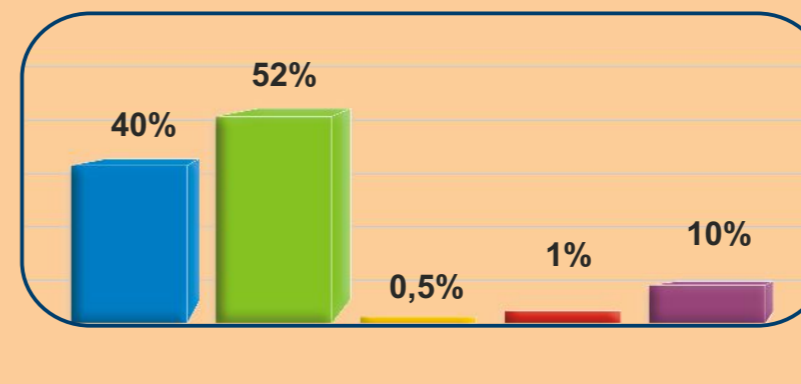


## Participantes preferem o atendimento telefônico

Para 52% dos Participantes, o telefone é a forma mais utilizada para se comunicar com a Fachesf, seguido pelo atendimento presencial, tanto na sede da Fundação quanto nas Agências. Dentre os serviços oferecidos, os que despertam maior contato são os Empréstimos (47%) e o Fachesf-Saúde (46%).

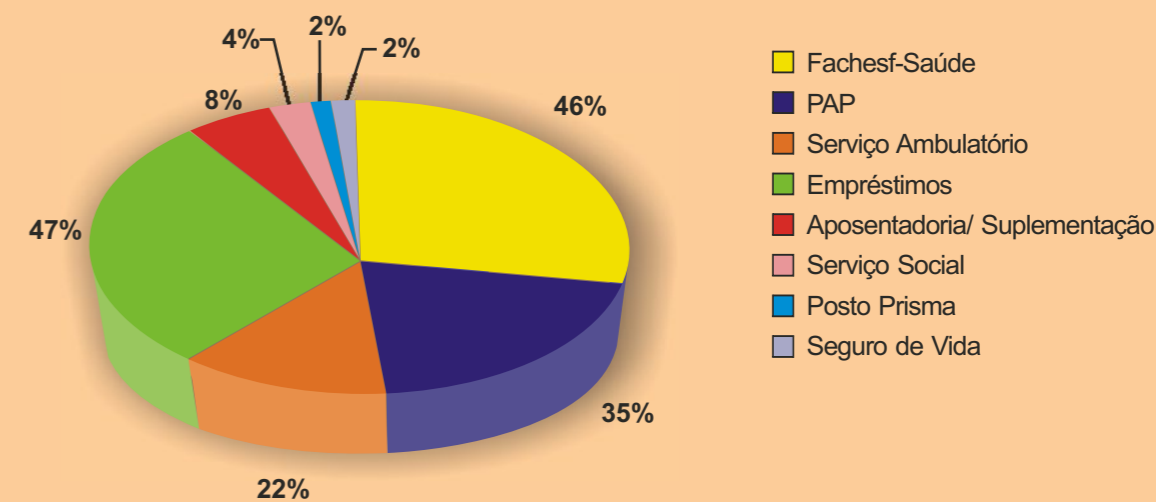


### Contato com a Fachesf



Obs.: Alguns Participantes indicaram mais de uma forma de contato.

### Motivos de contato com a Fundação



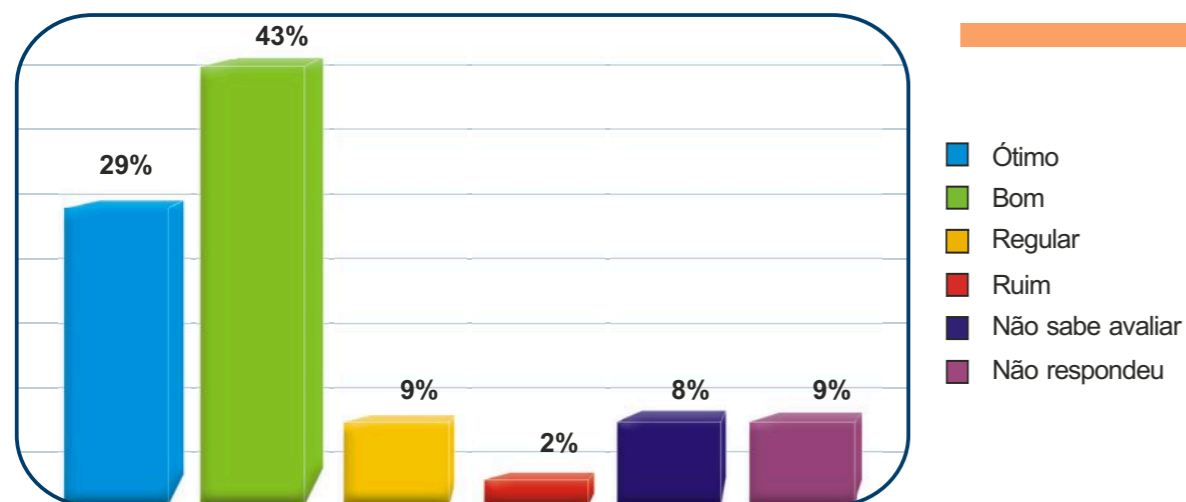
Obs.: Questão de resposta múltipla, em que os Participantes poderiam responder mais de uma vez.

## Participantes satisfeitos com as Agências

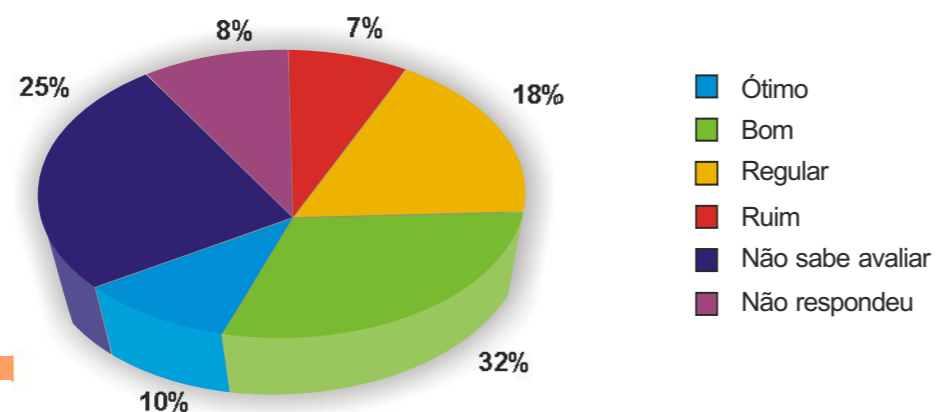
Dentre os diversos canais de atendimento disponibilizados pela Fachesf, foram as Agências que obtiveram o maior grau de satisfação, sendo apontadas por realizar um trabalho bom ou ótimo por 72% dos Participantes.

Em relação ao atendimento telefônico realizado pela Central de Relacionamento, todos os itens observados (Cortesia e Simpatia, Objetividade, Domínio do Assunto e Resolução dos Problemas) foram classificados como bom ou ótimo por mais de 50% dos entrevistados, com exceção para o Tempo de Espera, considerado ruim ou regular por 25% dos Ativos, Assistidos e Pensionistas.

### Avaliação do serviços das Agências



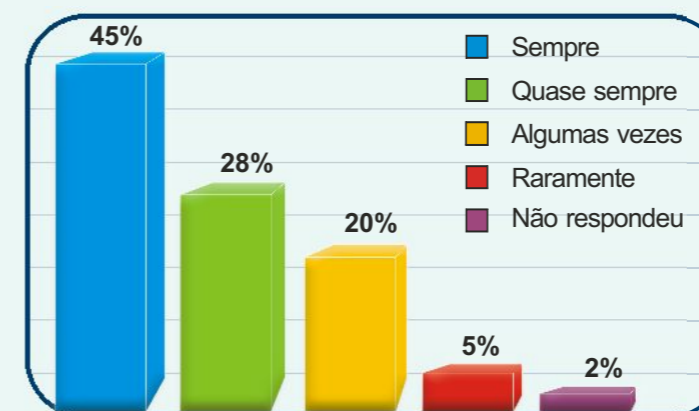
### Avaliação do atendimento pelo o800: tempo de espera



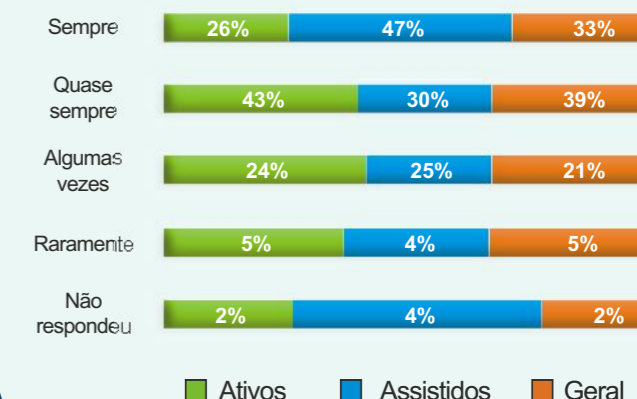
## Participantes mantêm-se informados

No quesito comunicação, 73% dos Participantes declararam ler sempre ou quase sempre as notícias divulgadas pela Fundação, através dos seus diversos canais. Destes, o Jornal da Fachesf é o preferido de 90% dos Assistidos, enquanto 64% dos Ativos indicaram em primeiro lugar as notas eletrônicas.

### Hábito de ler notícias veiculadas pela Fachesf



### Grau de entendimento



Quanto ao conteúdo veiculado pelo Jornal da Fachesf, 71% dos Participantes apontaram que os assuntos são sempre ou quase sempre interessantes e de fácil entendimento, destacando-se as informações relativas aos Planos de Saúde e Planos de Previdência.

## Relatório Anual divide opiniões



Dentre as questões acerca dos veículos de comunicação da Fachesf, chamou a atenção ainda a quantidade de Assistidos (35%) que declarou ser o Relatório Anual o segundo canal que desperta maior interesse de leitura, sobretudo em seu formato impresso (58%). Para 67% dos Ativos, entretanto, o documento deveria ser editado em meio digital como forma de, segundo opiniões recebidas, reduzir os custos de impressão do material. A Fachesf esclarece que a distribuição de uma cópia

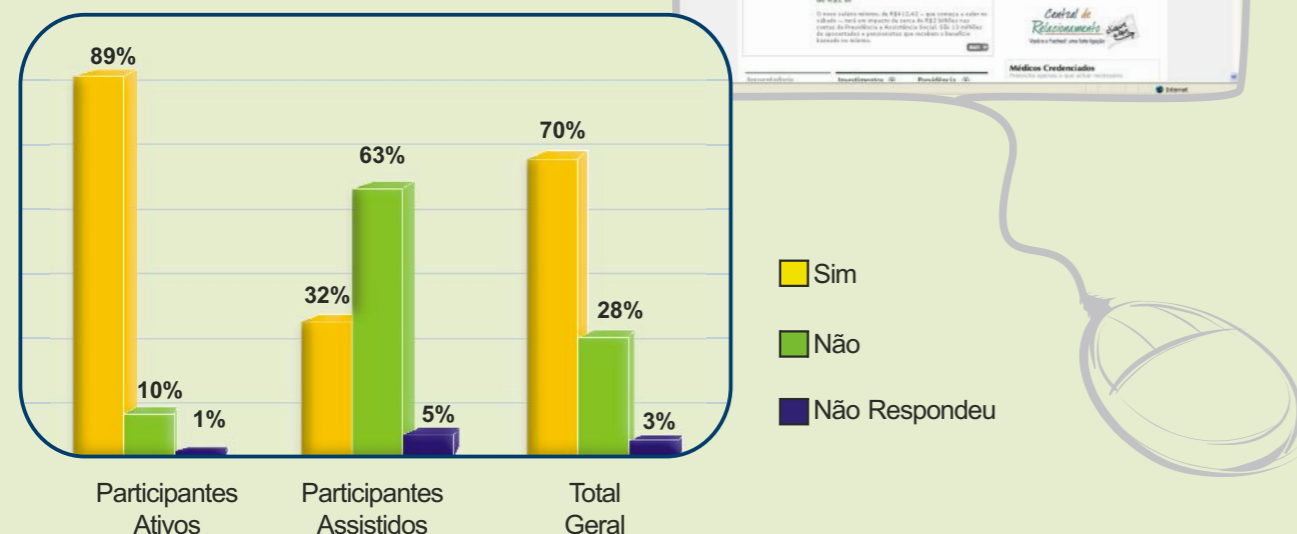
impressa do Relatório Anual para todos os Ativos, Assistidos e Pensionistas é uma exigência da Resolução n.º 23 do Conselho de Gestão da Previdência Complementar (CGPC) - órgão responsável pela regulação das atividades do setor - só podendo ser divulgado em meio eletrônico mediante autorização prévia e individual de cada Participante.

Desta forma, a Fachesf disponibilizou, no sistema PROD/ Chesf, um formulário através do qual cada Participante Ativo pôde manifestar sua opção em receber o documento via correio eletrônico (e-mail).

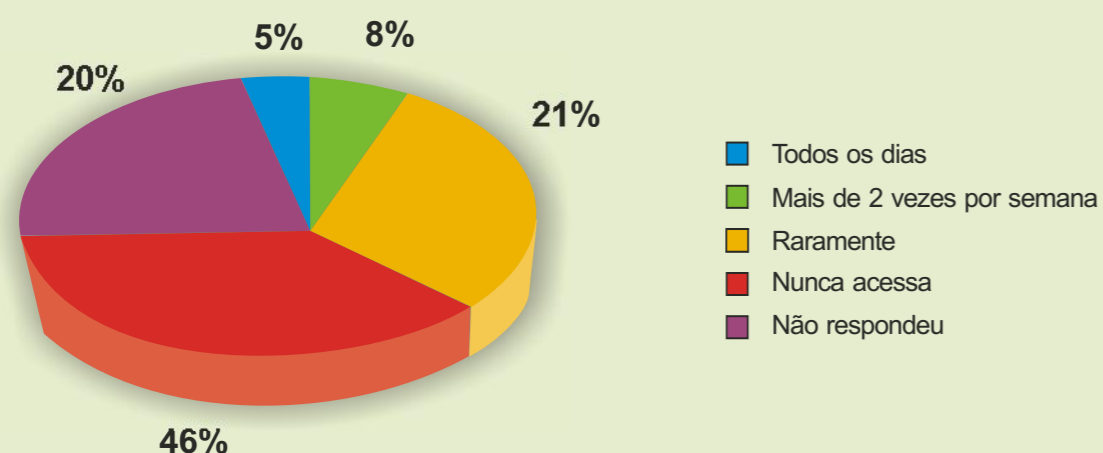
## Site da Fachesf ainda é pouco acessado

Quando questionados sobre a frequência de seu acesso à internet, 63% dos Assistidos declararam não utilizar a rede. Entre os ativos, entretanto, o hábito é comum: 89% afirmou utilizar a internet regularmente, apesar de apenas 15% acessar o site da Fachesf mais de duas vezes por semana ou todos os dias.

### Acesso à internet



### Acesso ao site da Fachesf (Participantes Ativos e Assistidos)



## Transformando informações em melhorias

A primeira ação da Assessoria de Comunicação Institucional após a análise e interpretação dos dados obtidos foi apresentar os números da Pesquisa à Diretoria Executiva e aos funcionários da entidade. A iniciativa visa abrir as discussões sobre os resultados e transformar as informações recebidas em processos de mudança e aperfeiçoamento. Além disso, todas as sugestões, elogios e críticas enviados pelos Participantes (ao total, foram mais de dois mil comentários) foram encaminhados aos gestores das áreas responsáveis para que sejam avaliados e, na medida do possível, ajudem a melhorar o trabalho desenvolvido pela Fundação.



Funcionários conferem atentos a apresentação dos números da Pesquisa.

## Um gesto de responsabilidade

Quando lançou sua Pesquisa, a Fachesf resolveu aproveitar a oportunidade para agregar à ação um gesto de Responsabilidade Social: a cada questionário respondido e devolvido, a Fundação se comprometeu a doar R\$ 2,00 às entidades de assistência social mais indicadas pelos Participantes. Para que isto fosse possível, a Fachesf contou com a importante parceria das empresas Bradesco Seguros e Mercatto Investimentos, que acreditaram na proposta como uma forma de incentivar os Participantes a exercer sua cidadania.

No final de todo o processo, foram identificadas as entidades que receberão a doação (em produtos indicados pelas instituições), a ser entregue em março: Instituto Materno Infantil Professor Fernando Figueira (IMIP), de Recife/PE, que atua na área de assistência médico-social; Lar de Maria, de Teresina/PI, que atende crianças com câncer; Sociedade São Vicente de Paulo, de Paulo Afonso/BA, um abrigo para idosos carentes; e o Projeto Fazendinha, cujo objetivo é estimular a auto-sustentabilidade de uma comunidade carente de Xingó (AL).

## Saiba mais sobre responsabilidade social

Responsabilidade social empresarial está relacionada com a ética e a transparência e deve refletir-se nas decisões cotidianas que podem causar impactos na sociedade, no meio ambiente e no futuro dos próprios negócios.

De um modo mais simples, pode-se dizer que a ética empresarial ocorre quando as decisões de interesse de determinada organização também respeitam o direito, os valores e os interesses de todos aqueles que, de uma forma ou de outra, são por elas afetados.

Fonte: Instituto Ethos - [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br)

### Expediente

O Jornal da Fachesf é uma publicação bimestral da Fundação Chesf de Assistência e Seguridade Social - Fachesf. [jornaldafachesf@fachesf.com.br](mailto:jornaldafachesf@fachesf.com.br) | Fone: (81) 3412.7508 | Edição e revisão: Laura Jane de Lima. Redação: Nathalia Duprat (DRT-PE 2932). Fotos: Assessoria de Comunicação Institucional. Tiragem: 9 mil exemplares. Projeto Gráfico e Produção: Contacta Comunicação. Direção Executiva: Presidente - Clayton Ferraz de Paiva. Diretor de Administração e Finanças - Luiz Ricardo da Câmara Lima. Diretor de Benefícios - Robstaine Saraiva.