



## ALTO GRAU DE APROVAÇÃO

Resultado da Pesquisa de Satisfação expressa, em números, a confiança de participantes ativos e assistidos no Nucleos



Para o Nucleos e todos os seus participantes, o ano de 2014 começa com ótimas notícias. Realizada nas últimas semanas do ano passado, a nova Pesquisa de Satisfação do Instituto ficou pronta: o resultado, traduzido em números, expressa de forma evidente e inequívoca um alto grau de aprovação – e confiança – dos participantes ativos e assistidos em relação a questões críticas como Comunicação, Atendimento, Qualidade da Administração e dos Serviços, entre muitos outros. A análise técnica destes dados subsidiará, no curto e médio prazos, o processo de melhoria continuada da gestão da entidade, sempre em cumprimento à obrigação de atendimento aos requisitos para a manutenção da certificação da Norma ISO 9001:2008.

O que o Nuclin Express revela a seguir é apenas um resumo com os destaques listados pela própria Plus Interativa, empresa de consultoria especializada em pesquisas de opinião com ampla e comprovada experiência no segmento de fundos de pensão e Previdência Complementar. Ao longo das próximas semanas, o Nucleos irá abordar temas específicos em outras edições do Nuclin Express.

Em tempo: o universo da pesquisa compreendeu a população de participantes ativos e assistidos (aposentados e pensionistas) de todas as patrocinadoras – INB, Eletronuclear, Nuclep e Nucleos –, num total de 4.647 pessoas, constantes do cadastro do Nucleos em novembro de 2013. Seguindo uma metodologia padrão, a Plus Interativa selecionou, de maneira aleatória e por meio de sorteios consecutivos, 504 entrevistados, o que resultou numa estratificação proporcional aos segmentos avaliados (Sexo, Faixa Etária, Patrocinadora, Estado e Situação no Plano) e garantiu a proporcionalidade do universo de participantes e assistidos.

### Principais indicadores diretos de satisfação são elevados

#### Confiança

Do total de entrevistados, 81,6% recomendariam o Plano de Benefícios do Nucleos a um novo empregado de sua patrocinadora.

#### Segurança

Nucleos é sinônimo de “segurança”, citado espontaneamente por 25,4%. “Tranquilidade”, “segurança”, “apoio”, “proteção”, “futuro” e outras semelhantes, como sinônimo de Nucleos, correspondem a mais de 40% do total da amostra.

#### Comunicação

Dos entrevistados que apresentaram opinião, 76,1% aprovam os canais de comunicação do Nucleos.

#### Atendimento

Dos entrevistados que já foram atendidos pelo Nucleos, 85,1% acham o Atendimento “excelente” ou “bom”. Entre os que não recorreram ao Atendimento, a imagem positiva é de 79,3%.

#### Satisfação

A satisfação geral foi de 79,8%. Entre aposentados, 89%. Entre mais jovens (até 29 anos), 100%. (respostas “bom” e “excelente” à questão “De maneira geral, como você avalia o Nucleos?”).

### Indicadores diretos de insatisfação são baixos

#### Confiança

Apenas 5% não recomendariam o Plano de Benefícios do Nucleos. Entre Aposentados, apenas 1,2%.

#### Segurança

“Incerteza” foi o sinônimo mais citado, por 1,2% da amostra. As citações espontâneas de palavras com conotação negativa respondem por 6%.

#### Comunicação

Dos entrevistados, 4,2% estão insatisfeitos com canais de Comunicação do Nucleos. E 63,7% dos 26,3% dos que se consideram desinformados admitem sua responsabilidade (falta de tempo e/ou interesse). Ativos com 40 a 49 anos são os mais insatisfeitos.

#### Administração

Somente 2,6% consideram a atual Administração do Nucleos “ruim” ou “péssima”.

#### Insatisfação

A insatisfação geral é de apenas 2%. (respostas “ruim” à questão “De maneira geral, como você avalia o Nucleos?”).